



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000428791

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008054-35.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado CARVALHO ODONTOLOGIA ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram 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 25.982

Apelação nº 1008054-35.2024.8.26.0506

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Apelado: CARVALHO ODONTOLOGIA ME

Comarca: Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível

APELAÇÃO. AÇÃO OBRIGAÇÃO DE FAZER C./C. DANOS MORAIS. BLOQUEIO INJUSTIFICADO DA CONTA NA REDE SOCIAL INSTAGRAM. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. O caso em exame versa sobre a existência de falha na prestação de serviço por conta do bloqueio da conta de rede social da Autora, bem como a caracterização de danos morais.

II. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da Ré pelo bloqueio indevido da conta da Autora no aplicativo “Instagram”, sem justa causa comprovada, configurando conduta ilícita por parte do provedor de internet de forma a ensejar a condenação a título de danos morais.

III. Razões de Decidir: A Ré não apresentou prova efetiva de justa causa para o bloqueio da conta da Autora, não se desincumbindo do ônus do art. 373, II, do CPC. A desativação da conta causou transtornos à Autora, configurando falha na prestação de serviços e justificando a condenação por danos morais.

IV. Tese de julgamento: O bloqueio indevido de conta justifica indenização por danos morais, quando não há justo motivo, decorrente da violação aos termos de uso da plataforma.

RECURSO DESPROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, contra a sentença de fls. 116/120 da lavra do MM. Juízo da 9ª Vara Cível do Foro da Comarca de Ribeirão Preto, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais, promovida pela Carvalho Odontologia ME.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Diante do exposto, acolho, em parte, os pedidos iniciais, resolvendo o mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de: a) condenar a ré a reestabelecer as contas vinculadas ao e-mail carvalhomarielle@hotmail.com, no prazo de 05 dias, sob pena de multa de R\$20.000,00, antecipando os efeitos da tutela neste sentido;

b) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$8.000,00, corrigido desde o arbitramento e juros a partir da citação, cujos índices deverão ser àqueles dispostos no Código Civil.

Sucumbente, na maior parte (86, parágrafo único, CPC) condeno a ré ao pagamento de custas e despesas processuais, assim como honorários advocatícios, estes fixados em 18%, sobre o valor da causa, corrigido desde o ajuizamento e juros a partir do trânsito em julgado, para o fim de não aviltar o exercício da advocacia.

Nesse ponto, vale lembrar as brilhantes palavras do ex-presidente nacional da Ordem dos Advogados do Brasil, Marcus Vinicius

Furtado Coêlho: “Os honorários dos advogados não podem ser aviltados. Devem ser considerados bem alimentar, essencial para que o profissional da advocacia seja valorizado e possa, dessa forma, fazer com que o cidadão seja engrandecido”.

Em face da sentença, foram opostos embargos de declaração pela Ré às fls. 123/126 que foram rejeitados, conforme decisão de fls. 127/128.

A sentença foi disponibilizada no Dje de 31/07/2024 (fls. 122), enquanto a decisão dos embargos no Dje de 15/08/2024 (fls. 132).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido, conforme fls. 150. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

Sustenta, no mérito, que “*houve violação aos Termos de Uso da Plataforma*”, ensejando o bloqueio da conta utilizada pelo Autor, fazendo referência ao seu regramento interno, configurando justo motivo para o banimento das contas com ID “234119476617925, 304972190752922 e 484679559535129”, uma vez que agiu no exercício regular de direito, nos termos do art. 188 do Código Civil.

Assevera que os “*Termos de Serviço e Padrões da Comunidade trazem as regras que visam a preservar o ambiente seguro na utilização do serviço Facebook e a elas estão sujeitos todos os usuários que, ao criar seu perfil/página, tomam ciência e concordam com o teor dos documentos*”, invocando o art. 474 do Código Civil que trata da cláusula resolutiva expressa.

Aduz que deve ser afastada a indenização por danos morais, haja vista que não foi demonstrado nos autos qualquer ato ilícito praticado por sua parte, bem como nexo de causalidade por conta da prática de algum ato desempenhado pelo provedor de internet, não restando devidamente comprovado nos autos por parte da Autora qualquer violação, a teor do art. 373, I do CPC.

A Autora, por sua vez, apresenta contrarrazões, pugnando pelo desprovemento do recurso, conforme fls. 155/162.

É a síntese do necessário.

II - Fundamentação

O recurso não comporta acolhimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

Carvalho Odontologia ME., devidamente qualificada, ajuizou a presente ação em face de Facebook Serviços Online do Brasil LTDA., igualmente qualificada, requerendo: “a concessão de TUTELA DE URGÊNCIA ANTECIPADA, pelos motivos acima expostos, para que a Requerida seja imediatamente obrigada a (i) restabelecer as contas vinculadas ao e-mail carvalhomarielle@hotmail.com tudo isso no prazo de 24 horas e sob pena de multa diária no importe de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de descumprimento.

1) Seja a Requerida citada para, querendo, oferecer defesa pelos fatos narrados na exordial, sob pena de revelia;

2) Seja, ao final, convertida a tutela requerida antecipadamente em tutela permanente, tendo em vista que a Requerente cumpre todos os requisitos para manter-se ativa em referidas redes sociais em todas suas contas de anúncios;

3) Seja julgada TOTALMENTE PROCEDENTE a ação, para a determinação da reativação das contas desativadas, bem como para condenar o Facebook ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais); na hipótese de não reativação das contas, que seja determinada a restituição de todos os créditos relacionados às contas bloqueadas da Requerente, com juros e correção monetária desde o desembolso;

4) Seja determinada a inversão do ônus da prova, ficando a Requerida obrigada a comprovar suposto descumprimento dos termos de uso de ambas as redes sociais, que pudessem ensejar o bloqueio das contas da Requerente. 5) Seja a Requerida condenada ao pagamento de custas e honorários advocatícios a serem arbitrados por Vossa Excelência” (fls. 15/16). Com a inicial, vieram documentos (fls. 17/42).

Decisão (fls. 43/44) indefere a antecipação dos efeitos da tutela e determina a citação.

Citada, a ré apresenta contestação (fls. 51/80), entendendo pela improcedência por quê: a) os anúncios da autora fugiram da razoabilidade; b) os anúncios da autora desrespeitaram os Termos de Serviços, os Termos de Anúncios de Autoatendimento, as Políticas de Publicidade e os Termos de Pagamento da Comunidade; c) há completa clareza para todos os usuários, acerca dos termos, em todos os níveis de contratação; d) não há que se falar em falha na prestação de serviços; e) a ré detém o compromisso de fazer com que a plataforma seja segura; f) as medidas protetivas visam garantir a segurança do ambiente virtual; g) exercício regular de um direito. Réplica (fls. 103/115). É a síntese do necessário”.

Primeiramente, vislumbra-se a existência de relação de consumo entre as partes.

Isto, porque, conforme análise do conjunto probatório acostado aos autos, verifica-se que, muito embora os serviços contratados junto à Ré, plataforma de redes sociais, com o fim de fazer publicidade de seus serviços de odontologia (fls. 30), tenham sido empregados no desenvolvimento da atividade empresarial da Autora, há vulnerabilidade, técnica e informacional que a equipara à condição de consumidor final frente à prestadora de serviço de redes sociais.

O Superior Tribunal de Justiça aplica a Teoria Finalista Mitigada para pessoa física ou jurídica que não figure como destinatária final do produto ou serviço, quando se encontrar em condição de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica perante o fornecedor. Vejamos:

[...] Este Tribunal possui entendimento sedimentado no sentido de que, para a configuração de relação consumerista, aplica-se "a teoria finalista mitigada, que admite a incidência do CDC, ainda que a pessoa física ou jurídica não sejam tecnicamente destinatárias finais do produto ou do serviço, quando estejam em situação de vulnerabilidade diante do fornecedor" (STJ, AgRg nos EREsp 1331112/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, DJe de 02/02/2015). Vê-se que o Tribunal a quo, diante das provas produzidas nos autos, entendeu aplicável o Código de Defesa do Consumidor, porque "na hipótese, evidente a vulnerabilidade técnica da parte autora frente à parte ré, pois aquela não detém os necessários conhecimentos específicos sobre o serviço de energia elétrica" (fl. 588e). Assim, rever a conclusão do Acórdão recorrido certamente envolveria a reanálise de fatos e de provas, vedado pela Súmula 7/STJ. [...]. (Decisão Monocrática em Agravo em REsp nº 577.544/SE, Rel. Min. Assusete Magalhães, j.14.08.2015).

PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. CONCEITO DE CONSUMIDOR. INCIDÊNCIA DO CDC. PESSOA JURÍDICA. FINALISMO MITIGADO. VULNERABILIDADE. AUSÊNCIA DE DIVERGÊNCIA ENTRE OS ACÓRDÃOS CONFRONTADOS. 1. Hipótese em que, em verdade, não há divergência entre os acórdãos comparados, pois todos aplicam a teoria finalista mitigada, que admite a incidência do CDC, ainda que a pessoa física ou jurídica não sejam tecnicamente TRIBUNAL DE JUSTIÇA PODER JUDICIÁRIO São Paulo destinatárias finais do produto ou do serviço, quando estejam em situação de vulnerabilidade diante do fornecedor. 2. Entretanto, no acórdão embargado, a Primeira Turma afirmou que a hipótese é de "ausência de demonstração de vulnerabilidade" da pessoa jurídica agravante (fls. 1.446-1.447). A reforma dessa conclusão pressupõe novo julgamento do Recurso Especial, com análise detida do acórdão recorrido, o que não pode ser obtido por esta via. 3. Haveria divergência se os paradigmas indicados afirmassem que, para a incidência do regime protetivo do CDC, seria dispensável a análise da situação de vulnerabilidade da pessoa jurídica sempre que se tratar de serviço público essencial. Em nenhum deles, contudo, está assentada essa tese. 4. Agravo Regimental não provido. (AgRg nos EREsp 1331112/SP, Rel. Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 03/12/2014, DJe 02/02/2015).

Assim também restou definido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça na Tese nº 1, da edição nº 39 da Jurisprudência em Teses: *“O Superior Tribunal de Justiça admite a mitigação da teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor - CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), apesar de não ser destinatária final do produto ou serviço, apresenta-se em situação de vulnerabilidade”*.

Por essas razões, a relação jurídica existente entre as partes é de consumo, devendo se aplicar ao caso concreto a chamada *“Teoria Finalista Aprofundada ou Mitigada”* e, como corolário, o sistema de normas previstas no Código de Defesa do Consumidor.

A questão também não é nova nesta C. 34ª Câmara de Direito Privado:

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c./c. danos morais. Plataforma digital de comercialização e pagamentos. Fraude. Sentença que julgou procedente o pedido autoral para declarar como inexigíveis quaisquer débitos decorrentes das vendas fraudadas de 08/08/2022, em especial os R\$ 13.694,40 trazidos na exordial, bem como restituir ao Autor os valores bloqueados, reestabelecer a conta bloqueada e condenando-a, ainda, em danos morais no importe de R\$ 12.120,00. Recurso da Ré que comporta parcial acolhimento. Legitimidade passiva da Ré que administra a plataforma e-commerce e, portanto, assume o risco de eventual falha na segurança de seu sistema interno. Teoria da asserção. **Microempresa Autora que comercializa seus produtos, consistente de coleira de cachorro, na plataforma Mercado Livre. Teoria finalista mitigada. Aplicabilidade do CDC diante da evidente hipossuficiência técnica da Autor perante a Ré. Precedentes do STJ e desta Colenda Câmara em casos análogos.** Responsabilidade objetiva da Ré, na condição de plataforma de vendas e pagamentos on-line. Ônus da prova que incumbe a Ré em comprovar a segurança de sua plataforma nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. Inexigibilidade dos débitos imputados ao Autor que deve ser mantida, por conta da venda de centenas de aparelhos celulares de forma fraudulenta, observando-se que o Autor comercializa coleiras para cachorro. Ré que deveria ter feito o bloqueio imediato das centenas de operações ocorridas na madrugada do dia 08/08/2022, tendo em vista que possui controle total da plataforma. Danos morais configurados em razão da violação ao bom nome da Pessoa Jurídica, nos termos da Súmula 227 do STJ. Valor indenizatório, no entanto, que comporta redução para o importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil) reais, por critério de razoabilidade e proporcionalidade. Sucumbência mantida. Súmula 326 do STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1053126-97.2022.8.26.0576; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024)

