



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADORA MARIA DE FÁTIMA DE MELO
LOUREIRO**

PROCESSO: 0271926-12.2023.8.06.0001

**APELANTE: MARCOS GLAYSON ROBERTO MOURAO e
outros**

**APELADO: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL
LTDA.**

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. APLICAÇÃO DO CDC. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INDENIZATÓRIO NA ORIGEM. RECURSO DA PARTE AUTORA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA SUSCITADA EM CONTRARRAZÕES AFASTADA. EXCLUSÃO DE CONTAS DO WHATSAPP BUSINESS. UTILIZAÇÃO PROFISSIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONDUTA UNILATERAL E SEM JUSTIFICATIVA. OFENSA A DIREITOS DA PERSONALIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR FIXADO NO TOTAL DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). PLEITO DE MAJORAÇÃO DA MULTA EM RAZÃO DO PRAZO DE DESCUMPRIMENTO DA MEDIDA LIMINAR. DESCABIMENTO. PEDIDO DE MAJORAÇÃO DO PERCENTUAL DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. AFASTADO. AUSENTE QUALQUER ELEMENTO QUE DEMONSTRE DESPROPORCIONALIDADE NO ARBITRAMENTO. CONHECIMENTO E PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE.



1. A insurgência recursal pretende a reforma parcial da sentença que, julgando parcialmente procedentes os pleitos autorais, determinou o restabelecer das contas do WhatsApp Business dos autores, bem como condenou a ré ao pagamento de multa por descumprimento de liminar, no montante equivalente a R\$1.000,00 (mil reais) para primeira autora e R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ao segundo promovente, mas indeferiu o pedido de indenização por danos morais.

2. Da preliminar suscitada em contrarrazões. A empresa recorrida sustenta preliminar de ilegitimidade passiva, ao argumento de que o serviço WhatsApp é operado por empresa distinta (WhatsApp LLC), com sede nos Estados Unidos, sendo o Facebook Brasil apenas intermediador de publicidade e serviços correlatos. Ainda que se reconheça a existência de distintas pessoas jurídicas no grupo empresarial Meta, é notório que o serviço é ofertado e operacionalizado no Brasil com suporte e representação local, de modo que o Facebook Brasil responde pelos serviços a que se associa.

3. Ademais, a jurisprudência tem reconhecido a legitimidade passiva das empresas estabelecidas no Brasil pertencentes ao mesmo grupo econômico da titular do serviço digital quando restar demonstrado que atuam na representação ou apoio das atividades da controladora estrangeira, mormente diante da dificuldade de acesso direto do consumidor às empresas sediadas no exterior. **Preliminar afastada.**

4. Do mérito. In casu, restou comprovado que os autores tiveram suas contas do WhatsApp Business bloqueadas de forma unilateral e abrupta, sob a alegação de que teriam se passado por outra empresa, em afronta às políticas do aplicativo. Todavia, a justificativa apresentada não se revela suficiente para afastar a caracterização de falha na prestação do serviço. Os demandantes demonstraram que utilizavam os números em ambiente profissional, vinculados à empresa Multprivate, com referências ao Banco Safra, entidade com a qual mantinham relação contratual regular. Inclusive, acostaram manual que orienta a divulgação do nome da instituição financeira, afastando a intenção de induzir terceiros em erro.



5. O bloqueio, portanto, operou-se sem demonstração concreta da suposta violação contratual, tampouco foi precedido de aviso ou oportunidade de defesa. Tal conduta revela-se abusiva e contrária aos princípios que regem as relações de consumo, notadamente os arts. 6º, III, e 14 do CDC.

5. Comprovado o bloqueio unilateral de contas comerciais utilizadas para fins profissionais, sem motivação concreta e sem respeito ao contraditório, configura-se falha na prestação do serviço.

6. Neste contexto, impõe-se a reforma parcial da sentença para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, somando-se em R\$10.000,00 (dez mil reais), valor adequado às peculiaridades do caso e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

9. Quanto à majoração da multa cominada na decisão liminar em virtude do descumprimento da medida, não se vislumbra justificativa suficiente à sua alteração. O eventual lapso no cumprimento da ordem judicial decorreu da necessidade de obtenção de dados técnicos complementares para viabilizar a reativação das contas, inexistindo nos autos elementos que evidenciem conduta protelatória ou desídia da parte demandada. Assim, não se revela razoável impor penalidade mais gravosa, razão pela qual deve ser mantido o valor originalmente fixado a título de astreintes.

10. Igualmente, deve ser afastado o pleito de majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 20% sobre o valor da condenação. O juízo a quo fixou a verba honorária com base nos critérios legais do art. 85, §2º, do CPC, observando-se a complexidade da causa, o grau de zelo profissional e o tempo exigido para o seu deslinde. Ausente qualquer elemento que demonstre desproporcionalidade no arbitramento, deve ser mantido o quantum fixado na origem.

11. Apelação cível parcialmente provida. Sentença a quo reformada parcialmente apenas para acrescentar à condenação ao decisum a indenização por danos morais no valor total de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).



ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação, acordam os excelentíssimos senhores Desembargadores que compõem a Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por unanimidade, em **DAR PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO CÍVEL**, nos termos do voto da Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por **MARCOS GLAYSON ROBERTO MOURÃO E STHEFANY MUNIZ DA SILVA** em face da sentença proferida pelo Juízo da 21ª Vara Cível da Comarca de Fortaleza/CE, que nos autos da **Ação de Obrigação de Fazer c/c Danos Morais e Tutela de Urgência** ajuizada em desfavor de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, julgou parcialmente procedentes os pedidos, determinando o restabelecimento do aplicativo WhatsApp Business aos números indicados e condenando a ré ao pagamento de multa por descumprimento de medida liminar nos valores de R\$ 1.000,00 (mil reais) e R\$ 10.000,00 (dez mil reais), julgando improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Irresignados com a decisão do Juízo de origem, os requerentes interpuseram o presente recurso, aduzindo, em síntese, que a relação existente entre as partes seria de natureza consumerista, sendo necessária a aplicação do CDC ao caso. Ainda, afirmam que houve falha na prestação de serviços e descumprimento da medida liminar por 48 dias, em relação ao primeiro requerente, e por 15 dias, em relação a segunda, razão pela qual, o valor da multa deveria ser majorado para R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) e R\$



15.000,00 (quinze mil reais), em razão do prazo de descumprimento.

Ademais, alegam ser necessária a fixação da indenização por danos morais, haja vista que a interrupção do serviço ocorreu de forma desavisada, causando sérios transtornos aos apelantes, que restaram impossibilitados de se comunicar com seus clientes, resultando dano moral in re ipsa, considerando a essencialidade do serviço na vida prática dos requerentes.

Assim, requerem o conhecimento e o provimento da Apelação, para majorar as multas por descumprimento da medida liminar para os valores de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) e R\$ 15.000,00 (quinze mil reais); julgar procedente o pedido de danos morais na importância de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais); majorar os honorários advocatícios para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação; e condenar o apelado ao pagamento de todas as custas e demais despesas processuais.

Contrarrazões em ID 18443812. Preliminarmente, alega ilegitimidade passiva.

Era o que importava relatar.

VOTO

Primeiramente, anoto que estão presentes os requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade dos recursos, razão pela qual conheço dos recursos interpostos.

Da preliminar



Apresentadas contrarrazões, a empresa recorrida sustenta preliminar de ilegitimidade passiva, ao argumento de que o serviço WhatsApp é operado por empresa distinta (WhatsApp LLC), com sede nos Estados Unidos, sendo o Facebook Brasil apenas intermediador de publicidade e serviços correlatos.

Ainda que se reconheça a existência de distintas pessoas jurídicas no grupo empresarial Meta, é notório que o serviço é ofertado e operacionalizado no Brasil com suporte e representação local, de modo que o Facebook Brasil responde pelos serviços a que se associa.

Ademais, a jurisprudência tem reconhecido a legitimidade passiva das empresas estabelecidas no Brasil pertencentes ao mesmo grupo econômico da titular do serviço digital quando restar demonstrado que atuam na representação ou apoio das atividades da controladora estrangeira, mormente diante da dificuldade de acesso direto do consumidor às empresas sediadas no exterior.

Aplicável, ademais, o princípio da facilitação da defesa do consumidor (art. 6º, VIII, do CDC) e o entendimento consolidado no art. 7º, parágrafo único, do CDC, que admite a responsabilização solidária entre os integrantes da cadeia de fornecimento. Ou seja, se admite a responsabilidade solidária entre integrantes de conglomerados empresariais para fins de proteção do consumidor.

A propósito, cito os seguintes julgados:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. ILEGITIMIDADE PASSIVA. EMPRESA DO MESMO GRUPO ECONÔMICO . LEGITIMIDADE



RECONHECIDA. SENTENÇA CASSADA. - Pertencendo a empresa ao mesmo grupo econômico e frente à aparente legitimidade para o Consumidor, impõe-se o reconhecimento da legitimidade passiva ad causam - Deve ser mantida no polo passivo a empresa que compõe o mesmo grupo societário da segunda requerida, na medida em que, ambas tiram proveito econômico recíproco de suas atuações. (TJ-MG - Apelação Cível: 5055423-42 .2023.8.13.0024, Relator.: Des .(a) Luiz Carlos Gomes da Mata, Data de Julgamento: 04/04/2024, 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: **09/04/2024**)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESCISÃO DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL - LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM - SOCIEDADES EMPRESÁRIAS INTEGRANTES DO MESMO GRUPO ECONÔMICO - APLICAÇÃO DA TEORIA DA APARÊNCIA - PROPAGANDA DE EMPREENDIMENTO COM REPUTAÇÃO DO GRUPO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA EMPRESA QUE VINCULOU SEU NOME AO LOTEAMENTO - Pela aplicação da teoria da aparência, as sociedades empresárias pertencentes ao mesmo grupo econômico possuem identidade de reputação, incidindo, assim, a regra da facilitação da defesa dos direitos pelo consumidor (art. 6º, VIII, do CDC), pelo que deve ser reconhecida a legitimidade passiva de todas em demandas consumeristas - Todos os agentes da cadeia de consumo estão sujeitos à responsabilidade civil (art. 12 e art. 25, § 1º do CDC), não podendo uma determinada empresa se isentar da responsabilidade contratual após prometer ao consumidor a entrega de empreendimento com seu "selo de qualidade" e divulgar propaganda expressamente dizendo que todas as empresas do loteamento pertencem ao mesmo grupo econômico. (TJ-MG - AC: 50170117220198130027,



Relator.: Des.(a) Fernando Lins, Data de Julgamento: 14/06/2023, 20ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: **15/06/2023**)

Afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela empresa apelada.

Do mérito

In casu, objetiva a parte apelante a reforma parcial da sentença a quo que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, para, tornando definitivos os efeitos da tutela concedida, **determinou o restabelecer das contas do WhatsApp Business dos autores, bem como condenou a ré ao pagamento de multa por descumprimento de liminar, no montante equivalente a R\$1.000,00 (mil reais) para primeira autora e R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ao segundo promovente, mas indeferiu o pedido de indenização por danos morais.**

Em suas razões, sustentam os apelantes que a exclusão unilateral das contas comerciais, utilizadas no exercício da atividade de assessoria financeira, causou grave prejuízo profissional e transtornos emocionais significativos, pois aliados de meio essencial à comunicação com a clientela. Afirmam que a justificativa apresentada pela empresa apelada foi genérica e desprovida de respaldo probatório, não lhes sendo oportunizado o contraditório, o que caracteriza falha na prestação do serviço e enseja a reparação moral.

Analisando os elementos constantes nos autos, é de sentença merece reparo parcial.

Conforme delineado no presente caderno processual, restou comprovado que os autores tiveram suas contas do



WhatsApp Business bloqueadas de forma unilateral e abrupta, sob a alegação de que teriam se passado por outra empresa, em afronta às políticas do aplicativo. Todavia, a justificativa apresentada não se revela suficiente para afastar a caracterização de falha na prestação do serviço.

Os demandantes demonstraram que utilizavam os números em ambiente profissional, vinculados à empresa Multprivate, com referências ao Banco Safra, entidade com a qual mantinham relação contratual regular. Inclusive, acostaram manual que orienta a divulgação do nome da instituição financeira, afastando a intenção de induzir terceiros em erro.

O bloqueio, portanto, operou-se sem demonstração concreta da suposta violação contratual, tampouco foi precedido de aviso ou oportunidade de defesa. Tal conduta revela-se abusiva e contrária aos princípios que regem as relações de consumo, notadamente os arts. 6º, III, e 14 do CDC.

A sentença reconheceu a ilicitude do bloqueio das contas vinculadas ao Whatsapp Business (ID 18443662), declarando a legitimidade da atividade exercida pelos autores por meio dos números indicados (ID 18443661, vinculados à empresa Multprivate Agente Autônomo de Investimentos (ID 18443648, 18443650 e 18443653), ligada ao Banco Safra (ID 18443654, 18443655, 18443656, 18443657), conforme documentos encartados nos IDs 18443644, 18443645, 18443646, 18443647, 18443652. Diante disso, concedeu-se a tutela jurisdicional para determinar a reativação das contas, consagrando o direito dos autores ao uso regular do serviço.

Entretanto, ao afastar o pedido de indenização moral, a r. sentença desconsiderou o dano extrapatrimonial advindo da indevida interrupção de serviço essencial para o exercício da atividade profissional dos promoventes.



É pacífico o entendimento de que o bloqueio injustificado de ferramentas digitais de comunicação profissional configura afronta aos direitos da personalidade, mormente quando não demonstrada, por parte da ré, qualquer conduta efetivamente imputável aos autores capaz de justificar medida de tal gravidade.

Nesse sentido, vejamos os seguintes julgados:

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autor que teve sua conta profissional no WhatsApp Business banida. Sentença de improcedência. Preliminar de ilegitimidade rejeitada . Facebook Brasil que responde pela empresa estrangeira WhatsApp LLC, por aplicação do art. 75, X, do CPC. Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e deste E. Tribunal nesse sentido . Ausente qualquer prova ou esclarecimento a respeito dos motivos da remoção da conta. Não demonstrada conduta violadora dos termos de uso da plataforma. Falta de comunicação prévia, em observância ao direito de defesa. Eficácia horizontal dos direitos fundamentais . Restabelecimento do serviço de rigor. Alegação de impossibilidade de cumprimento da obrigação. Questão que deve ser analisada em eventual cumprimento de sentença. Danos morais caracterizados . Perfil utilizado para fins profissionais. Valor da indenização arbitrado em R\$ 10.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Incidência de correção monetária pelo IPCA do IBGE desde o arbitramento, acrescido de juros de mora da citação por se tratar de ilícito contratual, à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei nº 14 .905/2024 e, a partir daí, à taxa correspondente ao resultado da taxa Selic subtraído o IPCA. Ônus sucumbenciais devidos



pela ré. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJ-SP - Apelação Cível: 11038129520248260100 São Paulo, Relator.: Milton Carvalho, Data de Julgamento: 11/11/2024, 36ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: **11/11/2024**)

Consumidor. Conta do WhatsApp desativada sem prévia comunicação. Ilegitimidade passiva afastada. Facebook Brasil e o WhatsApp Inc . integram o mesmo grupo econômico. Conduta injustificada e abusiva. Autor que se viu privada de ferramenta de trabalho. Obrigação de restabelecimento com incidência de multa e caracterização dos danos morais . Valor fixado em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso inominado não provido. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 10146721920238260348 Mauá, Relator.: APARECIDO CESAR MACHADO, Data de Julgamento: 23/09/2024, 4ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: **23/09/2024**)

AGRAVO DE INSTRUMENTO - OBRIGAÇÃO DE FAZER - TUTELA DE URGÊNCIA - REATIVAÇÃO DE CONTA DO INSTAGRAM - REQUISITOS DO ART 300 DO CPC - VIOLAÇÃO TERMOS DE USO DA PLATAFORMA - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - BLOQUEIO INJUSTIFICADO - DEFERIMENTO. O deferimento da tutela de urgência está condicionado à presença dos elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo (art. 300 do CPC). A desativação de perfil na plataforma Instagram é possível quando justificada com base na infração aos termos de uso da rede social . A veiculação de conteúdo "cosplay" (atividade e arte performáticas), em princípio, não configura infração aos termos de



uso da plataforma digital. Assim, ausentes elementos probatórios sobre a justificativa da desativação - "solicitações sexuais" -, emerge a "probabilidade do direito" quanto à reativação do perfil. O "risco de dano" também restou patenteado por conta de o perfil na plataforma digital ser utilizado como forma de trabalho remunerado. Recurso desprovido . (TJ-MG - AI: 10000222229239001 MG, Relator.: Manoel dos Reis Moraes, Data de Julgamento: 08/02/2023, Câmaras Cíveis / 20ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: **09/02/2023**)

Registre-se que a conduta da ré se deu de forma unilateral e sem a devida garantia do contraditório e da ampla defesa, em manifesta ofensa aos princípios que regem as relações de consumo, especialmente no que tange à boa-fé objetiva e ao dever de informação.

A suspensão arbitrária da conta enseja dano moral in re ipsa, porquanto prescinde de demonstração específica do prejuízo, dada a gravidade do abalo e a repercussão no âmbito profissional dos demandantes.

Acerta da temática, cito:

Prestação de serviços - Provedor de internet - Rede social - Desativação de conta de usuária na plataforma WhatsApp Business - Ação de indenização extrapatrimonial por danos morais cumulada com obrigação de fazer - Sentença de parcial procedência - Inconformismo da autora - Apelo pela indenização por danos morais - Ausência de comprovação de quais termos de uso outorgados pela ré foram violados, bem como da ciência prévia da usuária para apresentação de defesa e prevenção de danos - Conduta ilícita e



arbitrária, em violação a dispositivos do Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 9º, I, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) – Danos morais configurados – Abalo da imagem da usuária, que utiliza a conta para fomentar seu trabalho comercial – Indenização arbitrada em R\$ 7.000,00, afigurando-se justa e razoável, dadas as peculiaridades do caso – Sentença reformada – Recurso provido. (TJ-SP - Apelação Cível: 10821386120248260100 São Paulo, Relator: Mário Daccache, Data de Julgamento: 30/04/2025, 29ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: **30/04/2025**)

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REATIVAÇÃO DE CONTA "WHATSAPP BUSINESS". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA . INCONFORMISMO DA AUTORA E DA RÉ FACEBOOK. DESCABIMENTO. 1. LEGITIMIDADE PASSIVA "AD CAUSAM" . NOTORIEDADE DO FATO DE QUE A RÉ FACEBOOK INTEGRA O MESMO GRUPO ECONÔMICO DO APLICATIVO WHATSAPP. PRECEDENTES. 2. RÉ QUE NÃO DE DESINCUMBIU DE PROVAR A ALEGADA VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO DO SERVIÇO . 3. AUSÊNCIA DE PROVA DA NOTIFICAÇÃO PRÉVIA À AUTORA. ARBITRARIEDADE. PREJUÍZO AO CONTRADITÓRIO E À AMPLA DEFESA . AFRONTA À EFICÁCIA HORIZONTAL DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS, CUJA OBSERVÂNCIA TAMBÉM SE IMPÕE NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES PRIVADAS. 4. MERA INVOCAÇÃO DO PRINCÍPIO DA LIBERDADE CONTRATUAL QUE NÃO LEGITIMA A SUJEIÇÃO DO CONTRATO AO PODER ARBITRÁRIO DA REQUERIDA. INTELIGÊNCIA DOS ARTS . 421, CAPUT, E 422, DO CÓDIGO CIVIL. 5. DETERMINAÇÃO DE REATIVAÇÃO DA CONTA EM QUESTÃO QUE ERA MESMO DE RIGOR. 6 . CABIMENTO DA IMPOSIÇÃO DE MULTA "ASTREINTES" COM A FINALIDADE DE COMPELIR



AO CUMPRIMENTO ADEQUADO DA OBRIGAÇÃO. 7. DANOS MORAIS EXISTENTES. INDENIZAÇÃO CORRETAMENTE FIXADA EM R\$5.000,00. 8. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DA AUTORA E DA RÉ DESPROVIDOS. (TJ-SP - Apelação Cível: 10830558020248260100 São Paulo, Relator.: Júlio César Franco, Data de Julgamento: 22/10/2024, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: **22/10/2024**)

EMENTA: RECURSO INOMINADO. LEGITIMIDADE. TEORIA DA ASSERÇÃO. PRELIMINAR REJEITADA . EXCLUSÃO DE USUÁRIO DA PLATAFORMA DIGITAL. HORIZONTALIZAÇÃO DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS. CONDUTA CONTRÁRIA AOS TERMOS DE USO DA PLATAFORMA NÃO DEMONSTRADA. LUCROS CESSANTES NÃO COMPROVADOS .DANO MORAL CONFIGURADO.RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Nos termos da Teoria da Asserção, quando as partes da relação jurídica de direito material coincidem com as partes da relação jurídica processual, resta evidenciada sua legitimidade, ficando a discussão quanto à eventual responsabilidade civil para exame no mérito da demanda (STJ AgRg no AREsp 740 .588/ SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/10/2015, DJe 16/11/2015 e TJ-MT - RI: 10620786120228110001, Relator.: HILDEBRANDO DA COSTA MARQUES, Data de Julgamento: 10/10/2023, Terceira Turma Recursal, Data de Publicação: 11/10/2023). No caso dos autos, as partes da relação jurídica de direito material coincidem com as partes desta demanda, tornando-as legítimas para figurar no polo ativo e passivo. 2 . Independentemente do vínculo jurídico existente entre a plataforma de serviços digitais e os seus usuários, deve ser aplicada a horizontalização dos direitos fundamentais. Para a



legítima exclusão dos usuários, devem ser observados o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa quando alguma das regras da política de uso for violada. A exclusão do usuário da plataforma digital, sem possibilitar o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, bem como sem comprovar a prática de ato incompatível com os termos de uso da plataforma digital, configura conduta ilícita. 3 . Os danos materiais podem ser subclassificados em danos emergentes (o que efetivamente se perdeu) ou lucros cessantes (o que razoavelmente se deixou de lucrar). Embora se deva proporcionar ao consumidor a facilitação das provas de seus direitos (art. 6º, inciso VIII do CDC), o ônus de provar o dano material, na modalidade de lucros cessantes, continua com o consumidor, visto que este não é presumido (STJ AgInt no AREsp 964.233/SP, Rel . Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Rel. p/ Acórdão Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 04/04/2017, DJe 23/05/2017). 4. A impossibilidade de uso do principal canal de contato com clientes gera dano moral . A impossibilidade de utilizar o aplicativo de mensagens WhatsApp gera dano moral, visto que presumível o dano profissional. 5. O quantum indenizatório do dano moral deve ser fixado tendo como base a capacidade econômica da vítima e do ofensor, bem como a extensão da culpa e do dano, satisfazendo o caráter compensatório e desincentivando a repetição da conduta ilícita (STJ AgRg no AREsp 253.665/SC, Rel . Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 21/03/2013, DJe 11/04/2013). No caso, a indenização no valor de R\$ 5.000,00 é razoável e suficiente para a compensação do dano moral. 6 . Recurso conhecido e parcialmente provido. 7. Sem custas e honorários advocatícios (art. 55 da Lei nº 9 . 099/95). (TJ-MT - RECURSO INOMINADO: 10112725120248110001, Relator: HILDEBRANDO



DA COSTA MARQUES, Data de Julgamento: 30/09/2024, Terceira Turma Recursal, Data de Publicação: **04/10/2024)**

APELAÇÕES CÍVEIS. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. Autor que objetiva a reativação integral da sua conta de anúncios do facebook e, ao final, a confirmação da tutela, com a condenação da Ré em danos morais. Sentença de parcial procedência. Autor que logrou êxito em comprovar a suspensão da conta para análise de violação aos termos de uso. Réu que não nega o ocorrido, se limitando em sustentar exercício regular de direito, sem, contudo, apresentar qualquer justificativa para o bloqueio, não discriminando a violação que teria sido cometida, ônus que lhe incumbia nos termos do artigo 373, II do CPC. Falha na prestação dos serviços caracterizada. Sentença que determinou a reativação da conta de anúncios que se mantém . Multa diária imposta na decisão no valor de R\$ 500,00 que deve ser mantida, em observância aos postulados da razoabilidade e proporcionalidade. Dano moral configurado. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 em observância às peculiaridades do caso concreto . Aplicação do verbete nº 343, da Súmula de Jurisprudência deste Tribunal. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS. (TJ-RJ - APELAÇÃO: 0031822-22.2021 .8.19.0210 202400130325, Relator.: Des(a). DENISE NICOLL SIMÕES, Data de Julgamento: 21/05/2024, QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 5ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: **22/05/2024)**

Neste contexto, impõe-se a reforma parcial da sentença para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**



para cada autor, somando-se em **R\$10.000,00 (dez mil reais)**, valor adequado às peculiaridades do caso e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse sentido, confirmam-se os seguintes precedentes:

OBRIGAÇÃO DE FAZER - INSURGÊNCIA CONTRA A SENTENÇA QUE DETERMINOU A REATIVAÇÃO DAS CONTAS SUSPENSAS UNILATERALMENTE POR ALEGADA VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO - CABIMENTO PARCIAL - Provedora de serviços digitais de internet que desativou os perfis do Instagram do usuário autor sob alegação de violação dos termos de uso dos respectivos serviços sem, contudo, comunicar previamente o autor acerca dos termos de uso que estariam sendo violados - Alegação da ré de exercício regular de um direito - Ainda na presente instância a parte ré não esclareceu quais seriam os reais motivos para a suspensão da disponibilização dos respectivos serviços ao requerente - Não demonstrada a violação praticada pelo autor - Ônus da requerida - Desativação de perfis que se mostrou desmensurada e abusiva, em afronta aos direitos básicos do consumidor e aos deveres anexos ínsitos à relação jurídica das partes - Inobservância do direito de defesa - Eficácia horizontal dos direitos fundamentais - Desse modo era mesmo de rigor a determinação de reativação das referidas plataformas digitais do autor, sem qualquer exclusão de conteúdo - Multa bem fixada pelo MM. Juízo a quo, diante da reiterada desobediência às ordens judiciais e informação tão somente após julgamento do agravo de instrumento de suposta impossibilidade de reativação das contas - Discussão que deve ser dirimida na fase de cumprimento de sentença, assim como eventual conversão em perdas e



danos - Honorários advocatícios, contudo, reduzidos com razoabilidade, diante da pouca complexidade da causa, do julgamento rápido da ação e da inexistência de dilação probatória - **Sentença reformada em parte tão somente para reduzir os honorários de sucumbência para R\$ 5.000,00 - Recurso parcialmente provido.** (TJ-SP - Apelação Cível: 10404205520228260100 São Paulo, Relator.: Walter Fonseca, Data de Julgamento: 19/08/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: **19/08/2024**)

APELAÇÕES CÍVEIS. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. Autor que objetiva a reativação integral da sua conta de anúncios do facebook e, ao final, a confirmação da tutela, com a condenação da Ré em danos morais. Sentença de parcial procedência. Autor que logrou êxito em comprovar a suspensão da conta para análise de violação aos termos de uso. Réu que não nega o ocorrido, se limitando em sustentar exercício regular de direito, sem, contudo, apresentar qualquer justificativa para o bloqueio, não discriminando a violação que teria sido cometida, ônus que lhe incumbia nos termos do artigo 373, II do CPC. Falha na prestação dos serviços caracterizada. Sentença que determinou a reativação da conta de anúncios que se mantém . Multa diária imposta na decisão no valor de R\$ 500,00 que deve ser mantida, em observância aos postulados da razoabilidade e proporcionalidade. **Dano moral configurado. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 em observância às peculiaridades do caso concreto** . Aplicação do verbete nº 343, da Súmula de Jurisprudência deste Tribunal. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS. (TJ-RJ - APELAÇÃO: 0031822-22.2021 .8.19.0210 202400130325, Relator.: Des(a). DENISE NICOLL



SIMÕES, Data de Julgamento: 21/05/2024,
QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA
5ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação:
22/05/2024)

Quanto à majoração da multa cominada na decisão liminar em virtude do descumprimento da medida, não se vislumbra justificativa suficiente à sua alteração.

Tem-se que o eventual lapso no cumprimento da ordem judicial decorreu da necessidade de obtenção de dados técnicos complementares para viabilizar a reativação das contas, inexistindo nos autos elementos que evidenciem conduta protelatória ou desídia da parte demandada.

Assim, não se revela razoável impor penalidade mais gravosa, razão pela qual deve ser mantido o valor originalmente fixado a título de astreintes.

Igualmente, deve ser afastado o pleito de majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 20% sobre o valor da condenação. O juízo a quo fixou a verba honorária com base nos critérios legais do art. 85, §2º, do CPC, observando-se a complexidade da causa, o grau de zelo profissional e o tempo exigido para o seu deslinde.

Nesse sentido, ausente qualquer elemento que demonstre desproporcionalidade no arbitramento, deve ser mantido o quantum fixado na origem.

Do dispositivo

Ante o exposto, voto no sentido de conhecer do recurso para, afastando-se a preliminar de ilegitimidade passiva



suscitada em contrarrazões, **DAR PARCIAL PROVIMENTO** à Apelação Cível, apenas para acrescer à condenação da sentença a indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescido de correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362/STJ) e de juros de 1% (um por cento) ao mês, sem capitalização, a partir da citação, por envolver ilícito contratual (Precedentes do STJ. AgInt no AREsp 703055/RS), mantidos os demais termos do decisum.

É como voto.

Fortaleza, 04 de junho de 2025.

**DESEMBARGADORA MARIA DE FÁTIMA DE MELO
LOUREIRO**

Relatora

