



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430379

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1172590-20.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ROSELAIN VARELA LAZZARETTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

★

VOTO N° : 34.158
APELAÇÃO N° : 1172590-20.2024.8.26.0100
COMARCA : SÃO PAULO — CENTRAL - 42ª VARA CÍVEL
APELANTE : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
APELADA : ROSELAINÉ VARELA LAZZARETTI
JUIZ : ANDRÉ AUGUSTO SALVADOR BEZERRA

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social “WhatsApp”. Autora que alega a suspensão arbitrária de sua conta mantida na plataforma da Empresa ré, por suposta violação aos Termos de Uso. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da Empresa ré, que insiste na arguição de ilegitimidade passiva, pugnando no mérito pela total improcedência ou, subsidiariamente, pela redução do “quantum” indenizatório. EXAME: Observância do entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “o Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.”. Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Elementos de convicção que não revelam indício de irregularidade ou de infração pela autora aos “Termos de Uso” da plataforma indicada. Demandada que não se desincumbiu do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito reclamado na inicial. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Impossibilidade de acesso pela autora em conta de sua titularidade mantida na plataforma da Empresa ré, que configura prejuízo moral indenizável. Indenização correspondente, contudo, arbitrada na sentença em R\$ 10.000,00, que comporta redução para R\$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Reparação moral imposta em montante inferior ao pleiteado que não implica sucumbência recíproca. Aplicação da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Morais*”, movida pela apelada contra a apelante, sob a alegação de “... ser usuário da rede WhatsApp, tendo sido

surpreendido com a desativação da sua conta sem aviso ou justificativa. Requer o deferimento da tutela provisória para que a conta seja desbloqueada imediatamente e indenização por danos morais”, conforme relatado na fl. 159.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *julgo procedentes os pedidos para, tornando definitiva a antecipação de tutela, condenar a ré a: a) efetivar a reativação de acesso da conta de WhatsApp de número indicado na inicial, no prazo de 10 dias a contar da intimação desta sentença por advogado (tutela de urgência), sob pena de multa diária de R\$1000,00 (mil reais), a vigorar por 120 dias; b) pagar à parte autora, a quantia de R\$ 10,000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, corrigida monetariamente a partir da data desta decisão e incidindo juros da mora legais desde a citação; c) ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o total da condenação*” (“*sic*”, fl. 162).

Inconformada, apela a Empresa ré insistindo na arguição de ilegitimidade passiva, pugnando no mérito pela improcedência ou, subsidiariamente, pela redução do “*quantum*” indenizatório (fls. 167/191).

Anotado o Recurso (fl. 195), a apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 198/208).

É o **relatório**, adotado o de fl. 159.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

O Recurso merece prosperar ao menos em parte.

No que tange à preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela Empresa ré, foi corretamente afastada na sentença. Insta observar que o Facebook e a Sociedade “*Whatsapp Inc.*” integram o mesmo “*grupo econômico*”, tendo o C. Superior Tribunal de Justiça firmado o entendimento de que “*o Facebook Brasil é parte legítima para representar, nos Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.*” (v. RMS 54.654/RS, Rel. Ministro Nefi Cordeiro, Rel. p/ Acórdão Ministro Ribeiro Dantas, Terceira Seção, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020).

No mais, o caso versa relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (v. artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e

51 da Lei nº 8.078/90).

Ao que consta dos autos, a autora foi surpreendida no mês de outubro de 2024 com o banimento de sua conta na rede social “*WhatsApp*”, com a seguinte mensagem: “*Esta conta não pode mais usar o WhatsApp Business. Após terminar nossa análise, concluímos que a atividade dessa conta viola os Termos de Serviço do WhatsApp Business*” (“*sic*”, fl. 20).

Em sede de contestação, a Empresa ré alega de forma genérica que “***não tenha como apurar a causa exata para a interrupção da prestação do serviço*** –, *denota-se dos documentos colacionados pela própria narrativa da parte Autora que houve violação dos Termos de Serviço*” (“*sic*”, fls. 51/52), sem trazer aos autos qualquer elemento de prova dessa alegação.

Tem-se, pois, que a ré não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, consoante previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Quanto à alegação do Facebook, no sentido de que não detém qualquer ingerência sobre o aplicativo “*Whatsapp*”, sugerindo que a autora seria culpada pela suspensão de sua conta, o fato é que a Empresa ré não demonstrou negligência por parte da demandante na utilização da ferramenta, que fundamentaria o banimento da conta.

No que tange ao prejuízo moral reconhecido na r. sentença apelada, restou mesmo configurado no caso vertente, tendo em vista a privação da autora à utilização do aplicativo que, como se sabe, afigura-se hoje como o mais importante meio de comunicação. Demais, a situação discutida nos autos superou mero dissabor, aborrecimento ou transtorno do cotidiano, pois a consumidora foi submetida à verdadeira “*via crucis*” para o restabelecimento do serviço. Por consequência, tem-se como óbvio o prejuízo moral no caso, que comporta a justa reparação, incumbindo à Empresa ré arcar com o pagamento de indenização pelos danos morais padecidos pela demandante (v. artigos 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e 186 do Código Civil).

Contudo, o “*quantum*” indenizatório, arbitrado na sentença em R\$ 10.000,00, comporta redução para R\$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, as peculiaridades do caso concreto, a duração da desativação da conta da autora na plataforma e ainda os valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça.

Cumprе consignar que, cuidando-se de indenização moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca, consoante entendimento adotado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula 326 (“*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na*

inicial não implica sucumbência recíproca”).

Resta o acolhimento parcial do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1061297-16.2022.8.26.0100

Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços

Relator(a): Sergio Alfieri

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 22/11/2023

Data de publicação: 22/11/2023

Ementa: APELAÇÃO. **Prestação de serviços. Aplicativo de mensagens "WhatsApp".** Ação de indenização por danos materiais e morais, com pedido de exibição de documentos, julgada parcialmente procedente. Recursos de apelação da ré e adesivo da autora. **Preliminar de ilegitimidade passiva do Facebook. Inocorrência. Legitimidade da parte aferida em abstrato, aplicada a teoria da asserção. Facebook e WhatsApp Inc. que integram o mesmo grupo econômico, sendo a primeira a representante da segunda no país. Precedente do C. STJ.** Mérito. Transferências de valores para contas de terceiros, realizadas pela autora, acreditando ter contatado com sua filha. Posterior descoberta de fraude. Terceiro que, utilizando o número de telefone diverso daquele de titularidade da filha da autora, solicitou-lhe transferências de valores para pagamentos de supostas dívidas. Autora que, embora idosa, não se acautelou e deixou de confirmar com sua filha a informação de mudança do número da linha telefônica dela. Instituição financeira que realizou o bloqueio das transferências após suspeitar de fraude. Autora que, por sua conta e risco, determinou o desbloqueio das transferências. Falha na prestação dos serviços dos réus não comprovada. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade dos réus configurada. Informações dos usuários do aplicativo de mensagens WhatsApp. Determinação ao Facebook. Impugnação. Rejeição. Responsabilidade tanto dos provedores de conexão como de aplicações de armazenamento dos dados em seus arquivos, para possibilitar a identificação do usuário. Inteligência do art. 10, "caput" e § 1º da Lei nº 12.965/2014. Precedentes do C. STJ. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS, majorados os honorários advocatícios devidos somente pela aderente, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

1033582-26.2022.8.26.0576

Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços

Relator(a): Alfredo Attié

Comarca: São José do Rio Preto

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 28/11/2023

Data de publicação: 28/11/2023

Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET. AÇÕES DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré. Alegação de que a desativação das contas da autora mantida junto ao Facebook (processo nº 1033582-26.2022.8.26.0576) e ao Instagram (processo nº 1043983-84.2022.8.26.0576) foi pautada nos termos contratuais, por violação, pela autora, aos termos de serviço. Mensagens genéricas de desativação das contas da autora enviadas pela ré, com mera suposição de práticas irregulares. Ré que não se desincumbiu de provar a regularidade da conduta, limitando-se a insistir que a autora praticou "condutas inapropriadas". Tese não corroborada por nenhum elemento de prova. Afastamento necessário, sob pena de legitimação da prática da censura (art. 5º, IX, da Constituição Federal). Desativação das contas que deve ser precedida de efetiva prestação das informações que viabilizem o exercício do direito de defesa, ausentes no caso dos autos. Conduta que revela abuso do direito e violação à boa-fé objetiva (artigos 187 e 422, ambos do Código Civil). Inadmissibilidade. Restabelecimento das contas da autora devido. Danos morais constatados. Pessoa jurídica que sofre ofensa à honra objetiva. Abalo da reputação da autora evidente com a suspensão de ambas as contas nas redes sociais Facebook e Instagram. Valor arbitrado que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Redução inviável. Sucumbência que deve ser arcada pela ré, que deu causa à ação e não provou o cumprimento da ordem judicial. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

1112879-89.2021.8.26.0100

Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços

Relator(a): Luis Roberto Reuter Torro

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 18/12/2023

Data de publicação: 18/12/2023

Ementa: APELAÇÃO – Prestação de Serviços de Provedor de Redes Sociais - Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização Por Danos Morais com Pedido de Tutela de Urgência - Alega o autor que teve suas contas nas redes sociais denominadas de "Instagram", "Facebook" e "WhatsApp", bloqueadas/banidas sem qualquer motivação, inclusive, sem que lhe fosse dada a oportunidade do contraditório - Sentença de parcial procedência – Apelação da requerida, arguição preliminar de ilegitimidade passiva, no mérito, requer o afastamento da multa astreintes, bem como insistindo na improcedência da ação – Exame: Preliminar de ilegitimidade passiva afastada - É solidária a responsabilidade dos fornecedores integrantes da cadeia de consumo, inteligência do artigo 28, §2º, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de comprovação da requerida de que o autor teria realizado alguma infração às políticas de segurança/privacidade de ambas plataformas - Astreintes não possui natureza indenizatória – Multa que não tem finalidade de enriquecer o credor, apenas para que o requerido possa adimplir as ordens do juízo - Valor arbitrado que não se mostra excessivo e nem desproporcional, ante a natureza da obrigação, conforme os artigos 8º e 537, ambos do Código de Processo Civil - Decisão bem fundamentada e dentro da legislação processual – Precedentes desta C. 27ª Câmara de Direito Privado - Sentença mantida - RECURSO IMPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Impõe-se, pois, o acolhimento parcial do Recurso, apenas para reduzir a indenização moral para R\$ 5.000,00, ficando mantida no mais a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora