



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE OSASCO**  
**FORO DE OSASCO**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA DAS FLORES, 703, Osasco - SP - CEP 06110-100**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1021901-97.2016.8.26.0405**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Noelci Binotto**  
 Requerido: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Mariana Horta Greenhalgh**

**Vistos.**

**NOELCI BINOTTO** ajuizou ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais com pedido liminar em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, aduzindo, em síntese, ser usuário do aplicativo *whatsapp*, vinculado à linha telefônica declinada na inicial. Ocorre que, em 19 de agosto de 2016, foi banido do referido aplicativo por razões que não sabe esclarecer. Alega que tentou por diversas vezes solucionar a questão, sem lograr êxito. Sustenta ter experimentado prejuízos materiais, porque se utiliza do mencionado aplicativo para fins profissionais. Além disso sofreu danos de ordem moral, em razão da imprescindibilidade do aplicativo nos dias atuais. Dessa forma, requer, liminarmente, o restabelecimento do serviço. No mérito, pede a confirmação da liminar eventualmente concedida por sentença, bem como indenização por danos morais e materiais.

Deferida ao autor a gratuidade da justiça (fl. 273).

Realizada audiência de conciliação, esta restou infrutífera (fl. 305).

Deferida a antecipação da tutela (fl. 307), para determinar a reativação do aplicativo, sob pena de multa diária. Da decisão, o réu interpôs agravo de instrumento, o qual foi provido para revogar a tutela concedida (fls. 395/402).

Devidamente citado, o réu contestou (fls. 313/339), arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva do *Facebook* Brasil em relação ao aplicativo *whatsapp*. No mérito, quanto ao alegado banimento, informa que este se deu em razão de condutas que violaram os Termos de Serviço do *Whatsapp*, em razão do alto volume de reclamações sobre a sua conta, as quais estão impedidas de serem divulgadas por se tratarem de informações resguardadas pelo sigilo do usuário. Ademais, discorre sobre a inexistência de relação de consumo; impossibilidade de inversão do ônus da prova; da impossibilidade técnica de se compelir o Facebook Brasil a gerir os serviços relativos ao aplicativo *Whatsapp*, impossibilidade jurídica de se reativar contas de usuário do aplicativo *Whatsapp*; bem como impugna os pedidos de indenização por danos morais e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE OSASCO**  
**FORO DE OSASCO**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA DAS FLORES, 703, Osasco - SP - CEP 06110-100**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

materiais.

Deixou o autor de se manifestar em réplica.

**É o relatório. DECIDO.**

O processo comporta julgamento no estado em que se encontra, sendo desnecessárias outras provas além das já produzidas (artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil).

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais, através da qual pretende o autor a reativação de sua conta no aplicativo de conversas instantâneas *Whatsapp*.

Consoante narra a inicial, em 19 de agosto de 2016, por razões desconhecidas, o autor teve seu número de celular "banido" do aplicativo, fato que lhe causou enorme prejuízo, visto que é o principal meio de comunicação para se relacionar com clientes e fornecedores.

Outrossim, ressaltou que não foi informado sobre os motivos que levaram ao seu banimento, salientando que, após indagar a empresa responsável pela manutenção do aplicativo, obteve como resposta apenas um e-mail sem qualquer esclarecimento.

Em defesa, o réu arguiu preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, sustentou que a exclusão ocorreu em razão de violação por parte do autor dos termos de uso, a qual deu ensejo a várias reclamações de outros usuários. Todavia, não divulgou o teor de tais reclamações, salientando que elas estão protegidas pelo sigilo do usuário.

Inicialmente, a preliminar arguida em contestação não comporta acolhimento. O requerido alega ilegitimidade passiva para responder por fatos relacionados ao aplicativo *WhatsApp*, posto que este pertence à empresa *Whats App Inc.*, sediada nos Estados Unidos e sem representação no Brasil.

É certo que empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico não respondem, indistintamente, pelos atos e fatos umas das outras, dada a autonomia da personalidade jurídica destas.

Todavia, no caso, a empresa *WhatsApp Inc.*, embora ofereça seu produto (aplicativo) no mercado brasileiro, não tem representação neste território, gerando enorme dificuldade aos consumidores, que de alguma forma se sentem lesados, de buscarem a proteção jurisdicional aos seus direitos.

Dispõe o artigo 28, do Código de Defesa do Consumidor, para que interessa à lide: "(...) § 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código; (...) § 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE OSASCO**  
**FORO DE OSASCO**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA DAS FLORES, 703, Osasco - SP - CEP 06110-100**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores".

Destarte, nos casos que envolvem o WhatsApp Inc., relativos às relações de consumo, há que se desconsiderar a personalidade jurídica das empresas do grupo societário em si, a permitir que uma delas, que mantém representação no Brasil, responda pelos atos e fatos de outra.

Nesse sentido, confirmam-se os recentes julgados:

Obrigação de Fazer. Tutela Antecipada. Autora que além de difamação sofre ameaças de morte, de forma anônima, via aplicativo Whatsapp. Não há ilegitimidade passiva do Facebook Brasil, que deve fornecer dados dos usuários agressores do aplicativo. Ilegitimidade afastada na medida em que o Facebook e o Whatsapp fazem parte do mesmo grupo. Jurisprudência deste TJSP. Probabilidade do direito e risco de dano irreparável presentes, como exige o art. 300 do CPC. Concessão da tutela bem determinada. Recurso Improvido (TJSP; Agravo de Instrumento 2036475-28.2017.8.26.0000; Relator (a): Maia da Cunha; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pontal - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/07/2017; Data de Registro: 01/08/2017);

OBRIGAÇÃO DE FAZER. Internet e linhas de telefone celular. Apelada que teve vídeos e imagens íntimas divulgadas nas plataformas Facebook e Whatsapp, sendo, ainda, ofendida por alguns usuários. Pretensão voltada a obter dados dos usuários para viabilizar futura ação indenizatória. Preliminar de ilegitimidade do Facebook para responder pelo Whatsapp que não se sustenta. Empresas que integram notoriamente o mesmo grupo econômico, o que é suficiente a evidenciar sua legitimidade. Precedentes. Preliminar de falta de interesse de agir que não prospera. Apelada que não pretende obter apenas o número de telefone do administrador de grupo do Whatsapp, mas de todos os membros. Mérito. Condenação do Facebook que deve ser mantida, porém, limitada ao fornecimento dos números de celulares dos membros que integraram grupo do Whastapp, no período entre 14 e 25 de abril de 2014. Fornecimento de nomes de usuários e do conteúdo das mensagens trocadas entre eles que é inviável, diante dos termos e políticas de uso do aplicativo. Insurgência da apelante Oi S.A. que deve ser acolhida, para o fim de reconhecer a sucumbência parcial em relação a ela. Não houve resistência à pretensão inicial a autorizar, com base no princípio da causalidade, a sua condenação aos ônus da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE OSASCO**  
**FORO DE OSASCO**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA DAS FLORES, 703, Osasco - SP - CEP 06110-100**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

sucumbência. Precedentes. Sentença reformada. Recurso do Facebook parcialmente provido, acolhendo-se integralmente o apelo da Oi S.A (TJSP; Apelação 1121734-04.2014.8.26.0100; Relator (a): Teixeira Leite; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/06/2017; Data de Registro: 14/06/2017).

Desta feita, sob tal fundamento, rejeito a alegação de ilegitimidade passiva.

No mérito, o pedido comporta parcial acolhimento.

A fim de justificar a interrupção do aplicativo ao autor, o réu se escora nos Termos de Serviço do referido aplicativo, notadamente em relação ao item "e", citado à fl. 329 dos autos, que assim estabelece:

**"Uso lícito e aceitável.** Os nossos Serviços têm que ser acessados e utilizados somente para fins lícitos, autorizados e aceitáveis. Você não usará (ou ajudará outras pessoas a usar) nossos Serviços: (a) de forma a violar, apropriar-se indevidamente ou infringir direitos do WhatsApp, dos nossos usuários ou de terceiros, inclusive direitos de privacidade, de publicidade, de propriedade intelectual ou outros direitos de propriedade; (b) de forma ilícita, obscena, difamatória, ameaçadora, intimidadora, assediante, odiosa, ofensiva em termos raciais ou étnicos, ou instigue ou encoraje condutas que sejam ilícitas ou inadequadas, inclusive a incitação a crimes violentos; (c) envolvendo declarações falsas, incorretas ou enganosas; (d) para se passar por outrem; (e) para enviar comunicações ilícitas ou não permitidas, mensagens em massa, mensagens automáticas, ligações automáticas e afins; ou (f) de forma a envolver o uso não pessoal dos nossos Serviços, a menos que esteja autorizado por nós" (fls. 342/343).

O réu afirma ainda que o banimento do autor do aplicativo deveu-se ao fato de inúmeras reclamações formuladas por outros usuários, contudo, por se tratarem de informações sigilosas, não pode divulgá-las.

Ocorre que, a despeito da imputação de conduta contrária aos termos e condições de uso do aplicativo, fato é que o réu não imputou qualquer fato concreto ao requerente a fim de justificar a extrema medida de banimento. Seja qual for a conduta praticada pelo requerente, grave ou não, fazia-se necessária a vinda aos autos de tal informação, até para que o autor viesse a juízo



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE OSASCO**  
**FORO DE OSASCO**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA DAS FLORES, 703, Osasco - SP - CEP 06110-100**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

se defender.

Todavia, no caso em apreço, tanto em Juízo, como fora dele, o réu abnegou o direito do autor ao contraditório, eis que não declinou as razões da exclusão do requerente, tanto em contestação, quanto através do e-mail encaminhado à fl. 03.

Admitir tal postura da ré é dar margem à arbitrariedade, pois caso fosse permitida a exclusão de usuários apenas com base na alegação genérica de "descumprimento dos termos de uso" ou de "reclamações por outros usuários", sem a possibilidade de divulgação do conteúdos de tais reclamações, poderia ela simplesmente excluir qualquer usuário, a seu bel prazer, utilizando-se desses frágeis subterfúgios.

Nesse sentido, prevê o art. 20, da Lei n. 12.965/2014, que “sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário”.

Logo, o sigilo das informações prestadas por usuários do aplicativo não pode se opor ao direito do autor de se defender das acusações que pesam sobre ele, até porque *cabe ao juiz tomar as providências necessárias à garantia do sigilo das informações recebidas e à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem do usuário, podendo determinar segredo de justiça, inclusive quanto aos pedidos de guarda de registro*, conforme garante o art. 23 da mesma lei.

Desse modo, era ônus do réu a prova de que o autor praticou ato ou fato que se subsume a uma das hipóteses que permitiriam sua exclusão, não só porque a relação é de consumo, sendo o autor hipossuficiente, do ponto de vista técnico, para produzir prova a respeito, mas também porque impossível exigir do autor a prova de que não praticou ato do qual sequer tem conhecimento específico.

Lembre-se que, nos termos do artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor, é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes.

Ainda que o réu nada cobre pela utilização do aplicativo, não se duvida que a remuneração é indireta, bastando para caracterizar a relação de consumo e a vedação de fornecer o serviço àquele disposto a consumi-lo, motivo pelo qual o autor tem direito ao seu



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE OSASCO**  
**FORO DE OSASCO**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA DAS FLORES, 703, Osasco - SP - CEP 06110-100**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

restabelecimento.

Portanto, não tendo o réu se desincumbido de seu ônus, conclui-se pela ilicitude da proibição de uso do aplicativo pela linha telefônica de titularidade do autor.

Contudo, os danos morais não restaram configurados, pois o autor não produziu prova sobre fato específico e determinado passível de ofender sua moral, tendo-se que a indisponibilidade do aplicativo não passou de mero aborrecimento. Se por um lado, o autor ficou indisponível no Whatsapp, por outro é certo que o autor tinha inúmeros outros meios de se comunicar com seus clientes e fornecedores, tais como e-mail, telefone, redes sociais, inclusive por outros aplicativos similares.

Não se duvida que o aplicativo WhatsApp é de grande utilidade e conveniência, mas a privação de seu uso, por si só, não gera qualquer prejuízo às comunicações do consumidor. Ressalte-se, a corroborar, que o banimento se deu apenas em relação à linha indicada na inicial, não havendo notícias da total impossibilidade de o autor fazer uso do aplicativo, utilizando-se de outra linha telefônica ou chip.

Por fim, nada é devido também a título de danos materiais, porquanto não fez ele qualquer prova do alegado prejuízo no importe de R\$1.500,00, a justificar o seu deferimento. No modo como formulado, é absolutamente genérico e hipotético, o que não pode ser admitido, haja vista que o dano material necessita de prova, não podendo ser apenas conjectura, a teor do que dispõe o art. 402 do Código Civil.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido formulado por **NOELCI BINOTTO** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, para condenar a ré à obrigação de restabelecer o acesso ao aplicativo Whatsapp, por meio da linha de telefone indicada na inicial, no prazo de 5 dias, sob pena de multa diária no valor de R\$500,00, limitada a R\$ 5.000,00, sem prejuízo de futura majoração ou imposição de outras medidas para garantir o resultado prático equivalente.

Com o trânsito em julgado, expeça-se ofício à ré para o cumprimento da obrigação de fazer.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais. Sendo vedada a compensação, condeno o autor e a ré ao pagamento de honorários advocatícios em favor da parte contrária, que arbitro, por equidade, em R\$1.000,00, observada a gratuidade judiciária concedida (fl. 273).

Por fim, extingo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE OSASCO**  
**FORO DE OSASCO**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA DAS FLORES, 703, Osasco - SP - CEP 06110-100**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Sentença publicada nesta data, com a liberação nos autos digitais. Dispensado o registro, nos termos do art. 72, § 6º, das Normas de Serviço da Egrégia Corregedoria Geral da Justiça do Estado de São Paulo. Intimem-se.

Osasco, 23 de novembro de 2017.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**