



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO Nº 0803150-32.2025.8.19.0209

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

APELADO: 365 ASSESSORIA DE TURISMO LTDA

RELATORA: DESEMBARGADORA RENATA MACHADO COTTA

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. BLOQUEIO DE CONTA DO WHATSAPP BUSINESS. ILEGITIMIDADE DO FACEBOOK BRASIL. SOCIEDADES DO MESMO GRUPO ECONÔMICO. REJEIÇÃO. CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO A TERMOS DE USO. AUSÊNCIA DE PROVA. DANO MORAL CONFIGURADO. ABALO À REPUTAÇÃO DA EMPRESA AUTORA. Preliminar. Embora o aplicativo Whatsapp Business tenha a empresa WhatsApp LLC, sediada nos Estados Unidos, como responsável, esta sociedade estrangeira pertence ao mesmo grupo econômico que o Facebook, que, por isso, possui legitimidade para figurar no polo passivo da ação. Precedentes do STJ. Rejeição. **Mérito.** Em se tratando de relação de consumo, impõe-se ao fornecedor, a responsabilidade civil objetiva, estando o consumidor desonerado do ônus de provar a culpa da parte ré. Assim, responde o réu, independentemente de culpa, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, pela reparação dos danos causados a seus clientes pelos defeitos dos serviços



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

prestados. Na hipótese dos autos, a parte autora aduz, em sua peça inicial, que suas contas no Whatsapp Business foram bloqueadas sem aviso ou justificativa, apesar de ser usuária do serviço "Meta Verified" e ter investido em publicidade paga, gerando prejuízos financeiros e de imagem, pois a empresa ficou sem comunicação com clientes. Por sua vez, a empresa ré aduz que o bloqueio da conta se deu por desrespeito aos Termos do Serviços que os usuários aceitam ao se cadastrarem no aplicativo, o que caracteriza exercício regular de direito. De fato, os usuários de aplicativos de comunicação devem observar os termos de uso da plataforma para que sejam garantidas a todos os usuários que o utilizam segurança e confiabilidade quanto a sua utilização, especialmente ante a existência de diversos casos de uso abusivo e até da prática de crimes em redes sociais, sendo certo que tais regras visam inclusive resguardar o aplicativo de acusações de negligência quanto a esses casos. No entanto, deve ser também ponderado que o whatsapp se tornou um aplicativo essencial para a comunicação entre as pessoas e, no caso de sociedades empresárias, para estabelecimento de relações com seus clientes, fornecedores e prestadores de serviços. Com isso, os usuários não podem ser excluídos de forma completamente teratológica da rede. O direito mínimo que deve ser garantido é o de serem informados adequadamente quanto aos fatos que fundamentaram sua exclusão. Entretanto, *in casu*, finda a instrução processual, a empresa ré não narrou qual seria o fato específico que o bloqueio de conta da parte autora, afirmando apenas de forma genérica que houve 'conduta irregular' e desrespeito aos termos de uso, sem apontar de forma clara o que



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

caracterizou a conduta irregular ou quais regras dos termos de uso foram descumpridas. Presentes, portanto, os elementos a justificar a responsabilização civil, quais sejam, ação em sentido amplo, nexu causal e prejuízo, tendo o réu falhado na prestação do serviço, bem como a imposição da obrigação de fazer referente ao desbloqueio da conta da parte autora. No tocante aos danos morais, a irregular e inesperado bloqueio da conta da empresa autora, configura dano moral passível de ressarcimento. Sociedade autora que tem como objeto assessoria para obtenção de visto para os Estados Unidos, o que gera a necessidade de uma comunicação ágil para a execução de suas atividades. Dessa forma, ficar por longo período sem puder fazer uso desse canal de comunicação, deixando de responder seus clientes, inegavelmente acaba atingindo sua reputação dentro do mercado. Quantum indenizatório proporcionalmente arbitrado em R\$ 10.000,00. **Desprovemento do recurso.**

V O T O

Recurso de apelação interposto contra sentença que, nos autos de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória, julgou parcialmente procedente os pedidos, nos seguintes termos:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

“Ante o exposto, resolvendo o mérito na forma do art. 487, I do CPC, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para:

- a) confirmar a tutela de urgência;
- b) condenar a ré ao pagamento da multa de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) em favor da autora, decorrente do atraso no cumprimento da ordem;
- c) condenar a ré a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescido de correção monetária a partir desta sentença e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação;
- d) rejeitar o pedido de obrigação de notificação prévia em caso de bloqueio.

Por fim, diante da sucumbência mínima da autora, condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º e art. 86, parágrafo único, ambos do CPC”.

Recorre a parte ré pugnando, preliminarmente, pelo reconhecimento de sua ilegitimidade passiva, uma vez que a empresa responsável pelo WhatsApp é a WhatsApp LLC, sediada nos Estados Unidos. No mérito, sustenta, em síntese, que o bloqueio da conta da parte autora se deu em decorrência de sua violação às regras impostas aos usuários do aplicativo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

pelos Termos do Serviços que aceitam ao se cadastrarem no aplicativo, de forma que o bloqueio dá conta da empresa autora caracteriza exercício regular de direito.

Acrescenta que não é viável o cumprimento da obrigação de fazer, pois não é a empresa que administra o aplicativo, o que torna incabível a aplicação da multa coercitiva. Por fim, alega não haver dano moral a ser indenizado, por haver outros meios de comunicação com os clientes da empresa, requerendo, subsidiariamente, a redução da verba reparatória.

O recurso é tempestivo e estão satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade.

Ab initio, deve ser rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva da Facebook Brasil.

Embora o aplicativo Whatsapp Business tenha a empresa WhatsApp LLC, sediada nos Estados Unidos, como responsável, esta sociedade estrangeira pertence ao mesmo grupo econômico que o Facebook, que, por isso, possui legitimidade para figurar no polo passivo da ação, como já decidido pelo STJ, *in verbis*:

PROCESSO PENAL. AGRAVO REGIMENTAL NO
RECURSO ESPECIAL. MANDADO DE SEGURANÇA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CRIMINAL. FORNECIMENTO DE DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE ACESSO. ORDEM JUDICIAL. ATO ATENTATÓRIO À DIGNIDADE DA JUSTIÇA. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ASTREINTES FIXADAS PELO JUÍZO CRIMINAL. NECESSIDADE DE ASSEGURAR INTERESSES PÚBLICOS ENVOLVIDOS. ART. 178, I, DO CPC, C/C O ART. 129, I, DA CF. QUEBRA DE SIGILO DOS DADOS DO WHATSAPP DECRETADA NA ESFERA PENAL. LEGITIMIDADE DO FACEBOOK. IMPOSIÇÃO DE MULTA. APLICAÇÃO DE ASTREINTE. BACENJUD. POSSIBILIDADE. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO.

1. A fixação das astreintes no processo penal tem o objetivo de assegurar a necessária força imperativa das decisões judiciais, protegendo a eficiência da tutela do processo e dos interesses públicos nele envolvidos. Nessa linha de intelecção, reitero que a legitimidade do Ministério Público encontra amparo no art. 178, inciso I, do Código de Processo Civil, haja vista o interesse público afeto às ações penais públicas, cuja iniciativa lhe é privativa, nos termos do art. 129, inciso I, da Constituição Federal. Portanto, o interesse na execução das astreintes no processo penal não se limita à consequência patrimonial, mas, primordialmente, à manutenção da higidez do processo penal, ante a necessidade de busca da verdade real.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2. O Facebook Brasil é parte legítima para representar, nos Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.

"Com o fim de facilitar a comunicação dos atos processuais às pessoas jurídicas estrangeiras no Brasil, o art. 75, X, do CPC prevê que a pessoa jurídica estrangeira é representada em juízo 'pelo gerente, representante ou administrador de sua filial, agência ou sucursal aberta ou instalada no Brasil' e o parágrafo 3º do mesmo artigo estabelece que o 'gerente de filial ou agência presume-se autorizado pela pessoa jurídica estrangeira a receber citação para qualquer processo'. Considerando-se que a finalidade destes dispositivos legais é facilitar a citação da pessoa jurídica estrangeira no Brasil, tem-se que as expressões "filial, agência ou sucursal" não devem ser interpretadas de forma restritiva, de modo que o fato de a pessoa jurídica estrangeira atuar no Brasil por meio de empresa que não tenha sido formalmente constituída como sua filial ou agência não impede que por meio dela seja regularmente efetuada sua citação." (HDE 410/EX, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 20/11/2019, DJe 26/11/2019) (REsp 1568445/PR, Rel. Ministro ROGERIO SCHIETTI CRUZ, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, Terceira Seção, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020). Precedentes.

3. Em decorrência dos poderes conferidos ao Juiz pelo art. 139, inciso IV, do Código de Processo Civil, é possível a constrição de ativos financeiros por meio da utilização do



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

sistema BacenJud quando há recalcitrância do intimado em fornecer dados requisitados e em pagar valor correspondente à multa cominatória. Esta medida está sujeita ao contraditório diferido, sendo possível tanto a execução direta pela constrição de ativos financeiros por meio do sistema BacenJud quanto a inscrição do numerário em dívida ativa e submissão ao procedimento descrito na Lei n. 6.830/1980 (RMS 61.717/RJ, Rel. Ministra LAURITA VAZ, SEXTA TURMA, julgado em 02/03/2021, DJe 11/03/2021).

4. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp n. 1.982.698/DF, relator Ministro Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, julgado em 15/3/2022, DJe de 18/3/2022.)

Passo ao mérito.

Cogente a incidência do Código de Defesa do Consumidor, porquanto autores e réu inserem-se respectivamente no conceito de consumidor e de fornecedor, consagrados nos art. 2º e 3º, *caput*, do CDC.

De fato, a jurisprudência do STJ se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo.

Não obstante, a jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29, do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa adquirente de um produto ou serviço, ainda que para fins de exercício de atividade laboral, pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor.

Ou seja, sob o prisma da vulnerabilidade, reconhece-se o consumidor quando o fornecedor lhe sobrepõe, em razão de deter o monopólio das informações relativas a cada produto ou serviço, bem como em razão de o fornecedor, na maioria das vezes, possuir maior capacidade econômica do que o consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Sobre o tema, a jurisprudência deste Tribunal:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS DEFEITO NA MÁQUINA DE CARTÃO FORNECIDA POR EMPRESA DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. UTILIZAÇÃO DA MÁQUINA POR AUTÔNOMA NA VENDA DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS. DEVOLUÇÃO DA MÁQUINA. PEDIDO DE ESTORNO NÃO EFETUADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DOS PEDIDOS. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ. DEMANDA QUE VERSA SOBRE RELAÇÃO DE CONSUMO, APLICANDO-SE A TEORIA FINALISTA MITIGADA, SEGUNDO A QUAL NÃO É CONSUMIDOR SOMENTE O DESTINATÁRIO FINAL DO SERVIÇO, MAS TAMBÉM A PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA QUE SE ENCONTRE EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE. DEFEITO INCONTROVERSO. APELANTE QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO, DE COMPROVAR FATOS IMPEDITIVOS, MODIFICATIVOS OU EXTINTIVOS DO DIREITO AUTORAL. INOBSERVÂNCIA DO DISPOSTO NO ARTIGO 373, II DO CPC. ALEGAÇÃO DE ESTORNO DO VALOR PAGO E DE ENTREGA DE NOVA MÁQUINA PARA A AUTORA NÃO COMPROVADOS PELA APELANTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. DEVER DE RESTITUIÇÃO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS E ARBITRADOS EM R\$ 5.000,00 QUE BEM OBSERVAM OS



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO” (0000019-45.2021.8.19.0008 - APELAÇÃO. Des(a). LUCIA REGINA ESTEVES DE MAGALHAES - Julgamento: 11/02/2025 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 15ª CÂMARA CÍVEL).

No mesmo sentido, a jurisprudência do STJ “*firmou o entendimento no sentido de que, em situações excepcionais, é possível a mitigação dos rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor, nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja propriamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade ou submetida a prática abusiva, atraindo a incidência da equiparação tratada art. 29 do Código de Defesa do Consumidor*” (AgInt no AREsp n. 383.168/RJ, relatora Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, j. em 24/9/2019, DJe de 2/10/2019).

Assim, em se tratando de relação de consumo, impõe-se ao fornecedor, a responsabilidade civil objetiva, estando o consumidor desonerado do ônus de provar a culpa da parte ré.

Assim, responde o réu, independentemente de culpa, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, pela reparação dos danos causados a seus clientes pelos defeitos dos serviços prestados.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Na hipótese dos autos, a parte autora aduz, em sua peça inicial, que suas contas no Whatsapp Business foram bloqueadas sem aviso ou justificativa, apesar de ser usuária do serviço "Meta Verified" e ter investido em publicidade paga, gerando prejuízos financeiros e de imagem, pois a empresa ficou sem comunicação com clientes.

Por sua vez, a empresa ré aduz que o bloqueio da conta se deu por desrespeito aos Termos do Serviços que os usuários aceitam ao se cadastrarem no aplicativo, o que caracteriza exercício regular de direito.

De fato, os usuários de aplicativos de comunicação devem observar os termos de uso da plataforma para que sejam garantidas a todos os usuários que o utilizam segurança e confiabilidade quanto a sua utilização, especialmente ante a existência de diversos casos de uso abusivo e até da prática de crimes em redes sociais, sendo certo que tais regras visam inclusive resguardar o aplicativo de acusações de negligência quanto a esses casos.

No entanto, deve ser também ponderado que o whatsapp se tornou um aplicativo essencial para a comunicação entre as pessoas e, no caso de sociedades empresárias, para estabelecimento de relações com seus clientes, fornecedores e prestadores de serviços.

Com isso, os usuários não podem ser excluídos de forma completamente teratológica da rede. O direito mínimo que deve ser garantido é



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

o de serem informados adequadamente quanto aos fatos que fundamentaram sua exclusão.

Entretanto, *in casu*, finda a instrução processual, a empresa ré não narrou qual seria o fato específico que o bloqueio de conta da parte autora, afirmando apenas de forma genérica que houve 'conduta irregular' e desrespeito aos termos de uso, sem apontar de forma clara o que caracterizou a conduta irregular ou quais regras dos termos de uso foram descumpridas.

Presentes, portanto, os elementos a justificar a responsabilização civil, quais sejam, ação em sentido amplo, nexos causal e prejuízo, tendo o réu falhado na prestação do serviço, bem como a imposição da obrigação de fazer referente ao desbloqueio da conta da parte autora.

O argumento de que o cumprimento da obrigação de fazer seria inviável por não ser a empresa que administra o aplicativo não procede, pois a sociedade Whatsapp LLC pertence ao seu grupo econômico, bastando uma simples comunicação entre essas sociedades do mesmo grupo para que houvesse o cumprimento da tutela, o que evitaria a incidência da multa coercitiva.

No tocante aos danos morais, a irregular e inesperado bloqueio da conta da empresa autora, configura dano moral passível de ressarcimento.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Com efeito, o whatsapp é atualmente uma ferramenta de comunicação essencial entre empresas e seus clientes, que obviamente esperam uma pronta resposta a suas demandas quando buscam seu canal de atendimento.

In casu, a sociedade autora tem como objeto assessoria para obtenção de visto para os Estados Unidos, o que gera a necessidade de uma comunicação ágil para a execução de suas atividades.

Essa atividade depende de recomendações quanto à qualidade dos serviços para que os clientes possam indicar para outras pessoas por eles conhecidas, no famoso “boca a boca”.

Dessa forma, ficar por longo período sem puder fazer uso desse canal de comunicação, deixando de responder seus clientes, inevitavelmente acaba atingindo sua reputação dentro do mercado.

Assim, necessária a análise do *quantum* reparatório.

Como de sabença, deve o dano moral ser fixado de acordo com o bom senso e o prudente arbítrio do julgador, sob pena de se tornar injusto e insuportável para o causador do dano.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Para o Eminentíssimo Des. SÉRGIO CAVALIERI FILHO, na obra citada, depois de afirmar que o juiz deve ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro, devendo a indenização ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais, concluiu dizendo que:

“... não há valores fixos, nem tabelas preestabelecidas, para o arbitramento do dano moral. Essa tarefa cabe ao juiz no exame de cada caso concreto, atentando para os princípios aqui enunciados e, principalmente, para o seu bom senso prático e a justa medida das causas.”

Temos, desta forma, que inexistindo padrões pré-fixados para a quantificação do dano moral, ao julgador caberá a difícil tarefa de valorar cada caso concreto, atentando para o princípio da razoabilidade, para o seu bom senso e para a justa medida das coisas.

Para fixação do dano moral, deve-se obedecer ao critério da razoabilidade, objetivando o atendimento da sua dúplici função — compensatória dos sofrimentos infligidos à vítima e inibitória da contumácia do agressor — sem descambar para o enriquecimento sem causa da vítima.

Deve-se considerar, portanto, para fins de fixação do dano moral, a intensidade da lesão, as condições socioeconômicas do ofendido e de quem deve suportar o pagamento dessa verba compensatória.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A verba indenizatória a título de reparação por danos morais somente deve ser revista nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade. Neste sentido, o verbete sumular nº 343 do Tribunal de Justiça:

“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação”.

Nesse passo, a verba reparatória fixada em R\$ 10.000,00 é razoável e proporcional, de acordo com os critérios adotados por nossos julgados.

POR TAIS FUNDAMENTOS, rejeito a preliminar e, no mérito, nego provimento ao recurso. Na forma do art. 85, §11, majoro os honorários advocatícios em 2% do valor atualizado da causa, totalizando 12% sobre o montante.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2026.

DESEMBARGADORA RENATA MACHADO COTTA
RELATORA