



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437680

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049763-07.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LIDIA MANCIN DA SILVA TOREZAN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 47298

APEL. Nº : 1049763-07.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

APDA. : LÍDIA MANCIN DA SILVA TOREZAN

*Ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória por danos morais – Aplicativo Whatsapp Business – Banimento unilateral da conta do usuário.

Preliminar de ilegitimidade passiva ad causam – Aquisição da empresa Whatsapp LLC. pelo Facebook Inc., sendo o réu Facebook Brasil o responsável legal, no país, por demandas que envolvam o aplicativo Whatsapp – Empresas integrantes do mesmo grupo econômico, sendo o réu parte legítima passiva para responder pelo vício do serviço – Preliminar rejeitada.

Ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória por danos morais – Aplicativo Whatsapp Business – Banimento unilateral da conta do usuário – Cancelamento da conta do aplicativo de mensagens, sem prévia comunicação à autora, alegando-se conduta em desacordo com os termos de serviço e política comercial da plataforma – Descabimento – Réu não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade da interrupção dos serviços (art. 373, II, CPC) - Ausência de prova de que a autora infringiu as políticas de uso do aplicativo – Inexistência de prévia notificação, a respeito de possível prática vedada pela plataforma, cerceando o direito de contraditório e ampla defesa – Banimento unilateral e abusivo – Danos morais bem evidenciados – Precedentes – Indenização a comportar redução, em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso provido em parte.*

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, proposta por **LÍDIA MANCIN DA SILVA TOREZAN** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, cuja r. sentença de fls. 172/176: *“JULGOU EXTINTO O PROCESSO, sem resolução de mérito, com fulcro no art. 485, inciso VI, em relação ao pedido de obrigação de fazer, e JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO de indenização por dano moral, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de condenar a ré a pagar à autora o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), com incidência de juros de mora e correção monetária na forma estabelecida nesta sentença (...). Por conseguinte, e também por força do princípio da causalidade, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que*

fixo em 15% sobre o valor da condenação”.

Apela a ré (fls. 179/206), sustentando a ilegitimidade passiva por não ser o proprietário, provedor ou operador do aplicativo Whatsapp, sendo operado pela empresa americana Whatsapp LLC. A apelante não é sucursal ou filial do Facebook Inc, não sendo aplicável o art. 75, X, do CPC, tampouco obrigado pela legislação brasileira a responder pelo referido aplicativo. No mérito, assevera legítima a interrupção dos serviços, em decorrência de possível violação dos termos de serviço e à política comercial do aplicativo, sendo que a medida de banimento pode ocorrer sem aviso prévio à usuária, conforme previamente esclarecido nas condições de uso aceitas no ato da instalação do aplicativo, devendo prevalecer o quanto pactuado, em atenção ao princípio *pacta sunt servanda*. Aduz: *“embora o Facebook Brasil – por não ser proprietário ou provedor do WhatsApp – não tenha condições de apurar o motivo pelo qual se deu a interrupção do serviço objeto dos autos, a apelada, provavelmente, violou os Termos de Serviço do WhatsApp pelo uso não pessoal de sua conta”, pois “a própria apelada confessou que utilizava sua conta para fins comerciais, o que é vedado pelos 'Termos de Serviços' do WhatsApp (...), caberia à apelada cadastrar sua conta em modalidade destinada às práticas e uso profissional do aplicativo, o que não restou demonstrado nos autos”*. Assim, agiu em exercício regular de direito, não havendo que se falar na ocorrência de danos morais passíveis de reparação. Não há demonstração de efetivo prejuízo, não sendo o dano hipotético passível de reparação. Alternativamente, pugna pela redução do valor da indenização arbitrada a tal título. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso processado e respondido (fls. 212/229).

É o relatório.

VOTO.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer e indenização por danos morais por injustificado cancelamento de conta no aplicativo Whatsapp Business.

Narrou a autora, na inicial, utiliza há cerca de 15 anos os serviços do aplicativo WhatsApp, gerido pelo réu, por meio da linha telefônica (11) 94164-7770.

Em 25/03/2024 o réu baniu a conta da requerente do referido aplicativo, sem prévia notificação ou justificativa, restabelecendo os serviços, seguido de nova interrupção em 03/04/2024.

A autora é advogada e professora e alega que o telefone é utilizado não apenas para fins pessoais, mas também profissionais, efetuando contato com seus clientes e alunos por intermédio da referida linha, com integração de Leads Page vinculadas ao número de WhatsApp bloqueado.

Alega que o banimento não foi precedido de notificação tampouco

apresentou-se esclarecimentos sobre os motivos que o ensejaram, de modo que não teve a oportunidade de exercer as garantias do contraditório e ampla defesa.

Postulou pela condenação do réu ao restabelecimento integral da conta além de condenar-se a ré por danos morais no valor de R\$15.000,00.

Ao contestar (fls. 80/101), a ré alegou preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, alegou houve o restabelecimento da conta da autora, ocorrendo a perda superveniente do objeto. Sustentou que o acesso ao aplicativo foi interrompido por violação aos Termos de Serviço, com os quais a autora concordou no ato da instalação do aplicativo, com expressa previsão quanto à possibilidade de rescisão unilateral por violação às condições de uso. Aduz que *“apesar de mencionar a utilização da conta para fins profissionais, a autora não demonstra a utilização da modalidade business, de modo a ser provável que o banimento se deu em razão do uso não pessoal da conta”* (fl. 86). Assim, sustenta que a interrupção dos serviços foi realizada em exercício regular de direito, não se justificando a pretensão ao recebimento de indenização por danos morais, os quais, ademais, não foram comprovados.

A r. sentença apelada julgou extinto o processo, sem resolução de mérito, no tocante ao pedido de obrigação de fazer, pela perda superveniente do interesse processual, decorrente do restabelecimento dos serviços do WhatsApp no celular da autora, julgando procedente o pedido de danos morais, fixando a indenização em R\$10.000,00.

A r. sentença apelada foi assim fundamentada:

“Julgou antecipadamente a lide, com fulcro no inciso I do artigo 355 do Código de Processo Civil, pois a matéria de fato depende exclusivamente de prova documental.

Deixo de designar audiência de tentativa de conciliação porque as partes não manifestaram interesse em relação à medida.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva porque embora as empresas Whatsapp LLC. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. sejam pessoas jurídicas distintas, elas integram o mesmo conglomerado econômico, de modo que ambas se apresentam no mercado perante os consumidores como sendo o mesmo grupo empresarial.

Destarte, considerando que a ré Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. é a representante de sua matriz no Brasil e se beneficia de marca mundialmente conhecida, incumbe a ela cumprir a legislação aqui vigente.

No tocante à obrigação de fazer, houve perda do objeto da ação, porque a ré demonstrou que a conta da autora foi já desbloqueada, e o fato foi confirmado na réplica (fls. 83 e 136).

Porém, para fins de aplicação do princípio da causalidade, analiso este pedido, juntamente com o pedido de indenização por dano moral, ao qual houve resistência da ré.

A ré desativou unilateralmente a conta mantida pela autora na

plataforma "WhatsApp", sob o argumento de que a autora não seguiu "as diretrizes da comunidade sobre uso não pessoal da conta" (fl. 86).

A ré limitou-se a alegar que a conta da autora foi "suspensa temporariamente por possível violação dos Termos de Serviço".

Contudo, a ré não especificou quais conteúdos da autora teriam violado as diretrizes da comunidade sobre uso não pessoal da conta.

A ausência de informações quanto ao conteúdo postado que teria infringido as regras da plataforma da ré contraria o princípio da boa-fé objetiva que rege as relações contratuais entre as partes (CC: art. 422).

Ademais, a prova de violação dos termos de uso e das diretrizes da comunidade do WhatsApp incumbia à ré, por força do disposto no art. 373, inciso II, do CPC.

E por ser prova documental, deveria ter sido produzida com a contestação, nos termos do art. 434, caput, do CPC.

No entanto, a prova não foi produzida.

Logo, reputo abusiva a desativação unilateral da conta da autora.

Portanto, a ré deu causa ao ajuizamento da ação visando à reativação da conta no WhatsApp de número (11) 94164-7770 e, por conseguinte, deve arcar com a sucumbência.

O pedido de indenização por dano moral é procedente, pois é fato incontroverso que a autora utilizava as suas contas no exercício de sua profissão, e também pela injustificável demora na solução de problema a que o consumidor não deu causa.

Ora, não se nega que a ré tenha o direito de averiguar e remover conteúdos que efetivamente violam as Diretrizes da Comunidade da plataforma WhatsApp.

Não pode a ré, todavia, manter uma conta suspensa temporariamente para averiguação por diversas vezes.

Tal conduta contraria o princípio da boa-fé e caracteriza, inclusive, abuso de direito nos termos do art. 187 do Código Civil: "Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes."

Portanto, no caso vertente a desativação da conta excedeu o limite do mero aborrecimento e causou transtorno exagerado à autora.

O cálculo da indenização, todavia, não é matemático. Para a fixação do seu montante devem ser sopesados os seguintes fatores, a saber, a sua dupla finalidade – punir o causador do dano e compensar o ofendido –, as condições econômicas de ambos e a gravidade objetiva do dano, de forma a proporcionar um consolo para quem recebe e um castigo para quem paga, sem, contudo ser insignificante nem acarretar enriquecimento sem causa.

Nesse diapasão, considerando todos os fatores acima mencionados, fixo o valor da indenização no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por considerá-lo suficiente para atingir as finalidades da reparação.

A correção monetária, pelo índice IPCA, incidirá a partir da data desta sentença, porque já foi computada para calcular o quantum da indenização.

A matéria foi pacificada pela Súmula 362 do STJ: “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

Considerando que a responsabilidade em análise possui natureza contratual, os juros de mora são devidos a partir da data da citação, no montante de 1% ao mês até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, serão calculados pela taxa legal correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (art. 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.905, de 28 de junho de 2024)”.

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva.

Alga a ré “o aplicativo WhatsApp pertence, é provido e operado pela empresa norte-americana WhatsApp LLC., constituída no Estado de Delaware, conforme indicado nos 'Termos de Serviço' do WhatsApp.” (fls. 181).

Entretanto, não prospera a ilegitimidade passiva ao argumento de que o Facebook Brasil não representa a WhatsApp LLC.

O Facebook Inc. adquiriu a empresa Whatsapp LLC., sendo o réu Facebook Brasil o responsável legal, no país, por demandas que envolvam as subsidiárias do conglomerado americano.

Portanto, apesar de a requerida Facebook Brasil ser pessoa jurídica diversa da Whatsapp LLC, ambas pertencem ao mesmo grupo econômico, sendo a recorrente parte passiva legítima para figurar em demandas relativas ao aplicativo Whatsapp.

Assim, tratando-se de empresas que compõem o mesmo grupo econômico e que atuam em parceria, reconhece-se a pertinência subjetiva passiva da ré para responder pelo vício do serviço relatado na inicial.

Nesse sentido, precedentes do STJ e TJSP:

“O Facebook Brasil é parte legítima para representar, nos Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.

“Com o fim de facilitar a comunicação dos atos processuais às pessoas jurídicas estrangeiras no Brasil, o art. 75, X, do CPC prevê que a pessoa jurídica estrangeira é representada em juízo 'pelo gerente, representante ou administrador de sua filial, agência ou sucursal aberta ou instalada no Brasil' e o parágrafo 3º do mesmo artigo estabelece que o 'gerente de filial ou agência presume-se autorizado pela pessoa jurídica estrangeira a receber citação para qualquer processo'. Considerando-se que a finalidade destes dispositivos legais é facilitar a citação da pessoa jurídica

estrangeira no Brasil, tem-se que as expressões "filial, agência ou sucursal" não devem ser interpretadas de forma restritiva, de modo que o fato de a pessoa jurídica estrangeira atuar no Brasil por meio de empresa que não tenha sido formalmente constituída como sua filial ou agência não impede que por meio dela seja regularmente efetuada sua citação." (HDE 410/EX, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 20/11/2019, DJe 26/11/2019). A regras advinda do precedente não deve, no caso concreto, ficar restrita à possibilidade de citação e intimação, sem possibilitar a cominação de multa. Interpretação restritiva tornaria inócua a previsão legal, pois, uma vez intimada, bastaria à representante nada fazer. Portanto, a possibilidade das astreintes revela-se imperiosa até para que se dê sentido ao dispositivo." (STJ, REsp 1568445/PR, Rel. Ministro ROGERIO SCHIETTI CRUZ, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, TERCEIRA SEÇÃO, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020)

Agravo de instrumento. Cautelar antecedente. Clonagem de linha e acesso ao aplicativo 'whatsapp' para solicitação por estelionatários de transferências bancárias aos contatos. Concessão de tutela de urgência. Alegação de ilegitimidade e de responsabilidade de outra empresa, sendo as personalidades jurídicas diversa, sendo obrigação impossível. Facebook pertencente ao mesmo grupo econômico, inclusive tendo ocorrido fusão. Determinação mantida de desativação. Multa imposta e já limitada a R\$ 20.000,00, cujo montante é mantido. Recurso não provido. A empresa ré, ora agravante, Facebook, compõe um grupo empresarial juntamente com a empresa Whatsapp, inclusive ocorrida fusão. Logo, é parte legítima e responsável pela segurança dos serviços disponibilizados aos usuários, não restando comprovada impossibilidade técnica para a desativação. A fixação de multa diária é plenamente cabível, visando o cumprimento da ordem judicial e buscando dar efetividade ao comando. Ou seja, a pena tem por objetivo coagir a ré a cumprir a obrigação. (TJSP; Agravo de Instrumento 2015226-16.2020.8.26.0000; Relator (a): Kioitsi Chicuta; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2020; Data de Registro: 24/03/2020).

No mérito, o recurso comporta parcial provimento.

No caso, sustenta a autora ilegal a interrupção unilateral dos serviços do aplicativo WhatsApp, ocorrida em mais de uma oportunidade, postulando o restabelecimento da conta, além de indenização por danos morais.

Ao contestar, o réu afirmou que o banimento do usuário decorreu de violação aos termos de serviço, pelo uso não pessoal da conta, utilizando-a também para fins profissionais sem comprovação da instalação da modalidade business, sendo a interrupção dos serviços realizada em exercício regular de direito.

Em réplica, alegou a autora, quanto ao mérito que *“o requerido somente trouxe teoria e ficou copiando e colando regras do aplicativo, todavia, não trouxe elementos probatórios de qual infração a requerente infringiu. E repita-se que o requerido já desbloqueou o WhatsApp para vir a bloqueá-lo novamente no dia 16/5/24 para depois desbloquear. A própria requerente disse que tem o WhatsApp Business, portanto, ela não infringiu regra nenhuma, ela utilizou o WhatsApp Business”* (fl. 137).

Incumbia ao requerido provar a regularidade da interrupção dos serviços, nos termos do art. 373, II, do CPC, prova essa não produzida.

A autora demonstrou a ocorrência de banimento em 25/03/2024, com restabelecimento dos serviços e novo bloqueio em 03/04/2024 (fls. 23/29), com nova notícia de bloqueio em 16/05/2024 (fls. 145/150).

Demonstrou, ainda, comunicou o réu a fim de obter esclarecimentos sobre os motivos que ensejaram o bloqueio temporário de sua conta e solicitando a reconsideração da decisão, sem notícia de qualquer resposta do requerido (fls. 31/34).

Comprovou, ainda, há utilização do WhatsApp Business, refutando a alegação do réu sobre o não uso pessoal de sua conta (fls. 151/152).

A justificativa apresentada pelo réu foi genérica, sem apontar de forma precisa qual a atividade exercida pela autora, em tese, teria violado a política comercial do aplicativo.

Tampouco esclareceu os motivos que ensejaram a interrupção dos serviços por três vezes, sem prévia notificação ou justificativa.

Não há mínimo indício de que a autora infringiu as políticas de uso do aplicativo, sendo as alegações do réu destituídas de força probatória.

Não seria razoável exigir da autora a prova de que não exerce ou exerceu atividade proibida ou em desconformidade com os termos de uso do aplicativo, o que, na prática, consistiria em produção de prova negativa impossível.

O requerido, que atua em parceria com o aplicativo detentor do domínio da informação, não demonstrou qualquer prova concreta de que a autora agiu em desacordo com os termos de serviço e a política comercial, não se desincumbindo de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora (art. 373, II, CPC).

Ademais, não ocorreu prévia notificação da usuária a respeito de possível prática vedada pela plataforma, a permitir o exercício do contraditório e a ampla defesa, antes da interrupção dos serviços.

Reza o art. 20 da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet):

“Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.”

O banimento unilateral dos serviços fundado em descumprimento da política de uso, sem notificação prévia, impediu que a autora tomasse conhecimento da situação a fim de defender-se da desativação da conta no aplicativo, cerceando o direito de contraditório e ampla defesa.

Portanto, na hipótese, a interrupção unilateral dos serviços foi abusiva, evidenciando situação caracterizadora de danos morais indenizáveis.

A desativação indevida da conta da autora, utilizada tanto para fins pessoais quanto profissionais, sem comprovação de violação aos termos de uso e a política comercial, traduz-se em transtorno superior àquele esperado nas relações comerciais, acarretando transtorno característico de dano moral.

Nesse sentido, precedentes desta Corte:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. APLICATIVO WHATSAPP. DESATIVAÇÃO DE CONTA. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. Prejudicado. Não configuração dos requisitos. Procedência da ação. Apelo da ré. PRELIMINAR. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Afastamento. Aquisição do aplicativo WhatsApp pelo Facebook. Empresas que pertencem ao mesmo grupo econômico. Facebook que é a única integrante do grupo econômico com representação no Brasil. Legitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda. Precedentes nesta Corte. MÉRITO. Desativação de aplicativo de mensagens, sem prévia comunicação ao usuário, sob a alegação de conduta em desacordo com a política de uso da plataforma recomendada pela empresa – "Termos de Serviço". Bloqueio repentino do acesso ao aplicativo no dispositivo do autor, com a perda de mensagens, dados e arquivos armazenados que se

mostrou indevida. Ausência de informações necessárias a possibilitar ao autor o conhecimento da conduta supostamente violada e assegurar o direito de contraditório e ampla defesa. Ofensa ao disposto no artigo 6º, III e IV, do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço. Dever de indenizar configurado. DANO MORAL. Ocorrência. Situação vivenciada pelo autor que não se traduz em meros aborrecimentos ou simples dissabores. INDENIZAÇÃO. "QUANTUM" ARBITRADO. Montante fixado na sentença em R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais). Minoração. Cabimento. Redução para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Razoabilidade e adequação. Sentença reformada em parte. Apelação parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1003072-08.2019.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/09/2020; Data de Registro: 18/09/2020)

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)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - APLICATIVO WHATSAPP - BLOQUEIO DE CONTA - OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO - Já é pacífico o entendimento de que a empresa requerida, Facebook do Brasil, responde pelos serviços de internet prestados pelo aplicativo "Whatsapp", por integrarem o mesmo

grupo econômico, o que a legitima a responder, no cumprimento da legislação brasileira, pelos atos aqui praticados por intermédio do referido aplicativo - Organização jurídico-empresarial das empresas componentes do mesmo grupo econômico não serve como blindagem à corresponsabilidade pelos danos causados no exercício de sua atividade-fim - Indevido cancelamento das contas da autora, em razão de não ter sido demonstrado que utilizadas em desacordo com os "Termos de Serviços" da plataforma utilizada - Ausência de qualquer prévio aviso e oportunidade de ampla defesa e contraditório, preceitos constitucionalmente garantidos - Cancelamento do serviço indevido - Dano moral configurado - Montante sugerido pela autora (três mil reais) que se apresenta que suficiente para confortar o abalo indevidamente experimentado e, ao mesmo tempo, desestimular a conduta indiligente do réu - Sucumbência a cargo do réu - Recurso do Facebook improvido e provido o da autora. (TJSP; Apelação Cível 1035181-21.2019.8.26.0506; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/03/2021; Data de Registro: 05/04/2021)

Obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos materiais e morais. Autor fora excluído dos serviços de 'WhatsApp'. Ré é parte legítima passiva. 'Facebook' e 'WhatsApp' integram o mesmo grupo econômico. Relação de consumo presente. Interrupção dos serviços que não tivera nenhuma justificativa. Abusividade configurada. Posteriormente, o próprio 'WhatsApp' reativara os serviços, o que demonstra que procedera de forma inadequada inicialmente. Danos morais caracterizados, inclusive 'in re ipsa'. Apelante responde pelos riscos da própria atividade - fortuito interno. Verba reparatória compatível com as peculiaridades da demanda. Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1108698-16.2019.8.26.0100; Relator (a): Natan Zelinschi de Arruda; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2021; Data de Registro: 31/05/2021)

Caracterizado o dano moral, o valor indenizatório deve ser fixado de acordo as especificidades do caso concreto em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A indenização deve ter caráter preventivo, com o fito de a conduta danosa não volte a se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

Dispõe o art. 944, caput e § único, do CC: *“A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”*.

Nesse cenário, levando-se em consideração o caso concreto e a extensão do dano (art. 944 do CC), entendo adequado para compensar o abalo sofrido, reduzir o valor fixado na r. sentença de R\$10.000,00 (dez mil reais) para o valor de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, provendo-se em parte o recurso.

Conforme ressaltou a Min. Nancy Andriighi *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp. nº 318379-MG, j. em 20/09/2001).

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso do réu** tão somente para reduzir o valor dos danos morais para **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**, corrigido pela tabela do TJSP do acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora pela SELIC da citação, mantida, no mais, a r. sentença apelada nos termos em que proferida.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR