



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000415404

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1154449-50.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado ERIK CAMELO ARCHANJO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1154449-50.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Erik Caramelo Archanjo

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 50256)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Obrigação de fazer cumulada com indenização - Redes sociais Facebook e WhatsApp – Utilização para fins profissionais – Restabelecimento da conta mantida pelo autor -Empresa WhatsApp LCC que integra o grupo de empresas do FACEBOOK – Número de telefone originário de país estrangeiro - Irrelevância - Hipótese expressamente prevista no Marco Civil da Internet - Conta desativada por suposta violação dos Termos e Condições de Uso do aplicativo - Não demonstrada a violação praticada pelo autor – Ônus do réu - Remoção injustificada - Falha na prestação dos serviços - Dano moral caracterizado – Submissão do autor a situação que extrapola o mero aborrecimento – Dever de indenizar – Montante fixado com razoabilidade - Incumbirá ao MM. Juízo a quo, no momento oportuno, averiguar o cumprimento, ou não da obrigação, bem como eventualmente converter a obrigação em perdas e danos caso se torne impossível a tutela específica - Ônus de sucumbência - Requerido que deu causa à propositura da ação - Honorários advocatícios fixados de forma adequada - Sentença mantida.

Apelação não provida.

Trata-se de apelação interposta por FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (fls. 152/172) contra a sentença de fls. 141/149, proferida pelo MM. Juízo da 40ª Vara Cível do Foro Central da Comarca desta Capital, Dr. Renan Augusto Jacó Mota, que julgou parcialmente procedente o pedido formulado por ERIK CAMELO

ARCHANJO para condenar a ré (i) ao restabelecimento de acesso a conta do WhatsApp vinculada ao número estrangeiro descrito na inicial; e (ii) ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação. Em razão da sucumbência mínima do autor, o magistrado condenou a ré ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

O apelante, preliminarmente, alega que é parte ilegítima, visto que não possui poderes para adotar qualquer providência relacionada ao aplicativo WhatsApp. No mérito, salienta que a pretensão inicial alcança conta vinculada à número telefônico estrangeiro, havendo necessidade de observância dos princípios da soberania e da territorialidade. Afirma que houve violação dos Termos de Serviço. O autor declarou expressamente sua anuência quando aderiu aos termos da plataforma. A interrupção dos serviços pelo Provedor do WhatsApp é legítima, baseada no exercício regular de direito. Não possui qualquer gerência sobre o aplicativo WhatsApp. Invoca o art. 499 do CPC. Acrescenta que os fatos narrados refletem mero dissabor do cotidiano. É descabida a indenização por danos morais. Postula, quando menos, redução da verba fixada. Por fim, salienta que a condenação ao pagamento dos honorários sucumbenciais deve ser afastada, pleiteando, alternativamente, fixação em patamar razoável. Requer o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 178/185.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Não há alegação de intempestividade e nem de

insuficiência de preparo.

Presentes os pressupostos recursais, conheço do recurso, mas lhe nego provimento.

Inicialmente, conforme entendimento já manifestado por esta C. Câmara no julgamento da apelação de nº 1060988-63.2020.8.26.0100, de relatoria do Exmo. Desembargador Sá Duarte, *“Não prospera, inicialmente, a alegação da ré de ilegitimidade passiva, pois, em que pesa toda argumentação acerca da distinção das pessoas jurídicas, é incontroverso que, assim como a ré, a empresa WhatsApp LCC integra o grupo de empresas do FACEBOOK, conforme pode ser constatado pelos documentos de fls. 50/62 e 112/113, de modo que, conforme entendimento já manifestado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, a 'Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.', com fundamento, basicamente, no disposto no artigo 75, inciso X, do Código de Processo Civil (REsp 1853580/SC, Rel. Ministro NEFI CORDEIRO, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, TERCEIRA SEÇÃO, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020).”*

Outrossim, a alegação relativa à impossibilidade de cumprimento da decisão pela territorialidade da jurisdição também não pode ser acolhida, conforme o disposto no artigo 11 do Marco Civil da Internet:

“Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

§ 1º O disposto no caput aplica-se aos dados coletados em território nacional e ao conteúdo das comunicações, desde que pelo menos um dos terminais esteja localizado no Brasil.

§ 2º O disposto no caput aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento

no Brasil”.

Assim, o cumprimento da obrigação de fazer não é obstado pela territorialidade da jurisdição, porque o dispositivo mencionado é claro ao afirmar que basta um dos terminais esteja localizado no Brasil.

Nesse sentido, já decidiu este Tribunal:

“Prestação de serviços Ação de obrigação de fazer Alegada fraude no aplicativo whatsapp Ação direcionada contra Whatsapp Inc., empresa constituída e sediada nos EUA, sem sede, filial ou sucursal no Brasil, e Facebook do Brasil Serviços Online Ltda., empresa brasileira Agravo de instrumento interposto pela última Ilegitimidade passiva e obrigação impossível não verificadas Hipótese expressamente prevista no Marco Civil da Internet Recurso improvido” (Agravo de Instrumento nº 2278271-44.2019.8.26.0000, 26ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. Vianna Cotrim, j. 27.02.2020).

No mais, trata-se de ação de obrigação de fazer proposta pelo autor contra o requerido Facebook, pretendendo a reativação de sua conta mantida na plataforma do apelante, eis que utilizada para o desenvolvimento de sua atividade profissional.

O réu, por sua vez, alega a violação por parte do autor dos Termos de Serviço, aos quais teve ciência ao aderir ao uso da rede social, o que implicou na desativação da conta do usuário.

Em que pesem as alegações do Facebook, nada há nos autos que demonstre a efetiva violação, por parte do apelado, do regulamento interno do serviço prestado pelo requerido para justificar a retirada do ar da conta do requerente.

Não há demonstração do conteúdo publicado que teria ensejado a alegada infração de violação dos termos de serviço, ônus que cumpria ao requerido.

Não nego a importante atuação do recorrente no controle de conteúdo, publicado em suas redes sociais, visando especialmente a proteção da comunidade.

No entanto, no presente caso, não há qualquer

indício de que tenha o recorrido violado essas regras, não sendo razoável a exclusão sumária de sua conta na plataforma, utilizada com fins profissionais, sem qualquer notificação anterior, justificativa ou oportunidade de defesa.

O que se verifica aqui são alegações genéricas de violação de regras de conduta, sem, especificar, contudo, qual seria o conteúdo postado a evidenciar infringência às regras.

Nessas circunstâncias, é indubitosa a ocorrência de conduta abusiva por parte do apelante, e cabia a ele o ônus de produzir provas sobre fato que seria extintivo, modificativo ou impeditivo do direito material do autor, como era seu ônus, a teor do que determina o art. 373, II, do Código de Processo Civil, mas não o fez.

Assim sendo, a mera alegação de violação, de que o apelado teria utilizado a sua conta de forma inadequada, não pode ser tolerada e entendida como verdade absoluta para embasar a uma punição tão severa, como a de exclusão de sua conta.

Por outro lado, assevera Sergio Cavalieri Filho: “O importante, destarte, para a configuração do dano moral não é o ilícito em si mesmo, mas sim a repercussão que ele possa ter”¹.

E ensina Yussef Said Cahali, citando Dalmartello:

*“Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, 'como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos'; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a “parte social do patrimônio moral” (honra, reputação etc.) e dano que molesta a “parte afetiva do patrimônio moral” (dor, tristeza, saudade etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)”*².

Aqui, os fatos apresentados se distanciam daqueles de repercussão comum decorrentes do desenvolvimento da relação contratual. Não se trata de simples descumprimento contratual.

¹ Programa de Responsabilidade Civil. Atlas: São Paulo, 7ª Edição, 2007, pág. 81.

² Dano moral”. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2011, p. 19/20.

A situação aqui apresentada, sem dúvida, causou abalo e transtornos, os quais superam o mero aborrecimento.

O autor vivenciou situações constrangedoras perante seus clientes e conhecidos, e teve a sua credibilidade abalada. A incerteza quanto a solução do problema são circunstâncias que desestabilizam e angustiam. Frustrada a expectativa, infringida a boa-fé contratual, tratando-se de relação de consumo complexa, há o dever de indenizar.

O valor da indenização pelo dano moral, por sua vez, deve compensar, já que nada restabelece pela natureza personalíssima do bem lesado, e também reprimir, mas com razoabilidade.

Yussef Said Cahali, na obra “Dano Moral”, observa que a quantificação do dano há de ser feita de modo prudente pelo julgador, resolvendo-se a questão em juízo valorativo de fatos e circunstâncias, a fim de atender a peculiaridade do caso concreto. Como regra de experiência, lista os seguintes fatos e as circunstâncias:

1º) A natureza da lesão e a extensão do dano: Considera-se natureza da lesão, a extensão do dano físico como causador do sofrimento, da tristeza, da dor moral vivenciados pelo infortúnio.

2º) Condições pessoais do ofendido: Consideram-se as condições pessoais do ofendido, antes e depois da ofensa à sua integridade corporal, tendo em vista as repercussões imediatas que a deformação lhe acarreta em suas novas condições de vida. (...)

3º) Condições pessoais do responsável: Devem ser consideradas as possibilidades econômicas do ofensor, no sentido de sua capacidade para o adimplemento da prestação a ser fixada (...).

4º) Equidade, cautela e prudência: A indenização deve ser arbitrada pelo juiz com precaução e cautela, de modo a não proporcionar enriquecimento sem justa causa da vítima; a indenização não deve ser tal que leve o ofensor à ruína nem tanto que leve o ofendido ao enriquecimento ilícito. (...)

5º) Gravidade da culpa (...)³”.

Considerados os elementos da lide, reputo razoável a indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia

³ Cahali, Yussef Said. Dano moral. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221.

suficiente para compensar o autor dos constrangimentos sofridos e desestimular o requerido a praticar conduta semelhante.

Observo, ainda, que incumbirá ao MM. Juízo a quo, no momento oportuno, averiguar o cumprimento ou não da obrigação, bem como eventualmente converter a obrigação em perdas e danos, caso de torne impossível a tutela específica.

Por fim, a condenação do réu ao pagamento das verbas de sucumbência decorre da aplicação do princípio da causalidade.

Bem se vê que a empresa opôs resistência injustificada aos pedidos do usuário, não só contestando a ação, mas requerendo sua improcedência integral, também no presente recurso.

Neste contexto, efetivamente, foi o apelante quem deu causa à propositura da demanda, motivo pelo qual deve responder pelos correspondentes ônus de sucumbência.

E, considerados os critérios listados pelo §2º, do artigo 85, do Código de Processo Civil, bem como o valor da condenação, adequada a fixação dos honorários advocatícios no percentual em 15%.

Logo, sem reparos à sentença.

Por todo o exposto, nego provimento ao recurso e, em aplicação à prescrição do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios de sucumbência de 15% para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA
Relator