



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388874

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1188789-20.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ERIKA DO COUTO LUCIO, (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MORAIS PUCCI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1188789-20.2024.8.26.0100

Apelante: Erika do Couto Lucio

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca de São Paulo - 9ª Vara Cível do Foro Central

Juiz de Direito: Dr. Valdir da Silva Queiroz Júnior

Voto nº 39373

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora.

Número de telefone da autora bloqueado pela ré no WhatsApp sob alegação de violação aos termos de uso diretrizes da comunidade. Ausência de comprovação do motivo do bloqueio. Sentença que julgou procedente o pedido de obrigação de fazer, porém, rejeitou o indenizatório.

Danos morais evidenciados. Aplicativo de WhatsApp que nos dias de hoje é um dos mais utilizados na comunicação por mensagens, uma ferramenta indispensável seja no âmbito profissional ou pessoal de qualquer usuário. Bloqueio do serviço que dá ensejo à indenização por danos morais.

Apelação provida.

A r. sentença proferida à fls. 129;132 destes autos de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais movida por **ERIKA DO COUTO LUCIO**, em relação a **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, julgou parcialmente procedente o pedido para conceder a tutela antecipada a fim de compelir o réu a restabelecer a conta da autora no aplicativo WhatsApp (21) 96889-4971, no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 30.000,00. Pela sucumbência recíproca, rateou as custas entre as partes, condenando ainda, cada parte, no pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Apelou a autora (fls. 135/148) insistindo no pedido de
Apelação Cível nº 1188789-20.2024.8.26.0100 -Voto nº 39373

indenização por danos morais.

A apelação, não preparada por ser a recorrente beneficiária da assistência judiciária (fls. 35), foi contra-arrazoadada (fls. 161/174).

É o relatório.

A r. sentença foi disponibilizada no DJE em 06 de fevereiro de 2025/2024, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente (fls. 134); a apelação, protocolada em 19 de fevereiro de 2025, é tempestiva.

A autora ingressou com a presente ação de obrigação de fazer, com o objetivo de compelir a ré a restabelecer sua conta na plataforma WhatsApp, sob a alegação de que seu número de telefone foi banido de forma arbitrária e sem justificativa. Alegou, ainda, ter realizado tentativa de resolver a questão administrativamente, sem sucesso. Pediu a condenação da ré também no pagamento de indenização por danos morais.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela autora, determinando à ré o restabelecimento do acesso à conta do WhatsApp vinculada ao número da autora, considerando que não foi especificado minimamente qualquer violação dos termos de uso por parte da autora, tecendo a ré apenas alegações genéricas.

Prospera o inconformismo da autora.

É incontroverso o bloqueio do número de telefone da autora no aplicativo WhatsApp.

A autora afirmou que utilizava o número em questão para desenvolvimento do seu trabalho, alegando ser seu principal meio de comunicação com os clientes (f. 4).

Por outro lado, a ré limitou-se a apresentar alegações

genéricas de violação aos termos de uso e diretrizes da plataforma, sem demonstrar ou apontar de forma específica os atos que teriam levado à suspensão da conta/perfil da autora. Tal omissão contraria o disposto no art. 20 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), que impõe ao provedor de aplicações o dever de comunicar os motivos para a indisponibilização de serviços ou conteúdo, bem como garantir o contraditório e a ampla defesa.

Além disso, a desativação da conta da autora, sem prévio comunicado ou direito ao contraditório, não apenas configura falha na prestação do serviço, mas também desrespeita os princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o direito à informação clara e precisa e à garantia contra práticas abusivas (art. 6º, III e IV, do CDC).

A falha na prestação do serviço pela ré é evidente. O fornecedor responde objetivamente pelos danos causados em razão de defeitos nos serviços que oferece, conforme disposto no art. 14 do CDC.

Resguardado o entendimento do douto Magistrado, os danos morais estão evidenciados na hipótese dos autos.

É cediço que o WhatsApp, nos dias de hoje é o principal aplicativo de comunicação por mensagens, uma ferramenta indispensável de comunicação seja no âmbito profissional ou pessoal de qualquer usuário. É evidente que o bloqueio do número de telefone da autora para utilização desse aplicativo lhe causou transtornos e angústia que ultrapassaram os meros dissabores do cotidiano.

Nesse sentido é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

Apelação Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório por dano moral Bloqueio de conta Número de telefone cadastrado no WhatsApp Alegação de violação de diretrizes da plataforma Ausência de comprovação Abusividade

Danos morais configurados Indenização majorada Apelo provido.
(TJSP; Apelação Cível 1167542-17.2023.8.26.0100;
Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024).

Razoável, na hipótese, fixar uma indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para compensar os danos morais sofridos pelo autora.

Ante o exposto, é o caso de dar provimento ao recurso da autora para, reformando parcialmente a r. sentença, condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente pelo IPCA do IBGE desde este julgamento, com juros moratórios pela taxa SELIC, a partir da citação, descontado o IPCA e desconsiderada eventual diferença negativa mensal (Lei nº 14.905/2024)

Diante do novo desfecho, com a sucumbência integral da ré, fica somente ela condenada no pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), atualizados desde este julgamento e acrescidos de juros moratórios a partir do trânsito em julgado, pelos mesmos índices já mencionados.

Dá-se, pois, provimento ao recurso.

Morais Pucci
Relator