



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421755

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1174602-07.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA PAULA BRACELOS CARMIELETTO, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1174602-07.2024.8.26.0100

Processo originário nº 1174602-07.2024.8.26.0100

Apelante: Ana Paula Bracelos Carmieletto

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Rodrigo Cesar Fernandes Marinho

Voto nº 11817

Prestação de serviços – Provedor de internet – Rede social – Desativação de conta de usuária na plataforma WhatsApp Business – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo da autora – Apelo pela indenização por danos morais – Ausência de comprovação de quais termos foram violados, bem como da ciência prévia do usuário para apresentação de defesa – Conduta ilícita e arbitrária - Danos morais configurados – Abalo da imagem do usuário que utiliza a conta para fomentar seu trabalho comercial – Danos morais caracterizados – Indenização (R\$ 7.000,00) que afigura-se justa e razoável, dadas as peculiaridades do caso – Sentença reformada – Recurso provido.

1. Versam os autos sobre **ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais**, ao fundamento de que houve abusividade e ilicitude na suspensão de conta em rede social (WhatsApp), sem prévio aviso ou justificativa.

A **sentença** (págs. 177/111) julgou parcialmente procedente o pedido, para *tornar definitivos os efeitos da tutela de urgência concedida*, consistente no restabelecimento do acesso da autora à plataforma WhatsApp vinculada ao seu número de telefone. Negou a existência de dano moral indenizável. Reconheceu a sucumbência recíproca e, com isso, condenou cada

uma das partes a arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa.

Apela a autora (págs. 186/199), repondo o pedido vencido de indenização extrapatrimonial. Em síntese de suas razões recursais, reafirma o cometimento de ilícito extrapatrimonial, na medida do hipotético abalo anímico pessoal, à credibilidade da atividade empresária desenvolvida por meio do aplicativo de mensagens, causado pela abrupta privação de acesso e uso da plataforma virtual pela provedora ré, além da perda de tempo útil gasto na busca de solução para o problema. Neste diapasão, ratifica todos os fundamentos de fato e de direito integrantes da petição inicial, especialmente a alegação de que não incorreu em negligência quanto aos termos de uso do serviço, fato que, pela aplicabilidade do direito material do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica entre as partes, transfere à ré o ônus da prova contrária, não produzida nos autos.

Recurso tempestivo e regularmente preparado.

Contrarrazões apresentadas às págs. 205/224 com arguição preliminar de ilegitimidade passiva.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. De saída, examino a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela ré nas contrarrazões ao apelo da autora.

Já está pacificado neste Tribunal, pela reprodução em diversos julgados, o entendimento acerca da legitimidade da empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. para responder pelas ações fundadas em atos ilícitos derivados de relação jurídica estabelecida com a empresa WhatsApp.

Embora a ré tenha alegado na contestação e nas contrarrazões ao apelo da autora que se tratam de empresas com objetos e estatutos sociais distintos, como afirma a própria ré, é incontroverso que a operadora do aplicativo WhatsApp é empresa sediada nos Estados Unidos da América, sem filial no Brasil. Não obstante, presta serviços em nosso País, e esta circunstância, aliada à utilização do serviço por usuários aqui domiciliados, a submete à observância da legislação brasileira, passível de exigência também quanto a empresas do mesmo grupo econômico sediadas no Brasil (o que, incontroversamente, é o caso da ré Facebook), a teor do art. 11, § 2º, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

Anote-se que a ré Facebook está longe de ser uma simples empresa de publicidade ou de divulgação visual, como alega nestes autos, tratando-se, inequivocamente, de braço, no Brasil, do grupo empresarial no qual inserida a atividade da controladora do aplicativo WhatsApp.

Nessa mesma linha é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

[...] 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. [...]. [AgRg no REsp nº 1.982.698/DF, 5ª Turma, Rel. Min. Reynaldo Soares da Fonseca, j. 15/3/2022, DJe 18/3/2022].

À luz destes fundamentos, uma vez assentado o entendimento quanto à legitimidade passiva da ré para responder à presente demanda, rejeito a arguição preliminar levantada nas

contrarrazões de apelação.

Quanto ao mérito, **o apelo comporta provimento.**

Narra o apelado que sua conta WhatsApp Business, mantida na rede social denominada WhatsApp, utilizada para atividade empresária, foi banida em 23/10/2024 sem qualquer notificação prévia, sob o argumento de violação à política de uso comercial estabelecida pela plataforma virtual.

Como prova do bloqueio, a autora reproduziu mensagem peremptória do administrador do aplicativo, a qual informa que *“Esta conta não pode mais usar o WhatsApp Business. Após terminar nossa análise, concluímos que a atividade dessa conta viola a **Política de Mensagens do WhatsApp Business** ou a **Política Comercial da Meta.**”* (pág. 15).

Diante do provimento parcial do pedido, apenas para garantia do reingresso da autora à plataforma do WhatsApp, insurge-se a autora para que seja integrada à condenação o acolhimento também do pedido de indenização por danos morais.

A negação ao pleito de indenização por danos morais formulado pela autora na petição inicial fundou-se no entendimento de que *“A perda temporária de acesso ao perfil indicado na inicial não tem o condão de acarretar efetiva lesão ao direito de personalidade da parte autora, mormente em razão da possibilidade de*

manutenção da comunicação com terceiros por outros meios, não estando configurada ofensa ao nome, honra ou dignidade.” (pág. 180).

Com todo respeito à convicção abrigada pelo magistrado de primeiro grau de jurisdição, entendo que, o fato narrado pela autora extrapola o âmbito do que se entende como mero dissabor das adversidades enfrentadas pelos indivíduos no cotidiano de suas relações pessoais ou comerciais.

No caso em apreço, houve a supressão abrupta da possibilidade de comunicação com seus clientes e, portanto, da continuidade de tratativas de seus negócios. Enfim, interrupção das linhas de progressão das relações jurídicas e, portanto, frustração da legítima expectativa comercial da autora.

Neste passo, não é demasiado lembrar as garantias preconizadas pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), cujo artigo 9º, I, traz o dever de abster-se de causar dano aos usuários.

Ao abster-se da notificação prévia e do dever de informação sobre a espécie de hipotética violação de termos de uso pela autora, obstando seu direito de acesso à plataforma, foi a ré, em verdade, que violou a disciplina de uso da internet no país, que tem no artigo 2º, II, da Lei 12.965/2014, como um de seus fundamentos, *“os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais”*.

Com efeito, embora alegue que houve violação aos termos de uso da rede social, a contestação não veio

acompanhada quaisquer documentos que comprovem, concretamente, qual seria essa violação, tampouco há nos autos indicação de que o apelado foi cientificado acerca da suspensão para que pudesse apresentar defesa.

A apelante não pode, com base em alegação genérica de violação aos termos de uso da plataforma que administra, proceder a exclusão arbitrária dos usuários.

Os argumentos da apelada são absolutamente genéricos, não havendo demonstração de forma clara e objetiva sobre qual diretriz específica foi violada, sendo descabida a alegação de que agiu sob exercício regular de direito.

Frise-se que, cuidando-se de responsabilidade objetiva, competia à apelada demonstrar que efetivamente houve zelo no trato com o usuário e que prestou os serviços contratados de forma eficaz, ônus do qual não se desincumbiu.

A conduta do apelante foi arbitrária e abusiva, não havendo transparência no procedimento de remoção de conta, deixando de esclarecer qual a suposta violação cometida e não propiciando meios para resposta ou solução através de sua própria plataforma ou canais de atendimento.

Disso se conclui que a exclusão do perfil da apelante de forma arbitrária e ilícita, causou-lhe prejuízos de ordem moral, considerando que sua imagem foi abalada perante seus

seguidores, na medida em que utiliza a rede social para fomentar seu trabalho comercial.

É evidente que a situação relatada ultrapassa o mero dissabor que integra os problemas do cotidiano, privando o apelado do acesso a sua conta que gera, sem dúvida, descrédito no mercado, apto a configurar violação a sua honra objetiva, justificando a pretensão de receber indenização por danos morais.

Diante das peculiaridades do caso concreto, entendo que o valor indenizatório pelos danos extrapatrimoniais causados pela ré, notadamente pelo descaso no trato com a usuária da plataforma WhatsApp Business, e pelas consequências da falha na prestação do serviço na atividade exercida pela apelante, como convincentemente exposto na petição inicial e nas razões recursais, devem ser fixados no montante de R\$ 7.000,00.

