

**TJDFT**

Poder Judiciário da União

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão	4ª Turma Cível
Processo N.	APELAÇÃO CÍVEL 0751601-58.2025.8.07.0001
APELANTE(S)	PLASTICARE SERVICOS MEDICOS LTDA
APELADO(S)	FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
Relator	Desembargador AISTON HENRIQUE DE SOUSA
Acórdão Nº	2131820

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA COMERCIAL VINCULADA AO WHATSAPP BUSINESS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. TEORIA DA ASSERTÇÃO. GRUPO ECONÔMICO. DANOS MATERIAIS. LUCROS CESSANTES. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DO AN DEBEATUR. DANOS MORAIS À PESSOA JURÍDICA. NÃO CONFIGURAÇÃO. AUSÊNCIA DE LESÃO CONCRETA À HONRA OBJETIVA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Trata-se de apelação cível interposta pela autora contra sentença que, em ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais, com pedido de tutela de urgência, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para confirmar a tutela de urgência anteriormente deferida e condenar a ré em obrigação de fazer consistente em reativar a conta/perfil do *WhatsApp Business* em nome da requerente. A apelante defende o cabimento de indenização por danos materiais (lucros cessantes) e morais no caso concreto. Em contrarrazões, a apelada suscitou preliminar de ilegitimidade passiva.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há 3 questões em discussão: (i) definir se subsiste a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada em contrarrazões; (ii) estabelecer se a autora faz jus à indenização por danos materiais, a título de lucros cessantes, com apuração em liquidação de sentença; e (iii) determinar se o bloqueio indevido da conta comercial enseja condenação por danos morais à pessoa jurídica.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A preliminar de ilegitimidade passiva não prospera, pois, a legitimidade é aferida *in statu assertionis*, nos termos da teoria da asserção, a partir das alegações deduzidas na petição inicial e da pertinência subjetiva abstrata entre a parte demandada e a relação jurídica narrada.

4. A indicação, na petição inicial, de que Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. é a empresa responsável, no Brasil, por providências relacionadas ao bloqueio da conta vinculada ao *WhatsApp Business* é suficiente para autorizar o exame do mérito, sobretudo porque *Facebook* e *WhatsApp* integram o mesmo grupo econômico e compartilham estrutura operacional apta ao recebimento e ao redirecionamento interno de ordens judiciais.

5. A indenização por lucros cessantes exige prova mínima da existência do prejuízo, nos termos do art. 402 do Código Civil e do art. 373, I, do CPC, não sendo a liquidação de sentença meio adequado para suprir a ausência de demonstração do próprio dano.

6. Embora a autora tenha comprovado o uso profissional da conta, o bloqueio e a tentativa de reversão administrativa, não apresentou documentos contábeis ou outros elementos objetivos aptos a evidenciar a efetiva ocorrência de prejuízo patrimonial, o que impede o reconhecimento dos lucros cessantes.

7. A pessoa jurídica pode sofrer dano moral, conforme a Súmula 227 do STJ, mas a reparação exige prova concreta de lesão à honra objetiva, isto é, à imagem, reputação, credibilidade ou conceito da empresa perante terceiros, não bastando o simples reconhecimento da ilicitude do bloqueio para fins de restabelecimento da conta.

8. Ausentes reclamações formalizadas, desabono público, recusa de contratação por terceiros, exposição vexatória da marca, quebra de confiança comercial ou qualquer outro dado objetivo de repercussão externa concreta, não se configura dano moral indenizável.

9. As alegações de atendimento a pacientes oncológicos ou em situação de urgência não substituem a prova objetiva de comprometimento da imagem institucional da empresa, e admitir indenização com base apenas nessas afirmações equivaleria a reconhecer dano moral *in re ipsa* em favor de pessoa jurídica, orientação rejeitada pela jurisprudência do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A preliminar de ilegitimidade passiva é afastada quando a petição inicial atribui à ré, em tese, responsabilidade pelas providências relativas ao bloqueio da conta, nos termos da teoria da asserção, especialmente quando demonstrada a integração operacional entre as empresas do mesmo grupo econômico.
2. A condenação por lucros cessantes exige prova mínima da existência do prejuízo, não podendo a liquidação de sentença ser utilizada para apurar se o dano ocorreu.
3. O bloqueio indevido de conta comercial, por si só, não gera dano moral indenizável à pessoa jurídica.
4. A indenização por dano moral da pessoa jurídica depende de prova concreta de repercussão externa lesiva à sua honra objetiva.

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 52 e 402. CPC, arts. 373, I, e 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 227. STJ, AgInt no REsp 1.963.583/SP. STJ, RMS n. 54.654/RS, Terceira Seção, Rel. p/ o acórdão Min. Ribeiro Dantas, DJe 20.08.2020. TJDFT, Acórdão 1936117, 0702154-15.2023.8.07.0020, Rel. Des. Soníria Rocha Campos D'Assunção, 6ª Turma Cível, j. 16.10.2024, DJe 30.10.2024. TJDFT, Acórdão 1941637, 0711179-75.2024.8.07.0001, Rel. Des. Diaulas Costa Ribeiro, 8ª Turma Cível, j. 05.11.2024, DJe 13.11.2024.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 4ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, AISTON HENRIQUE DE SOUSA - Relator, JAMES EDUARDO OLIVEIRA - 1º Vogal e MARIO-ZAM BELMIRO - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador JAMES EDUARDO OLIVEIRA, em proferir a seguinte decisão: NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 10 de Junho de 2026

Desembargador AISTON HENRIQUE DE SOUSA
Relator

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta pela autora contra sentença que, em ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais, com pedido de tutela de urgência, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para confirmar a tutela de urgência anteriormente deferida e condenar a ré em obrigação de fazer consistente em reativar a conta/perfil do *WhatsApp Business* em nome da requerente, permitindo o normal uso da plataforma com todas as suas funcionalidades, e julgou improcedentes os pedidos indenizatórios de reparação por danos materiais e morais.

O teor da sentença impugnada é o seguinte:

“Trata-se de ação de obrigação de fazer, cumulada com pretensão indenizatória, ajuizada por PLASTICARE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA em desfavor de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, partes devidamente qualificadas.

Narra a parte autora, em apertada síntese, que seria clínica médica especializada em Mastologia, Cirurgia Plástica e Oncologia, e que utilizaria, há muitos anos, o aplicativo WhatsApp como forma de contato com seus pacientes.

Afirma, contudo, que a parte requerida, em 18/09/2025, sem aviso ou justificativa, teria bloqueado sua conta, impossibilitando o contato com clientes.

Informa que teria tentado resolver o problema pelos meios disponibilizados pela própria plataforma, mas que não teria recebido qualquer resposta da requerida.

Assim, em sede de tutela provisória de urgência, vindicou a imposição de comando judicial à ré, a fim de que restabelecesse, de forma imediata, o acesso à sua conta de WhatsApp Business ([61] 99955-1315), assim como das conversas e contatos.

Outrossim, sustentou que o prejuízo ao exercício de suas atividades, alegadamente determinado pela conduta imputada à requerida, teria redundado em decréscimo patrimonial e danos morais, cuja reparação postula.

Instruiu a petição inicial com os documentos de ID 251350960 a ID 251350986.

Por força da decisão de ID 251767174, restou deferida a tutela de urgência vindicada.

Citado, o réu apresentou a contestação de ID 254424260, na qual, preliminarmente, argui a sua ilegitimidade passiva, rejeitada nos termos da decisão de ID 254712700.

Quanto ao mérito, discorreu acerca da natureza e das especificidades de suas atividades, sustentando que a suspensão do perfil, na hipótese, estaria de acordo com as diretrizes de uso da plataforma.

Com tais considerações, argumentando ter agido no exercício regular de direito, pugnou pelo reconhecimento da improcedência da pretensão deduzida.

Em réplica (ID 256490376), a parte autora reafirmou os pedidos iniciais.

Vieram os autos conclusos.

É o que basta relatar. Passo a decidir.

O feito comporta julgamento imediato, nos moldes do artigo 355, inciso I, do CPC, eis que a questão jurídica versada tem seu aspecto fático suficientemente elucidado pelos elementos informativos coligidos aos autos.

Não havendo questões preliminares ou prejudiciais pendentes de apreciação, e, estando presentes os pressupostos e as condições indispensáveis ao exercício do direito de ação, avanço ao exame do mérito.

De início, cabe pontuar que a relação jurídica em comento é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), como já assentado pelo Superior Tribunal de Justiça (REsp n. 1.193.764/SP, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 14/12/2010, DJe de 8/8/2011).

Ademais, à luz da teoria finalista mitigada, é patente a vulnerabilidade técnica da pessoa jurídica requerente perante o fornecedor requerido, no contexto dos serviços objeto do liame jurídico encetado, possuindo o condão de qualificá-la como consumidora, na esteira do que dispõe o art. 2º do CDC.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EFEITO SUSPENSIVO. OPE LEGIS. CONHECIMENTO PARCIAL DO RECURSO. PLATAFORMA DIGITAL. FACEBOOK. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. CONSUMIDOR INTERMEDIÁRIO. VULNERABILIDADE TÉCNICA. TEORIA FINALISTA MITIGADA. EXCLUSÃO DE CONTA DO WHATSAPP BUSINESS. FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO DA MEDIDA. CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA. VIOLAÇÃO. BANIMENTO. ILICITUDE CONFIGURADA. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer, determinando o reestabelecimento de conta comercial da empresa autora na plataforma WhatsApp Business API, excluída sob justificativa genérica de violação aos termos de uso, sem prévia notificação ou indicação de conduta específica. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA possui legitimidade passiva para responder por atos do WhatsApp; (ii) verificar se a exclusão da conta da autora, com base em justificativa genérica e sem prova de violação contratual, constitui conduta ilícita, violadora dos direitos à informação, contraditório e ampla defesa. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A teoria da asserção e a integração econômica entre Facebook e WhatsApp legitimam a inclusão do Facebook Brasil no polo passivo de ações relativas ao aplicativo, conforme reiterada jurisprudência do TJDFT. 4. Aplica-se à autora, como consumidora intermediária tecnicamente vulnerável, a proteção do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da teoria finalista mitigada adotada pelo STJ. Precedentes. 5. A exclusão de conta digital sem prévia notificação ou indicação específica da suposta infração afronta os princípios do contraditório e da ampla defesa (CF/1988, art. 5º, LV; Lei 12.965/2014, art. 20), sendo incabível o uso de justificativas genéricas. 6. A cláusula resolutiva contratual, mesmo válida, não exime o fornecedor da obrigação de informar de forma clara e objetiva, especialmente em contratos de adesão com usuários vulneráveis. 7. Diante da ausência de prova de conduta infracional por parte da autora, configura-se o banimento como ato abusivo e ilícito, impondo-se o restabelecimento da conta na plataforma. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, desprovido. Honorários sucumbenciais majorados. (Acórdão 2016218, 0731186-88.2024.8.07.0001, Relator(a): CARMEN BITTENCOURT, 8ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 01/07/2025, publicado no DJe: 16/07/2025.) (g. n.)

Cuidando-se de relação jurídica disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), impera assentar, como baliza necessária e antecedente (CPC, art. 373, § 1º), que, à luz da controvérsia especificamente instaurada, que versa acerca de vício do serviço, comparece presente o requisito inserto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, sendo patente, no caso, a hipossuficiência técnico-probatória dos consumidores.

Assim, recai sobre o fornecedor para o fim de se eximir da responsabilidade que lhe é imputada, o ônus de demonstrar, por prova inequívoca, a inexistência do vício apontado ou a existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, na esteira do que preconiza o art. 14, § 3º, do CDC.

Fixadas tais balizas, tenho que recai incontroverso, nestes autos, que as partes alinhavaram vínculo jurídico, sendo a autora usuária da plataforma de troca de mensagens (WhatsApp) mantida pelo réu.

O cerne da controvérsia reside na legitimidade da suspensão do perfil da requerente no aplicativo em questão.

Postula a parte autora tutela cominatória, voltada a impor ao demandado, provedor de aplicações de internet, o dever de promover a reativação de perfil, de sua titularidade, criado na rede social WhatsApp.

Argumenta, para tanto, que a inativação foi levada a efeito sem a explicitação da correspondente motivação, amparada nas diretrizes normativas (diretrizes dos termos de serviço) que disciplinam a utilização do aplicativo.

Em sua contestação, a requerida defende que a inativação estaria de acordo com os "termos de uso", o que legitimaria o ato.

Examinada a postulação, tenho que comporta parcial acolhida.

Com efeito, impera reconhecer que, nesta sede de exame exauriente, não se mostram aclaradas as razões pelas quais a requerente teve seu perfil inativado, o que impede, por certo, que se conclua pela legitimidade do ato.

Revolvidos os elementos informativos trazidos a lume, observa-se que, a despeito da alegação resistiva, não há qualquer mínimo indicativo de que teria havido, por parte da requerente, a utilização da plataforma de forma contrária às diretrizes de utilização, o que poderia culminar na suspensão ou na inativação definitiva da conta.

A toda evidência, conquanto assim tenha sinalizado a requerida, absteve-se, em qualquer medida, de descrever a conduta inadequada supostamente verificada, de modo a permitir que, em cotejo com os termos de uso, reconheça-se que, de fato, a requerente estaria a infringir as normas aplicáveis à plataforma.

Nesse contexto, a ausência de indicação, de maneira clara e precisa, da normativa que teria sido objeto de violação pela requerente, traduz infringência ao disposto no artigo 6º, inciso III, do CDC, segundo o qual constitui direito básico do consumidor "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

Assim, constata-se que o requerido teria promovido a inativação do perfil da parte autora de modo arbitrário, tendo em vista que não foi elucidada, de maneira antecedente ou mesmo em Juízo, a motivação para o ato, tampouco foi assegurada possibilidade de revisão da decisão.

Nesse sentido, já se posicionou esta e. Corte de Justiça, em apreciação de casos análogos:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EFEITO SUSPENSIVO. OPE LEGIS. CONHECIMENTO PARCIAL DO RECURSO. PLATAFORMA DIGITAL. FACEBOOK. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. CONSUMIDOR INTERMEDIÁRIO. VULNERABILIDADE TÉCNICA. TEORIA FINALISTA MITIGADA. EXCLUSÃO DE CONTA DO WHATSAPP BUSINESS. FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO DA MEDIDA. CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA. VIOLAÇÃO. BANIMENTO. ILICITUDE CONFIGURADA. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer, determinando o reestabelecimento de conta comercial da empresa autora na plataforma WhatsApp Business API, excluída sob justificativa genérica de violação aos termos de uso, sem prévia notificação ou indicação de conduta específica. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA possui legitimidade passiva para responder por atos do WhatsApp; (ii) verificar se a exclusão da conta da autora, com base em justificativa genérica e sem prova de violação contratual, constitui conduta ilícita, violadora dos direitos à informação, contraditório e ampla defesa. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A teoria da asserção e a integração econômica entre Facebook e WhatsApp legitimam a inclusão do Facebook Brasil no polo passivo de ações relativas ao aplicativo, conforme reiterada jurisprudência do TJDF. 4. Aplica-se à autora, como consumidora intermediária tecnicamente vulnerável, a proteção do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da teoria finalista mitigada adotada pelo STJ. Precedentes. 5. A exclusão de conta digital sem prévia notificação ou indicação específica da suposta infração afronta os princípios do contraditório e da ampla defesa (CF/1988, art. 5º, LV; Lei 12.965/2014, art. 20), sendo incabível o uso de justificativas genéricas. 6. A cláusula resolutiva contratual, mesmo válida, não exime o fornecedor da obrigação de informar de forma clara e objetiva, especialmente em contratos de adesão com usuários vulneráveis. 7. Diante da ausência de prova de conduta infracional por parte da autora, configura-se o banimento como ato abusivo e ilícito, impondo-se o restabelecimento da conta na plataforma. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, desprovido. Honorários sucumbenciais majorados. (Acórdão 2016218, 0731186-88.2024.8.07.0001, Relator(a): CARMEN

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. NÃO ADMISSIBILIDADE DO RECURSO. AUSÊNCIA DE DIALETICIDADE RECURSAL E ILEGITIMIDADE PASSIVA. PRELIMINARES AFASTADAS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INCIDÊNCIA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE SERVIÇO DO APLICATIVO WHATSAPP NÃO COMPROVADA. EXCLUSÃO ILEGAL E ABUSIVA DE CONTA. ASTREINTES NÃO EXORBITANTES. REDUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. APELO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A controvérsia recursal consiste em apreciar o pedido de reforma da r. sentença recorrida que julgou parcialmente procedente o pedido dos autores/apelados, para determinar que o réu/apelante restabeleça o serviço do aplicativo WhatsApp. 2. De acordo com o princípio da dialeticidade recursal, é ônus do apelante evidenciar os motivos de fato e de direito suficientes à reforma da r. sentença recorrida, trazendo à baila argumentações capazes de infirmar todos os fundamentos do decisor que se pretende alterar. 3. Não se olvida que a mera reiteração dos argumentos lançados na petição inicial ou na contestação não é suficiente ao não conhecimento do recurso, mormente quando as razões recursais abrangem os fundamentos da r. sentença recorrida. 3.1 Legitimidade passiva do Facebook Brasil reconhecida, Precedentes do STJ. RMS 61.717/RJ, Rel. Ministra LAURITA VAZ). Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. 4. A relação jurídica discutida em Juízo se sujeita à legislação consumerista, pois as partes se enquadram no conceito de fornecedor e consumidor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei nº 8.078/1990). 5. Nos termos do artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados à consumidora por defeitos relativos a prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. 5.1. O mencionado artigo trata da responsabilidade objetiva do fornecedor, fundada na teoria do risco da atividade, sendo suficiente, para que surja o dever de indenizar, que o consumidor demonstre o dano ocorrido e a relação de causalidade entre este e o serviço prestado – nexos causal. 5.2. Em contrapartida, o § 3º do artigo 14 do CDC enumera as hipóteses excludentes de responsabilidade, afastando a teoria do risco integral. Consoante o citado dispositivo legal, basta o fornecedor demonstrar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu, ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, para que fique isento de responsabilidade. 5.3. Tais disposições, contudo, não eximem o consumidor de apresentar prova mínima do fato constitutivo do direito afirmado, como dispõe o artigo 373, I, do Código de Processo Civil, o que foi realizado no caso concreto conforme se infere dos documentos que acompanham a petição inicial. 6. O benefício processual da inversão do ônus da prova previsto no artigo 6º, VIII, do CDC não é de aplicação automática em favor do consumidor, apenas por tratar-se de relação de consumo, eis que não dispensa a demonstração da verossimilhança das alegações ou a vulnerabilidade do consumidor em decorrência de sua hipossuficiência para a produção de provas. 6.1. A aplicação do referido dispositivo é uma exceção à regra do ônus probatório, e depende de demonstração de efetiva hipossuficiência processual do consumidor, relativa à dificuldade em provar o direito alegado. 7. Embora prevista nos termos de uso e serviço do aplicativo a possibilidade de rescisão unilateral da prestação dos serviços por violação às disposições dos referidos termos, fato é que o apelante não se desincumbiu, nos moldes do artigo 373, II, do Código de Processo Civil, de comprovar a suposta violação às regras do aplicativo pelos apelados. O apelante sequer aponta qual a violação cometida pelos apelados. 7.1. Ainda que eventualmente se considere a suposta violação, não ficou claro o motivo do cancelamento da conta do aplicativo vinculada ao número de celular (+55 61 99192-9999) de titularidade dos apelados, impedindo-os de exercerem o seu direito de defesa. 8. Considera-se que, no caso em questão, a exclusão da conta foi feita de forma ilegal e abusiva, já que não houve o direito à ampla defesa e ao contraditório. Ao que tudo indica, caso os apelados tivessem a oportunidade de se defender, a exclusão poderia ter sido evitada. Por essa razão, é necessário que os mecanismos de exclusão de usuários sejam realizados de forma transparente, com o devido direito à ampla defesa e ao contraditório, para que não haja violação aos princípios constitucionais. 9. O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem admitido, por força dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, que é possível a modificação do valor de multa diária por descumprimento de decisão judicial, quando esse se revelar exorbitante. Não é o caso dos autos. 10. Preliminares rejeitadas. Apelo conhecido e desprovido. Sentença mantida. (Acórdão 1663786, 0744683-77.2021.8.07.0001, Relator(a): CARLOS PIRES SOARES NETO, 1ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 08/02/2023, publicado no DJe: 27/02/2023.) (g. n.)

APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. PLATAFORMA DO INSTAGRAM. FACEBOOK. PUBLICAÇÕES. CANCELAMENTO DA CONTA. NOTIFICAÇÕES PRÉVIAS. INOCORRÊNCIA. GARANTIA DA LIBERDADE DE EXPRESSÃO, COMUNICAÇÃO E MANIFESTAÇÃO DE PENSAMENTO. RESTABELECIMENTO DA CONTA. DIREITO DO USUÁRIO. Nos termos do art. 3º, do Marco Civil da Internet (Lei n.º 12.965/2014) a disciplina do uso da internet no Brasil tem como princípio primordial a garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento. Considera-se arbitrária a desativação da conta do usuário na plataforma do Instagram se não precedida de informações claras sobre os motivos que levaram ao seu encerramento, porquanto em desacordo com princípios do contraditório e da ampla defesa, bem como da garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento. (Acórdão 1196756, 07367704920188070001, Relator: CARMELITA BRASIL, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 28/8/2019, publicado no DJE: 2/9/2019. Pág.: Sem Página Cadastrada.) (g. n.)

Traçadas tais balizas, que assentam a ilicitude da conduta em que reconhecidamente incorreu o réu, e, por conseguinte, atraem a procedência da obrigação de fazer, passo a deliberar acerca da pretensão indenizatória, fundada em danos morais, cumulativamente veiculada pela autora.

Ainda que seja reconhecida a possibilidade da reparação dos danos morais eventualmente suportados pela pessoa jurídica, entendimento cristalizado no Enunciado Sumular nº 227, do colendo Superior Tribunal de Justiça, não se pode abstrair a exigência de que seja demonstrada, de forma efetiva, a ofensa a seu patrimônio imaterial, qualificado por sua honra objetiva.

Não se pode atribuir à pessoa jurídica, em sede de perquirição dos danos morais, o mesmo tratamento conferido às pessoas naturais, posto que a sociedade autora, por óbvio, não ostenta atributos exclusivos das pessoas físicas (direitos personalíssimos), não suportando gravame de ordem psicológica ou ofensa à sua integridade física ou moral (honra subjetiva).

Com isso, para que se admita a deflagração da responsabilidade civil, fulcrada no dano moral alegadamente suportado pela pessoa jurídica, deve restar evidenciado sério abalo à sua própria credibilidade (honra objetiva), com injusta e relevante agressão ao seu nome institucional, capaz de ensejar mácula a sua reputação.

No caso dos autos, infere-se que os fatos narrados pela postulante, decorrentes da falha na prestação dos serviços pelo réu, que veio a cancelar o perfil da autora no aplicativo de mensagens WhatsApp, não obstante possam representar transgressão de um dever contratual, não estariam a configurar lesão com relevância hábil a lastrear a pretensão indenizatória por dano moral.

Com efeito, o quadro circunstancial verificado representaria evento incapaz de desbordar os limites da repercussão patrimonial, para atingir a esfera intangível da honra objetiva da pessoa jurídica.

Repise-se que, conquanto se reconheça, de forma incontestada, a possibilidade da reparação dos danos morais eventualmente suportados pela pessoa jurídica, não se pode, mormente em se tratando de ente personificado por força de criação jurídica, abstrair a exigência de que seja demonstrada, de forma efetiva, a ofensa a seu patrimônio imaterial, qualificado por sua honra objetiva.

Portanto, no caso em foco, tem-se como improcedente a pretensão voltada à indenização de danos morais, supostamente causados à pessoa jurídica, ante a ausência de abalo à credibilidade e à honra objetiva da pessoa jurídica.

Incabível, portanto, a pretendida condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

No que tange à pretensão voltada à reparação de danos materiais, o pleito sequer comporta exame exauriente nesta sede.

