



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425312

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1157602-91.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEANDRO SILVA CORDEIRO, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação cível nº 1157602-91.2024.8.26.0100

Apelante: Leandro Silva Cordeiro

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juíza: Guilherme Rocha Oliva

Comarca: São Paulo – 38ª Vara Cível do Foro Central

Voto **3.376 – tmbe**

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, BLOQUEIO DE REDE SOCIAL C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E TUTELA DE URGÊNCIA. BANIMENTO DE CONTA NO WHATSAPP. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR.

- Conta do autor no WhatsApp Business banida. O réu não comprovou que houve violação aos termos de uso do aplicativo de mensagens. Pedido de majoração da indenização por danos morais, fixada em R\$ 2.000,00. Acolhimento. Indenização que deve ser majorada para R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada.

Recurso provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 206/211) que julgou parcialmente procedente a *ação de indenização por falha na prestação de serviço – bloqueio de rede social cumulada com obrigação de fazer e tutela de urgência*¹, ajuizada por **Leandro Silva Cordeiro** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, para “(i) condenar o réu à obrigação de fazer consistente em fornecer ao autor meios para acessar a conta existente na rede social WhatsApp (nº+55 (38) 991752149, o que inclui o fornecimento de instruções adequadas para que tal acesso se efetive, obrigação que só será considerada satisfeita com o efetivo acesso pelo autor e (ii) condenar o réu a pagar indenização moral no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática de Atualizações do TJSP a partir desta data (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora desde a data da citação (art. 397, parágrafo único, do CC - mora ex persona). Assim, o réu arcará com a integralidade (condenação em indenização moral em

¹ Valor da causa: R\$ 10.000,00, em setembro de 2024. Sentença disponibilizada no DJE de 11/02/2025.

valor abaixo do pedido não implica sucumbência recíproca Súmula 326 do STJ) das custas e despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em R\$ 1.000,00, na forma do art. 85, caput e § 8º, do CPC, pois a fixação dos honorários com base na condenação do § 2º do mesmo dispositivo resultaria em valor irrisório e incapaz de remunerar o trabalho do advogado do autor. Confirmada a tutela antecipada anteriormente deferida”.

Na petição inicial, o autor narrou que, no dia 19/09/2024, teve o seu número bloqueado/banido do aplicativo WhatsApp Business, perdendo acesso ao número profissional +55 (38) 991752149. Disse que é promotor de eventos, e utiliza o aplicativo de mensagens para a sua atividade profissional.

Afirmou que o réu informou, de modo genérico, que houve descumprimento dos termos de uso, sem especificar quais.

Em razão dos fatos narrados, requereu: o restabelecimento do acesso à conta no WhatsApp e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A decisão de fls. 59/60 deferiu parcialmente a tutela para que, em 48 horas, o réu se manifeste quanto aos motivos do bloqueio. Caso haja inércia nesse prazo (ou seja, ausência de manifestação ou manifestação genérica, afirmando que houve violação da política de uso, porém sem especificar no que consistiria a violação), fica desde já deferida a liminar para determinar a reativação da conta, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais), até ulterior deliberação.

O réu apresentou contestação (fls. 169/192), na qual suscitou, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito alegou, em síntese, que: (i) não é possível ao Facebook nenhuma providência em relação ao aplicativo WhatsApp; (ii) os Termos de Uso autorizam a exclusão de conteúdos e/ou contas, restrições de contas que violem os referidos termos e a indisponibilidade de uma conta para eventuais averiguações periódicas que possam se fazer necessárias; (iii) fatos narrados não passam de mero dissabor cotidiano; (iv) o autor nem mencionou os prejuízos sofridos. Pediu a extinção da demanda e, subsidiariamente, a

improcedência dos pedidos iniciais.

O autor apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença que julgou a ação parcialmente procedente.

O autor apelou requerendo a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O recurso foi respondido.

É o relatório.

Depreende-se dos autos que a pretensão inicial consiste na reativação da conta no WhatsApp, além da condenação do provedor ao pagamento de indenização por danos morais.

A desativação da conta está comprovada (fls. 02 e 11).

O réu, apesar de tecer longa e genérica - explicação sobre os “Termos de Uso” e “Diretrizes da Comunidade” da plataforma, não esclareceu, muito menos comprovou, as razões para a limitação ocorrida na conta do autor. A contestação, típica de demandas de massa, nada traz sobre o caso concreto e nela se diz que houve “possível” violação aos termos de serviço.

Pois bem, a irresignação recursal diz respeito exclusivamente ao valor da indenização por danos morais.

No caso, ficou evidenciado o nexo de causalidade entre os danos suportados indevidamente pelo autor e a conduta do réu, pois a suspensão da conta do aplicativo, sem nenhuma justificativa e por tempo razoavelmente extenso, causou o autor prejuízos que ensejam o reconhecimento da ocorrência de danos morais, uma vez que a ferramenta era utilizada para seu trabalho (fato incontroverso).

O arbitramento do valor da indenização pelo dano moral deve ser significativo, ou seja, deve ser bastante, não só para compensar a dor e o abalo psicológico sofridos, mas, também, para penalizar o causador do dano, o que exige

sejam considerados o grau de sua culpa, a sua contribuição para o resultado danoso e a sua capacidade econômica.

No caso em testilha, tendo em vista a extensão do dano, tem-se por adequada a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por dano moral, por se afigurar condizente com as atribulações impostas ao autor, sem se olvidar o caráter repressivo e pedagógico próprio da indenização por dano moral e em observância à vedação do enriquecimento indevido.

Sobre o valor da indenização incidirão correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), utilizando o IPCA/IBGE (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e juros moratórios contados da citação, correspondentes à taxa Selic, deduzido o IPCA (artigo 406, §§1º e 3º, do Código Civil).

Oportuniza dizer que o fato de o dano moral ser arbitrado em valor inferior ao sugerido pelo autor não implica sucumbência recíproca (Súmula 326, do STJ).

A propósito, segue precedente desta Câmara:

“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL. Whatsapp. Conta banida imotivadamente. Abuso irretorquível, que não se limitou à mera indisponibilidade temporária de acesso. Injustificada demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores. Adágio tantum devolutum quantum appellatum. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Liquidação em R\$ 5.000,00 que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestígio. Razoabilidade, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara. Honorários elevados. Recurso provido em parte, apenas para aumentar o valor dos honorários advocatícios”. (TJSP; Apelação Cível 1172450-83.2024.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025).

Posto isso, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Fica mantida a sucumbência tal qual fixada na r. sentença.

EDUARDO GESSE

Relator