



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000528871

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039483-40.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TIAGO LANDIM FERREIRA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

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 ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), NELSON JORGE JÚNIOR E SIMÕES DE ALMEIDA.

São Paulo, 3 de junho de 2026.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 51007

APEL. Nº : 1039483-40.2025.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : TIAGO LANDIM FERREIRA

APDO. : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. Caso em Exame

1. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais proposta por Tiago Landim Ferreira em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. O autor alega banimento unilateral e injustificado de sua conta no WhatsApp Business, utilizada há mais de dez anos para fins profissionais, sem prévia notificação. A sentença de primeira instância julgou parcialmente procedente, determinando o restabelecimento da conta e negando indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) a legitimidade do banimento da conta do autor na plataforma WhatsApp Business; (ii) a ocorrência de danos morais em decorrência da falha na prestação de serviços.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo a vulnerabilidade do autor frente à big tech.

4. O réu não comprovou a legitimidade do banimento, nem produziu provas de notificação prévia ao autor, violando o dever de informação e a boa-fé objetiva.

5. Os fatos narrados caracterizam danos morais passíveis de reparação, conforme precedentes da Câmara em casos parelhos.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, cabendo-lhe o ônus de provar a legitimidade de suas ações. 2. A ausência de notificação prévia e a falha na prestação de serviços configuram dano moral indenizável.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais proposta por **TIAGO LANDIM FERREIRA** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, **julgada parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 277/281, confirmando a tutela de urgência anteriormente deferida e condenando o réu na obrigação de fazer consistente em restabelecer o número cadastrado na plataforma de mensagens WhatsApp Business (61) 98448-7383, determinando o rateio das custas e despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em favor do patrono do autor em R\$1.200,00 e em 10% do valor pretendido a título de danos morais em favor do patrono do réu.

Apela o autor (fls. 288/309) pretendendo o recebimento de indenização por danos morais em razão do banimento de sua conta da plataforma WhatsApp Business de maneira unilateral, repentina e sem qualquer aviso prévio, sem comprovação de justa causa para tanto, limitando-se a apresentar alegações genéricas de violação de termos de uso. Afirmar que a linha era utilizada há mais de dez anos exclusivamente para fins profissionais, centralizando na referida conta a comunicação com todos os seus clientes, tratando-se de instrumento essencial para o desenvolvimento de seu trabalho. A suspensão abrupta ocasionou a perda de contatos, conversas em andamento e impossibilidade de atendimento, comprometendo de maneira direta o exercício de sua atividade profissional. Há manifesta falha na prestação de serviços do réu, além de descaso na resolução extrajudicial do conflito, pelos quais deve responder objetivamente na forma do art. 14, do CDC. Os danos morais, na hipótese, se configuram *in re ipsa*. Pugna pelo provimento do recurso, com a condenação do réu ao pagamento de R\$12.000,00 a título de danos morais, julgando-se integralmente procedente a ação e condenando o requerido também a arcar com a integralidade do valor das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência de 20% do valor da causa.

Recurso preparado (fls. 310/311) e respondido (fls. 315/325).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, alegando o autor banimento unilateral, injustificado e sem prévia notificação, de sua conta na plataforma WhatsApp Business, gerida pelo réu.

Narrou o autor, na petição inicial, é titular de conta do aplicativo WhatsApp Business, gerido pelo réu, vinculada ao número de telefone (+55) (61) 98448-7383, utilizada com exclusividade há mais de dez anos para fins profissionais, no ramo de compra e venda de veículos, tratando-se de sua principal ferramenta de trabalho e comunicação com os clientes.

Alegou foi surpreendido pela suspensão abrupta e repentina de sua conta, sem qualquer aviso prévio ou notificação por parte do requerido, que fundamentou a

desativação de maneira genérica em suposta violação da “Política de Mensagens do WhatsApp Business” ou da “Política Comercial da Meta”, sem, contudo, indicar especificamente qual conduta teria dado azo à infração e qual norma teria sido especificamente infringida.

Argumenta que o banimento ocorreu de forma unilateral, arbitrária e injustificada, cerceando o exercício ao contraditório e ampla defesa, por não oportunizada qualquer forma de defesa prévia antes da aplicação da penalidade máxima.

Ressalta esgotou as tentativas de solução extrajudicial do conflito, através de contato com o suporte oficial do réu, por e-mail, registrando também reclamação na plataforma de consumidores "Reclame Aqui", se limitando o requerido a responder com procedimentos automatizados, padronizados e genéricos, sem análise da situação particular do requerente.

Assevera que a interrupção de sua principal ferramenta de comunicação profissional com seus clientes impediu a continuidade de negociações em andamento e a realização de novas transações, com perda imediata de vendas e receitas, afetando diretamente sua reputação no mercado e até mesmo sua subsistência.

Assim, ajuizou a presente ação postulando o restabelecimento imediato de sua conta na plataforma do réu vinculada ao número de telefone (+55) (61) 98448-7383 e danos morais decorrentes da falha na prestação dos serviços.

A ação foi julgada parcialmente procedente, sendo assim fundamentada:

“No mérito, a demanda procede em parte.

Acerca da legislação aplicável, ainda que o escopo do autor ao produzir conteúdo na plataforma gerida pelo requerido seja a obtenção de clientes e lucro, é inegável sua aquisição de serviços prestados pela plataforma no mercado de consumo, sendo então mero produtor de conteúdo em escopo diminuto e pessoal conduzido à posição de destinatário final dos serviços oferecidos, consubstanciando, assim, a relação de consumo. Posto isso, inverte o ônus probatório (art. 6º, inciso VIII, do CDC), ao passo que cuida de direito básico do consumidor, adicionando-se os critérios de hipossuficiência da parte autora e verossimilhança das alegações do consumidor que entendo como presentes.

Contudo, ainda que não fosse aplicável o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), exige-se a inversão do ônus probatório por força do disposto no Art. 373, §3º, inciso II, do CPC, visto que o direito do autor sobre conta diversa da sua é praticamente impossível sem as ferramentas do requerido, que possui controle dos meios de recuperação e manutenção das contas como provedor do serviço.

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia acerca da desativação da conta do autor, bem como sobre a indenização por danos materiais e morais.

Passe-se então para análise jurídica do bloqueio do número do autor pela empresa que pertence ao requerido, admitido expressamente por essa em todo o teor da Contestação.

De fato, é lícito ao réu exercer regularmente seu direito de banir usuários de suas plataformas, quando esses violam expressamente os Termos do Serviço de aceitação imperiosa para adentrar a plataforma. Tal medida objetiva assegurar um ambiente harmônico e funcional, como também um local virtual de proteção de direitos difusos e sociais.

Entretanto, tal conduta do provedor não pode ser realizada de maneira arbitrária e sem a devida fundamentação fática e documental para tal. No caso em tela, o réu em nenhum momento acostou quaisquer documentos probatórios à alegação de desrespeito do autor às políticas da plataforma relacionadas para venda de produtos vedados pela plataforma, inclusive optando pelo julgamento antecipado da lide, com produção de contraprova e de provas pertinentes genérica (fls. 274/276) para embasar os argumentos jurídicos da Contestação. Posto isso, o réu não se desincumbiu do ônus probatório.

(...)

Por fim, improcede o pedido de indenização por danos morais, tendo em vista que não foi comprovado abalo à sua honra subjetiva, de forma a produzir dor ou sofrimento profundo, mormente tratar-se de pessoa que realiza vendas como pequeno empresário, sem observância de lesão de seu nome perante terceiros”.

A falha na prestação dos serviços do réu, pelo banimento unilateral, imotivado e sem prévia notificação do autor restou reconhecida pela r. sentença apelada que, neste aspecto, tornou-se imutável, pela eficácia preclusiva da coisa julgada material, em razão da ausência de interposição de recurso pelo requerido.

O recurso é exclusivo do autor, insistindo na integral procedência da ação, com o reconhecimento da ocorrência dos danos morais.

Meu voto dá provimento ao recurso.

Conforme reconhecido pela r. sentença apelada, aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, em razão da incidência da teoria finalista mitigada ao caso concreto, diante da manifesta situação de vulnerabilidade econômica, técnica e probatória do autor perante a *big tech*.

Sendo assim, a responsabilidade do réu, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior ou culpa exclusiva da vítima (art. 14, *caput* e §3º, do CDC), ficando a cargo do requerido a produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Assim, incumbia ao réu comprovar a legitimidade do banimento da conta do autor da plataforma WhatsApp Business, comprovando não apenas a conduta ou conjunto de condutas específicas do requerente caracterizadoras da infração, mas também a

regra violada, além de comprovar prévia notificação para se manifestar sobre o ocorrido e, eventualmente, fazer cessar a irregularidade, pela regra da inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, do CDC).

Contudo, nenhuma destas provas foi produzida nos autos, concluindo a r. sentença, como já referido pela falha na prestação dos serviços do réu, pelo banimento injustificado, realizado de forma unilateral e arbitrária.

De se salientar que, a despeito das tentativas extrajudiciais de resolução da questão, a conta só foi restabelecida após o ajuizamento da ação.

Embora a petição inicial não indique o dia exato do bloqueio, o autor apresentou e-mail enviado ao suporte do réu no dia 28/01/2025 no qual solicitava a reativação da conta (fls. 25/26).

A ação foi ajuizada em 26/03/2025, informando que o acesso de sua conta ainda continuava desabilitado.

Em 27/03/2025, o réu foi intimado especificamente para se manifestar sobre o pedido de tutela formulado pelo autor, indicando o motivo específico para suspensão da conta de WhatsApp, no prazo de 5 (cinco) dias (fl. 40).

Realizada a intimação em 10/04/2025 (fl. 44), a ré se limitou a afirmar que realizou consulta pública em 30/04/2025 constatando que a conta já aparecia como “disponível” em seu sistema (fls. 45/51), tendo o autor confirmado, na réplica, que o restabelecimento decorreu da intervenção judicial, com intimação da empresa para esclarecimentos.

Observa-se, portanto, que a conta permaneceu desabilitada por aproximadamente 90 dias.

Ao deixar de esclarecer os motivos pelos quais a conta foi desativada, limitando-se a informar o restabelecimento dos serviços, descumprindo o réu não apenas seu ônus probatório, mas também infringiu o direito à informação do consumidor.

Sob esta ótica, o banimento súbito e sem motivação específica viola o dever de informação e a boa-fé objetiva (art. 4º, III, e art. 6º, III, do CDC).

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 autor comprovou a utilização da conta há mais de dez anos, na versão Business da plataforma WhatsApp, voltada especificamente para empresas e negócios, colacionando prints de anúncios realizados em redes sociais para venda de automóveis, com indicação de que o número de telefone objeto da lide era expressamente divulgado como único canal de contato com seus potenciais compradores.

A falha na prestação dos serviços do réu, na hipótese, causou severo abalo, com consequências diretas no exercício da atividade profissional do autor, comprometendo a comunicação com potenciais clientes, fatos que configuram dano à honra objetiva passível de indenização moral, em vista da grave perturbação da atividade empresarial e da indevida mácula à sua imagem perante o mercado de consumo, visto que não se comprovou qualquer descumprimento das políticas atinentes ao bom uso de sua conta na plataforma gerida pelo réu.

Em casos análogos e de mesma ré, já decidiu esta relatoria:

***Ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória por danos morais – Aplicativo Whatsapp Business – Banimento unilateral da conta do usuário – Preliminar de ilegitimidade passiva – 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 a ré parte legítima passiva para responder pelo vício do serviço – Preliminar rejeitada. Aplicativo Whatsapp Business – Banimento unilateral 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 – Ré 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 – Restabelecimento da conta da autora com a recuperação das mensagens – Danos morais – Ocorrência – A interrupção injustificada do serviço acarretou a perda de importante ferramenta comercial para a autora, além de gerar nos clientes a falsa percepção de que teria realizado atividades impróprias na plataforma, afetando a sua reputação e imagem, pela interrupção dos serviços – Precedentes – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da**

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado.* (TJSP; Apelação Cível 1116231-89.2020.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2021; Data de Registro: 01/09/2021)

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. (TJSP; Apelação Cível 1049763-07.2024.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/05/2025; Data de Registro: 06/05/2025)

***Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória por danos morais – Aplicativo Whatsapp Business – Banimento unilateral da conta do usuário – Preliminar de ilegitimidade passiva – 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 a ré parte legítima passiva para responder pelo vício do serviço – Preliminar rejeitada. Afastamento da multa – Descabimento - Admissibilidade de imposição da multa cominatória como meio de preservação da autoridade da decisão judicial - Todavia, o**

limite de R\$200.000,00 é excessivo, impondo-se a sua redução - Modificação da decisão agravada para limitar a multa ao valor de R\$50.000,00, afastando a possibilidade de enriquecimento ilícito da autora apelada - Recurso parcialmente provido. Aplicativo Whatsapp Business - Banimento unilateral 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 - Ré 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 política 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 - Restabelecimento da conta da autora com a recuperação das mensagens - Danos morais - Ocorrência - A interrupção injustificada do serviço acarretou a perda de importante ferramenta comercial para a autora, além de gerar nos clientes a falsa percepção de que teria realizado atividades impróprias na plataforma, afetando a sua reputação e imagem, pela interrupção dos serviços - Precedentes - Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Recurso negado. Recurso provido em parte.* (TJSP; Apelação Cível 1118441-74.2024.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/05/2025; Data de Registro: 14/05/2025)

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.

Conforme ressaltou a Min. Nancy Andrighi *“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).

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 não no valor pretendido pelo apelante, mas em montante menor, de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, provendo-se em parte o recurso.

Por tais fundamentos, **dá-se provimento ao recurso**, para julgar integralmente procedente a ação, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais ao autor, no valor de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**, corrigido pelo IPCA (art. 389 do CC) do acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora pela SELIC (art. 406, § 1º, do CC) da citação, respondendo o requerido integralmente pelas custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, arbitrados, por equidade, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) (art. 85, §8º e 11º, do CPC).

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR