



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433001

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042010-05.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VERSATILIS SYSTEM SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA ME, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 37169

APELAÇÃO N°: 1042010-05.2024.8.26.0001

COMARCA: SÃO PAULO

**APELANTE: VERSATILIS SYSTEM SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO LTDA ME**

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DESATIVAÇÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autor pretende compelir a ré, proprietária da rede social “WhatsApp Business”, a reativar perfil mantido por ele naquela plataforma, sob a alegação de ilegalidade do banimento realizado, já que nunca teria violado qualquer regra da comunidade. Sentença de parcial procedência. Apelo do autor. Ausência de comprovação acerca de eventual violação pelo requerente aos termos de uso da rede social. Cancelamento da conta que se trata de ato unilateral e abusivo, por violar a boa-fé objetiva, a função social do contrato e o dever de transparência da provedora, não socorrendo a alegação de liberdade de contratação. Determinação de reativação da conta devida. Danos morais. Ocorrência. Autor que se utilizava de sua conta como ferramenta de trabalho. Cancelamento que ocorreu de forma abusiva, mediante grave e infundada imputação. Danos morais devidos. Sentença alterada neste quesito. Ônus sucumbenciais corretamente atribuídos à ré. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de “*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS*” (*sic*) ajuizada por VERSATILIS SYSTEM SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença de fls. 226/229, disponibilizada no DJe de 20/01/2025 – fls. 231, julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE A AÇÃO para o fim de condenar a ré ao restabelecimento integral da conta da empresa autora no aplicativo WhatsApp Business, restando confirmada a tutela de urgência deferida à fl. 65.

Diante da sucumbência recíproca, condeno ambas as partes a arcar com as custas e despesas processuais na proporção de 50% cada uma, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor da causa, sendo vedada a compensação.”

Inconformada, apela a parte autora (fls. 232/246).

Assevera que “, no presente caso houve gravíssima falha na prestação de serviços por parte da Apelada, fatos que causaram severos impactos negativos à imagem e renda auferida pela consumidora!”. (fls. 235)

Afirma que “a parte Apelante enfrentou um problema significativo quando seu número de telefone foi banido pela plataforma. Esse banimento gerou um estado de desespero, pois o setor comercial da empresa ficou paralisado por vários dias, afetando diretamente suas operações e potencialmente suas receitas.”. (fls. 237)

Aduz que “clientes habituais, acostumados a fazer pedidos por meio do WhatsApp, agora estão impossibilitados de fazê-lo, o que não apenas prejudica financeiramente a parte autora, mas também afeta sua reputação no mercado.”. (fls. 238).

Sustenta que *“Para empreendimentos como o da parte Apelante, o WhatsApp não apenas representa uma ferramenta vital de comunicação, mas também um canal essencial para alcançar e atender os clientes de forma eficaz. A capacidade de responder prontamente às consultas dos consumidores e fornecer informações sobre os produtos e serviços oferecidos desempenha um papel crucial na construção e manutenção da base de clientes de qualquer empresa ou profissional.”*. (fls. 238)

Argumenta que *“a r. sentença também não levou em consideração a descredibilidade profissional causado à Apelante. Ora, com a invasão de sua conta, a Apelante que produzia conteúdos de forma regular a fim de manter seu público engajado, sofreu com a paralização da produção de conteúdo, o que gerou uma percepção negativa de seus seguidores e clientes em potencial, causando sérios danos à sua reputação profissional, pois colocou sob desconfiança o trabalho que foi criado ao longo de inúmeros anos pela Apelante.”*. (fls. 242)

Requer, ao final, que *“o acolhimento das presentes razões, para que este recurso seja integralmente provido, reformando-se parcialmente a r. sentença, para condenar a parte apelada ao pagamento de indenização por danos morais nos termos da inicial, com a exclusão da sucumbência recíproca e aumento dos honorários de sucumbência”*. (fls. 246)

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado e devidamente preparado (fls. 247/249).

Contrarrazões às fls. 253/271.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente demanda visando compelir a ré, proprietária da rede social *"Whatsapp Business"*, a reativar perfil mantido por ele naquela plataforma, sob a alegação de ilegalidade do banimento realizado, já que nunca teria violado qualquer regra da comunidade.

Por sua vez, a ré, em defesa, argumentou existir justa causa para o banimento, pois o referido perfil teria contrariado os Termos de Serviços e Políticas Comerciais.

No entanto, do que se extrai dos autos, em momento algum a requerida produziu qualquer elemento probatório a comprovar o motivo alegado para o bloqueio da conta, não bastando a mera alegação genérica de *"violação aos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade"*, argumento incapaz de demonstrar a *"existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor"*, como determina o artigo 373, II, do CPC.

