



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000450886

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1067234-36.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado BRUNO NUNES DOS SANTOS.

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 parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1067234-36.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Apelado: Bruno Nunes dos Santos
Voto nº 39.059

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ILEGITIMIDADE PASSIVA – A requerida FACEBOOK que responde pelos serviços de internet prestados pelo "WhatsApp", por integrarem o mesmo grupo econômico – Precedentes desta Corte - Bloqueio de conta em aplicativo de mensagem – Falha da prestadora de serviços – DANOS MORAIS – Configuração – Evidente a repercussão negativa gerada pelo bloqueio indevido da conta da parte autora, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros – “QUANTUM” INDENIZATÓRIO – Indenização no valor de R\$ 7.000,00 que, diante das circunstâncias do caso, se mostra adequada para sanar de forma justa a lide – Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, na ação que lhe move **BRUNO NUNES DOS SANTOS**, objetivando a reforma da sentença (fls. 185/192) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 35ª Vara Cível da Comarca de São Paulo, Dr. Gustavo Henrique Bretas Marzagão, que julgou parcialmente procedente a demanda para condenar a ré a restabelecer o acesso do autor ao aplicativo *WhatsApp*, além do pagamento de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência, foi a ré condenada ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

em 10% do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 199/218) e argui ser parte ilegítima para a demanda; notícia de restabelecimento de acesso à conta; bloqueio legítimo em razão de possível violação aos termos da plataforma; ausência de dano moral indenizável; necessidade de redução do valor indenizatório e de afastamento da condenação ao pagamento das verbas sucumbenciais.

Apresentadas contrarrazões (fls. 224/235), o apelo foi recebido nos efeitos devolutivo e suspensivo.

É o relatório.

Em relação à legitimidade do Facebook, trata-se de entendimento consolidado nesta Corte, tendo em vista que, embora exista pessoa jurídica distinta (*WhatsApp Inc.*, com sede nos Estados Unidos da América), trata-se de empresas que pertencem ao mesmo grupo econômico:

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTA DE WHATSAPP BUSINESS DESATIVADA. R. DECISÃO QUE DEFERIU O PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA PARA REATIVAR A CONTA DA AUTORA. PRESENTES, NESTE MOMENTO, OS REQUISITOS DO ARTIGO 300 DO CPC PARA CONCESSÃO DA TUTELA. FACEBOOK. LEGITIMIDADE PASSIVA. MESMO GRUPO ECONÔMICO. DECISÃO MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2182879-72.2022.8.26.0000; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/09/2022; Data de Registro: 14/09/2022)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Procedência em parte. Autora banida do aplicativo WhatsApp. Preliminar de perda superveniente do interesse processual afastada. Legitimidade passiva do Facebook Brasil. Empresas que integram

Apelação Cível nº 1067234-36.2024.8.26.0100

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

o mesmo grupo econômico. Alegação de que a autora teria violado um dos termos de uso do aplicativo, sem, contudo, haver indicação específica acerca da suposta violação. Hipótese em que o acesso ao aplicativo foi bloqueado, sem prévio aviso ou justificativa plausível. Dano moral configurado. Autora que utilizava o mesmo número de telefone há cerca de dez anos e se viu impossibilitada de contatar seus clientes em razão da conduta da ré. Situação que extrapola o mero dissabor. Indenização por dano moral fixada em R\$ 1.500,00. Valor que merece sofrer majoração. Arbitramento em R\$ 5.000,00 que se mostra adequado no caso concreto. Sentença parcialmente reformada. Recurso da ré não provido. Recurso adesivo da autora parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1106718-34.2019.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2022; Data de Registro: 29/09/2022)

Trata-se de típica relação de consumo, enquadrando-se autora e ré na condição de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

No caso em tela, restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que, embora a apelante tenha o lícito direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto não há relato de um único fato que corrobore essas hipóteses.

Limita-se a ré, com efeito, a alegar genericamente “*possível violação aos termos de uso do aplicativo WhatsApp*”, sem, todavia, especificá-la nem tampouco demonstrá-la.

Quanto ao cumprimento da obrigação de fazer, a própria apelante traz aos autos notícia de que a determinação já foi efetivada, razão pela qual não há que se falar em obrigação impossível.

Caracterizada a responsabilidade do fornecedor, necessário averiguar a existência de dano moral indenizável. Sobre o tema, convém ressaltar a lição do festejado ORLANDO GOMES:

“Dano moral é, portanto, o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilicitamente produzida por outrem. (...) Observe-se, porém, que esse dano não é propriamente indenizável, visto como indenização significa eliminação do prejuízo e das consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial. Prefere-se dizer que é compensável. Trata-se de compensação, e não de ressarcimento. Entendida nestes termos a obrigação de quem o produziu, afasta-se a objeção de que o dinheiro não pode ser o equivalente da dor, porque se reconhece que, no caso, exerce outra função dupla, a de expiação, em relação ao culpado, e a de satisfação, em relação à culpa”. (Obrigações. 11ª ed., Rio de Janeiro: Editora Forense, pp. 271-272).

Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio, conforme leciona CARLOS ALBERTO BITTAR:

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

“(…) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (…) o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge 'ex facto' ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Ora, trata-se de presunção absoluta ou 'iure et de iure', como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral.” (Reparação civil por danos morais. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, pp. 202-204)

De fato, é evidente a repercussão negativa gerada pelo bloqueio indevido da conta de *WhatsApp* do autor, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros.

O abalo, assim, é consequência inexorável, devendo-se ter por presumida a ocorrência de dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Resta a análise do *quantum* indenizatório.

A dificuldade inerente a tal questão reside no fato da lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

novas práticas lesivas (função pedagógica).

Tomando-se por base aspectos do caso – extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos – o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

Assim, julgo adequado para sanar a presente lide o arbitramento da verba indenizatória em R\$ 7.000,00, porquanto proporcional e em conformidade com as diretrizes acima expostas.

Diante da procedência da demanda, permanece a ré responsável pelo pagamento das verbas sucumbenciais, nos termos já fixados em primeiro grau.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 7.000,00, com incidência de correção monetária pela variação do IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil), desde a data de publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ), e incidência de juros moratórios equivalentes à diferença entre o índice mensal acumulado da Taxa Selic e o IPCA respectivo (art. 406, § 1º, do Código Civil), nos termos da Lei nº 14.905/2024, contados os juros desde a citação.

HUGO CREPALDI
Relator