



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000445294**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2129547-88.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante ADRIANA MARIA DA SILVA BASTOS, é agravado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), FABIO TABOSA E CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

**SILVIA ROCHA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

29ª Câmara de Direito Privado

Agravo de Instrumento nº 2129547-88.2025.8.26.0000

41ª Vara Cível Central da Capital de São Paulo (proc. nº 1056042-72.2025.8.26.0100)

Agravante: Adriana Maria da Silva Bastos 70707308100

Agravada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz de 1ª Instância: Marcelo Augusto Oliveira

Voto nº 38627.

- TUTELA DE URGÊNCIA. 1. A autora teve sua conta do WhatsApp Business banida, o que impede a comunicação com os clientes e compromete os seus rendimentos, pois utiliza o aplicativo para agendamentos e suporte. Alega que o bloqueio foi efetuado sem notificação nem justificativa, violando princípios contratuais e expondo-a a riscos financeiros. 2. A antecipação de tutela requer probabilidade do direito e perigo de dano irreparável, o que não se verifica neste caso, pois a alegação de não violação dos termos de uso demanda prova. Agravo não provido.

Autora de ação de “obrigação de fazer c.c. pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais”, a agravante rebela-se contra a r. decisão de fls. 51/52, que indeferiu pedido de concessão de tutela de urgência, sob o fundamento de que “os fatos narrados na exordial são todos sob ótica da parte autora, sendo prudente a oitiva dos requeridos à luz do contraditório e ampla defesa”.

A agravante sustenta que: a) “é usuária da referida plataforma” “há anos, tempo suficiente para consolidar como seu principal meio de contato entre seus clientes e pessoas com as quais mantinha contato profissional, já que a autora possui uma empresa de eventos, até sem justificativa alguma, sua conta ter sido arbitrariamente banida” (sic, fl. 1 do agravo); b) “após sua conta ter sido arbitrariamente banida, a autora entrou em contato com o email, o [support@support.whatsapp.com](mailto:support@support.whatsapp.com), que a própria requerida fornece para uma solução do problema, e informou todos os fatos que ocorreram em sua conta do WhatsApp” “a fim de entender o MOTIVO do banimento e recuperar seu acesso” (sic, fl. 2 do agravo), sem sucesso; c) “é empreendedora e educadora, fundadora da empresa “A Ciência é Mágica”, iniciativa de relevante cunho social e educacional, voltada à popularização da ciência entre o público infantil por meio de atividades lúdicas, interativas e experimentais” (sic, fl. 7 do agravo); d) “encontra-se impossibilitada de exercer regularmente sua atividade profissional,

tendo em vista estar incomunicável com seu público-alvo”, e “tal circunstância tem comprometido sua fonte de renda, uma vez que todo o processo de agendamento, atendimento, suporte e esclarecimento de dúvidas acerca de seus eventos é realizado exclusivamente por meio de aplicativo de mensagens, atualmente bloqueado” (sic, fl. 8 do agravo); e) o não deferimento da liminar “significa impossibilitar que a autora exerça sua profissão e continue sobrevivendo com o que recebe de seus clientes, uma vez que a cada dia que passa, novas oportunidades profissionais são perdidas pela agravante” (sic, fl. 9 do agravo); f) “este impedimento não se limita a uma simples dificuldade administrativa, mas resulta em uma paralisação total de suas atividades laborais, o que, por consequência, compromete a fonte de sustento” (sic, fl. 10 do agravo). Pede a reforma da decisão agravada, com concessão da tutela de urgência “para determinar que a ré, prontamente, devolva imediatamente a conta na plataforma”, “no prazo de 24 horas sob pena de multa diária não inferior a R\$1.000,00” (sic, fl. 11 do agravo).

Recurso tempestivo e preparado.

Não foi antecipada a tutela recursal.

Sem resposta, por não ter havido citação.

É o relatório.

De acordo com a inicial, a autora teve a sua conta profissional do WhatsApp banida da plataforma da ré, o que a impossibilitou de se comunicar com seus clientes e demais envolvidos em sua atividade profissional.

Segundo a autora, “o bloqueio foi realizado sem qualquer notificação prévia, advertência ou justificativa concreta, configurando clara violação aos princípios da boa-fé e da confiança legítima nas relações contratuais” (sic, fl. 6 do processo);

Aduz que está “incomunicável em sua atividade profissional, o que tem comprometido gravemente seus rendimentos, uma vez que todo o agendamento, suporte e esclarecimento de dúvidas sobre eventos são realizados exclusivamente por meio do

aplicativo”, bem como “possui, neste momento, evento ativo e em fase de execução” (sic, fl. 7 do processo), a se realizar no dia 17 de maio às 15 horas.

A autora afirma que “em virtude do bloqueio do número, não tem conseguido prestar qualquer tipo de suporte aos participantes, responder dúvidas frequentes, confirmar inscrições ou lidar com eventuais imprevistos organizacionais, o que compromete seriamente sua imagem profissional, além de expô-la a riscos contratuais com os consumidores e possíveis perdas financeiras irreparáveis”, e “resta evidente que a conduta da ré, ao proceder com o banimento abrupto do número profissional “ +55 61 98425-3123”, sem motivação aparente e sem oportunizar qualquer defesa, está diretamente violando os direitos da requerente como consumidora e empreendedora, configurando ato ilícito passível de responsabilização” (sic, fl. 8 do processo).

Alega que “sem justificativa alguma permanece sem contato com seus clientes, e muito menos pode ofertar seus produtos, o que implica diretamente em sua renda, já que a sua principal ferramenta de comunicação o baniu da plataforma de forma arbitrária e injusta” (sic, fl. 9 do processo).

Diz que “em virtude da leitura integral dos termos de serviços do WhatsApp, a autora NÃO se enquadrou em NENHUM tópico sugerido pela plataforma, o que gerou ainda mais indignação e alimentou novamente a seguinte pergunta: “por quê meu WhatsApp foi banido sem motivo?”, até porque a ÚNICA resposta da requerida dá é “se você foi banido é porque há indícios de violação dos termos de uso”, o problema é que a ré NÃO JUSTIFICA, e nem sequer menciona quais diretrizes o usuário infringiu nenhuma diretriz da comunidade” (sic, fl. 18 do processo).

Nesse cenário, a autora pede: (i) “a concessão de tutela provisória (uma vez que a autora permanece sem contato por meio da sua rede social WhatsApp), para determinar que a ré, prontamente, devolva imediatamente a conta na plataforma”, “no PRAZO DE 24 HORAS sob pena de multa diária não inferior a R\$1.000,00”; (ii) “Seja a ação JULGADA TOTALMENTE PROCEDENTE, para confirmar a decisão liminar e condenar a ré ao pagamento de danos morais na ordem dos R\$11.000,00; bem como dos honorários advocatícios fixados com base no § 8º-A do artigo 85 do Código de Processo Civil”

(sic, fl. 29 do processo).

Em 29.4.25, foi indeferido o pedido de concessão de tutela de urgência e determinada a citação da ré (fls. 51/52 do processo). Daí o agravo.

A antecipação dos efeitos da tutela de urgência, de natureza antecipada, pressupõe elementos que evidenciem a probabilidade do direito, porque os fatos narrados constituem provável verdade.

“A probabilidade que autoriza o emprego da técnica antecipatória para tutela dos direitos é a probabilidade lógica – que é aquela que surge da confrontação das alegações e das provas com os elementos disponíveis nos autos, sendo provável a hipótese que encontra maior grau de confirmação e menor grau de refutação nesses elementos. O juiz tem que se convencer de que o direito é provável para conceder tutela provisória”. (1)

Além disso, há de existir perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo no aguardo da solução final. Esse é o conteúdo da regra do artigo 300 e parágrafos do CPC.

E porque a efetivação da tutela de urgência de natureza antecipada se assemelha à execução provisória, o exame da presença de seus pressupostos reclama cautela e rigor.

Dispõe “o § 3º do art. 300 do CPC/2015 que não se concederá tutela de urgência de natureza antecipada “quando houver perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão”. A decisão que antecipa efeitos da tutela é revogável (cf. art. 296 do CPC/2015; assim já o era, também de acordo com o § 4º, do art. 273 do CPC/1973). Irreversibilidade, pois, não se liga à decisão, mas aos seus efeitos. Prepondera, na doutrina, a orientação de que não se devem considerar irreversíveis os efeitos, quando possível a composição por perdas e danos”. (2)

Não obstante a longa argumentação e preservado o direito de a agravante perseguir aquilo a que entende fazer jus, em princípio,

não se verifica a possibilidade de antecipar a tutela, para que a ré reative sua conta do Whatsapp Business, porque, a alegação de que ela não violou os termos de uso da conta, demanda dilação probatória.

Constou do “print” que a autora recebeu a seguinte mensagem, a respeito do banimento da sua conta: “Esta conta não pode mais usar o Whatsapp Business. Após terminar nossa análise, concluímos que a atividade dessa conta viola a Política de Mensagens do WhatsApp Business ou a Política Comercial da Meta” (sic, fl. 16 do processo).

A autora alega que “não feriu nenhuma diretriz ou termo de uso da plataforma” (fl. 10 do processo), mas tal fato ainda não está demonstrado, havendo necessidade de se verificar a razão do banimento da conta, o que implica contraditório, quando a ré terá oportunidade de se manifestar a respeito.

Então, não havendo prova suficiente das alegações da autora e havendo necessidade de verificar se o banimento da conta da agravante ocorreu sem motivo, por ora não há como, antecipadamente, determinar a sua reativação.

Além da probabilidade do direito deve haver fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação a quem pretende a antecipação de tutela e, aqui, também não se vislumbra a irreparabilidade, nem a dificuldade.

“Sob o ponto de vista objetivo, irreparável é a lesão ao direito deduzido pelo autor que não pode ser plenamente restaurada pela via indenizatória, ou seja, que não admite completa reparação por intermédio de compensação pecuniária. Nesta perspectiva, a ideia de irreparabilidade se encontra inexoravelmente ligada à de impotência do dinheiro para substituir ou repor o dano experimentado pelo titular do direito, como acontece quando se cogita de compensar economicamente a perda da vida, da integridade física, da saúde e de outros bens jurídicos imateriais. Já sob o ângulo subjetivo, irreparável é a lesão a direito que, embora perfeitamente restaurável pela via pecuniária, não se restaura por causa da incapacidade econômica, momentânea ou definitiva, do titular da obrigação para fazer frente à exigência ou

pedido de caráter indenizatório.”<sup>(3)</sup>

Não há, portanto, como se cogitar, no caso concreto, de dano irreparável, mas, ao contrário, ele é facilmente reparável, uma vez que pode ser completamente restaurado por compensação pecuniária, tanto que, na ação, a autora pleiteia indenização moral (fl. 27 do processo).

A ação mal se iniciou, havendo, por ora, mera expectativa de direito, cujo resultado depende do contraditório, do exame das alegações das partes e de suas provas.

Não há, portanto, nada a alterar na decisão agravada.

Não se pode perder de vista, por fim, que a antecipação de tutela específica, se for o caso, poderá ser concedida no curso da ação ou por época da prolação da sentença, quando se terá permitido a produção de prova e se terá oportunidade de avaliar, com maior profundidade, a existência e extensão do direito afirmado pela agravante.

Diante do exposto, nego provimento ao agravo.

SILVIA ROCHA  
Relatora

Nota:

<sup>1</sup> Cf. Luiz Guilherme Marinoni, Sérgio Cruz Arenhart e Daniel Mitidiero, in Código de Processo Civil Comentado, Ed. RT, 2015, 1ª Ed., p. 312.

<sup>2</sup> Cf. José Miguel Garcia Medida, in Direito Processual Civil Moderno, Ed. RT, 2015, p.455.

<sup>3</sup> Cf. Antônio Cláudio da Costa Machado, in Tutela Antecipada, Ed. Oliveira Mendes, 1998, p.456.