



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419844

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1156867-58.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAMILA DE SOUZA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com determinação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), MOURÃO NETO E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Comarca: Capital – Foro Central – 8ª Vara Cível

MM. Juiz da causa: Carlos Eduardo Vieira Ramos

Apelante: Camila de Souza Silva

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Desativação da conta da Autora no aplicativo WhatsApp – Incumbia à Requerida comprovar a violação aos termos de uso do aplicativo (o que não ocorreu) – Caracterizada a falha na prestação de serviços – Cabível a condenação da Requerida à obrigação de restabelecer o acesso da Autora ao aplicativo – Ausente o dano moral – **SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA**, para condenar a Requerida à obrigação de reestabelecer o acesso à conta da Autora – Caracterizado o dano moral – **RECURSO DA AUTORA PROVIDO**, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.500,00

Voto nº 41519

Trata-se de apelação interposta pela Autora contra a sentença de fls.207/222, prolatada pelo I. Magistrado Carlos Eduardo Vieira Ramos (em 13 de janeiro de 2025), que julgou parcialmente procedente a “ação de indenização por falha na prestação de serviço – bloqueio de rede social c/c obrigação de fazer”, para condenar a Requerida à obrigação de reestabelecer o acesso à conta da Autora, no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (limitada a R\$ 30.000,00), arcando cada parte com 50% das custas e despesas processuais e com os

honorários advocatícios do patrono da parte contrária (fixados em R\$ 1.000,00 para o patrono da Autora e em 10% “do pedido indenizatório rejeitado” para o patrono da Requerida), observada a gratuidade processual da Autora. Anoto que atribuído à causa o valor de R\$ 10.000,00.

Alega que caracterizado o dano moral, e que não observado o entendimento jurisprudencial. Pede o provimento do recurso, para a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e a redistribuição das verbas da sucumbência (fls.225/234).

Contrarrazões a fls.240/256.

É a síntese.

Fatos incontroversos que a Autora é titular da conta *WhatsApp* associada à linha telefônica número + 55 (62) 98203-4103 (mantida pela Requerida), e que houve desativação da conta sem motivação idônea.

A controvérsia limita-se à caracterização dos danos morais.

A conduta da Requerida (desativação imotivada da conta da Autora) causou prejuízo, pois impossibilitou o acesso ao aplicativo pela Autora e exigiu que ela realizasse esforços para sanar erro a que não deu causa, com lesão à personalidade, daí o dever de indenizar.

O valor da indenização deve ser proporcional à reprovabilidade da conduta, promovendo a justa reparação do dano sofrido e a adequada punição da Requerida (para que se evite a repetição do atentado), mas é limitado pela vedação ao enriquecimento sem causa.

Nesse sentido, razoável a fixação do valor da indenização em R\$ 7.500,00, com correção monetária desde hoje e juros moratórios desde a citação, porque presente a relação contratual, nos termos da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 405 do Código Civil, observados os parâmetros estabelecidos nos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, do Código Civil (com redação dada pela Lei número 14.905/2024).

Em razão da procedência da ação, a Requerida arca com as

custas (inclusive as iniciais) e despesas processuais e com os honorários advocatícios do patrono da Autora, fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo oitavo, do Código de Processo Civil – salientando-se que a fixação de indenização por danos morais em valor inferior ao pleiteado não implica em sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça.

Dessa forma, de rigor o provimento do recurso.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), com correção monetária desde hoje e juros moratórios desde a citação, observados os parâmetros estabelecidos nos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, do Código Civil (com redação dada pela Lei número 14.905/2024), além das custas (inclusive as iniciais) e despesas processuais e dos honorários advocatícios do patrono da Autora, fixados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator