



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399621

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1098215-48.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAEL WELINGTON DUARTE CABRAL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), WALTER EXNER E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

PEDRO BACCARAT
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1098215-48.2024.8.26.0100

APELANTE: Rafael Wellington Duarte Cabral

APELADO: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

COMARCA: São Paulo – Foro Central – 29ª Vara Cível

Direito do consumidor. WhatsApp. Bloqueio de acesso ao aplicativo de mensagens por suposta violação dos “Termos de Uso”. Falha na prestação dos serviços. Dano moral configurado. Indenização majorada para R\$5.000,00. Elevação da verba honorária para 20% do valor da condenação. Recurso parcialmente provido.

VOTO n.º 50.860

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer, cumulada com reparação de dano moral. A magistrada, Doutora Daniela Dejuste De Paula, reconheceu a falha na prestação do serviço, ante a desativação injustificada da conta do Autor no *whatsapp*. Determinou o restabelecimento da conta do requerente. Reputou configurado o dano moral e arbitrou a indenização em R\$2.000,00. Imputou à Ré as custas e despesas do processo, com honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação por dano moral.

Apela o Autor pleiteando a majoração da indenização por dano moral para R\$15.000,00.

Pede a elevação da verba honorária.

Recurso tempestivo, dispensado
de preparo e respondido.

É o relatório.

A ação de obrigação de fazer, cumulada com reparação de danos, fundada na desativação imotivada da conta do Autor no *whatsapp* foi julgada parcialmente procedente, com a condenação da Ré ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$2.000,00.

Insurge-se o Autor, pleiteando a majoração da indenização e dos honorários advocatícios.

O bloqueio do acesso ao aplicativo de mensagens *whatsapp* evidencia a ofensa à honra objetiva do Autor, em razão da suposta violação dos termos e condições de uso.

A mácula à honra do Autor configura o dano moral. A indenização deve corresponder ao dano efetivo, não se prestando a reparação de danos materiais não demonstrados, de tal sorte que deve ser arbitrada em patamar que se preste a reparar o sentimento de injustiça

experimentado pela vítima, sem tornar-se fonte de ganho extraordinário, assim, considerando o que deixaria o ofendido em situação melhor que experimentava antes da ofensa, desvirtuando-se de seu caráter reparador para configurar enriquecimento sem causa. Observados estes parâmetros, entendo que a indenização deve ser majorada para R\$5.000,00.

Para remunerar condignamente os advogados do Autor, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios para 20% do valor da condenação.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, nos termos da fundamentação.

Pedro Baccarat
Relator