APELAÇÃO CÍVEL N. 0802984-10.2024.8.19.0023
APELANTE: SOUSA DE OLIVEIRA CONSULTORIA FINANCEIRA E APOIO ADMINISTRATIVO EIRELI
APELADO: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA
JUÍZO DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE ITABORAÍ
RELATOR: DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS

ACÓRDÃO

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. BLOQUEIO INDEVIDO DE "WHATSAPP BUSINESS". AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE LUCROS CESSANTES. DANO MORAL CONFIGURADO. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível contra sentença que julgou parcialmente procedente pedido indenizatório, formulado por empresa em razão de bloqueio de conta no aplicativo "WhatsApp Business", utilizado como canal de comunicação com clientes.

2. A autora alegou ter sofrido prejuízos materiais e morais decorrentes do bloqueio imotivado e prolongado do canal de atendimento digital, essencial à manutenção de suas atividades comerciais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) saber se é cabível a condenação ao pagamento de indenização por lucros cessantes, diante da ausência de prova concreta de perda financeira; e (ii) saber se cabível a condenação ao

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

WILSON DO NASCIMENTO REIS:15629 Assinado em 08/05/2025 15:15:08
Local: GAB. DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
16
Carimbado Eletronicamente

pagamento de indenização por danos morais, diante da falha na prestação do serviço à pessoa jurídica.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A jurisprudência exige comprovação efetiva do prejuízo para a indenização por lucros cessantes, sendo inadmissível a condenação com base em presunção.
5. Ausente nos autos documentação que demonstre concretamente os prejuízos materiais, inviável o deferimento da reparação a esse título.
6. Por outro lado, restou demonstrado que o bloqueio da conta comercial foi indevido e injustificado, comprometendo o relacionamento com os clientes e atingindo a imagem da empresa.
7. A honra objetiva da pessoa jurídica foi violada, caracterizando o dano moral indenizável, nos termos da Súmula 227 do STJ.
8. A fixação da indenização em R$ 20.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o tempo de bloqueio, a ausência de justificativa da ré e os efeitos negativos à reputação da autora.

IV. DISPOSITIVO

9. Recurso parcialmente provido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 20.000,00, mantendo-se os demais termos da sentença.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº **0802984-10.2024.8.19.0023**, em que figura como apelante **SOUSA DE OLIVEIRA CONSULTORIA FINANCEIRA E APOIO ADMINISTRATIVO EIRELI** e como apelado **FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
17
Carimbado Eletronicamente

ACORDAM os Desembargadores que integram a 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, **em dar parcial provimento ao recurso**, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS

Relator

I – RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória ajuizada por **SOUSA DE OLIVEIRA CONSULTORIA FINANCEIRA E APOIO ADMINISTRATIVO EIRELI** em face de **FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

Na forma regimental, adoto o relatório da sentença (índice 144352994):

> "Trata-se de AÇÃO DE OBRIGAÇÃO E FAZER COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA proposta por SOUSA DE OLIVEIRA CONSULTORIA FINANCEIRA E APOIO ADMINISTRATIVO EIRELI, em face de FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA. afirmando, em síntese, que:
> A priori, alega a parte autora que é uma empresa e utiliza o aplicativo da empresa ré para se comunicar com os clientes, contudo, a demandante teve o seu acesso bloqueado ao aplicativo arbitrária e injustificadamente.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
18
Carimbado Eletronicamente

Diante dos argumentos acima, requereu a tutela de urgência, a indenização pelos lucros cessantes. Por fim, os danos morais.
Inicial e documentos às fls. 01/12.
Indeferimento da gratuidade de justiça à fl. 16.
Indeferimento da tutela de urgência à fl. 28.
A parte ré se apresentou documentos e contestação às fls. 30/34, quanto ao mérito aduz a interrupção legítima, a despretensão de imposição de multa ao réu, ao exercício regular do direito. Ao final, a improcedência total dos pedidos autorais.
Réplica à fl. 38.
Manifestação da parte ré à fl. 40, informando que não possui mais provas a serem produzidas.
Manifestação da parte autora à fl. 41.
É O RELATÓRIO.
FUNDAMENTO E DECIDO.
Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória movida em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA em razão de bloqueio de whast'app em conta mantida pela Autora junto, com repercussão de natureza material e moral.
Feito maduro para julgamento, eis que, instados a se manifestar em provas, as Partes nada requereram, autorizando o conhecimento e desate da causa no estado em que se encontra. Assim, vejamos, a iniciar pela preliminar de ilegitimidade passiva levantada em defesa.
Quanto ao ponto, registre-se que a argumentação suscitada já encontra posição pacificada junto à jurisprudência pátria, inclusive nacional, reconhecendo como pertinente o Réu da presente causa, dada a existência de grupo econômico e mesmo a inexistência de representante no país do Whast'app. Nesse sentido:
"AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA AGRAVANTE. INEXISTÊNCIA. ANTE A INEXISTÊNCIA DE REPRESENTANTE DO WHATSAPP INC. NO BRASIL, O FACEBOOK POSSUI LEGITIMIDADE PASSIVA NAS AÇÕES MOVIDA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
19
Carimbado Eletronicamente