Isso porque, ao que se depreende do arrazoadado, os danos materiais, cuja recomposição se almeja, resultariam dos prejuízos eventualmente advindos do óbice ao regular exercício das atividades empresariais pela autora, em razão da privação da plataforma de comunicação provida pela ré.

Nesse contexto, é certo que a configuração dos danos consubstancia circunstância que sequer se faria aferida, com a necessária precisão, pela demandante, mormente uma vez que, segundo alega (ID 256490390), a indisponibilidade da aplicação subsistiria, o que qualifica como meramente hipotético o prejuízo material, desvelando, assim, a atual ausência do interesse de agir quanto à pretensão reparatória.

Assim, cuida-se de pretensão que somente exsurgirá quando, após o efetivo restabelecimento dos serviços, venha a requerente a apurar, em instância extrajudicial antecedente, o eventual prejuízo havido com o sobrestamento injustificado (o que pode sequer se confirmar), não se cuidando, pois, de hipótese a tornar cabível a ulterior liquidação de sentença, eis que descabida a presunção dos prejuízos materiais.

Ao cabo do exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE OS PEDIDOS formulados, confirmando a tutela de urgência liminarmente deferida (ID 251767174), para condenar o requerido em obrigação de fazer, consistente em reativar a conta/perfil do Whatsapp Business em nome da requerente (+55 61 99955-1315), permitindo o normal uso da plataforma, com todas as suas funcionalidades.

Por conseguinte, dou por extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência recíproca, arcarão as partes, pro rata, com o pagamento das custas e despesas do processo, além dos honorários advocatícios, que arbitro em 20% (vinte por cento) do valor da causa, a teor do artigo 85, § 2º, do CPC.

Sentença datada e registrada eletronicamente.

Publique-se e intimem-se.

Transitada em julgado, observadas as cautelas de praxe, dê-se baixa e arquivem-se.

Sem prejuízo ao decurso do prazo recursal, diante da inércia certificada em ID 258428442, bem como do lapso verificado desde a manifestação de ID 256490390, intime-se a parte autora, a fim de que, demonstrando documentalmente o alegado, esclareça acerca da eventual subsistência da indisponibilidade da conta.

Vindo aos autos manifestação, voltem-me conclusos.”

Em suas razões recursais (ID 81791582), a apelante sustenta, em síntese, que a sentença, embora tenha reconhecido a ausência de motivação idônea para o bloqueio da conta comercial e a ilicitude da conduta da ré para fins de restabelecimento do canal profissional utilizado pela clínica, não extraiu as correspondentes consequências reparatórias.

Defende, para tanto, à luz de julgados paradigmas juntados com o recurso, que o bloqueio indevido do WhatsApp Business enseja condenação do apelado ao pagamento de danos morais, em valor moderado e proporcional, bem como de danos materiais/lucros cessantes, com apuração do *quantum* em liquidação de sentença.

Ao final, requer a reforma da sentença, condenando o apelado ao pagamento das referidas indenizações, acrescidas de correção monetária e juros de mora, além da inversão dos ônus sucumbenciais.

Preparo recolhido (ID 81791581).

Contrarrazões pelo desprovimento do recurso. Há preliminar de ilegitimidade passiva (ID 81791588).

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Desembargador AISTON HENRIQUE DE SOUSA - Relator

Presentes os requisitos de admissibilidade, conhecimento do recurso.

A controvérsia recursal consiste em definir: (i) se subsiste a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada em contrarrazões; (ii) se a apelante faz jus à indenização por danos materiais/lucros cessantes, com apuração em liquidação de sentença; e (iii) se o bloqueio indevido da conta comercial enseja condenação por danos morais à pessoa jurídica.

Da preliminar de ilegitimidade passiva

Embora suscitada apenas em contrarrazões, a preliminar pode ser apreciada, por se tratar de matéria de ordem pública. No caso, porém, não merece acolhimento.

Nos termos da teoria da asserção, a legitimidade passiva é aferida *in statu assertionis*, a partir das afirmações deduzidas na petição inicial e da pertinência subjetiva abstrata entre a demandada e a relação jurídica nela narrada. No caso, a autora ajuizou a demanda em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., indicando-o como empresa responsável, no Brasil, por providências relacionadas ao bloqueio da conta vinculada ao WhatsApp Business, o que, por si só, já basta para afastar a objeção preliminar e permitir o exame do mérito.

Ademais, conforme já consignado na origem, Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e WhatsApp integram o mesmo grupo econômico e compartilham estrutura operacional apta ao recebimento e ao redirecionamento interno de ordens judiciais relativas ao aplicativo. Este é o entendimento pacífico deste e. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. CIVIL. PROCESSO CIVIL. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E DE INTERESSE PROCESSUAL REJEITADAS. MARCO CIVIL DA INTERNET. LEI N. 12.965/2014.

DISPONIBILIZAÇÃO DE IPs E PORTAS LÓGICAS. PLATAFORMA DE REDE SOCIAL. FACEBOOK. WHATSAPP. DEVIDA A MAJORAÇÃO DAS ASTREINTES.

1. De acordo com a Teoria da Asserção, as condições da ação são aferidas em abstrato, considerando-se as assertivas da parte autora na petição inicial e o cabimento, em tese, do provimento jurisdicional almejado. A análise dos fatos e documentos constantes dos autos e a verificação da responsabilidade pelos danos eventualmente sofridos remetem à incursão no mérito, a ser oportunamente analisado. Ressalte-se que o Facebook Serviços Online do Brasil integra o mesmo grupo econômico do WhatsApp Inc, podendo assim, conforme reiterada jurisprudência do STJ, ser demandado por falhas nos serviços prestados por qualquer sociedade empresarial que compõe o conglomerado econômico, o que possibilita a aplicação de multa em decorrência de descumprimento de decisões judiciais (RMS n. 54.654/RS, Terceira Seção, Rel. para o acórdão Min. Ribeiro Dantas, DJe de 20/8/2020). Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada.

2. Quanto à falta de interesse de agir, sob o argumento de que bastaria expedição de ofício às operadoras de telefonia controladoras dos números indicados nos autos para identificação usuários, verifica-se que além de o fato controvertido não estar relacionado às operadoras de telefonia, há inequívoca resistência da pretensão autoral. Relevando ressaltar que o fato de ser possível a identificação do usuário por outros meios, não impede que a pretensão seja direcionada a qualquer um deles. Preliminar de ausência de interesse de agir rejeitada.

3. O Facebook e o WhatsApp integram o mesmo grupo econômico, e, não apenas, compartilham dados a fim de aprimorar os sistemas de infraestrutura e entrega dos serviços prestados, razão pela qual a alegação da apelante/ré, quanto à impossibilidade de fornecimento de dados das contas do aplicativo WhatsApp não se afigura razoável. A empresa Facebook se encontra submetida às leis nacionais, sobretudo a Lei n. 12.965/2014, a qual prevê a hipótese “da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados” quando as empresas operam com a internet no Brasil (artigo 4º, IV).

(...)

6. Recursos conhecidos, PROVIDO o da parte autora/apelante e DESPROVIDO o do réu/apelante. (Acórdão 1936117, 0702154-15.2023.8.07.0020, Relator(a): SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO, 6ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 16/10/2024, publicado no DJe: 30/10/2024.)”

Rejeito, pois, a preliminar.

Do mérito

O conjunto documental produzido pela autora foi suficiente para demonstrar o uso profissional do número indicado na inicial, a ocorrência do bloqueio da conta e a tentativa de reversão administrativa, circunstâncias que justificaram a tutela específica de reativação. Os documentos contemporâneos juntados com a petição inicial — inclusive as telas de bloqueio, a solicitação de desbloqueio e a divulgação do contato profissional no site e no Instagram — conferem lastro a esse capítulo cominatório.

Todavia, a devolução recursal aqui examinada é mais restrita. Não se discute mais, propriamente, a obrigação de fazer, mas se a ilicitude já reconhecida para fins de restabelecimento da conta projeta, automaticamente, efeitos indenizatórios nos planos material e moral. Essa questão demanda exame próprio, pois a tutela específica anteriormente deferida não se confunde com a pretensão ressarcitória ora devolvida, a qual pressupõe verificação autônoma dos requisitos da responsabilidade civil.

Dos danos materiais (lucros cessantes)

Nos termos do art. 402 do Código Civil, as perdas e danos abrangem, além do que o credor efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar. Já o art. 373, I, do CPC atribui ao autor o ônus de provar o fato constitutivo de seu direito. Da combinação desses dispositivos resulta que a indenização por lucros cessantes exige prova mínima do *an debeatur*.

A liquidação de sentença destina-se à quantificação de prejuízo juridicamente reconhecido, não sendo via adequada para suprir a ausência de prova mínima da própria existência do dano. A jurisprudência do STJ, de igual modo, repele lucros cessantes presumidos ou hipotéticos, dissociados da realidade comprovada (AgInt no REsp 1.963.583/SP).

No caso concreto, essa carga probatória não foi satisfeita.

A autora alegou que o bloqueio provocou perda de clientes, consultas, cirurgias e faturamento, sustentando que a quantificação deveria ficar para a fase de liquidação. Ocorre que os autos não revelam documentos contábeis, relatórios de faturamento, agenda de atendimentos, registros de cancelamentos, mensagens de pacientes frustrados, planilhas de receita, notas fiscais ou qualquer outro elemento objetivo apto a demonstrar, ainda que em grau inicial, a efetiva ocorrência de prejuízo patrimonial. O que há, em essência, são elementos idôneos para comprovar o bloqueio e o uso profissional do canal, mas não a materialidade econômica do dano alegado.

A narrativa inicial apresenta, ademais, inconsistência temporal, pois, embora situe o bloqueio em 18/09/2025, ao desenvolver o capítulo de danos materiais menciona “a suspensão indevida da conta comercial ocorrida no dia 25 de dezembro de 2024”. Tal circunstância, embora não comprometa a compreensão do fato-base do bloqueio, reduz a precisão da construção indenizatória justamente no ponto em que se exigia maior rigor demonstrativo.

Também não socorre a apelante o paradigma por ela juntado. No precedente invocado, a condenação por lucros cessantes foi admitida porque havia base probatória concreta sobre a exploração econômica da conta, inclusive documentação de recebimentos e de renda auferida por meio do perfil, o que permitia reconhecer a existência do prejuízo e remeter apenas a sua quantificação ao arbitramento. Aqui, ao contrário, inexistente prova equivalente. A distinção entre os casos é, portanto, decisiva.

Em suma, a autora pretende utilizar a liquidação não para quantificar dano já demonstrado, mas para investigar se o dano existiu. Esse deslocamento metodológico não se compatibiliza com o sistema do art. 402 do Código Civil nem com o art. 373, I, do CPC. Ausente prova mínima do *an debeatur*, deve ser mantida a improcedência do pedido de recomposição patrimonial.

Dos danos morais

A pessoa jurídica pode, sim, sofrer dano moral, nos termos da Súmula 227 do STJ. Contudo, esse dano não é presumido. O STJ distingue expressamente o dano moral da pessoa jurídica daquele próprio da pessoa natural e exige demonstração concreta de lesão à honra objetiva da empresa — isto é, à sua imagem, reputação, credibilidade e conceito perante terceiros. A Corte Superior também assenta que, para pessoas jurídicas, o dano moral não pode ser tratado como decorrência intrínseca do ato ilícito.

Essa moldura jurisprudencial afasta a tese central da apelante. O fato de o bloqueio ter sido reputado indevido para fins de restabelecimento da conta não basta, por si, para autorizar a condenação por dano extrapatrimonial. Era indispensável que a autora demonstrasse repercussão externa concreta do evento sobre sua honra objetiva: perda de credibilidade no mercado, comprometimento de sua imagem institucional, descrédito perante pacientes, exposição pública negativa ou outro reflexo semelhante (o que não ocorreu). Neste sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO. WHATSAPP BUSINESS. CONTA BLOQUEADA. ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA. DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURADOS. HONRA OBJETIVA. NÃO VIOLADA.

1. O julgamento de recurso interposto em processo enquadrável na alçada dos Juizados Especiais, mesmo quando realizado por Turma do Tribunal de Justiça, deve ser orientado pelos critérios da Lei nº 9.099/1995: simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. Basta que a decisão tenha indicação suficiente dos elementos do processo, com fundamentação sucinta e parte dispositiva.

2. Pessoa jurídica, desprovida de honra subjetiva (dignidade e decoro), tem proteção da honra objetiva, com reparação civil pela violação que extrapole a barreira dos meros dissabores e qualifique-se como dano moral (CC, art. 52 e STJ, Súmula 227).

3. Ainda que se reconheça como indevida o bloqueio da conta da autora na plataforma “WhatsApp Business”, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais depende de provas da violação da honra objetiva da primeira.

4. Recurso conhecido e não provido.

(Acórdão 1941637, 0711179-75.2024.8.07.0001, Relator(a): DIAULAS COSTA RIBEIRO, 8ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 05/11/2024, publicado no DJe: 13/11/2024.)”

Não há reclamações formalizadas de pacientes, prova de desabono público da clínica, recusa de terceiros em contratar, exposição vexatória da marca, notícia de quebra de confiança comercial ou qualquer outro dado objetivo que evidencie abalo à reputação empresarial. A narrativa da autora enfatiza o desconforto operacional e a alegada perda de atendimentos, mas isso, sem repercussão externa concretamente demonstrada, mantém a controvérsia no plano predominantemente patrimonial e funcional, insuficiente para caracterizar dano moral indenizável à pessoa jurídica.

O mesmo vale para as alegações de que a clínica atende pacientes oncológicos ou em situação de urgência. A gravidade retórica da afirmação não supre a ausência de prova objetiva de que o bloqueio gerou, concretamente, comprometimento da imagem institucional da empresa ou efetivo descrédito perante terceiros. Presumir dano moral a partir apenas dessas alegações equivaleria, na prática, a admitir dano *in re ipsa* em favor de pessoa jurídica, orientação frontalmente rejeitada pela jurisprudência do STJ.

Portanto, ausente prova de repercussão externa concreta sobre a honra objetiva da autora, não se configuram os danos morais postulados, ainda que reconhecida a irregularidade do bloqueio para fins de tutela específica. Mantém-se, por isso, a improcedência desse capítulo.

Dispositivo

Isso posto, NEGOU PROVIMENTO ao recurso.

Não cabe majoração dos honorários em razão de terem sido fixados na origem no limite legal.

É como voto.

O Senhor Desembargador JAMES EDUARDO OLIVEIRA - 1º Vogal

Com o(a) relator(a)

O Senhor Desembargador MARIO-ZAM BELMIRO - 2º Vogal

Com o(a) relator(a)

DECISÃO

NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME