

ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
FÓRUM DAS TURMAS RECURSAIS PROF. DOLOR
BARREIRA
SEXTA TURMA RECURSAL
3º GABINETE

RECURSO **INOMINADO** **CÍVEL:** **Nº**
3000793-51.2023.8.06.0158

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE RUSSAS DO
ESTADO DO CEARÁ

RECORRENTE: FERNANDO DE SOUSA LIMA FILHO

RECORRIDO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL
LTDA

JUIZ (A) RELATOR (A): BRUNO DOS ANJOS

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO
INOMINADO. BLOQUEIO DE CONTA NO WHATSAPP.
LEGITIMIDADE PASSIVA DO FACEBOOK. FALHA NA
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO
DE VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO. RESPONSABILIDADE
DO FORNECEDOR. OBRIGAÇÃO DE FAZER. DANO MORAL
CONFIGURADO. LUCROS CESSANTES NÃO COMPROVADOS.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.



I. CASO EM EXAME

Recurso inominado interposto por usuário do aplicativo WhatsApp contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos morais e materiais com pedido de tutela de urgência, ajuizada em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. O autor alegou banimento arbitrário e sem justificativa de sua conta de WhatsApp, utilizada para fins profissionais na atividade de captação de crédito consignado, pleiteando o restabelecimento da conta, bem como reparação por danos morais e materiais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se o Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. possui legitimidade para figurar no polo passivo da demanda; (ii) verificar se o bloqueio da conta do autor no WhatsApp ocorreu de forma legítima e justificada; (iii) analisar a existência de danos morais e materiais decorrentes da conduta da plataforma.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A legitimidade passiva do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. é reconhecida, por integrar o mesmo grupo econômico da WhatsApp LLC, o que atrai a aplicação do art. 7º do CDC, sendo responsável solidária pelas obrigações decorrentes da relação de consumo.

A alegação de perda superveniente do objeto é afastada, pois o vínculo do número ao aplicativo não comprova efetiva reativação da conta. Além disso, subsistem pedidos patrimoniais que impedem o reconhecimento da perda do objeto.

A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a Teoria Finalista



Mitigada, diante da hipossuficiência técnica e econômica do microempreendedor frente à fornecedora de serviços digitais.

A parte ré não se desincumbe do ônus de demonstrar, de forma concreta e individualizada, a ocorrência de violação aos termos de uso do WhatsApp, limitando-se a alegações genéricas e abstratas de uso indevido da conta pessoal para fins comerciais.

Inexistindo vedação expressa ao uso profissional do WhatsApp pessoal e ausente qualquer demonstração de atividade ilícita, o bloqueio da conta sem justificativa caracteriza falha na prestação do serviço.

O bloqueio injustificado da conta utilizada como ferramenta de trabalho atinge esfera de direitos da personalidade do consumidor, extrapolando o mero aborrecimento e configurando dano moral indenizável.

O pedido de indenização por danos materiais (lucros cessantes) é indeferido por ausência de prova concreta dos prejuízos econômicos efetivos, sendo inadmissível sua fixação com base em presunções ou lucros hipotéticos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

A empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. possui legitimidade para responder por obrigações decorrentes do uso do WhatsApp, por integrar o mesmo grupo econômico da fornecedora do serviço.

O bloqueio de conta de usuário do WhatsApp caracteriza falha na prestação do serviço quando ausente comprovação concreta de violação aos termos de uso.

A privação injustificada de acesso ao aplicativo, especialmente quando utilizado para fins profissionais, configura dano moral indenizável.



A indenização por danos materiais exige prova efetiva dos prejuízos suportados, não sendo admitida com base em lucros presumidos.

RELATÓRIO E VOTO

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais com Pedido de Tutela de Urgência ajuizada por **FERNANDO DE SOUSA LIMA FILHO** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, buscando o restabelecimento de sua conta de WhatsApp, que, segundo alegou, foi permanentemente banida sem justificativa clara ou aviso prévio, impedindo-o de exercer sua atividade profissional de captação de créditos consignados. Pleiteou, ainda, indenização por danos morais e materiais (lucros cessantes).

Adveio sentença (Id. 23662881) que afastou as preliminares (ilegitimidade passiva, ausência de documento indispensável e perda superveniente do objeto), mas, no mérito, julgou improcedentes os pedidos do promovente. Entendeu o juízo a quo que o banimento da conta foi legítimo, pois o promovente utilizava uma conta pessoal para fins comerciais.

Inconformada, a parte autora interpôs recurso inominado (ID. 23662884), requerendo a reforma da sentença para julgar totalmente procedentes os pedidos autorais.

Contrarrazões (ID 23662941) apresentadas com o pleito de manutenção da sentença.



É O BREVE RELATÓRIO. PASSO AO VOTO.

Exercendo o juízo de admissibilidade recursal, verifico o atendimento de todos os requisitos intrínsecos e extrínsecos que o compõe, o que conduz a juízo positivo de admissibilidade.

Cumpre, inicialmente, destacar que a relação entre as partes é consumerista, considerando que elas se enquadram perfeitamente nos conceitos de consumidor e fornecedor de serviços e consumidor previstos, respectivamente, nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo possível, por conseguinte, a inversão do ônus da prova em concreção à facilitação do acesso à justiça ao consumidor.

Mesmo quando o serviço é utilizado para fins profissionais, como no caso do demandante que o empregava para captação de clientes e intermediação de empréstimos, a chamada Teoria Finalista Mitigada permite a incidência do CDC. Essa teoria considera o usuário vulnerável tecnicamente, jurídica ou economicamente em relação ao fornecedor do serviço, especialmente em face de plataformas de grande alcance e poderio econômico. O promovente, enquanto microempreendedor ou autônomo, não possuía a expertise ou o poder de barganha para discutir os termos de serviço com o demandado.

Ademais, a preliminar de ilegitimidade passiva do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. deve ser, de fato, rechaçada. Conforme amplamente reconhecido pela jurisprudência pátria,



empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico, como o Facebook (Meta Platforms) e o WhatsApp LLC, podem ser solidariamente responsáveis, especialmente em demandas consumeristas que envolvem serviços oferecidos em território nacional, nos termos do art. 7º do CDC.

Nesse sentido:

AÇÃO DE TUTELA ANTECIPADA CONVERTIDA EM OBRIGAÇÃO DE FAZER. Sentença de procedência. Insurgência da corre Facebook. Preliminares afastadas. Ilegitimidade passiva não se sustenta. Facebook e WhatsApp pertencem ao mesmo grupo econômico, sendo o Facebook responsável por responder no Brasil. Validade de obtenção de dados do WhatsApp. Perda superveniente do objeto não constatado. Registros de acesso, incluindo IP, são meios de identificação do usuário. A resistência da apelante à pretensão autoral justifica a condenação ao pagamento dos honorários de sucumbência. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010603-25.2022.8.26.0009; Relator (a): Benedito Antonio Okuno; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX. Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025) (TJSP; AC 1010603-25.2022.8.26.0009; São Paulo; Oitava Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Benedito Antonio Okuno; Julg. 03/10/2025)

No tocante à alegação de perda do objeto da ação, também não merece guarida. Isso porque a falta de interesse superveniente não restou cabalmente demonstrada, sendo certo que a vinculação do número da autora ao aplicativo Whatsapp não comprova que ele esteja apto a ser utilizado, ou seja, que não se encontrava bloqueado antes do ajuizamento da ação. Além disso, eventual cumprimento da medida liminar deferida pelo juízo de origem não implica em perda superveniente do objeto da lide, sobretudo ante a precariedade da ordem judicial.



Ademais, a obrigação de fazer é a penas um dos pedidos da demanda, havendo pretensão de condenação em obrigações de pagar, seja a título de danos morais, seja pelos alegados danos materiais. **Afasto, assim, a preliminar de falta de interesse de agir.**

Adentrando ao mérito da demanda, o caso dos autos diz respeito à restrição do uso do aplicativo Whatsapp da promovente, o qual era utilizado para fins de divulgação e comercialização de produtos e serviços.

Muito embora a recorrente, em sua contestação, tenha afirmado que a parte autora viola regras dos termos de uso do Whatsapp, citando especificamente o descumprimento de regras de uso da plataforma para fins comerciais, salvo na hipótese do aplicativo específico Whatsapp Business, não logrou comprovar violação da suas regras, ônus que lhe incumbia a teor do que termina o artigo 373, II, do Código de Processo Civil c/c art. 6º, VIII, do CDC.

Não existe, anoto, qualquer determinação específica que vede a utilização do Whatsapp da pessoa física para fins comerciais e pessoais de forma conjunta. O que se pode impedir, isso sim, é a utilização do aplicativo de mensagens para prática de atividades ilícitas, o que não ficou comprovado nos autos.

Não se ignora a possibilidade de bloqueio administrativo da plataforma, em caso de violação de disposições dos termos de uso estabelecidos pelo réu, uma vez que o contrato é livremente celebrado entre as partes, tratando-se de exercício regular de direito (CC, art. 188). Porém, no presente caso, a



alegação da parte ré de violação aos termos de uso da rede social se faz de forma abstrata e genérica, sem lastro probatório. O réu restringe-se a citar que a autora deveria utilizar o Whatsapp business para fins comerciais, citando regra de tal aplicativo que proíbe o uso do mesmo pra fins pessoais, familiares e domésticos. Entretanto, conforme afirma o próprio demandado, a autora se utiliza do Whatsapp comum para os fins que descreveu na inicial, não sendo citado qualquer termo de uso que proíba o uso deste também para fins comerciais.

Portanto, não demonstrada cabalmente a violação aos termos de uso das redes sociais, impõe-se a obrigação de proceder com reativação da conta de titularidade da autora.

Assim sendo, restou bem evidenciada a obrigação de fazer consistente no desbloqueio e reativação da conta da autora, que utiliza dos serviços para a atividade profissional e não pode ser penalizada sem que exista prova concreta de ter praticado atividade irregular.

No que toca aos danos morais, ausente qualquer prova de regularidade da conduta adotada pela promovente, posto que a recorrida não comprova qualquer ilícito praticado pelo usuário, evidenciado está o defeito na prestação do serviço que, no caso concreto, violou direitos da personalidade da autora.

De fato, tanto a doutrina como a jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a



pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social. O descumprimento de cláusulas contratuais no caso concreto, todavia, superou os limites do mero aborrecimento, na medida em que a recorrente foi tolhida do acesso ao seu aplicativo de mensagem, ferramenta extremamente essencial para que possa se comunicar com outras pessoas (inclusive parentes), e utilizada, também, no exercício da sua atividade profissional. Os contratempos daí advindos, reconhecida a mora no restabelecimento dos serviços, não podem ser imputados como meros transtornos, devendo ser reparado o dano causado.

Logo, atento ao caráter punitivo e pedagógico dos danos morais, bem como evitando que a indenização configure fonte de enriquecimento sem causa da parte prejudicada, **fixo os danos morais em R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, entendendo que este montante é justo e adequado ao caso concreto.

Indefiro, por fim, o pedido de indenização por danos materiais. Eventuais danos emergentes ou lucros cessantes precisam estar concretamente demonstrados, não podendo ser estabelecidos com base em meras presunções de ganhos futuros não comprovadas, não se admitindo, nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, lucros remotos, hipotéticos ou presumidos. Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. PERDA DE IMÓVEL. LUCROS CESSANTES . PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. SÚMULA 83/STJ . AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. As razões apresentadas pela agravante são insuficientes para a reconsideração da decisão. 2 . **A jurisprudência do STJ não admite a**



indenização de lucros cessantes sem comprovação, rejeitando os lucros hipotéticos, remotos ou presumidos.

3. Agravo interno não provido. (STJ - AgInt no REsp: 1963583 SP 2021/0025527-6, Data de Julgamento: 13/06/2022, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/06/2022)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C LUCROS CESSANTES - ÔNUS DA PROVA. Para ter direito ao recebimento de lucros cessantes, deve o lesado comprovar o que razoavelmente deixou de lucrar, como consequência de evento danoso praticado por outrem. Não pode subsistir a condenação ao pagamento de lucros cessantes baseada em meras conjecturas e sem fundamentação concreta (REsp 1655090/MA). Cabe ao postulante o dever de comprovar, por meio de prova fidedigna, a perda de ganho esperado, na expectativa de lucro (art . 371, inc. I, do CPC). Não demonstrada expectativa de lucro, medida de rigor o improvimento do pedido inicial. (TJ-MG - AC: 10344150001669001 Iturama, Relator.: José Augusto Lourenço dos Santos, Data de Julgamento: 03/03/2022, Câmaras Cíveis / 12ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/03/2022)

