



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410510

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1132860-02.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado LUIS CARNEIRO DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1132860-02.2024.8.26.0100

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Apelado: LUIS CARNEIRO DE OLIVEIRA

32ª Vara Cível do Foro Central Cível - Comarca de São Paulo

Voto nº 15.249

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDA.

LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. *O réu é parte legítima para responder pelas falhas na prestação de serviço da WhatsApp LLC. Grupo Econômico. Ambas as empresas são integrantes do grupo Meta. Incidência do art. 75, X, do CPC. Precedentes sobre o tema do E. STJ e desta C. Turma Julgadora. Alegação rejeitada.*

CONSUMIDOR. RESTABELECIMENTO DE CONTA EM REDE SOCIAL. WHATSAPP. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO PELA RÉ DA CONDUTA INDEVIDA DA AUTOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DEMONSTRADA. *Ação de obrigação de fazer. Sentença de procedência. Recurso da ré. **Primeiro, reconhece-se a falha na prestação de serviços.** O autor teve sua conta no whatsapp desativada pela ré sob a justificativa de que teria violado os Termos de Uso. Ré que, em nenhum momento da instrução processual, mencionou quais ações motivaram a suspensão. Alegações genéricas, sem nenhuma especificação. Não se desincumbiu, portanto, de seu ônus de demonstrar fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito do autor, nos termos do artigo 373, II, do CPC. Precedentes da Turma julgadora e do TJSP. **Segundo, reduz-se o valor fixado a título de multa processual.** Medida que deve ser suficiente e compatível com a obrigação (artigo 537 do CPC). O juízo de primeiro grau arbitrou o montante em R\$ 500,00, limitada a R\$ 200.000,00. Valor que comporta reforma uma vez que se mostrou excessivo desproporcional ao caso concreto. Redução para R\$ 200,00 por dia de descumprimento, limitada a 30 dias. Precedente da Turma Julgadora. Distinção entre incidência e cobrança da multa, e essa última deverá respeitar o disposto na súmula nº 410 do STJ. Ademais, ao que tudo indica, a determinação judicial já restou cumprida (fls. 159/160). **Terceiro, reconhece-se a existência dos danos morais, mantido o valor da indenização.** É notória a dimensão alcançada pelas redes sociais na atualidade e o quanto elas repercutem na vida pessoal e profissional das pessoas. Autor que se viu obrigado a se insurgir por meio desta ação, tendo o réu apresentado resistência inclusive em juízo. Indenização dos danos morais mantida em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), dentro*

dos parâmetros admitidos pelo TJSP. E quarto, rejeitam-se os recursos no tocante ao ônus sucumbencial. Aplicação do princípio da causalidade. Restou comprovado que a ré deu causa à propositura da ação. Daí sua condenação ao pagamento das custas e honorários de advogado ao advogado da autora. Ação julgada procedente.

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo réu **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** em face da r. sentença proferida no âmbito da ação de obrigação de fazer ajuizada por **LUIS CARNEIRO DE OLIVEIRA**.

A r. sentença (fls. 303/311) julgou **procedente a ação** com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: “Conforme a jurisprudência supracitada, o presente caso perfaz hipótese de relação de consumo, na qual a parte autora é destinatária final de serviços de comunicação e compartilhamento de conteúdo pela internet por meio de plataforma própria de rede social, fornecidos profissionalmente pela ré, que tem o ônus de provar que o autor infringiu regra válida e não abusiva do respectivo contrato de adesão, o que não ocorreu. (...) Como consequência do verificado nos autos, temos que o pedido de dano moral deve ser acolhido, pois é certo que a suspensão/cancelamento da conta do autor em rede social, contra a respectiva vontade, foi passível de trazer sérios prejuízos à sua imagem e às suas relações sociais, tornando-a alheia a um mundo que cada vez mais se conecta e interage por meio dessas redes, não só para fins comunitários, mas mesmo econômicos. Considerando a nova dinâmica das relações sociais e econômicas do mundo moderno, no qual a requerida teve a oportunidade de praticamente monopolizar alguns dos canais para exercício dessas relações, temos que pode ser admitido que um fornecedor desses serviços, em especial com o poder da requerida, tenha tamanho poder punitivo unilateral de decidir quem pode e quem não continuar se relacionando e ativo num mundo em que a sociedade ganha contornos cada vez mais digitais e virtuais, ainda mais por meio de atitudes que podem ser classificadas como autoritárias e até kafkianas de suspender um usuário do convívio em sociedade sem que este tenha a prévia chance de saber os motivos de sua suspensão e sem que tenha a chance de antes se defender. (...) É inequívoco que o poder de empresas mantenedoras de plataformas digitais de grande porte têm, nos dias atuais, imensa responsabilidade, pois capazes de isolar ou excluir um indivíduo do convívio em sociedade (como acima colocado, cada vez mais digital e virtual), a ponto de marginalizá-la, com inequívocas repercussões para a imagem pública e, consequentemente, econômica desse usuário. Tais conclusões aplicam-se ao caso do autor e justificam o acolhimento de seu pedido de indenização por dano moral, de modo que o importe pleiteado de R\$ 10.000,00 é razoável diante do tempo em que esteve impossibilitada de se conectar e interagir com outros membros do aplicativo administrado pela ré. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos de LUIS CARNEIRO DE OLIVEIRA contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA para tornar definitiva a tutela que determinou o reativação da conta do autor no aplicativo Whatsapp referente à linha nº +55 61 99426-2935, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de multa-diária no valor de R\$ 500,00, até o limite de R\$ 200.000,00 (fls. 45/48). Sem prejuízo, condena-se a ré no pagamento à autora de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (quinze mil reais), corrigido monetariamente desde a data desta sentença, com juros mensais legais de mora a contar da publicação desta decisão.

Consequentemente, JULGO EXTINTA a presente ação, com resolução do mérito, nos termos do art.487, I, do Código de Processo Civil. Condeno a requerida no pagamento de honorários advocatícios (que fixo em 10% do valor da condenação), custas e despesas processuais.”

O réu interpôs **recurso de apelação** (fls. 325/344). Em síntese, sustentou os seguintes pontos: (a) a sua ilegitimidade passiva para responder por pedidos envolvendo o aplicativo whatsapp, (b) que a interrupção dos serviços foi legítima e consistiu em exercício regular do direito, tendo em vista a violação dos termos de serviço pelo autor, consistente no envio de mensagens de conteúdo indesejado ou “spam”, (c) a ausência de configuração de danos morais ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização e (d) a impossibilidade de se atribuir a sucumbência processual ao réu, que não deu causa ao ajuizamento da ação.

O autor apresentou **contrarrrazões** (fls. 350/358).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Houve o recolhimento do preparo recursal (fls. 345/346).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

1. Legitimidade passiva

Em primeiro lugar, aprecia-se a condição da ação.

Com efeito, ainda que o apelante e a *WhatsApp LLC* sejam pessoas jurídicas distintas, com personalidades próprias, a segunda é empresa estrangeira, integrante do grupo Meta, do qual o Facebook faz parte. A propósito, é possível conferir as informações sobre o grupo no site <https://about.meta.com/br/company-info/>.

Diante disso, ainda que a gestão do apelante não se confunda com a do Whatsapp, é certo que mantém relações comerciais e corporativas, o que lhe possibilita intermediar o contato com autoridades brasileiras no tocante a solicitações relacionadas ao Whatsapp.

Portanto, com relação a *WhatsApp LLC*, se aplica o disposto no artigo 75, X, do Código de Processo Civil:

“Serão representados em juízo, ativa e passivamente: (...) X - a pessoa jurídica estrangeira, pelo gerente, representante ou administrador de sua filial, agência ou sucursal aberta ou instalada no Brasil.”

Nesse sentido já se pronunciou o Superior Tribunal de Justiça, quando do julgamento AgRg no REsp nº 1.982.698/DF, Relator o Ministro REYNALDO SOARES DA FONSECA, 5ª Turma, julgado em 15/03/2022:

“O Facebook Brasil é parte legítima para representar, nos Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc. ” *“Com o fim de facilitar a comunicação dos atos processuais às pessoas jurídicas estrangeiras no Brasil, o art. 75, X, do CPC prevê que a pessoa jurídica estrangeira é representada em juízo ‘pelo gerente, representante ou administrador de sua filial, agência ou sucursal aberta ou instalada no Brasil’ e o parágrafo 3º do mesmo artigo estabelece que o ‘gerente de filial ou agência presume-se autorizado pela pessoa jurídica estrangeira a receber citação para qualquer processo’. Considerando-se que a finalidade destes dispositivos legais é facilitar a citação da pessoa jurídica estrangeira no Brasil, tem-se que as expressões “filial, agência ou sucursal” não devem ser interpretadas de forma restritiva, de modo que o fato de a pessoa jurídica estrangeira atuar no Brasil por meio de empresa que não tenha sido formalmente constituída como sua filial ou agência não impede que por meio dela seja regularmente efetuada sua citação.”* (HDE 410/EX, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 20/11/2019, DJe 26/11/2019) (REsp 1568445/PR, Rel. Ministro ROGERIO SCHIETTI CRUZ, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, Terceira Seção, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020). *Precedentes.”*

Na mesma linha, destaca-se precedentes desta C. Turma Julgadora, Apelação Cível nº 1003418-46.2020.8.26.0577, Relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 29/09/2021:

“VOTO Nº 34646 AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. LEGITIMIDADE. Clonagem de conta de WhatsApp. Solicitação de dinheiro dos contatos da Apelada. Legitimidade passiva do Facebook Brasil para responder pelas falhas na prestação de serviço da “WhatsApp Inc.”, subsidiária integral do “Facebook Inc.” Interpretação ampliativa do art. 75, inc. X, do NCPC, consoante remansosa jurisprudência do C. STJ (REsp nº 1853580-SP) e precedentes deste Tribunal. Alegações de

ilegitimidade passiva da Apelante OI que também devem ser rechaçadas, pois se confundem com o mérito. Preliminares afastadas. (...)."

Por fim, destacam-se os seguintes precedentes das demais Turmas Julgadoras deste E. Tribunal de Justiça: Apelação Cível nº 1000779-08.2019.8.26.0604, 2ª Câmara de Privado Relatora a Desembargadora HERTHA HELENA DE OLIVEIRA, julgador em 11/04/2023; Apelação Cível nº 1003837-43.2021.8.26.0541, 28ª Câmara de Direito Privado, Relatora a Desembargadora DEBORAH CIOCCI, julgado em 05/04/2023; Apelação Cível nº 1048391-31.2021.8.26.0002, 6ª Câmara de Direito Privado, Relatora a Desembargadora Maria do Carmo Honório, julgado em 30/03/2023; Agravo Interno Cível nº 2032790-03.2023.8.26.0000, 17ª Câmara de Direito Privado, Relator o Desembargador AFONSO BRÁZ, julgado em 28/03/2023 e Apelação Cível nº 100906390.2022.8.26.0477, 32ª Câmara de Direito Privado, Relator o Desembargador LUIS FERNANDO NISHI, julgado em 22/03/2023.

Concluindo-se, rejeita-se a alegação de ilegitimidade passiva.

2- Desativação indevida da conta do autor

Na petição inicial, o autor alegou se utilizar do aplicativo *whatsapp para fins pessoais e que teria sido com a suspensão de sua conta*, sob a justificativa de que teria violado os Termos de Serviço. Sustentou que não lhe foi apontado o suposto ato ou postagem que teria gerado a desativação. Pleiteou que fosse determinada a reativação da conta, sob pena de multa, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Na contestação (fls. 157/184), a ré aduziu sua ilegitimidade passiva. No mérito, alegou que a conta estaria ativa, bem como a possibilidade de desativação da conta dos inscritos na plataforma em razão de violação aos termos de uso. Sustentou a impossibilidade técnica de se restituir as mensagens até então armazenadas no dispositivo. Alegou ser descabida a condenação ao pagamento do ônus sucumbencial. Impugnou o pedido de indenização por danos morais e de aplicação de multa e pleiteou a improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

À falta de informações e provas suficientes para demonstrar a exata razão pela qual a conta de *WhatsApp* atrelada ao número +55 61 99426-2935 foi bloqueada, de rigor seu restabelecimento.

O réu apresentou em sua contestação os "Termos de Serviço" para a utilização do aplicativo WhatsApp, nos quais constam as obrigações do usuário e a possibilidade de encerramento da conta.

Dentre o conteúdo disponibilizado, se destacam os seguintes trechos (fls. 214 e 218):

Uso aceitável de nossos serviços

Nossos termos e políticas. Nossos Serviços têm que ser utilizados de acordo com os nossos termos e políticas publicados. Se desativarmos a sua conta em decorrência de violação dos nossos Termos, você não criará outra conta sem a nossa permissão.

Uso lícito e aceitável. Os nossos Serviços têm que ser acessados e utilizados somente para fins lícitos, autorizados e aceitáveis. Você não usará (ou ajudará outras pessoas a usar) nossos Serviços: (a) de forma a violar, apropriar-se indevidamente ou infringir direitos do WhatsApp, dos nossos usuários ou de terceiros, inclusive direitos de privacidade, de publicidade, de propriedade intelectual ou outros direitos de propriedade; (b) de forma ilícita, obscena, difamatória, ameaçadora, intimidadora, assediante, odiosa, ofensiva em termos raciais ou étnicos, ou instigue ou encoraje condutas que sejam ilícitas ou inadequadas, inclusive a incitação a crimes violentos; (c) envolvendo declarações falsas, incorretas ou enganosas; (d) para se passar por outrem; (e) para enviar comunicações ilícitas ou não permitidas, mensagens em massa, mensagens automáticas, ligações automáticas e afins; ou (f) de forma a envolver o uso não pessoal dos nossos Serviços, a menos que esteja autorizado por nós.

Disponibilidade e encerramento de nossos serviços

Disponibilidade de nossos Serviços. Os nossos serviços podem ser interrompidos, inclusive para manutenção, reparos, atualizações ou falhas de rede ou equipamento. Podemos descontinuar alguns ou todos os nossos Serviços, inclusive determinados recursos e o suporte a determinados dispositivos e plataformas, a qualquer momento. Eventos fora de nosso controle podem afetar os nossos serviços, como caso fortuito ou força maior.

Rescisão. Podemos modificar, suspender ou encerrar seu acesso ou uso dos nossos Serviços a qualquer momento e por qualquer motivo, por exemplo, se você violar as disposições ou intenções destes Termos ou prejudicar, colocar em risco ou expor juridicamente a nós, nossos usuários ou terceiros. As disposições abaixo continuarão em vigor após a extinção de seu relacionamento com o WhatsApp: "Licenças", "Avisos legais", "Limitação de responsabilidade", "Indenização", "Solução de Controvérsias", "Disponibilidade", "Rescisão de nossos Serviços", "Outros", e "Cláusula especial de arbitragem para usuários nos Estados Unidos e no Canadá".

Nessa linha de pensamento, expostas as condutas vedadas e as punições cabíveis, era necessário que o réu apontasse especificamente qual conduta da parte autora teria caracterizado infração aos limites comportamentais da rede social e resultado na indisponibilidade da conta.

Entretanto, o próprio réu sustentou não ter coimo apurar a causa exata para a interrupção da prestação do serviço (fl. 164).

Assim, as genéricas alegações trazidas tanto em sede de contestação quanto em sede de apelação não se prestaram a suprir tal necessidade.

Isto é, foram apresentadas apenas alegações genéricas, sem nenhuma especificação sobre eventual conduta do autor que pudesse ter gerado a interrupção dos serviços.

E, embora tenha alegado a possível constatação de “spam”, referida alegação se deu com base em uma tela apresentada pelo próprio autor e sem qualquer certeza ou apresentação de que condutas teriam configurado o suposto “spam”. Até mesmo porque, repita-se, o próprio réu afirmou não ter como apurar a causa da suspensão da conta.

A ré não se desincumbiu, portanto, de seu ônus de demonstrar fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito do autor, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Desse modo, ao promover a suspensão da conta, incorreu a ré em descumprimento da obrigação contratual, de modo que a aplicação da penalidade se mostrou abusiva, diante da ausência de indicação de qual publicação ou comportamento do usuário da rede social havia violado as regras de uso.

Destaco ainda que a determinação para restabelecimento da conta da autora junto à plataforma mantida pela ré não caracteriza qualquer intervenção na ordem econômica. A plataforma da ré oferece seus serviços gratuitamente para todos os seus usuários, de forma que a suspensão injustificada da conta da autora revelou-se - insista-se -abusiva e contrária à boa-fé objetiva.

Sobre a boa-fé objetiva, o abuso do direito e o art. 187 do CC/2002, colhe-se magistério de JUDITH MARTINS-COSTA (*in A boa-fé no direito privado: critérios para a sua aplicação, 2ª Edição, São Paulo, Saraiva, 2018, p. 667/669*):

"Situado no art. 187 como uma das balizas ao exercício jurídico lícito, o princípio da boa-fé impacta no plano da eficácia, pois atua como fator de conformação do exercício de direitos subjetivos ou de direitos formativos ora determinando a ineficácia, ora a eficácia apenas parcial, ora a eficácia indenizatória, ora apanhando, inclusive, hipótese de perda ou de « paralisação » do direito subjetivo para além dos casos tradicionais de prescrição e decadência, nos casos de suppressio e surrectio.

Expressa usualmente em outros sistemas jurídicos, bem como na majoritária doutrina pela tradicional fórmula « abuso do direito » (alguns autores inclusive repelindo tratar-se de hipótese de ilicitude), tal ilicitude não se limita ao « abuso » (como uso desmedido de um direito ou poder) nem está reduzida, necessariamente, ao exercício de um direito subjetivo em sentido estrito. Refere-se, antes, a « uma atuação humana estritamente

conforme as normas imediatamente aplicáveis, entretanto que, tudo visto, se apresenta ilícita por contrariedade ao sistema, na sua globalidade » por atingir manifestamente vetores tidos por fundamentais à ordem jurídica, como, designadamente, nas relações obrigacionais, a lealdade, confiança, a finalidade e a utilidade.

(...)

*De fato, a fórmula « abuso de direito » está impregnada por suas referências históricas, que a conotavam ao ato emulativo, como ainda está no art. 1.228, §2º, do Código Civil. Mas o art. 187 que trata, efetivamente, da ilicitude no modo do exercício do direito não se limita à figura do abuso, não requer a intenção emulativa e abarca (i) o exercício contraditório, quando desleal; (ii) o exercício disfuncional (pois divorciado da função atribuída ao direito subjetivo, potestativo ou faculdade); e (iii) o **exercício desmesurado ou desmedido de direito subjetivo, potestativo ou faculdade. É apenas nesse último sentido que a fórmula « abuso de direito » deve ser tecnicamente empregada, e, ainda assim, desde que desvestida de suas ressonâncias históricas no que tange à exigência de comportamento emulativo para a sua caracterização.***

*O art. 187 prevê, portanto, uma ilicitude no modo de exercício de posições jurídico-subjetivas não apenas direitos subjetivos, em sentido técnico, porém, por extensão, também poderes, liberdades, pretensões e faculdades. **Por esta razão, delinea uma ilicitude que só se pode apreender em concreto, isto é, como resultado de uma ponderação entre os elementos circunstanciais fáticos e normativos envolventes, precisamente deste modo de exercício.** Sendo o direito subjetivo substancialmente funcional, os poderes que carrega são instrumentais. **São os elementos fático-contextuais que permitem descobrir, por detrás de uma atuação formalmente adequada, a ilicitude, no exercício, vale dizer: um modo de se exercerem direitos, poderes ou faculdade contrário aos vetores axiológicos fundamentais do sistema jurídico.**»*

Em casos semelhantes, colhem-se precedentes desta Turma julgadora, com destaque às seguintes ementas:

"VOTO Nº 40995 OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Whatsapp. Legitimidade passiva. Ocorrência. Responsabilidade solidária pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo. Inteligência do art. 7º, parágrafo único, do CDC. Serviço bloqueado. Reestabelecimento. Necessidade. Alegações genéricas sobre a inobservância dos "termos de serviço" do aplicativo. Violação aos deveres de informação, auxílio e segurança. Defeito na prestação de serviços. Exegese do art. 14, caput, do CDC. Multa cominatória. Exigibilidade. Medida de apoio ao cumprimento da ordem judicial. Inteligência

do art. 497 do CPC e do art. 84, §§ 4º e 5º, do CDC. Danos morais. Pessoa jurídica. Impossibilidade de reconhecimento do dano moral in re ipsa. STJ, REsp 1.637.629-PE. Todavia, hipótese em que a supressão do meio de comunicação é suficiente para provar o prejuízo à imagem e à boa fama da pessoa jurídica. Valor reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inadmissibilidade. Percentual fixado em grau máximo pela sentença. Exegese do art. 85, § 11, do CPC. Recurso não provido." **(Apelação Cível 1176786-67.2023.8.26.0100, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 11/11/2024)**

"Prestação de serviço. ação de indenização por danos morais e obrigação de fazer. pedido de reativação de WhatsApp. (...) Banimento do WhatsApp. réu que não comunicou o autor e sequer deu oportunidade para defesa ou regularização para enquadramento nas regras do "Termo de uso". reativação determinada. manutenção. falta de comprovação de violação às regras. O banimento da conta de WhatsApp do autor se deu de forma unilateral e arbitrária, por violação aos "Termos de Serviços", no entanto, o réu sequer comunicou o autor e deu oportunidade para ele se defender ou demonstrar que não estava descumprindo o "Termo de Serviço" mencionado. Impossibilidade da suspensão do serviço sem prévia notificação do usuário - Artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90. Reativação do App é que medida de justiça. Réu que não comprovou a violação praticada pelo autor, trazendo aos autos apenas alegações genéricas. (...) " **(Apelação Cível 1118422-39.2022.8.26.0100, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 27/05/2024).**

Ressalte-se por fim que, ao contrário do alegado pelo juízo de origem, a autora fez prova de ser a titular da linha de nº 61-99426-2935 (fl. 295):



Sendo assim, de rigor o restabelecimento da conta atrelada ao número 61-99426-2935, de titularidade do autor, no prazo de 15 dias a contar da publicação deste acórdão.

3. Multa processual

A r. sentença confirmou a tutela de urgência que fixou multa diária para o cumprimento da obrigação de fazer.

A multa cominatória está prevista nos arts. 536, § 1º e 537, ambos do Código de Processo Civil e 84, §§ 4º e 5º, do Código de Defesa do Consumidor.

E destina-se ao cumprimento da tutela concedida, como medida de apoio, dando maior efetividade ao processo. Importante ressaltar que somente haverá multa, se houver descumprimento.

Entretanto, a multa deve ser suficiente e compatível com a obrigação (artigo 537 do CPC). É assim porque ela se destina a forçar o cumprimento da obrigação, mas não é meio de enriquecimento.

O juízo de primeiro grau arbitrou o montante em R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

Entretanto, o valor estipulado em primeiro grau comporta reforma uma vez que se mostrou excessivo desproporcional ao caso concreto.

Sendo assim, diante das especificidades da causa e atendidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, reduzo a multa arbitrada para R\$ 200,00 por dia de descumprimento, limitada a 30 dias.

Referidos parâmetros já foram fixados pela Turma Julgadora em situações semelhantes.

É o que se colhe do seguinte julgado de minha relatoria, proferido no Agravo de Instrumento 2380354-65.2024.8.26.0000, julgamento em 18/12/2024, no qual se destaca a ementa:

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. CONDIÇÃO DA AÇÃO. INTERESSE PROCESSUAL. NÃO CONHECIMENTO. A questão acerca da suposta ausência de interesse processual da autora foi ventilada pelo réu apenas em sua contestação, não tendo o juízo de origem ainda se pronunciado sobre a matéria. O conhecimento deste ponto em sede recursal, portanto, implicaria em supressão de instância pela Turma julgadora, o que não se pode admitir. Recurso não conhecido neste ponto. GOLPE APLICADO VIA WHATSAPP. TUTELA DE URGÊNCIA. MANUTENÇÃO. MULTA COMINATÓRIA. CABIMENTO. ADEQUAÇÃO NECESSÁRIA. Recurso contra decisão que compeliu a agravante a fornecer os

registros de acesso da conta utilizada para aplicar golpes na autora junto ao aplicativo de mensagens denominado "WhatsApp". Presença dos requisitos legais (art. 300 do CPC e 84, §3º, CDC). Situação em que a autora foi vítima de golpe via Whatsapp. Em conformidade com a Lei 12.965/14, cabe à agravante fornecer os dados de cadastros disponíveis e registros eletrônicos da aplicação. Evidência das alegações da autora, pois ficou demonstrada a utilização do aplicativo Whatsapp para promoção de golpes. Demora no fornecimento dos dados que poderia prejudicar a adoção de medidas em face do terceiro. Ademais, até o momento, resulta dos autos - assim como de outros processos semelhantes - a possibilidade de cumprimento da medida. Imposição de obrigação de fazer. Tutela de urgência corretamente deferida. Multa cominatória que está prevista nos arts. 536, § 1º e 537, ambos do Código de Processo Civil e 84, §§ 4º e 5º, do Código de Defesa do Consumidor. E destina-se ao cumprimento da tutela concedida, como medida de apoio, dando maior efetividade ao processo. Adequação necessária. Valor estipulado em primeiro grau que se mostrou excessivo. Diante das especificidades da causa e atendidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, reduz-se a multa arbitrada para R\$ 200,00 por dia de descumprimento, limitada a 30 dias. Incidência da Súmula 410 do C. STJ. Indicação de que a determinação judicial já restou cumprida, não havendo, desse modo, que se falar em incidência de multa processual. DECISÃO REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, PARCIALMENTE PROVIDO."

Fica claro que há distinção entre incidência e cobrança da multa, e essa última deverá respeitar o disposto na súmula nº 410 do STJ.

Ademais, ao que tudo indica, a determinação judicial já restou cumprida (fls. 159/160). Sendo assim, sequer há que se falar em incidência de multa. Entretanto, a questão acerca do cumprimento da obrigação ainda não foi apreciada em primeiro grau, razão pela qual resta mantida a tutela de urgência deferida.

Concluindo-se, devida a redução do valor da multa processual fixada para R\$ 200,00 por dia de descumprimento, limitada a 30 dias.

4. Danos morais

Notória a dimensão alcançada pelas redes sociais e sua forte repercussão na vida pessoal e profissional das pessoas na atualidade.

Sendo assim, é indubitável o impacto negativo gerado pela ausência do autor no *whatsapp*, período no qual se viu impedido de se

comunicar e utilizar da rede social, sem qualquer fundamento. Ademais, houve a necessidade de ajuizamento da ação, sendo certo que até mesmo em juízo o réu se opôs à pretensão autoral.

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Assim, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantém-se o valor da indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Referida quantia revela-se adequada às funções compensatória e inibitória. Considerou-se o impacto decorrente do tempo em que o autor se viu privado da utilização da rede social. O réu precisa ter objetividade na conduta de suspensão ou cancelamento das pessoas físicas e jurídicas nas redes sociais de sua responsabilidade.

