



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 12ª Vara Cível da Comarca de Santos

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 4010243-87.2026.8.26.0562/SP

AUTOR: -----

RÉU: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

SENTENÇA

Vistos,

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais e tutela de urgência ajuizada por ----- em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. A autora alega que é titular da linha telefônica -----, a qual utiliza há mais de dez anos no aplicativo WhatsApp para fins pessoais e profissionais. Afirma que, no dia 04/05/2026, sua conta foi banida de forma unilateral e definitiva, sem qualquer aviso prévio ou indicação da regra supostamente violada. Requer a concessão de tutela de urgência para o restabelecimento da conta e, no mérito, a confirmação da medida, bem como a condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais. Juntou documentos.

A tutela de urgência foi deferida (Evento 7) para determinar à ré o restabelecimento da conta e a restituição dos dados associados, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 limitada, por ora, a R\$ 10.000,00.

Citada, a ré apresentou contestação (Evento 22). Arguiu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva sob o argumento de que o aplicativo pertence à empresa norte-americana WhatsApp LLC. Suscitou, ainda, inépcia por ausência de documento indispensável à propositura da ação, pois a autora não teria comprovado a titularidade da linha. No mérito, defendeu o exercício regular de direito consubstanciado na licitude do banimento por violação aos Termos de Serviço e à Política Comercial da plataforma. Sustentou a impossibilidade técnica de restabelecimento do histórico de conversas em razão da implementação da tecnologia de criptografia de ponta a ponta. Por fim, pugnou pelo afastamento da configuração dos danos morais e pela redução ou revogação das astreintes.

Houve réplica (Evento 29), ocasião em que a autora anexou a fatura da operadora Vivo, comprovando inequivocamente a titularidade da linha telefônica, rechaçou as preliminares defensivas e reiterou os pedidos inaugurais.

Instadas a especificar provas a produzir (Evento 30), a autora requereu o imediato julgamento antecipado do mérito, ressaltando que a ré abdicou de produzir os devidos relatórios internos capazes de comprovar as supostas infrações (Evento 35).

É o relatório.

Fundamento e decido.

O processo encontra-se maduro para julgamento antecipado, nos moldes do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, uma vez que a matéria é eminentemente de direito e os fatos relevantes já se encontram delineados pela prova documental carreada aos autos.

Inicialmente, rechaço as preliminares suscitadas pela ré.

A legitimidade passiva da FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. é patente e encontra sólido respaldo na jurisprudência pátria. A demandada integra o mesmo grupo econômico da sociedade WhatsApp LLC ("grupo Meta") e atua como seu braço de representação em território nacional. À luz da teoria da

aparência e da principiologia do Código de Defesa do Consumidor, não se pode impor ao usuário hipossuficiente o ônus excessivo de litigar contra pessoa jurídica sediada fora do país (Delaware/EUA).

A alegação de inépcia por ausência de documento indispensável encontra-se igualmente superada. A autora exerceu de boa-fé o contraditório ao acostar à réplica a fatura de telefonia que atesta claramente a titularidade da linha -----, sanando qualquer irregularidade formal.

No mérito, o pedido é procedente.

Submete-se o litígio às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), sendo indiscutível a relação de consumo travada entre a prestadora do serviço digital e a usuária destinatária final.

Restou plenamente incontroverso nos autos que a conta da autora sofreu banimento definitivo em 04/05/2026. Para esquivar-se da responsabilidade, a ré alega que a medida punitiva decorreu da inobservância, por parte da consumidora, dos Termos de Serviço da plataforma. Ocorre que, apesar do dilatado arrazoadado teórico, a ré não demonstrou qual conduta específica praticada pela autora teria violado os regulamentos da comunidade. Não há, no bojo da defesa, logs de operação, registros de disparos em massa, denúncias de terceiros ou qualquer relatório de moderação que sustente a tese de infração comercial.

Por imperativo legal, cabia à prestadora do serviço o ônus de comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito postulado (art. 373, II, do CPC) e de justificar a sanção imposta ao consumidor (art. 6º, VIII, do CDC). À míngua de tais provas, o banimento unilateral, sumaríssimo e carente de contraditório consubstancia ato arbitrário, configurando irrefutável falha na prestação do serviço.

No tocante à obrigação de fazer, a tese de "impossibilidade técnica" embasada na arquitetura de criptografia ponta a ponta não socorre a ré quanto ao cerne do pedido. A ordem judicial primeva visa primordialmente ao restabelecimento do acesso à conta de WhatsApp em si. Eventual inviabilidade de decodificar mensagens pretéritas arquivadas não impossibilita a reversão do bloqueio cadastral da linha telefônica na plataforma, viabilizando o retorno das atividades comunicacionais da autora e a subsequente restauração de mídias pelo sistema de backup próprio do usuário.

O dever de indenizar pelos danos morais sofridos (*in re ipsa*) está devidamente configurado pela falha do serviço, à inteligência do art. 14, *caput*, do CDC. A exclusão infundada de um instrumento vital de comunicação causou à autora angústia e prejuízos que superam as meras vicissitudes cotidianas. Constata-se o impacto deletério nas esferas pessoal, por dificultar contatos médicos necessários aos cuidados da filha de sete meses de idade, e profissional, já que atua como servidora pública do Estado de São Paulo.

Ao mensurar o montante indenizatório, deve-se atentar à sua finalidade dúplice: compensar a vítima pelo abalo anímico e impingir efeito pedagógico à gigante do setor de tecnologia, coibindo a reiteração da suspensão massiva de perfis por meio de decisões automatizadas impenetráveis. Sob esse prisma, acolho a importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pleiteada pela autora, valor que se alinha harmonicamente aos recentes precedentes prolatados pelo e. Tribunal de Justiça de São Paulo em lides congêneres.

Por fim, as *astreintes* cominadas na fase liminar (art. 537 do CPC) revelam-se escorreitas para garantir a autoridade da determinação jurisdicional, e hão de ser confirmadas, não merecendo redução dada a nítida resistência de uma corporação com ampla envergadura financeira.

Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos deduzidos por ----- em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., para:

1. **CONFIRMAR E TORNAR DEFINITIVA** a tutela de urgência outrora concedida, ratificando a condenação da ré na obrigação de restabelecer em caráter permanente a conta de WhatsApp vinculada à linha -----, sob as penas da incidência da multa diária já fixada nos autos.
2. **CONDENAR** a ré ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com incidência de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a contar da data de prolação desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios legais incidentes a partir da ocorrência do banimento indevido, em 04/05/2026 (Súmula 54 do STJ).

Por força do princípio da causalidade, condeno a ré ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos patronos da autora, os quais fixo no percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor total e atualizado da condenação.

Transitada em julgado a presente e satisfeitas as formalidades legais, arquivem-se os autos.

Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se.

https://eproc1g.tjsp.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **610017261526v2** e do código CRC **96aebb86**.
Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): RODRIGO GARCIA MARTINEZ
Data e Hora: 31/08/2026, às 10:31:10

4010243-87.2026.8.26.0562

610017261526 .V2