Em caso extremamente semelhante, já assim entendeu a 4ª Turma Recursal recentemente:

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. BLOQUEIO DE CONTA NO APLICATIVO WHATSAPP. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. OBRIGAÇÃO DE FAZER. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Recurso Inominado interposto contra sentença que julgou improcedente pedido de reativação de conta no aplicativo Whatsapp e indenização por danos morais e materiais. A parte autora alegou que teve a conta bloqueada sem prévia justificativa e sem oportunidade de contraditório, sendo o aplicativo utilizado para fins profissionais de



intermediação de empréstimos. Requereu, além do desbloqueio da conta, indenização por danos morais e materiais. A sentença de origem julgou improcedentes os pedidos. A autora interpôs recurso visando à reforma da decisão. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se a empresa ré possui legitimidade para figurar no polo passivo da demanda; (ii) verificar se o bloqueio da conta da autora no WhatsApp ocorreu de forma legítima, conforme os termos de uso do serviço; (iii) analisar a configuração de danos morais e materiais decorrentes do bloqueio da conta. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A empresa Facebook Brasil possui legitimidade para responder por obrigações decorrentes do uso do WhatsApp, por integrarem o mesmo grupo econômico, sendo aplicável ao caso o art. 21, I a III, e parágrafo único, do CPC, afastando-se a preliminar de ilegitimidade passiva. 4. A preliminar de perda de objeto também é afastada, pois a simples vinculação do número ao serviço não comprova o desbloqueio do aplicativo, bem como não há perda do objeto pelo mero cumprimento de decisão liminar. Além disso, subsistem pedidos de natureza patrimonial que devem ser apreciados. 5. O fornecedor do serviço responde pela demonstração da ocorrência de infração contratual quando procede ao bloqueio da conta do usuário, nos termos do art. 373, II, do CPC, combinado com o art. 6º, VIII, do CDC. **6. A mera alegação genérica de descumprimento de termos de uso não supre a exigência legal de prova concreta da infração, especialmente quando a conduta descrita - uso comercial do aplicativo pessoal - não é vedada de forma expressa.** 7. Não havendo vedação clara ao uso comercial do Whatsapp comum e ausente prova de prática ilícita pela usuária, o bloqueio caracteriza falha na prestação do serviço, ensejando o restabelecimento da conta. 8. A privação do acesso ao aplicativo, ferramenta essencial à atividade profissional da usuária, ultrapassa o mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável. **9. A ausência de comprovação efetiva de lucros cessantes ou outros prejuízos materiais impede o acolhimento do pedido de danos materiais.** IV. DISPOSITIVO 10. Recurso parcialmente provido. (JECCE; RCv 3000826-41.2023.8.06.0158; QUARTA TURMA RECURSAL; REL. JUIZ JOSÉ MARIA DOS SANTOS SALES; Julg. 27/06/2025)



Em razão do exposto, **CONHEÇO DO PRESENTE RECURSO para DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO**, para 1) **condenar** o promovido ao pedido de obrigação de fazer, determinando que restabeleça e devolva o acesso à conta de WhatsApp do promovente, Fernando de Sousa Lima Filho, vinculada ao número +55 88 99381-7684, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$ 300,00 (trezentos reais), limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais); 2) **condenar** o promovido, Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., ao pagamento de **indenização por danos morais** no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com juros de mora contados a partir da citação e correção monetária da data do arbitramento (acórdão), nos termos dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, ambos do CC/2002; 3) indeferir o pedido de indenização por danos materiais.

Sem custas e honorários ante o provimento parcial do recurso.

É como voto.

Fortaleza/Ceará, data da assinatura digital.

BRUNO DOS ANJOS
JUIZ RELATOR





Código de autenticação: **1069922641**.

Para consultar a autenticidade do documento, acesse: https://autdoc.tjce.jus.br/?code_document=1069922641/