Nesse sentido, confirmam-se precedentes deste Tribunal:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INDISPONIBILIDADE DA CONTA DO AUTOR NA PLATAFORMA INSTAGRAM SEM JUSTIFICATIVA – Reconhecida a carência superveniente do interesse de agir, ante a reativação da conta após a citação da ré – Ação julgada procedente quanto ao pedido de indenização por danos morais – Recurso da ré buscando a reforma da sentença – Desacolhimento –

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inexistência de comprovação dos fatos alegados pela ré – Não demonstrada eventual violação aos termos de uso pelo autor Indisponibilidade da conta que acarreta prejuízo ao autor – Repercussão negativa que o bloqueio gera perante terceiros – Dano moral configurado – Precedentes jurisprudenciais – Indenização que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Sentença mantida – Majoração da verba honorária – Art. 85, §11º, do CPC – Recurso improvido. [TJSP; Apelação cível 1031493-37.2021.8.26.0100; Rel. José Augusto Genofre Martins; 29ª Câmara de Direito Privado; J. 15/02/2022].

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER JULGADA PROCEDENTE – REATIVAÇÃO DE CONTA PROVEDOR DE APLICAÇÃO (REDE SOCIAL FACEBOOK/INSTAGRAM) – SUPOSTA VIOLAÇÃO DO “TERMO DE SERVIÇO” QUE NÃO FOI COMPROVADA – ALEGAÇÃO DE IMPOSSIBILIDADE DE DISPONIBILIZAÇÃO DOS DADOS EM RAZÃO DA EXCLUSÃO PERMANENTE DO PERFIL – DESCABIMENTO – PROVEDOR DE APLICAÇÃO QUE TEM O DEVER DE ARMAZENAR DADOS DOS USUÁRIOS PELO PERÍODO DE 6 MESES – INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 15 DA LEI Nº 12.965/2014 (MARCO CIVIL DA INTERNET) – PLEITO REALIZADO DENTRO DO PRAZO LEGAL – SENTENÇA MANTIDA – APELAÇÃO NÃO PROVIDA. [TJSP; Apelação cível 1009805-87.2022.8.26.0066; Rel. Luiz Eurico; 33ª Câmara de Direito Privado; J. 11/9/2023].

OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM

INDENIZAÇÃO. Desativação da conta das autoras do aplicativo Instagram. Alegação de violação dos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade. Inexistência de provas de práticas irregulares. Réu que não se desincumbiu de comprovar fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito das autoras, nos termos do art. 373, II, do CPC. Correta reativação da conta determinada na origem. Dano moral 'in re ipsa'. Caracterizado. Quantum indenizatório fixado em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Lucros cessantes. Descabimento. Pedido genérico. Ausência de identificação e quantificação dos danos sofridos. Manutenção da improcedência da ação nesse âmbito. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [TJSP; Apelação cível 1092554-93.2021.8.26.0100; Rel. Anna Paula Dias da Costa; 38ª Câmara de Direito Privado; J. 30/8/2023].

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela demandada. Acolhimento do pedido de obrigação de fazer que se impunha, uma vez que foi comprovado o bloqueio pela ré da conta mantida pelo autor no Instagram, não tendo sido demonstrado, porém, justo motivo para tal bloqueio. Dano moral caracterizado. Situação vivenciada pelo autor que não pode ser classificada como mero aborrecimento do cotidiano, não apenas porque houve o bloqueio de sua conta, mas também pela imputação de conduta reprovável. Valor da indenização mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), adequado e razoável à vista das peculiaridades do caso concreto e das funções compensatória e pedagógica da indenização.

RECURSO DESPROVIDO. [TJSP; Apelação cível 1070825-74.2022.8.26.0100; Rel. Mourão Neto; 35ª Câmara de Direito Privado; J. 30/08/2023].

Diante do acolhimento integral dos pedidos da autora, passa a ré a arcar integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, já arbitrados em primeiro grau (15% sobre o valor da causa)

3. Pelo exposto, proponho o **provimento do recurso.**

MÁRIO DACCACHE

Relator