



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429039

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1082138-61.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JENNIFER SUE ELLEN FONSECA (JUSTIÇA GRATUITA), 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 1082138-61.2024.8.26.0100

Processo originário nº 1082138-61.2024.8.26.0100

Apelante: Jennifer Sue Ellen Fonseca

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo

Juiz (a): RENAN AUGUSTO JACÓ MOTA

Voto nº 11823

Prestação de serviços – Provedor de internet – Rede social – Desativação de conta de usuária na plataforma WhatsApp Business – Ação de indenização extrapatrimonial por danos morais cumulada com obrigação de fazer – Sentença de parcial procedência – Inconformismo da autora – Apelo pela indenização por danos morais – Ausência de comprovação de quais termos de uso outorgados pela ré foram violados, bem como da ciência prévia da usuária para apresentação de defesa e prevenção de danos – Conduta ilícita e arbitrária, em violação a dispositivos do Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 9º, I, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) – Danos morais configurados – Abalo da imagem da usuária, que utiliza a conta para fomentar seu trabalho comercial – Indenização arbitrada em R\$ 7.000,00, afigurando-se justa e razoável, dadas as peculiaridades do caso – Sentença reformada – Recurso provido.

1. Versam os autos sobre **ação de indenização extrapatrimonial por falha na prestação de serviço (bloqueio de rede social) cumulada com pedidos de obrigação de fazer**, sob o fundamento de que houve abusividade e ilicitude na suspensão de conta em rede social (WhatsApp), sem prévio aviso ou justificativa.

A **sentença** (págs. 240/246) julgou parcialmente procedentes os pedidos, para confirmar a medida liminar

deferida e impor à demandada a recuperação da conta de uso comercial da plataforma WhatsApp vinculada ao número de telefone da demandante. Negou a existência de dano moral indenizável. Reconheceu a sucumbência recíproca e, com isso, impôs a cada litigante o pagamento de metade das despesas processuais; condenou a parte autora ao pagamento de honorários fixados em 10% da parcela rejeitada da pretensão inicial, isto é, a pretensão indenizatória por danos morais, e a parte-ré ao pagamento de honorários arbitrados em R\$ 1.000,00.

Apela a autora (págs. 250/257), repondo o pedido vencido de indenização extrapatrimonial. Em síntese de suas razões recursais, reafirma a alegação de uma série de falhas na prestação do serviço, notadamente a interrupção do acesso à plataforma virtual de forma abusiva e sem fundamentação, suprimindo o contato com seus clientes, em violação ao seu direito de usuária amparado pela legislação consumerista, colocando-a em situação de desamparo e incerteza. Aduz que o banimento abrupto da plataforma virtual, sem prévia notificação ou justificativa, extrapola o mero dissabor das relações jurídicas contratuais, afetando-lhe a dignidade.

Neste diapasão, ratifica todos os fundamentos de fato e de direito integrantes da petição inicial, especialmente a alegação de falta de justificativa plausível para o bloqueio e de inaplicabilidade da cláusula resolutiva por violação aos termos de uso sob tais circunstâncias, vez que se acha inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas e desenvolve atividade comercial regular.

Recurso tempestivo e regularmente preparado.

Contrarrazões apresentadas às págs. 263/282.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. O recurso comporta provimento.

Operou-se o trânsito em julgado quanto à parte dispositiva da sentença que confirmou a tutela antecipada de urgência e, portanto, julgou procedente o pedido de obrigação de fazer consistente na restauração do acesso e uso da plataforma virtual WhatsApp pela demandante, já que não houve inconformismo da ré nesse sentido.

A matéria submetida a exame deste colegiado, mercê do inconformismo da autora, devolve a este colegiado, pois, apenas o conhecimento do pedido de indenização por danos morais, julgado improcedente pelo juízo *a quo*.

Sustenta a apelante que o fato da supressão do acesso à plataforma virtual em abril de 2024, sem qualquer violação aos termos de uso e sem notificação prévia, não foi solucionado pela precariedade das ferramentas administrativas disponibilizadas pela ré para tal finalidade. E que a restauração do acesso só foi obtida após a concessão da medida liminar pela via judiciária.

Aduz que, com a supressão abusiva e injustificada do acesso e uso da plataforma, foi privada do acesso à conta comercial e, por conseguinte, às informações relevantes e necessárias para a sua atividade profissional, configurando ilícita intrusão em sua esfera privada, afetando a sua dignidade.

Em prol da recomposição de seu patrimônio imaterial, a apelante invoca a proteção da norma constitucional ao direito de ampla defesa e do contraditório e da legislação consumerista, especialmente quanto ao dever de informação do fornecedor de produtos e serviços, previsto no artigo 4º, IV, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, houve o bloqueio abrupto da conta da autora sem notificação ou justificativa prévia e, mais grave, sem que lhe fosse informada qual violação de conduta amparou a medida administrativa.

Anoto que o rol não exaustivo das práticas abusivas na relação jurídica de consumo – *numerus apertus* –, por expressa disposição do artigo 39, *caput*, do CDC, abre passo para a conclusão de que a falta de informação quanto à espécie de violação ensejadora do banimento de usuário de plataforma digital também configura prática abusiva, pois obsta qualquer argumento imediato da ilicitude do ato de exclusão na manobra jurídica de defesa do direito à continuidade da prestação do serviço.

É que a adesão e o desenvolvimento dos negócios, no caso concreto, gerou vínculos e expectativas econômicas entre a usuária e seus clientes, com inevitáveis prejuízos em caso de abrupto banimento da plataforma, impossibilitando o refazimento imediato das relações comerciais por outro meio.

Na contestação, a ré levanta a hipótese da causa provável do banimento como sendo a violação consistente em prática expressamente vedada no rol da política dos termos de uso da plataforma, a saber: *“as empresas não podem vender nem promover a venda de ofertas de produtos enganosos, falsos, ilusórios ou ofensivos”*, como, por exemplo, *“créditos consignados, adiantamentos de salário, empréstimos P2P [empréstimo pessoal ou coletivo], cobrança de dívidas e fiadores”* [pág. 32].

Entretanto, carece de veracidade o argumento de que a própria autora teria admitido na petição inicial a prática comercial de oferta de crédito consignado em sua conta WhatsApp, ruindo a alegação de que *“[...] denota-se dos documentos colacionados pela própria Autora que esta violou os termos de serviços (fls. 2, 3 e 4)”*. Isto porque referidas páginas da inicial reproduz telas da conta mantida pela autora com teor diverso, a saber, ofertas de contratação profissional.

A negação ao pleito de indenização por danos morais formulado pela autora na petição inicial fundou-se no entendimento de que a demandante *“[...] pouco elucidou acerca das bases concretas do pedido indenizatório formulado na peça preambular, o que não basta para configuração de qualquer lesão à personalidade da*

autora capaz de legitimar a reparação pretendida.” (pág. 245).

Com o respeito que merece a convicção da magistrada de primeiro grau de jurisdição na fundamentação da sentença, entendo presentes os requisitos legais autorizadores do acolhimento da pretensão indenizatória moral.

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, a ré, 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, como se vê, não veio acompanhada de quaisquer documentos que comprovem, concretamente, qual seria essa violação, tampouco há nos autos indicação de que a apelante foi cientificada acerca da suspensão para que pudesse apresentar defesa. E isso viola o direito constitucional fundamental da autora ao desenvolvimento regrado de atividade comercial na plataforma virtual.

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 da apelada, conclui-se, 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 a apelante 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 – 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].

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].

Diante do acolhimento integral dos pedidos da autora, passa a ré a arcar integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, redimensionados e fixados e ora arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

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

MÁRIO DACCACHE

Relator