Desta forma, correta a r. sentença ao dispor que, ante a falta de justificativa para o cancelamento da conta (banimento), há falha na prestação do serviço, determinando o reestabelecimento da conta e do aceso do autor ao sistema, considerando abusiva a conduta, que não pode ser chancelada sob o pretexto da liberdade de contratação.

Conquanto assim seja, o recurso interposto pela parte autora, veicula insurgência quanto aos danos morais pretendidos, e com razão.

No caso, entende-se pela sua ocorrência, na medida em que o autor se utilizava o aplicativo *"WhatsApp"*

Business” como ferramenta de trabalho voltada aos seus negócios, e meio de comunicação com seus clientes, sendo indevidamente desativada sem qualquer aviso prévio ou motivação demonstrada.

Além disso, a parte autora somente teve seu acesso reativado após ingressar com a presente ação, uma vez que não obteve êxito na via administrativa.

Tem-se dos autos que a situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando reflexos negativos ao bom nome e conceito da empresa.

Portanto, a indenização moral é medida que se impõe.

Nesse sentido:

Apelação Cível – Prestação de Serviços – Bloqueio/banimento de aplicativo (app) (WhatsApp) - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência de natureza cautelar de restabelecimento de serviço de comunicação eletrônica de dados da conta de WhatsApp business – Sentença de parcial procedência, sem acolhimento dos danos morais – Apelações de ambas as partes – Preliminares afastadas – Ilegitimidade passiva do Facebook e perda superveniente do objeto da ação inocorrentes – Facebook Brasil que se afigura como parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp – Grupo econômico Meta – Precedentes – Mérito – Relação de consumo – Banimento da empresa ré ou obstáculo de acesso de referida ao app por suposta violação aos termos de uso do serviço – Medida adota pela empresa ré indevida – Exclusão imotivada – Caso, ademais, em que incidente a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços – Obrigação de fazer – Determinação de restabelecimento do serviço do aplicativo (app) cuja manutenção se impõe –

Parcial reforma, todavia, para inclusão de condenação da empresa ré a título de danos morais – Sentença parcialmente reformada – Sucumbência que passa a ser integral da empresa ré – Honorários advocatícios majorados em grau recursal, apenas em desfavor da empresa ré (artigo 85, § 11, CPC) – Apelo da empresa ré não provido e apelação da empresa autora parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1028662-45.2023.8.26.0003; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024)

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – APLICATIVO WHATSAPP – RELAÇÃO DE CONSUMO – Preliminar de ilegitimidade ativa - Rejeição – Documentação que demonstra que a conta é utilizada comercialmente pela coautora Mauer Assessoria Empresarial Eireli – Preliminar de ilegitimidade passiva ad causam – Pacificado entendimento de que o Facebook Brasil responde pelos serviços prestados pelo WhatsApp Inc, aqui no território nacional, por integrarem o mesmo grupo econômico – Falha na prestação de serviços – Ausência de excludente de responsabilidade – Indevido cancelamento da conta da autora – Ausência de notificação prévia e não oportunizado o contraditório – Requerido que não se desincumbiu do ônus de comprovar fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora – Reativação da conta ocorrida após o deferimento da tutela de urgência, não havendo que se falar em perda superveniente de interesse processual – Cancelamento da conta que ensejou danos que extrapolam o mero dissabor – Danos morais configurados – Apelo improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1094673-27.2021.8.26.0100;

Relator (a): Almeida Sampaio; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2023; Data de Registro: 05/06/2023)

No tocante ao *quantum* indenizatório, deve se levar em conta: a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica do causador do dano; e d) as condições pessoais do ofendido (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado Antônio Jeová Santos, "*não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade*" (ob. cit., pág. 199).

Com base nesses critérios, bem se vê que o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) se mostra adequado e proporcional, uma vez que não há nos autos qualquer elemento de demonstre que os reflexos negativos da suspensão da conta tenham sido expressivos, a justificar o montante pleiteado pela parte autora.

O sofrimento não pode se converter em móvel de "*lucro capiendo*", nem a indenização pode se transformar em mero símbolo, sem caráter punitivo.

Assim, de rigor condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Por fim, em razão da total procedência da ação, a requerida deverá arcar integralmente com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso, para condenar a requerida ao pagamento de indenização moral no valor de R\$ 5.000,00.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, majoro os honorários advocatícios devidos pela ré para os patronos do autor de 15% para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

MARY GRÜN

Relatora