



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414309

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1143624-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada DAYANA APARECIDA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente), ANTONIO NASCIMENTO E RÔMOLO RUSSO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

GOMES VARJÃO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: **SÃO PAULO – 3º VARA CÍVEL**

Apelante: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**

Apelada: **DAYANA APARECIDA DA SILVA**

MM^a. Juíza Prolatora: **Monica Di Stasi**

VOTO Nº 46.005

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. reparação por danos morais. Banimento indevido de conta no aplicativo WhatsApp. Ilegitimidade passiva afastada. A recorrente e o WhatsApp pertencem ao mesmo grupo econômico e, como este último não tem representação no Brasil, a apelante tem legitimidade para responder por ele. Falha na prestação de serviço configurada. Autora que teve sua conta no aplicativo WhatsApp banida sem justo motivo ou notificação prévia. Tentativas de recuperação pela via administrativa que restaram infrutíferas. Ré que não comprovou que o banimento decorreu de violação aos termos de uso do aplicativo por parte da autora. Dano moral reconhecido. Valor da indenização que comporta redução de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, considerando as circunstâncias do caso em exame e os precedentes desta C. Corte. Montante suficiente para reparar o dano e cumprir com o caráter sancionatório e pedagógico da condenação, sem, contudo, ocasionar enriquecimento indevido da demandante.

Recurso parcialmente provido.

A r. sentença de fls. 203/206, cujo relatório se adota, julgou procedentes os pedidos, para confirmar os efeitos da

tutela concedida e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00, corrigido monetariamente, a partir do arbitramento, pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora aplicados desde a citação, apurados pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil), calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo. Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 209/227). Preliminarmente, alega ilegitimidade passiva, sob o fundamento de que o aplicativo WhatsApp pertence, é provido e operado pela empresa norte-americana WhatsApp LLC, sendo ela a única empresa com legitimidade para atuar em causas relacionadas ao aplicativo. No mérito, assevera que a conta da autora foi banida do aplicativo por violação aos termos de uso, os quais foram expressamente aceitos pela autora no momento da adesão. Defende que o ato é legítimo e consiste no exercício regular de direito e não depende de prévia notificação, pois os termos de uso preveem expressamente a possibilidade de banimento de usuários em caso de suspeita de violação das regras. Defende que não é adequada a intervenção do Poder Judiciário, sob pena de violação do princípio da autonomia da vontade, haja vista que, nas relações privadas, a liberdade de contratação é plena e absoluta. Afirma que não há no caso em tela o dever de indenizar, pois o ato decorreu de culpa exclusiva da autora. Ressalta, ainda, que os fatos narrados na inicial não ultrapassam o mero dissabor do cotidiano e não implicam em constrangimento ou ofensa aos direitos da personalidade. Afirma que, não havendo comprovação do dano e não tendo a

apelante sequer contribuído para a ocorrência do alegado, deve ser afastada a condenação ao pagamento de indenização. Subsidiariamente, requer seja minorado o valor fixado na origem, de modo a atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como evitar o enriquecimento sem causa da apelada. Defende que deve ser afastada a condenação ao pagamento das verbas de sucumbência, pois não deu causa ao ajuizamento da ação, devendo o ônus recair integralmente sobre a apelada. Sob tais fundamentos, requer a reforma da r. sentença.

Recurso contrariado (fls. 233/245).

É o relatório.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais, por meio da qual a autora sustenta, em síntese, que teve sua conta vinculada ao número (32) 99814-0319, no aplicativo WhatsApp, indevidamente banida. Relata que tentou solucionar o problema pela via administrativa, mas não obteve êxito. Aduz, ainda, que dos fatos decorreram danos morais, uma vez que utilizava a conta para fins profissionais. Diante disso, requer a condenação da ré ao pagamento de indenização no valor de R\$ 10.000,00, além do restabelecimento de sua conta.

Citada, a ré apresentou contestação (fls. 55/84), na qual sustentou essencialmente as mesmas teses renovadas em suas razões recursais. Após a apresentação de réplica (fls. 189/197), não foram produzidas outras provas, sobrevindo a r. sentença de procedência contra a qual a ré ora se insurge.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

A apelante Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. pertence ao mesmo grupo econômico da empresa norte-americana que gerencia o aplicativo WhatsApp, sendo a única empresa com representação no território nacional. Dessa forma, é parte legítima para integrar o polo passivo da presente demanda.

Em caso análogo, a Terceira Seção do C. Superior Tribunal de Justiça sedimentou o entendimento de que a apelante é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses de WhatsApp:

“RECURSO ESPECIAL. INTERCEPTAÇÃO DE DADOS. ASTREINTES. AUSÊNCIA DE PREJUDICIALIDADE POR DECISÕES DO STF. APLICABILIDADE SUBSIDIÁRIA DO CPC AO PROCESSO PENAL. MULTA DIÁRIA E PODER GERAL DE CAUTELA. TEORIA DOS PODERES IMPLÍCITOS. MEDIDAS CONSTRITIVAS SOBRE O PATRIMÔNIO DE TERCEIROS. BACEN-JUD E INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA. PRESUNÇÃO RELATIVA DE LIQUIDEZ E CERTEZA. DEVIDO PROCESSO LEGAL. CONTRADITÓRIO POSTERGADO. ANÁLISE ESPECÍFICA DO CASO CONCRETO. CUMPRIMENTO INTEGRAL. NÃO OCORRÊNCIA. DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE APRECIÇÃO JURÍDICA: (SÚMULAS 282 IMPOSSIBILIDADE E 356 DO DE STF). PROPORCIONALIDADE DA MULTA APLICADA. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. 1. Estes autos não cuidam da criptografia de ponta-a-ponta, matéria cuja constitucionalidade encontra-se sob análise do Supremo Tribunal Federal (ADI 5527, de relatoria da Min. Rosa Weber e ADPF 403, do Min. Edson Fachin). 2. **O Facebook Brasil é parte legítima para representar, no 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 estrangeira a receber pela citação pessoa para jurídica 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 1853580/SC, Rel. Ministro NEFI CORDEIRO, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, TERCEIRA SEÇÃO, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020) (grifo nosso).

No mérito, respeitada a convicção da MM. Magistrada singular, cuido que o recurso comporta parcial provimento.

É incontroverso que a conta da autora, vinculada ao número (32) 99814-0319, foi banida do aplicativo WhatsApp. A ré alega que a medida decorreu de violação dos termos de uso da plataforma pela autora, contudo, não esclarece no que consistiu a violação praticada pela autora, tampouco apresenta elementos que demonstre o uso indevido do aplicativo, a fim de amparar a tese de que agiu no exercício regular de direito. Logo, a ré não conseguiu comprovar a legalidade e razoabilidade da sua conduta.

Vale destacar que o banimento ocorreu de forma arbitrária, sem notificação prévia ou possibilidade de defesa pela autora, que, mesmo tentando resolver a questão junto a ré, não obteve êxito, sequer tomando conhecimento acerca do motivo que gerou seu banimento.

No mais, os fatos narrados nos autos ultrapassam

aqueles vividos no cotidiano e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade, sendo inegável que a autora experimentou angústia, descrença, aflição e instabilidade emocional diante da falha na prestação do serviço, especialmente considerando que a conta era utilizada para fins profissionais.

No entanto, a fixação da indenização no valor de R\$ 10.000,00 mostra-se desproporcional às circunstâncias do caso concreto. Assim, considerandos valores praticados por este E. Tribunal de Justiça para situações assemelhadas, necessário reduzi-la para a quantia de R\$ 5.000,00, valor suficiente para compensar o dano e cumprir com o caráter sancionatório e pedagógico da indenização, sem implicar enriquecimento indevido da demandante.

Neste sentido, assim já decidiu esta Col. Câmara:

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA PROCEDENTE. I. Ação ajuizada contra a Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., alegando desativação indevida de conta no aplicativo WhatsApp, sem aviso prévio, causando prejuízos financeiros significativos ao Autor que utilizava a plataforma para gerenciar pedidos de corridas e entregas. II. A questão em discussão consiste em determinar se a desativação da conta do autor configura falha na prestação de serviços e se há direito à indenização por danos morais. III. Razões de Decidir: Evidenciada falha na prestação de serviços pela ré, configurando desvio produtivo do autor, que precisou acionar o Judiciário para retomar o acesso à sua conta. O dano moral é caracterizado pela impossibilidade de acesso ao meio de comunicação essencial, superando mero dissabor. Majoração do valor da indenização por dano moral para o importe de R\$ 5.000,00. Precedentes. IV. Tese de julgamento: 1. A desativação indevida de conta em aplicativo de mensagens configura falha na prestação de serviços e gera direito à indenização por danos morais. 2. O valor da indenização deve ser proporcional ao dano sofrido, evitando enriquecimento ilícito. RECURSO PARCIALMENTE

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível
1037639-89.2024.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa
Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito
Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro:
19/02/2025)

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Prestação de serviços. Bloqueio da conta de WhatsApp. Procedência parcial do pedido. Inconformismo da autora quanto à indenização por danos morais. Acolhimento. Falha na prestação de serviço. Danos morais configurados. Injusta privação da conta na plataforma que, diante da utilização em larga escala no país, tangência considerável repercussão e essencialidade. Perda por parte da autora de suas mensagens pessoais e de seus conteúdos armazenados. Fatos que ultrapassam aqueles vividos no cotidiano e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade, transcendendo o simples incomodo ou irritação. Réu que, após a falha na prestação do serviço, ainda demonstrou desídia na resolução da questão. Fixação do quantum indenizatório em R\$ 5.000,00. Montante proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do CC). Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1129935-33.2024.8.26.0100; Relator (a): Rômulo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Desativação de conta mantida pela autora na plataforma do WhatsApp. Sentença de procedência. Pretensão da parte autora de majoração da quantia arbitrada a título de indenização pelos danos extrapatrimoniais. Insurgência, ainda, no que tange ao valor dos honorários advocatícios sucumbenciais. Irresignação que prospera em parte. Aumento do quantum indenizatório ao montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), segundo parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade. Verba honorária sucumbencial que comporta majoração para 20% sobre o valor da condenação, segundo os parâmetros do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1039018-65.2024.8.26.0100; Relator (a): Issa Ahmed;
Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro
Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento:
18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)

Anote-se, por oportuno, que a fixação da indenização por dano moral em valor inferior ao pedido na exordial não caracteriza sucumbência recíproca, a teor do que dispõe a Súmula 326 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça. Tal se dá porque o valor postulado na inicial é meramente estimativo, importando somente que tenha sido deferida a indenização pleiteada.

Por derradeiro, a condenação da apelante ao pagamento dos ônus sucumbenciais, porque vencida na demanda, é imperativo legal (art. 85, caput, do CPC).

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso, para reduzir o valor da indenização por danos morais devida à apelada ao montante de R\$ 5.000,00.

É o meu voto.

Des. GOMES VARJÃO

Relator