Neste sentido, os seguintes julgados proferidos por este Tribunal de Justiça de São Paulo:

OBRIGAÇÃO DE FAZER – Alegada exclusão indevida de perfil em rede social, Instagram – Suspensão do perfil social do autor, sob o fundamento de violação dos "Termos de uso" – Remoção unilateral pelo réu da conta do autor na plataforma "Instagram" – Reativação do perfil bem determinada - Pertinência da imposição como medida de apoio ao cumprimento de obrigação de fazer e fixação de valor segundo o critério de prudência e razoabilidade - Dano moral configurado – Damnum in re ipsa – Indenização devida e fixada em R\$ 10.000,00 – Arbitramento realizado segundo o critério da prudência e razoabilidade – Sentença mantida – Recurso improvido." (Apelação Cível 1018326-38.2021.8.26.0007, 20ª Câmara de Direito Privado, minha relatoria, Julgamento em 09/02/2023)

"Ação de obrigação de fazer - falha na prestação de serviços reconhecida - falta de prova da justa causa para bloqueio das contas das redes sociais do autor - dano moral reconhecido - valor mantido - ação julgada procedente - sentença mantida - recurso improvido." (Apelação Cível nº 1033148-78.2020.8.26.0100, 28ª Câmara de Direito Privado, Relator o Desembargador FERREIRA DA CRUZ,

Julgamento em 16/05/2022)

"Responsabilidade civil - Ação de obrigação de fazer e indenização moral - A desativação da conta de Facebook do autor foi indevida, pois não há prova de que ele violou os termos de uso da rede social - O autor tem direito à indenização moral, porque o ato praticado pelo réu o impediu de utilizar uma de suas principais ferramentas de comunicação com clientes e, razoavelmente, atingiu a sua honra objetiva, depreciando seu nome e conceito no mercado - Apelo conhecido em parte e não provido." (Apelação Cível nº 1009905-41.2020.8.26.0477, 29ª Câmara de Direito Privado, Relatora Desembargadora SILVIA ROCHA, Julgamento em 31/01/2022).

Concluindo-se, mantém-se a sentença também no que se refere à reparação dos danos morais.

5. Ônus sucumbencial

O réu se insurgiu em relação ao ônus sucumbenciais que lhe foi arbitrado.

Ocorre que sua condenação decorre diretamente do princípio da causalidade, vez que, ao contrário do alegado, deu causa à propositura da presente ação ao suspender injustificadamente a conta mantida pela autora junto à rede social denominada Instragram.

Mais do que isso, opôs resistência injustificada e desmedida aos pedidos inicialmente deduzidos, utilizando-se de genéricas alegações, sem qualquer contribuição concreta para a solução célere do caso concreto. Deve, portanto, responder pelos honorários de advogado da parte adversa.

Assim, em relação aos honorários é certo que o parágrafo 2º do art. 85 do Código de Processo Civil traz a seguinte previsão: *"Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: (...)"*

A r. sentença arbitrou os honorários devidos pelo réu em 10% do valor da condenação, o que se mostrou devido e compatível com o artigo acima transcrito.

Em suma, rejeito o recurso do réu e mantenho a condenação ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, para manter a procedência da ação, mas com redução da multa processual para R\$ 200,00 por dia de descumprimento, limitada a 30 dias, a partir do qual caberá ao juízo de primeiro grau identificar as medidas de apoio pertinentes.

Sucumbente, o réu permanecerá responsável pelo pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, bem como pagará honorários de advogado ao patrono da ré, os quais mantenho em 10% do valor da condenação (valor da indenização dos danos morais acrescido de juros de mora e correção monetária).

Considerando-se a sucumbência parcial, a distribuição das verbas de sucumbência não será alterada, incidindo a tese firmada, no tema repetitivo nº 1059 do Superior Tribunal de Justiça: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."*

Alexandre David Malfatti

Relator