



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421174

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1145402-86.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado/apelante GUSTAVO POSTAL.

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 em parte ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso adesivo**, 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 1145402-86.2023.8.26.0100

Processo originário nº 1145402-86.2023.8.26.0100

Apelante/Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado/Apelante: Gustavo Postal

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Luciana Biagio Laquímia

Voto nº 12111

Prestação de serviços - Provedor de internet - WhatsApp Business - Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais e lucros cessantes - Banimento de conta - Sentença de parcial procedência, para determinar o restabelecimento do serviço e condenar o réu ao pagamento de lucros cessantes, afastando o pedido de indenização por danos morais - Inconformismo de ambas as partes - Preliminares afastadas - Legitimidade do réu (Facebook Brasil) reconhecida - Aplicação da teoria da aparência e vinculação ao conglomerado Meta - Perda superveniente do objeto - Inocorrência - Ausência de prova da alegada infração contratual praticada pelo consumidor - Alegações genéricas e patronizadas - Obrigação de restabelecer o acesso à conta - Manutenção das astreintes fixadas com razoabilidade e proporcionalidade - Lucros cessantes não comprovados - Danos morais não configurados - Apelo do réu parcialmente provido e desprovido o recurso adesivo.

1- Versam os autos sobre ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais e lucros cessantes, ao fundamento de que houve abusividade e ilicitude no banimento de conta em rede social (WhatsApp Business), sem prévio aviso ou justificativa.

A sentença (p. 300/307), julgou parcialmente procedente a demanda, para “1) impor ao réu a obrigação de fazer

consistente em restabelecer acesso à conta WhatsApp Business vinculada ao número de telefone (11) 98359-4020, com a preservação de conversas, mídias, arquivos e demais características até 06/10/23, sob pena de “astreintes” já fixadas, bem como 2) condenar o réu a ressarcir a parte autora indenização a título de danos materiais, lucros cessantes, valor total de R\$21.880,80. Correção monetária pela TPTJ desde a data em que os rendimentos deveriam ter sido auferidos e juros de mora mensais legais desde a citação. Fica consolidada a decisão concessiva de tutela de urgência às fls. 105/107”.

Em razão da sucumbência recíproca, as custas processuais foram fixadas da seguinte forma “fica à parte autora (10%) e ao réu (90%) carregada a responsabilidade pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 15% sobre o valor da condenação (10% de 15% sobre o valor atualizado da condenação devido pela autora ao advogado do réu; 90% de 15% sobre o valor atualizado da condenação devido pelo réu ao advogado da autora)”.

Ambas as partes apresentaram recurso.

Em seu apelo (p. 310/335), o réu sustenta, em preliminar, a ilegitimidade passiva e a perda superveniente do objeto. No mérito, aduz que houve ofensa ao ‘*pacta sunt servanda*’, pois provavelmente o autor violou os Termos de Serviços do WhatsApp, cujo banimento poderá ocorrer sem aviso prévio. Não houve qualquer abusividade ou anormalidade, mas apenas exercício regular de direito. Sustenta a inviabilidade da obrigação

de fazer relacionada ao aplicativo de WhatsApp, tecendo considerações a respeito. Insiste na inexistência de responsabilidade civil e que houve culpa exclusiva do autor. A condenação ao pagamento de indenização por lucros cessantes e a imposição de multa diária são descabidas e devem ser afastadas. Quanto à sucumbência, alega que não deu causa à propositura da ação, de modo que não deverá arcar com seu ônus.

Por sua vez, **em recurso adesivo** (p. 353/361), o autor pretende a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, tendo em vista o descrédito perante seus clientes.

Contrarrazões (p. 341/352) e (p. 367/382).

Recursos tempestivos, preparado o do réu e isento de preparo o do autor.

É o relatório.

2. As preliminares devem ser rejeitadas.

O réu (Facebook Brasil) é parte legítima para representar, neste país, a responsável pelo aplicativo de troca de mensagens, a WhatsApp LLC. Esse é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, a seguir exposto:

“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. (...)

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 pela pessoa jurídica estrangeira a receber citação para qualquer processo'. Considerando-se 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). A regras advinda do precedente não deve, no caso concreto, ficar restrita à possibilidade de citação e intimação, sem possibilitar a cominação de multa. Interpretação restritiva tornaria inócua a previsão legal, pois, uma vez intimada, bastaria à representante nada fazer. Portanto, a possibilidade das astreintes revela-se imperiosa até para que se dê sentido ao dispositivo. (...) 10. Recurso especial desprovido". (REsp nº 1.853.580/SC, Relator Ministro Nefi Cordeiro, Relator para acórdão Ministro Ribeiro Dantas, Terceira Seção, julgado em 24/6/2020, DJe de 20/8/2020).

O referido precedente também destaca que, "ainda nesse ponto da legitimidade, apenas como reforço argumentativo, vale trazer à lume a teoria da aparência. Esta teoria, lida em conjunto com o novo CPC, demonstra, claramente, a possibilidade de o Facebook Brasil responder a intimações e citações judiciais do Facebook Inc. (teoria da aparência) e também do WhatsApp Inc., este último por não contar com outro representante no Brasil e ser uma subsidiária integral do Facebook Inc".

Ademais, o próprio aplicativo apresenta, na tela inicial de carregamento, a mensagem "From Meta" (novo nome

utilizado pelo réu), o que infirma a alegação de que é impossível cumprir a determinação judicial, visto que não é verossímil que seja inviável conseguir a cooperação da empresa responsável para tanto, pois participante do mesmo conglomerado.

Não há que se falar em perda superveniente do objeto, porque o restabelecimento da conta ocorreu no curso do processo, após deferimento da tutela de urgência.

Superados estes pontos, passo ao exame dos recursos em conjunto.

A controvérsia dos autos refere-se à legalidade do banimento da conta do autor junto à rede social administrada pelo réu (WhatsApp).

Não se nega que o autor, ao aderir aos termos de uso da plataforma, deve observar as regras de utilização e, em caso de violação, pode ter a conta excluída.

Contudo, ao negar ter violado as regras de utilização da rede social, o autor controverte a legalidade da exclusão realizada pelo réu, cabendo a este a prova da legitimidade da medida. Ainda que se trate de relação contratual desenvolvida no âmbito privado, o réu não está isento de comprovar a legitimidade de sua conduta.

Cabia, portanto, ao réu apresentar não só o motivo

que ensejou o banimento da conta (até o momento, desconhecido), como, também, comprovar eventual descumprimento de alguma regra da plataforma.

Desse ônus, porém, o réu não se desincumbiu. Sua contestação é genérica. Tece-se considerações acerca da necessidade de cumprimento dos termos e condições de uso da plataforma, argumenta sobre o exercício regular do direito, mas não se indica, de forma concreta, qual foi a violação, como se deu essa caracterização.

Nenhum documento foi apresentado. Aberta a oportunidade para produção de provas, o réu requereu o julgamento antecipado da lide (p. 296/298).

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme a Lei do Marco Civil da Internet (art. 7º, XIII, da Lei nº 12.965/2014) e a hipótese dos autos permite a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

Portanto, não tendo o réu provado o fato que legitimasse o bloqueio da conta do autor, a procedência da obrigação de fazer consistente em *“restabelecer acesso à conta WhatsApp Business vinculada ao número de telefone (11) 98359-4020, com a preservação de conversas, mídias, arquivos e demais características até 06/10/23”*, deve ser mantida.

A multa diária, fixada em R\$500,00, e limitada a R\$50.000,00, não é abusiva, pois visa a obrigar o cumprimento da

decisão judicial.

O réu não demonstrou a impossibilidade do cumprimento da obrigação. E, como já mencionado em preliminar, a alegação de falta de ingerência no aplicativo WhatsApp, não se sustenta.

De qualquer forma, a viabilidade da conversão da obrigação de fazer em perdas e danos poderá ser discutida na fase de cumprimento de sentença, devendo o réu, nesse caso, arcar com a referida responsabilidade, uma vez reconhecida a abusividade da desativação da conta do autor.

Quanto ao dano moral, entendo que não está caracterizado.

Apesar dos fatos narrados na inicial, não foi apresentada qualquer circunstância relevante que pudesse justificar o arbitramento de indenização extrapatrimonial.

O dano moral passível de reparação é o evento sério, injusto, indevido e grave, capaz de atormentar os sentimentos e afetos, em razão de fatos relevantes, diversos dos reportados nesses autos.

Sobre a ocorrência de danos morais, válido destacar a seguinte lição do Professor e Desembargador Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, só deve ser

reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil, pág. 89, 3ª ed).

O autor não comprovou desdobramentos graves decorrentes da conduta do réu. Limitou-se a alegar que houve “*repercussão negativa*” e que “*passou a imagem de caloteiro e enganador para seu público*”. Entretanto, isso não é suficiente para justificar indenização, porque não há qualquer prova de que alguém tenha levantado a possibilidade de o autor estar envolvida com em fraudes.

O bloqueio em si do perfil não é suficiente para demonstrar prejuízo imaterial sugerido.

A pretensão do autor de indenização por lucros

cessantes deveria estar amparada na existência de danos reais, o que não ocorreu.

Não há qualquer indício de prova a corroborar o nexo de causalidade entre o banimento da conta e a alegada perda de faturamento em razão dos fatos narrados, não sendo suficientes meras conjecturas.

Frise-se que o autor não ficou impedido de exercer sua atividade profissional, como ele mesmo menciona, sua loja *'não dependa exclusivamente do WhatsApp Buniness para subsistir'* (p. 280). Inclusive, indicou um WhatsApp provisório para atender seus clientes durante o período de banimento da conta oficial da loja (p. 32/40).

Portanto, a tese de lucros cessantes não pode ser admitida, justamente pela falta de prova da sua ocorrência e porque os elementos dos autos não indicam a hipótese, **o que leva à reforma da sentença nesse ponto.**

Conclusivamente, a sentença comporta modificação, para o fim de afastar a condenação na indenização por lucros cessantes.

Com o novo desfecho da demanda, a sucumbência mantém-se recíproca, contudo, em proporções iguais (50% para cada parte). Afastada a condenação, os honorários advocatícios da parte adversa são fixados em 10% do valor atualizado da

causa.

3. Diante do exposto, **proponho o parcial provimento do apelo do réu e o desprovimento do recurso adesivo.**

MÁRIO DACCACHE
Relator