



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426496

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1104214-79.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANDRESSA RIBEIRO, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

L. G. COSTA WAGNER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.929

Apelação nº 1104214-79.2024.8.26.0100

Apelante: Andressa Ribeiro

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo (21ª Vara Cível – Foro Central Cível)

APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C./C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO.

I. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais. A sentença condenou a Ré a restabelecer a conta da Autora no WhatsApp, mas negou indenização por danos morais. Autora recorre aduzindo que o banimento de sua conta na plataforma da Ré, utilizada para fins profissionais, afetou suas vendas, diminuiu sua receita e lhe causou danos morais.

II. A questão em discussão consiste em verificar se a Autora faz jus à indenização por danos morais em razão do bloqueio indevido de sua conta no WhatsApp.

III. Razões de Decidir: O bloqueio das contas da Autora foi indevido, uma vez que não comprada a violação dos termos de uso. Inegável que a desativação da conta causou transtornos à Autora que superam o aborrecimento cotidiano, justificando a indenização por danos morais.

IV. Tese de julgamento: O bloqueio indevido de conta em plataforma digital pode ensejar indenização por danos morais diante das circunstâncias do caso concreto.

RECURSO PROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Andressa Ribeiro em face da sentença de fls. 181/189, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais, promovida em face do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

A ação foi julgada parcialmente procedente para o fim de condenar a Ré a restabelecer integralmente a conta da Autora no aplicativo WhatsApp no prazo de 30 (trinta) dias. Reconhecida a sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento do percentual de 50% (cinquenta por cento) das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

A sentença de fls. 181/189 foi disponibilizada no DJe de 29/10/2024 (fls. 191).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 209/212). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

A Autora requer a reforma da sentença a fim de que a Ré seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

Sustenta a Autora que, apesar de reconhecer expressamente a responsabilidade da Ré pelo reestabelecimento da conta da Autora e ainda atestar a inexistência de causa de exclusão de responsabilidade, a sentença julgou improcedente o pedido de indenização a título de danos morais.

Aduz que é usuária regular do WhatsApp Business, identificada pelos números 5198106-2667 e 5198111-1719, fazendo uso da referida plataforma para fins profissionais; que foi surpreendida de forma abrupta com o banimento de sua conta; que sua conta permanece banida até o momento da interposição do recurso; que é empreendedora digital com vários seguidores nas redes sociais, de forma que depende totalmente da ferramenta para se conectar com seus clientes; que no perfil de suas redes sociais, a Apelante indica o WhatsApp como ferramenta para interagir com as pessoas interessadas em seus produtos e serviços.

A Autora argumenta estar passando por uma situação crítica em razão do banimento dos seus números, uma vez que o uso do WhatsApp é fundamental para o funcionamento do seu negócio, bem como que o banimento resultou em uma queda significativa nas suas vendas e na sua receita.

O Réu, por sua vez, apresenta contrarrazões às fls. 215/226, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso comporta provimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

I - RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Andressa Ribeiro em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., na qual a parte autora relata ter tido o seu número de telefone banido do aplicativo Whatsapp, situação que tem lhe provocado prejuízos, por ser o principal meio de contato com seus clientes. Ao final, requer (i) a concessão de tutela de urgência para que a ré efetue a imediata reativação de suas contas no aplicativo em questão e (ii) indenização por danos morais.

A parte autora recolheu custas (fls. 30/35).

O pedido de tutela de urgência foi indeferido (fls. 36/37). Ao analisar o pedido de tutela de urgência, decidiu-se que a instalação do contraditório é imprescindível.

Em sede de contestação (fls. 44/70), a parte ré, regularmente citada (fl. 43), suscitou preliminar de ilegitimidade passiva e perda parcial superveniente do objeto. Além disso, alegou inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Ademais, ressaltou a violação dos termos e condições da plataforma e destacou que a inabilitação seria uma medida que visa proteger os consumidores. Destacou a obrigação das partes agirem conforme os termos do contrato e a culpa exclusiva da parte autora. Além disso, sustentou a inocorrência de danos morais.

A parte autora apresentou réplica (fls. 163/172).

Em sede de especificação de provas (fls. 176 e 180), ambas as partes solicitaram o julgamento antecipado da lide.

É o relatório. Decido”.

Respeitado o entendimento do MM. Juízo *a quo*, verifica-se que a r. sentença proferida merece reparo apenas no que tange à pleiteada indenização por danos morais.

Como bem delineado pelo MM. Juízo *a quo*, o bloqueio das contas da Autora mostrou-se indevido, uma vez que inexiste nos autos qualquer comprovação no sentido de que a Autora teria violado os termos de uso da plataforma.

Não há dúvidas que a desativação da conta, também de uso pessoal, trouxe problemas à usuária Autora, eis que, subitamente, se viu impossibilitada de manter contato com familiares e amigos e, ainda, privada de estabelecer contato com potenciais clientes.

Considerando a importância do aplicativo WhatsApp, sem dúvida o de maior uso para troca de mensagens atualmente, é patente que a desativação repentina causa ao usuário transtornos que superam o aborrecimento cotidiano, dificultando a comunicação com familiares, amigos e com empresas das quais ele seja mero consumidor.

Não há como afastar o fato do consumidor, nesses casos, ter experimentado sentimentos de raiva, impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária

Nas palavras de Sergio Cavalieri Filho, *“Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que decorre das regras da experiência comum”*. (in “Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 101).

No mesmo sentido, colaciono precedentes dessa Colenda 34ª Câmara de Direito Privado:

“Apelação. Ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência condenando a Ré na obrigação de fazer, consistente da reativação da conta da Autora na plataforma "instagram", bem como danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Recurso da Ré que não comporta acolhimento. Bloqueio indevido do acesso da Autora à conta mantida na plataforma digital, agravando-se a situação em razão da conta ser invadida por "Hackers" que tentaram aplicar golpes nos seguidores da Autora. **Conjunto probatório acostado aos autos que demonstra a gravidade da situação, tendo em vista que a Autora conta com milhares de seguidores que poderiam ser prejudicados. Falha na prestação de serviço evidenciada, diante da fragilidade da plataforma, observando-se que a Ré não apresenta uma única prova que demonstre que não houve culpa de sua parte, nos termos do art. 373, II do CPC. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Danos morais configurados que devem ser mantidos no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não comportando redução. Precedentes dessa Colenda Câmara em situações análogas.** Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013831-89.2023.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024)

“Apelações. Ação de obrigação de fazer c./c. pedido de tutela provisória de urgência e reparação a título de danos morais. Prestação de serviços (Redes Sociais). Marco civil da internet. Responsabilidade civil. Invasão de conta por "Hackers". Sentença de procedência, confirmando a tutela concedida e condenando a Ré em indenização a título de danos morais no importe de R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais). Recurso de ambas as partes. Alegação da Ré no sentido de que houve culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, haja vista que oferta no mercado serviço seguro, sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada, sustentando que a situação narrada nos autos é mero dissabor do cotidiano. **Recurso da Ré que não merece prosperar. Conta em rede social com mais de 50.000 (cinquenta mil seguidores) que era utilizada para fins profissionais e promoção pessoal no mercado, devidamente comprovada nos autos que foi invadida por "Hackers". Ré que, à luz da inversão do ônus probatório, decorrente da relação de consumo, nos termos do art. 6º, VIII do CDC não comprova de forma efetiva quais parâmetros de senha a Autora violou de forma a comprometer a segurança de sua conta, trazendo apenas o rol de requisitos de segurança constante de sua política de uso. Alegação de ausência de comprovação de dano que também não merece prosperar. Documentos carreados aos autos que demonstram que a conta foi inclusive descaracterizada, devendo ser considerada a utilização para fins de promoção no ambiente virtual. Danos morais caracterizados. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014. Recurso da Autora pleiteando majoração do quantum indenizatório que também não merece prosperar. Quantum indenizatório adequado à situação fática, atendendo o caráter reparador e pedagógico, não comportando majoração.** Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS”. (TJSP; Apelação Cível 1100748-82.2021.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2022; Data de Registro: 30/06/2022)

Apelações. Ação de obrigação de fazer c./c. reparação por danos morais e pedido de tutela antecipada. Direito do consumidor. Prestação de serviços (Redes Sociais). Marco civil da internet. Responsabilidade civil. Invasão de conta por "Hackers". Sentença de parcial procedência, confirmando a tutela concedida e condenando a Ré em indenização a título de danos morais, no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais). **Recurso de ambas as partes. Alegação da Ré no sentido de que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada, sustentando que a situação narrada nos autos é mero dissabor do cotidiano. Recurso da Ré que não merece prosperar. Conta em rede social com aproximadamente 25.000 (vinte e cinco mil seguidores) que era utilizada para fins profissionais e promoção pessoal no mercado, devidamente comprovada nos autos que foi invadida por "Hackers". Ré que, à luz da inversão do ônus probatório, decorrente da relação de consumo, nos termos do art. 6º, VIII do CDC, não comprova de forma efetiva quais parâmetros de senha a Autora violou de forma a comprometer a segurança de sua conta, trazendo apenas o rol de requisitos de segurança constante de sua política de uso. Alegação de ausência de comprovação de dano que também não merece prosperar. Documentos carreados aos autos que demonstram o enorme calvário pelo qual passou o Autor, sofrendo ameaça de ter a sua conta perdida em caso de não pagamento do valor estipulado pelo "Hacker", devendo ser considerada a utilização para fins de promoção no ambiente virtual de suas atividades. Danos morais caracterizados. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014. Recurso do Autor pleiteando majoração do quantum indenizatório que merece prosperar. Valor indenizatório que comporta majoração para o importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), como forma de atender o caráter reparador e pedagógico. Precedentes dessa Câmara e Egrégio Tribunal.** Sentença reformada em parte. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013582-31.2021.8.26.0223; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/10/2022; Data de Registro: 01/10/2022)

No mesmo sentido, colaciono precedentes proferidos por esse Egrégio Tribunal:

Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de tutela de urgência – Invasão da conta de telefonia móvel da autora, aplicativo do Whatsapp e perfil do Instagram – Clonagem do número de celular – Preliminar de ilegitimidade de parte rejeitada - Legitimidade passiva do Facebook Serviços On Line do Brasil Ltda., por pertencer ao mesmo grupo econômico do Whatsapp Inc., respondendo por falhas decorrentes do aplicativo Whatsapp - Aplicação da legislação consumerista – Responsabilidade objetiva do réu – Requerido não se desincumbiu do ônus de comprovar a inviolabilidade e segurança de sua plataforma ou demonstrou culpa exclusiva da autora (art. 6º, VIII, do CDC) – Autora perdeu o acesso a seu perfil na rede social Instagram e ao aplicativo Whatsapp, indevidamente utilizados por fraudador para a prática de golpes em contatos da autora – Sentença de procedência - Admissibilidade de imposição de multa cominatória (astreintes) como meio de preservação da autoridade da decisão judicial – Art. 537, §1º, do CPC – Valor que não se mostra desproporcional – Recurso negado.* (TJSP; Apelação Cível 1006347-22.2022.8.26.0047; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2023; Data de Registro: 11/07/2023)

APELAÇÃO CÍVEL – INVASÃO DE REDE SOCIAL – Ação julgada improcedente - Usuário que comprovadamente tentou, de diversas formas, extrajudicialmente, a recuperação da conta – Meios oferecidos pela plataforma que se mostraram ineficazes para o restabelecimento da conta diante da troca de e-mail vinculado à conta pelo invasor, no qual o link para o restabelecimento era enviado – Culpa pela invasão que não pode ser atribuída ao usuário – Restabelecimento da conta de rigor – Danos morais configurados - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1009671-20.2020.8.26.0005; Relator (a): José Carlos Ferreira Alves; Órgão Julgador: 2ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2021; Data de Registro: 19/04/2021.

No que tange ao *quantum* indenizatório a título de danos morais, o valor da reparação deverá ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Assim sendo, considerando os critérios demonstrados, arbitro o valor indenizatório no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), levando-se em conta os transtornos vivenciados pela Autora, mas sem importar em enriquecimento ilícito, estando referido valor em consonância com os valores adotados por essa Colenda Câmara para situações análogas.

Nesse sentido:

“Apelação. Ação indenizatória por danos morais c./c. obrigação de fazer. Direito do consumidor. Conta de rede social invadida por "Hackers" para aplicar golpes. Sentença de procedência para condenar a Ré em danos morais no importe de R\$ 3.000,00. Recurso da Autora que comporta parcial acolhimento. Bloqueio indevido do acesso da Autora à conta mantida na plataforma digital, agravando-se a situação em razão da conta ser invadida por "Hackers" que aplicaram golpes nos seguidores da consumidora, causando diversos transtornos em sua vida pessoal. Falha na prestação de serviço evidenciada, diante da fragilidade da plataforma, observando-se que a Ré não apresenta uma única prova que demonstre que não houve culpa de sua parte. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). **Danos morais configurados que devem ser majorados para o importe de R\$ 5.000,00. Precedentes. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida.** RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1074790-26.2023.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2024; Data de Registro: 29/06/2024)

A correção monetária incide desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora de 1% (um por cento) ao mês devem ser contados da data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, tendo em vista haver liame contratual entre as partes.

Em resumo, a sentença merece reforma somente no que concerne ao pleito indenizatório a título de danos morais.

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **dou provimento** ao recurso, nos termos do voto.

L. G. Costa Wagner

Relator