CONTRA O APLICATIVO, POR INTEGRAREM O MESMO CONGLOMERADO ECONÔMICO. JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. PROBABILIDADE DO DIREITO DEMONSTRADA. PERIGO DA DEMORA QUE CORRESPONDE AO AGRAVAMENTO DA SITUAÇÃO DA AGRAVADA, QUE UTILIZA SUA CONTA DE WHATSAPP PARA O TRABALHO. BLOQUEIO DA CONTA NO APLICATIVO WHATSAPP BUSINESS QUE PREJUDICA O TRABALHO DA RECORRIDA, LOGO, SUA SUBSISTÊNCIA. MANUTENÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (0043184-98.2023.8.19.0000 - AGRAVO DE INSTRUMENTO. Des(a). MARIA ISABEL PAES GONÇALVES - Julgamento: 14/08/2023 - NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 2ª CÂMARA C)"

Logo, rejeita-se a preliminar em questão.

No mérito, alega o Autor que teve seu telefone banido/bloqueado por duas vezes sem qualquer justificativa do Réu, o que o prejudicou em demasia no seu mister, principalmente considerando ser empresa que trabalha no ramo de consultoria e depende da publicidade para sobreviver.

Em defesa, o Réu levanta a preliminar acima já ultrapassada, aduzindo, ainda, que não possui condições de cumprir qualquer determinação e que o whast'app possui termos de condições de uso que, de fato, se rompidas, ocasionam a suspensão do serviço. Acrescenta, pois, que provavelmente a Parte Autora violou determinadas normas, sendo ela própria a causadora do dano experimentado.

Quanto ao ponto, e neste momento do feito, sem razão o contestante. Diz-se deste momento porque não se nega a indispensável prudência e cautela que deve reger a atividade em tela, mormente nos dias atuais e diante de tantas e tão criativas modalidades de fraude, estelionato e mesmo ofensas via rede. Reza mesmo a responsabilidade, a precaução e a providência que, antes de qualquer conduta irreversível, certifique-se realmente a respeito da regularidade das condutas

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
20
Carimbado Eletronicamente

havidas. Tal seria forma legítima não apenas de exercício regular de Direito como também de causa de afastamento da responsabilidade civil.

Tal, contudo, não é o que se verifica nos autos.

Com efeito, de acordo com todo o processado, o que, de início, poderia representar conduta lícita, nos moldes acima explicitados, transmuda-se para ilegítima e ilícita após o transcorrer de mais de um ano sem qualquer solução ou justificativa para assim ter agido a Parte Ré.

Por certo, indubitavelmente é conferido à Ré desconfiar das condutas ocorridas na rede e mesmo proceder às necessárias investigações com vistas a aferir sua regularidade. O que não lhe é dado, por sua vez, é deixar fluir mais de um ano bloqueando/suspendendo o serviço sem que solução apresente quanto ao ponto.

Aliás, na hipótese vertente, nem mesmo justificativa ou argumento apresentou no processo para que fosse adotada a referida conduta de bloqueio/suspensão.

Até o presente momento, inclusive, a Ré ainda não foi capaz de justificar sua conduta, nem mesmo produzindo provas a tanto relacionadas. Tal não se coaduna com as boas práticas de Direito, não podendo, de fato, ser admitido.

Assim, considerando que os bloqueios, banimentos, suspensões, neste momento processual, já não se encontram mais justificada por qualquer causa legítima, somente se pode ter por irregular a atuação do Demandado.

De fato, é evidente a falha na prestação do serviço, convindo reiterar que não restou comprovada qualquer culpa da Parte Autora hábil a isentar de responsabilidade a Parte Ré.

Considerando que a relação travada entre as Partes deveria ser regida pelos princípios da transparência, lealdade e boa-fé objetiva, somente se pode ter por ocorrido violação aos ditames legais e necessário o dever de indenizar.

De todo o delineado, razão assiste à Demandante quanto à obrigação de fazer requerida, referente ao restabelecimento do número e seu regular

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
21
Carimbado Eletronicamente

funcionamento, cumprindo prosseguir na análise do dano material e moral alegados.

Nesta seara, contudo, melhor sorte não lhe socorre.

Isto porque, no concernente ao dano material, deve estar comprovado concretamente nos autos para fins de seu deferimento.

A alegação de danos emergentes e lucros cessantes nem mesmo minimamente fora atestada no feito, não se podendo presumi-las tão somente porque a empresa atua no ramo comercial. Há necessidades mais detalhadas e firmes de comprovação de quanto se deixou de ganhar ou quando seria a renda média a partir da utilização do serviço interrompido para que algum valor fosse passível de ressarcimento.

Acontece que, no presente feito, absolutamente nada referente ao tema fora comprovado, inviabilizando o deferimento do pretendido.

No tocante ao dano moral, impende destacar que, para as pessoas jurídicas, apenas as condutas que abalam a honra e boa fama devem ser indenizadas, haja vista que o dano moral, no tocante a elas, diz com a honra objetiva.

Assim sendo, seria necessário caracterizar que a hipótese dos autos aplacou a boa fama da Autora ou seu nome no meio em que atua, não defluindo simplesmente e por si só dos fatos acontecidos.

Nada havendo nos autos que permita concluir por tal ângulo, igualmente não há como ocorrer, igualmente, condenação a pagamento a título de indenização.

EX-POSITIS, por mais que dos autos consta e princípios de direito e justiça recomendam, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados tão somente para o fim de CONDENAR O RÉU AO RESTABELECIMENTO DA CONTA DO APLICATIVO WHAST'APP DA AUTORA REGISTRADA SOB O N. +55 800 353 3333, no prazo de até cinco dias, julgando improcedentes demais pedidos.

Face à sucumbência havida, condeno as Partes ao pagamento das custas e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% sobre o valor da causa, na proporção de 50% para cada Parte.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
22
Carimbado Eletronicamente

> Proceda o Cartório às diligências porventura necessárias.
> Havendo recurso de apelação contra o presente julgado, certifique-se nos autos quanto a tempestividade e preparo. Intime-se o apelado para apresentar contrarrazões na forma do art. 1.010, §1°, CPC/15. Decorrido o prazo, com ou sem manifestação deste e, devidamente certificado nos autos, remetam-se os autos ao E. Tribunal de Justiça na forma do art. 1.010, §3°, CPC/15. Caso nas contrarrazões haja pedido de reforma de decisão que não pode ser objeto de agravo de instrumento, proceda-se na forma do art. 1.009, § 2° do CPC/15. P.R.I. e Cumpra-se."

Inconformado, a autora apelou (índice 149287457) requerendo a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais (lucros cessantes) e morais, em razão do bloqueio indevido do whatsapp utilizado pela empresa.

Certidão no índice 150505394, no sentido da tempestividade do recurso e que a parte não efetuou o preparo do recurso.

Despacho no índice 150829916, determinando a intimação do preparo do recurso.

Petição e GRERJ juntados nos índices seguintes, sendo certificado que as custas foram devidamente pagas no índice 159488723.

Contrarrazões no índice 164613863, prestigiando o julgado.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
23
Carimbado Eletronicamente

Contrarrazões no índice 828, prestigiando o julgado.

Decisão no índice 837, rejeitando os embargos de declaração interpostos pela ré no índice 785.

É o relatório.

II – VOTO

Presentes as condições recursais e os pressupostos legais, o recurso deve ser conhecido.

Cinge-se a controvérsia recursal se é cabível a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais (lucros cessantes) e morais, em razão do bloqueio indevido do whatsapp utilizado pela empresa.

Merece parcial acolhimento a tese autoral.

A empresa apelante defende em suas razões recursais que comprovou que utiliza o whatsapp como ferramenta de comunicação com seus clientes e para as tratativas das atividades comerciais. Desta forma, sustenta que seria razoável presumir o prejuízo material (lucros cessantes), diante do bloqueio indevido do seu whatsapp por mais de um ano, o que inviabilizou a continuidade de suas operações comerciais.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
24
Carimbado Eletronicamente

Em se tratando de dano material, em qualquer das suas modalidades, emergentes ou lucros cessantes, exige-se a efetiva comprovação, não se admitindo indenização em caráter hipotético ou presumido, dissociada da realidade efetivamente provada.

Com efeito, não tendo sido apresentada documentação pela autora, que se pudesse calcular o efetivo dano material sofrido, faltam parâmetros para a sua fixação.

Frise-se, não pode haver condenação, se não há prova concreta da perda financeira, sendo descabidas projeções meramente especulativas.

Assim, muito bem consignou o magistrado sentenciante que:

> "...Isto porque, no concernente ao dano material, deve estar comprovado concretamente nos autos para fins de seu deferimento.
> A alegação de danos emergentes e lucros cessantes nem mesmo minimamente fora atestada no feito, não se podendo presumi-las tão somente porque a empresa atua no ramo comercial. Há necessidades mais detalhadas e firmes de comprovação de quanto se deixou de ganhar ou quando seria a renda média a partir da utilização do serviço interrompido para que algum valor fosse passível de ressarcimento.
> Acontece que, no presente feito, absolutamente nada referente ao tema fora comprovado, inviabilizando o deferimento do pretendido..."

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
25
Carimbado Eletronicamente

Neste sentido a jurisprudência:

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM DEVOLUÇÃO DE VALORES PAGOS ¿ EMPRESA RÉ QUE É DETENTORA DOS DIREITOS DE COMERCIALIZAÇÃO DA FRANQUIA DE CLÍNICA ODONTOLÓGICA "SORRISUS". A PARTE AUTORA CELEBROU PRIMEIRO CONTRATO PARTICULAR DE FRANQUIA EMPRESARIAL DAS ¿CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SORRISUS¿, NA DATA DE 08/10/2016, COM ESTABELECIMENTO ABERTO NA CIDADE DE CABO FRIO. POSTERIORMENTE, NA DATA DE 15/12/2016, A PARTE AUTORA ADQUIRIU UMA SEGUNDA FRANQUIA, PARA SER ABERTA NA CIDADE DE RIO DAS OSTRAS, QUE NUNCA VEIO A SER IMPLEMENTADA. NA INICIAL, A DEMANDANTE IMPUTA A CULPA PELO INSUCESSO DO NEGÓCIO EXCLUSIVAMENTE À FRANQUEADORA, APRESENTANDO UM CARDÁPIO EXTENSO DE RECLAMAÇÕES E QUEBRAS CONTRATUAIS, PRETENDENDO SE EXIMIR DA MULTA A QUE SE REFERIU A RÉ EM SUA RECONVENÇÃO, ALÉM DE OBTER INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA QUE DECLAROU A RESCISÃO DOS CONTRATOS COM APOIO NA LIBERDADE DE CONTRATAR, RESSALTANDO QUE A EMPRESA AUTORA NÃO PODERIA SER COMPELIDA A PERMANECER LIGADA CONTRATUALMENTE À FRANQUEADORA, APLICANDO-LHE MULTA POR QUEBRA CONTRATUAL FIXADA EQUITATIVAMENTE NO VALOR DE R$ 30.000,00 (TRINTA MIL REAIS) POR DESISTÊNCIA DA INSTALAÇÃO DA FRANQUIA QUE SERIA ABERTA EM RIO DAS OSTRAS. APELAÇÃO INTERPOSTA PELA RÉ, SAUDALYS FRANCHISING LTDA. QUE NÃO PODE SER CONHECIDA, POR AUSÊNCIA DE RECOLHIMENTO DAS CUSTAS RECURSAIS. INDEFERIMENTO DA GRATUIDADE DE JUSTIÇA. CONCESSÃO DE PRAZO PARA QUE

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
26
Carimbado Eletronicamente

EFETUASSE O PREPARO RECURSAL. INÉRCIA DA APELANTE. DESERÇÃO. APELAÇÃO DA PARTE AUTORA, AFIRMANDO QUE FALTA FUNDAMENTAÇÃO À SENTENÇA E, NO MÉRITO, REPISANDO OS ARGUMENTOS INICIAIS. SENTENÇA QUE APRESENTOU FUNDAMENTAÇÃO DE MANEIRA CONCISA, O QUE NÃO SE CONFUNDE COM AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. NULIDADE QUE SE AFASTA. CONTRATO DE FRANQUIA QUE NÃO CONSUBSTANCIA RELAÇÃO DE CONSUMO, SEGUNDO JURISPRUDÊNCIA DO STJ, POR SE TRATAR DE RELAÇÃO DE FOMENTO ECONÔMICO. NO CASO DOS AUTOS, A FRANQUEADA COMPROVOU O DIREITO RECLAMADO, DEMONSTRANDO SEGURAMENTE AS DIVERSAS VIOLAÇÕES CONTRATUAIS POR PARTE DA FRANQUEADORA, PODENDO-SE CONCLUIR QUE O INSUCESSO DA EMPREITADA DEVE SER ATRIBUÍDO ÀS FALHAS POR PARTE DA RÉ NA CONDUÇÃO DO MODELO DE NEGÓCIO OFERECIDO NO RAMO DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS. FALTA POR PARTE DA FRANQUEADORA QUANTO À CONSULTORIA DE CAMPO, TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA FRANQUEADA, AUSÊNCIA DA PROMETIDA INSTALAÇÃO DE CENTROS DE TREINAMENTO ESPALHADOS PELO PAÍS E LABORATÓRIOS PRÓPRIOS, EM VIOLAÇÃO ÀS CLÁUSULAS Nº 28, 29 E 30 (INDEX. 75). NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL ACOSTADA AO INDEX. 341, DATADA DE OUTUBRO DE 2018, NA QUAL A PARTE AUTORA INFORMA À FRANQUEADORA O DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES PREVISTAS CONTRATUALMENTE. A PARTE AUTORA APRESENTOU OS DOCUMENTOS DOS INDEX. 1209 E SEGUINTES, DEMONSTRANDO QUE AS RECLAMAÇÕES ERAM SUSCITADAS POR INÚMEROS FRANQUEADOS, QUE ACABARAM POR SE UNIR REPISANDO AS INDIGNAÇÕES QUANTO À INEFICIÊNCIA DO MARKETING, INCLUSIVE LEVANTANDO ILEGALIDADE DA FÓRMULA INICIALMENTE PROMETIDA DE PANFLETAGEM E

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
27
Carimbado Eletronicamente

CAPTAÇÃO DE CLIENTES, QUE VIOLAM AS DIRETRIZES DO CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA. POR SUA VEZ, A RÉ DEIXOU DE DETALHAR E COMPROVAR QUE O INSUCESSO DO NEGÓCIO TENHA DECORRIDO DE INABILIDADES GERENCIAIS DO FRANQUEADO, OU MESMO DE CIRCUNSTÂNCIAS INERENTES AO PRÓPRIO RISCO DO NEGÓCIO. EM ACRÉSCIMO, A FRANQUEADORA NÃO DEMONSTROU QUE O RESULTADO DOS DEMAIS FRANQUEADOS TENHA SIDO DISSONANTE DO OBTIDO PELA AUTORA, O QUE PODERIA EVIDENCIAR MÁ CONDUÇÃO DOS NEGÓCIOS POR PARTE DA DEMANDANTE. CONCLUI-SE QUE A FRANQUEADORA SAUDALYS NÃO LOGROU ENTREGAR OS RESULTADOS ANUNCIADOS NO PROCESSO DE VENDA, DEIXANDO DE SOLUCIONAR A CONTENTO A DEFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS AOS QUAIS ESTAVA CONTRATUALMENTE OBRIGADA. IMPOSSIBILIDADE DE ACOLHIMENTO DOS PEDIDOS DE DEVOLUÇÃO DE TODOS OS VALORES PAGOS PELO FRANQUEADO, EVITANDO-SE O ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA DA PARTE AUTORA, QUE OBTEVE A INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA FRANQUIA, AINDA QUE INSATISFATÓRIO, ALÉM DE ESTAR UTILIZANDO A INFRAESTRUTURA PARA CONTINUAR NA ATIVIDADE. **LUCROS CESSANTES QUE DEPENDEM DE COMPROVAÇÃO CABAL, NÃO SE ADMITINDO A CONJECTURA DE LUCRO CESSANTE HIPOTÉTICO.** ACOLHIMENTO DO PEDIDO DE DEVOLUÇÃO DA TAXA INICIAL DE FRANQUIA COM RELAÇÃO À UNIDADE DE RIO DAS OSTRAS, QUE NÃO CHEGOU A SER IMPLEMENTADA, AFASTANDO-SE A MULTA POR QUEBRA CONTRATUAL ESTIPULADA EQUITATIVAMENTE NO VALOR DE R$ 30.000,00 PELA SENTENÇA. NO CASO CONCRETO, NÃO HÁ DANOS MORAIS À PESSOA JURÍDICA, ESPECIALMENTE EM SE CONSIDERANDO QUE A EMPRESA PRETENDEU CONTINUAR EXERCENDO A MESMA ATIVIDADE E NO MESMO LOCAL EM QUE JÁ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
28
Carimbado Eletronicamente

> ESTAVA INSTALADA, DANDO ENSEJO À IDEIA DE QUE NÃO HOUVE ABALO SIGNIFICATIVO DA SUA HONRA OBJETIVA. NÃO CONHECIMENTO DA PRIMEIRA APELAÇÃO CÍVEL, PORQUANTO DESERTA. PARCIAL PROVIMENTO DA SEGUNDA APELAÇÃO, CONDENADO-SE A RÉ A DEVOLVER A TAXA DE FRANQUIA COM RELAÇÃO À UNIDADE DE RIO DAS OSTRAS, E AFASTANDO A MULTA ESTIPULADA NA SENTENÇA. REDISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. (0002189-49.2019.8.19.0011 - APELAÇÃO. Des(a). SANDRA SANTARÉM CARDINALI - Julgamento: 11/06/2024 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO

Quanto ao dano moral, encontra-se pacificado o entendimento da possibilidade de pessoa jurídica sofrê-lo, uma vez que sua honra objetiva pode ser atingida, conforme Súmula 227 do STJ, *in verbis*:

> "A pessoa jurídica pode sofrer dano moral."

Ocorre que para que reste configurado o dano moral e, consequentemente, o dever de indenizá-lo, é essencial a comprovação da ocorrência de fato que abale a sua imagem.

No caso dos autos, restou configurada a falha na prestação do serviço da ré, ora apelada, uma vez que restou comprovado que a autora utilizava o aplicativo "whatsapp business" para receber pedidos de seus clientes, o qual foi bloqueado sem qualquer justificativa.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
29
Carimbado Eletronicamente

Destaque-se que, embora a recorrida tenha alegado que o efetuou legitimamente, não apresentou qualquer elemento concreto que pudesse comprovar tal alegação. Ademais, não restou comprovado que houve aviso prévio de violação aos termos de uso da plataforma.

A parte autora sofreu o bloqueio indevido, injustificado, na sua conta por parte da empresa ré, o que comprometeu o atendimento prestado aos seus clientes, gerando inequívoco abalo à sua imagem, lesão a bem jurídico imaterial, violando a sua honra objetiva, restando configurado o efetivo prejuízo extrapatrimonial.

A situação narrada ultrapassa o mero dissabor, especialmente diante da falta de comunicação pela ré, impondo a apelante a propositura da demanda.

Assim, entendo que o valor de R$ 20.000,00, (vinte mil reais), a título de danos morais, se mostra razoável no caso em exame, considerando a ausência de resposta plausível para a suspensão, a reativação só realizada após a decisão judicial e o fato da empresa ter ficado longo período sem poder explicar aos seus clientes o que estava acontecendo, o que no mínimo, gerou dúvidas sobre a higidez do negócio jurídico e ofendeu a honra objetiva da empresa.

A propósito:

> APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. BLOQUEIO INJUSTIFICADO DE CONTA EM REDE SOCIAL. COMPROMETIMENTO DO ATENDIMENTO A CLIENTES DA PARTE AUTORA. VIOLAÇÃO DA

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
30
Carimbado Eletronicamente

HONRA OBJETIVA. PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. DESCUMPRIMENTO DA TUTELA DE URGÊNCIA. MULTA COMINATÓRIA. INCLUSÃO DA CONDENAÇÃO NA SENTENÇA. PREVISÃO NO ART. 537 DO CPC. DESPROVIMENTO DO RECURSO DA RÉ E PROVIMENTO DO RECURSO DA PARTE AUTORA. 1. Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória visando à reativação de conta bloqueada pela rede social Facebook, segundo a alegação de que o bloqueio foi indevido. 2. O bloqueio da conta da parte autora foi reconhecido pela empresa ré, que não apresentou qualquer elemento concreto que pudesse comprovar que a parte autora tivesse violado os Termos de Serviço da rede social. 3. Inércia da ré na solução do problema que causou por meio do bloqueio efetivado, chegando a reter, abusivamente, valores que constam nas páginas que a empresa autora administra, comprometendo o seu exercício profissional. 4. **A parte autora sofreu o bloqueio indevido, injustificado, na sua conta por parte da empresa ré, o que comprometeu o atendimento prestado aos seus clientes, gerando inequívoco abalo à sua imagem, lesão a bem jurídico imaterial, violando a sua honra objetiva, restando configurado o efetivo prejuízo extrapatrimonial.** 5. Verba compensatória, fixada em R$ 6.000,00, que não viola os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. 6. A empresa ré não demonstrou o cumprimento da determinação fixada na tutela de urgência, tendo transferido à própria parte autora a adoção de providências a título de adequação aos Termos de Serviço que oferece. 7. Nos termos da previsão contida no art. 537 do CPC, é cabível incluir-se na sentença a condenação da ré ao pagamento da multa fixada na tutela de urgência, que restou descumprida. 8. A empresa ré deu causa ao ajuizamento da ação, devendo ser mantida sua condenação nos ônus de sucumbência. 9. Desprovimento do recurso da ré e provimento do recurso da parte autora. (0018612-79.2020.8.19.0066 - APELAÇÃO. Des(a). ELTON

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
31
Carimbado Eletronicamente

MARTINEZ CARVALHO LEME - Julgamento: 18/04/2023 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO

PELAÇÃO. FACEBOOK. BLOQUEIO DE PÁGINA COMERCIAL DA AUTORA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL E MORAL AJUIZADA POR FAIR CLOSET SERVIÇOS DE INTERNET EM FACE DE FACEBOOK. ALEGA QUE É UMA EMPRESA DE MARKETPLACE, TIPO BRECHÓ DIGITAL, VOLTADA PARA A INTERMEDIAÇÃO DE VENDA DE OBJETOS USADOS, COMO BOLSAS, JOIAS, RELÓGIOS, ACESSÓRIOS, ROUPAS E SAPATOS, TENDO COMO ALVO PÚBLICO DE ALTO PADRÃO FINANCEIRO. ALEGA QUE, NO DIA 01/11/2022, SUA PÁGINA COMERCIAL FOI BLOQUEADA NO INSTAGRAN POR SUPOSTA VIOLAÇÃO DAS DIRETRIZES DA REDE SOCIAL, SEM QUALQUER JUSTIFICATIVA OU AVISO PRÉVIO. AFIRMA QUE NOTIFICOU EXTRAJUDICIALMENTE A PARTE RÉ, E QUE SEU PERFIL FOI DESBLOQUEADO SOB A ALEGAÇÃO DE QUE HOUVE O "BLOQUEIO POR ENGANO". RESSALTA QUE NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE ISTO ACONTECE, CAUSANDO-LHE PREJUÍZOS QUE DEVEM SER RESSARCIDOS. PLEITEA, EM SEDE DE TUTELA DE URGÊNCIA O RESTABELECIMENTO DA CONTA TAMBÉM NO INSTAGRAM E A CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE R$50.000,00 A TÍTULO DE DANOS MORAIS. FUNDAMENTANDO QUE A PRÓPRIA RÉ CONFESSOU QUE O BLOQUEIO/DESATIVAÇÃO DA CONTA DA AUTORA SE DEU POR ENGANO, CONFORME FLS. 22/23 (INDEXADORES 38560577 E 38560579), A SENTENÇA FOI DE PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DE LUCROS CESSANTES, CONSIDERANDO QUE A CONTA PERMANECEU BLOQUEADA POR 24 DIAS, EM RAZÃO DO "ENGANO DA RÉ", A SER APURADO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA, BEM COMO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R$ 20.000,00.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
32
Carimbado Eletronicamente

INCONFORMADO, O FACEBOOK APELA. REITERA QUE, EM RAZÃO DE SUA POLÍTICA DE USO (FACEBOOK E INSTAGRAM), PODE UNILATERALMENTE RESCINDIR O CONTRATO, BEM COMO QUE, EM RAZÃO DAS SUAS DIRETRIZES, PODE SUSPENDER CONTEÚDO OU BLOQUEAR PERFIS. ACRESCENTA QUE POSSUI FERRAMENTAS DE DENÚNCIA, QUE AO SER RECEBIDA É EXAMINADA PARA AVERIGUAR SE O CONTEÚDO VIOLA OS TERMOS DE USO DO PERFIL. AFIRMA QUE AGIU NO EXERCÍCIO REGULAR DE UM DIREITO, QUE A AUTORA NÃO COMPROVOU OS PREJUÍZOS, E QUE ISTO NÃO CONFIGURA DANO MORAL INDENIZÁVEL. REQUER A REFORMA DA SENTENÇA. NÃO ASSISTE RAZÃO ALGUMA AO FACEBOOK. PRELIMINARMENTE, É DE CONHECIMENTO DOS USUÁRIOS QUE O FACEBOOK E O INSTAGRAM PERTENCEM AO MESMO GRUPO ECONÔMICO SENDO, PORTANTO, AMBOS LEGITIMADOS PARA RESPONDER NA DEMANDA. A AUTORA COMPROVA QUE HOUVE O BLOQUEIO DA SUA PÁGINA COMERCIAL NO INSTAGRAN, SEM MAIORES EXPLICAÇÕES, QUE O REFERIDO BLOQUEIO DUROU 24 DIAS, E QUE FOI DESBLOQUEADO AO FUNDAMENTO DE QUE HOUVE UM "ENGANO". COMO PROVEDOR DE APLICATIVOS DE INTERNET, O FACEBOOK ESTÁ SUJEITO AOS DITAMES DA LEI QUE INSTITUIU O MARCO CIVIL DA INTERNET. PERANTE A RÉ, A AUTORA POSSUI O DIREITO DE TER INFORMAÇÕES SOBRE AS RAZÕES DO BLOQUEIO DE SUA PÁGINA, BEM COMO DE SER RESSARCIDA POR EVENTUAIS PREJUÍZOS SOFRIDOS, O QUE SERÁ APURADO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA, EM FUNÇÃO DA FALHA DA PLATAFORMA QUE NÃO COMPROVOU QUE HOUVE QUALQUER "DENÚNCIA" OU VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO. AUTORA-APELADA QUE É UM MARKETPLACE VOLTADO PARA O COMÉRCIO E QUE FICOU 24 DIAS PRIVADA DE COMERCIALIZAR SEUS PRODUTOS. **QUANTO AOS DANOS MORAIS, O**

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
33
Carimbado Eletronicamente

MERO BLOQUEIO POR 24 DIAS LEVANTOU SUSPEITAS SOBRE A HIGIDEZ DA EMPRESA, O QUE OFENDEU SUA HONRA OBJETIVA, SEM QUE O FACEBOOK TENHA MINIMAMENTE SE DESINCUMBIDO DE COMPROVAR A PRÁTICA DE QUALQUER ATO CONTRÁRIO À POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS. VALOR DOS DANOS MORAIS QUE NÃO MERECE REPARO, SENDO ATÉ MÓDICO DIANTE DO INJUSTIFICADO BLOQUEIO E DO TEMPO DE SUSPENSÃO DO PERFIL AUTORAL. SENTENÇA QUE SE MANTÉM NA ÍNTEGRA. NEGATIVA DE PROVIMENTO AO APELO. (0827028-88.2022.8.19.0209 - APELAÇÃO. Des(a). JUAREZ FERNANDES FOLHES - Julgamento: 16/12/2024 - SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

Diante do exposto, voto no sentido de **dar parcial provimento ao recurso,** para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 20.000,00 (vinte mil reais), mantendo no mais, a sentença como lançada. Quanto aos ônus de sucumbência, deverá a parte ré arcar com a sua integralidade, fixando-se os honorários em 12% sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS

Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