Apelação. Ação de obrigação de fazer c./c. indenização por perdas e danos. Bloqueio da conta do autor na plataforma e-commerce Mercado Livre. Sentença de procedência, condenando as Rés em danos materiais e morais. Recurso dos Réus que não merece prosperar. Argumentos preliminares que devem ser afastados. Cerceamento de defesa que não se verifica. Prova pretendida desnecessária diante dos documentos juntados pelas partes. Legitimidade passiva das Rés que administram a plataforma e-commerce e assumiram o bloqueio da conta do autor. Teoria da asserção. **Microempresa autora que comercializa seus produtos na plataforma Mercado Livre. Teoria finalista mitigada. Aplicabilidade do CDC diante da evidente hipossuficiência técnica do autor perante os réus. Precedentes do STJ e deste Tribunal.** Rés que alegam que a conta do autor foi bloqueada em razão de denúncia de empresa terceira, em relação a anúncio do autor, que violaria direito de propriedade intelectual dessa empresa terceira. Rés que alegam responsabilidade exclusiva da empresa terceira (denunciante), participante de seu Programa de Proteção à Marca (Brand Protection Program - BPP), que visa combater a pirataria e no qual o denunciante assume a responsabilidade pela denúncia. Autor que comprovou que a empresa terceira (denunciante) comunicou à plataforma Mercado Livre sua decisão para "remoção das denúncias", não se justificando a manutenção do bloqueio da conta do Autor pela plataforma. Falha na prestação de serviços. Reativação da conta confirmada. Autor que comprovou o volume de vendas, apresentando extratos da própria plataforma. Lucros cessantes devidos a serem apurados em fase de liquidação. Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1068815-91.2021.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2023; Data de Registro: 28/02/2023.

Superada a questão preliminar, passo à análise do mérito recursal.

No caso em comento, com razão o MM. Juízo de primeiro grau quanto à caracterização da responsabilidade da Ré, tendo em vista que era ônus da plataforma de rede social demonstrar a existência de justa causa para o bloqueio das contas de Instagram da Autora, registradas no e-mail “carvalhomarielle@hotmail.com”, com “ID 234119476617925 e nº 484679559535129 e 304972190752922”.

Isto, porque, a Apelante não apresentou uma única prova ao longo da instrução processual que demonstrasse qual conduta pudesse gerar de forma pormenorizada a conclusão de que a Autora utiliza a plataforma fora de suas diretrizes de uso, limitando-se a fazer referência ao seu regramento interno (fls. 59), não se desincumbindo, portanto, do ônus que lhe impõe o art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Em outras palavras, não trouxe a Ré indícios mínimos de que houve por parte da Autora a prática de ato que tornasse legítimo o direito de bloqueio ao acesso a conta na plataforma de rede social.

Em verdade o bloqueio do acesso da conta da Autora junto ao aplicativo de mensagens não amparado por efetiva infração das cláusulas contratuais constantes dos Padrões da Comunidade da rede social, ocorrendo de forma arbitrária, sendo seu reestabelecimento de rigor, conforme determinado pelo MM. Juízo *a quo*, sob pena de multa.

Como muito bem observado pelo magistrado de primeiro grau:

“Ressalta-se que, **além da frustração suportada pelo bloqueio do acesso das contas, bem como dos créditos para impulsionamentos de anúncios, ainda a autora foi tratada com descaso com as respostas genéricas da ré (fls. 31/33),** sendo necessário o ajuizamento da presente ação para a solução da questão e que, mesmo assim, tratou o caso de genericamente”.
(grifamos e destacamos).

Resta, portanto, bem evidenciada no caso específico a falha na prestação de serviços da empresa Ré, devendo ser mantida a condenação na obrigação de fazer, consistente do dever de reestabelecer a conta da Autora, sob pena de multa.

No que tange aos danos morais, de fato, no caso em comento, há configuração de danos morais, na medida em que a Autora viu seu perfil em rede social ser bloqueado sem qualquer justificativa.

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.*”

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

O tema não é novo em nossos Tribunais, vejamos:

AÇÃO COMINATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Responsabilidade civil. Danos materiais e morais. Bloqueio e desativação das contas da autora nas plataformas digitais Facebook e Instagram e do WhatsApp. 1. Legitimidade ad causam. Facebook Brasil que responde por eventuais falhas na prestação de serviços do WhatsApp Inc. Empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico. Legitimidade passiva do corréu Facebook reconhecida. Preliminar rejeitada. 2. **Inexistência de prova de que a autora tenha violado os termos e condições de uso. Conduta abusiva do réu. Defeito na prestação do serviço configurado. Circunstância de que o episódio acarretou à autora sérios transtornos que não podem ser catalogados como mero dissabor. Hipótese em que a autora utilizava a conta para a divulgação de conteúdo profissional, cursos e trabalhos. Demonstração da parte ativa de que encetou várias tentativas inexitosas de solucionar o problema administrativamente. Dano moral configurado. Existência de precedentes desta Corte em casos semelhantes. Adequado arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00, que não comporta redução.** Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso improvido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1021527-16.2022.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora Paloma teve suas páginas nas redes sociais Instagram e Facebook desativadas sem que lhe fosse dada a oportunidade do contraditório – Aduz que é produtora de conteúdo; e, que seu patrimônio digital foi apropriado indevidamente pelo réu – Quer a reativação de suas contas; e, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Sobreveio respeitável sentença que condenou o Facebook ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, ressaltando já terem sido reativados os perfis da requerente. Insurgência da ré – **Apelante afirma ter desativado temporariamente os perfis para verificação de possível violação aos termos de uso – Quer a improcedência do pedido de indenização por danos morais; ou a redução do valor arbitrado. Contrarrazões pela manutenção do julgado. Desativação das redes sociais Instagram e Facebook da apelada – Alegação de violação dos termos de uso e diretrizes do Instagram; e, termos de serviço do Facebook – Bloqueio das plataformas sem possibilitar o contraditório – Ausência de transparência nos atos praticados – Abalo moral configurado – Precedente desta Câmara. Valor arbitrado pelo Juízo de origem (R\$ 3.000,00) que se mostra adequado ao caso concreto; e, suficiente para reparar os danos - Perfis desativados por quase um mês.** RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002180-48.2020.8.26.0526; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/02/2023; Data de Registro: 15/02/2023).

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – REDES SOCIAIS – DESATIVAÇÃO DE CONTAS – DANOS MORAIS – QUANTUM – I- Sentença de parcial procedência – Apelo da ré – II- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Autora que teve suas contas nas redes sociais Instagram e Facebook bloqueadas, justificando a ré sua conduta, sob o argumento de que houve violação aos termos de uso dos serviços – Ré que não explicitou os reais motivos do bloqueio, deixando de apontar qual foi a infração da autora que teria dado ensejo à suspensão da relação jurídica – Ausente demonstração de que o bloqueio das contas se deu por violação às políticas da plataforma – Determinado o restabelecimento das contas da autora – III- Danos morais caracterizados – **Desativação das contas de forma abrupta, ilegítimamente, sem a prévia notificação da autora para que se defendesse ou readequasse a conduta aos termos de uso do serviço, interrompendo o desenvolvimento das atividades profissionais dela, que tem o potencial de causar dano moral – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização bem fixada, ante as peculiaridades do caso, em R\$5.000,00, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes – IV- Sentença mantida** – Honorários advocatícios já fixados em percentual máximo – Impossibilidade de majoração em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal – Vedação expressa – Art. 85, §11, do NCPC – Apelo improvido." "LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ – Ré que nada mais fez do que postular, fundada em matéria fática e jurídica, dentre teses possíveis, as que entendeu serem adequadas e razoáveis – Ré que não desrespeitou nenhum dos artigos que tratam da litigância de má-fé e não causou prejuízo à parte – Pedido formulado pela autora em contrarrazões afastado." (TJSP; Apelação Cível 1053853-63.2021.8.26.0100; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2021; Data de Registro: 30/11/2021).

APELAÇÃO – Responsabilidade Civil – Ação de obrigação de fazer cumulada com obrigação de pagar – Aplicativo WhatsApp – Desativação de conta – Sentença que julgou procedente, em parte, o pedido, para determinar ao réu a reativação do acesso dos autores ao aplicativo, sob pena de multa diária – Inconformismo das partes – Preliminar de ilegitimidade passiva do Facebook afastada – Empresas que pertencem ao mesmo grupo econômico – Réu que é o único integrante do grupo econômico com representação no Brasil – Ausência de comprovação de violação aos Termos de Serviço do WhatsApp – **Bloqueio abusivo – Dano moral caracterizado – Meio de comunicação interpessoal mais popular do país – Interrupção abrupta e imotivada a acarretar perda de conectividade, constrangimento social e perda de todas as mensagens e arquivos armazenados no aplicativo – Dano experimentado que supera o mero dissabor – Indenização fixada em R\$20.000,00 (vinte mil reais) a ser dividida igualmente entre os quatro autores - Sucumbência integral da ré - Recurso dos autores provido, desprovido o do réu.** (TJSP; Apelação Cível 1104322-21.2018.8.26.0100; Relator (a): Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2020; Data de Registro: 30/11/2020)

(grifamos e destacamos).

Cumpre também observar que a pessoa jurídica pode sofrer danos morais, conforme entendimento firmado pela Súmula 227 do STJ¹.

O tema não é novo em nossos Tribunais, vejamos:

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. Sentença de parcial procedência. Insurgência das partes. Bloqueios de contas da parte autora junto ao Instagram e Facebook. Alegações genéricas da parte ré quanto aos bloqueios efetivados, tendo por fundamento os "termos de serviço" e "política de publicidade". **Ré que não trouxe aos autos justificativa plausível e a legalidade quanto ao bloqueio das contas. Reativação de rigor.** Impossibilidade de cumprimento da decisão e conversão em perdas e danos que deverá ser verificada em cumprimento de sentença, como determinado na origem. **Dano moral evidenciado. Parte autora que teve sua imagem abalada junto aos consumidores, ante ao bloqueio indevido de seus anúncios.** Valor fixado em R\$ 10.000,00. Sentença reformada. RECURSO, DA PARTE RÉ, NÃO PROVIDO. RECURSO DA PARTE AUTORA, PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1100761-47.2022.8.26.0100; Relator (a): Benedito Antonio Okuno; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023)

No mesmo sentido, colaciono decisão proferida por essa Colenda Câmara em que tive a oportunidade de relatar:

Apelações. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Vendas pela internet desempenhadas na Plataforma Mercado Livre. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Sentença de procedência, condenando a Ré no valor dos produtos indevidamente descartados, bem como na restituição dos custos atinentes aos descartes e danos morais no importe de R\$ 5.000,00. Recurso da Ré que não comporta acolhimento. Documentação acostada aos autos pela Autora extremamente robusta, comprovando que preencheu todos os requisitos para retiradas dos produtos, havendo declaração expressa da Ré em diversos momentos no sentido de que "recebeu o pedido de retirada de estoque", bem como "será confirmado o número de retirada e quando ocorrerá o ato". Ausência de comprovação efetiva aos termos de uso da plataforma. Ré que inclusive faz referência a trecho da exordial onde consta expressamente que a impossibilidade de encaminhamento do "Hash" se seu, porque a conta da Autora estava bloqueada. Ré que deveria adotar todas as cautelas de forma a permitir que a Apelada ao menos retirasse suas mercadorias. **Descarte de todas as mercadorias da pessoa jurídica que acarreta inequívoca situação de abalo moral, haja vista que compromete inclusive a viabilidade da empresa. Danos materiais bem comprovados à luz do art. 944 do Código Civil. Danos morais in re ipsa configurados. Súmula 227 do STJ. Valor indenizatório mantido em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.** Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005065-47.2023.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024)

Em resumo, a sentença merece ser mantida em sua integralidade.

¹ Súmula: 227 - A pessoa jurídica pode sofrer dano moral



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

III – Conclusão

Ante o exposto, conheço e **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto.

Em razão do desprovimento do recurso, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela Ré para o importe de 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

L. G. Costa Wagner

Relator