



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Rodrigo de Silveira
2ª Câmara Cível - gab.rsilveira@tjgo.jus.br

AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº6050370-45.2025.8.09.0011

APARECIDA DE GOIÂNIA

AGRAVANTE: KASSIO MOREIRA GRANADO LTDA
AGRAVADO: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
RELATOR: Desembargador RODRIGO DE SILVEIRA

DECISÃO MONOCRÁTICA

Trata-se de **agravo de instrumento** interposto por KÁSSIO MOREIRA GRANADO LTDA, contra **decisão** (ev. 6) proferida pelo Juiz de Direito da 2ª Vara Cível da comarca de Aparecida de Goiânia, que, nos autos da Tutela Provisória de Urgência Antecedente (nº 6007267-85) proposta em desfavor de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., indeferiu o pedido liminar consubstanciado no imediato restabelecimento da conta de WhatsApp comercial vinculada ao número (62) 99693-1080.

Razões recursais: A agravante sustenta a presença dos requisitos da tutela de urgência. Alega probabilidade do direito porque a suspensão de sua conta comercial no WhatsApp foi arbitrária, unilateral e sem notificação ou contraditório, apesar do uso regular e profissional da conta, inexistindo indícios de violação às políticas da plataforma. Aponta violação aos deveres de informação e transparência e comprova tentativas administrativas infrutíferas. Quanto ao perigo de dano, afirma que o bloqueio inviabiliza seu principal canal de vendas e comunicação, gerando prejuízos financeiros contínuos, perda de clientela e dano à imagem, agravados por ocorrer em período de alta demanda (Black Friday e vendas de Natal).

Ao final, formula pedido de antecipação da tutela recursal para que seja determinado o imediato restabelecimento da conta de WhatsApp comercial vinculada ao número (62) 99693-1080 e, no mérito, o provimento do recurso para reformar a decisão agravada.

Valor: R\$ 1.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Agravos -> Agravo de Instrumento
2ª CÂMARA CÍVEL
Usuário: DYEGO FERREIRA BEZERRA - Data: 04/03/2026 12:35:53



Preparo acostado (ev. 01, doc 05).

A **antecipação da tutela recursal** foi deferida no evento n. 04, para determinar a reativação da conta de WhatsApp Business da agravante, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária.

A parte agravada, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., apresentou **contrarrazões** (ev. 18), arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, ao fundamento de que é pessoa jurídica distinta da WhatsApp LLC, a real provedora do serviço. No mérito, defende a legitimidade do bloqueio, afirmando que a usuária anuiu aos Termos de Serviço da plataforma, os quais preveem a possibilidade de suspensão de contas que violem suas políticas. Sustenta a ausência dos requisitos para a concessão da tutela de urgência e a impossibilidade fática e jurídica de cumprimento da ordem, pugnando, ao final, pelo desprovimento do recurso.

É o relatório. **DECIDO.**

Presentes os pressupostos de admissibilidade do **agravo de instrumento**, dele conheço.

A controvérsia cinge-se em verificar, em sede de análise preliminar, a legalidade da suspensão unilateral de conta comercial no aplicativo WhatsApp, utilizada como principal ferramenta de trabalho pela empresa agravante, e a presença dos requisitos autorizadores para a concessão da tutela de urgência indeferida na origem.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE AFASTADA

De início, analiso a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela agravada. A empresa FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. alega ser pessoa jurídica distinta da WhatsApp LLC (empresa norte-americana que opera o aplicativo), razão pela qual não poderia figurar no polo passivo da demanda.

Contudo, a preliminar não merece prosperar. A relação jurídica em análise é eminentemente de consumo, o que atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor. Nesse microsistema, a Teoria da Aparência é aplicada para proteger o consumidor, que não pode ser onerado pela complexa estrutura societária de grupos econômicos internacionais. O fato de a agravada pertencer ao mesmo conglomerado econômico da empresa que efetivamente opera o aplicativo (grupo Meta),



apresentando-se ao mercado brasileiro como sua representante, é suficiente para firmar sua legitimidade passiva.

A Terceira Seção da Corte Superior já sedimentou o entendimento de que o Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc., subsidiária integral do Facebook Inc., sendo possível a aplicação da multa em face da representante em decorrência do descumprimento de obrigações judiciais impostas à representada, a fim de se conferir plena efetividade ao disposto no art. 75, inciso X e § 3.º, do Código de Processo Civil, aplicável por força do art. 3.º do Código de Processo Penal. (...) (STJ - RMS: 61717 RJ 2019/0257887-7, Relator: Ministra LAURITA VAZ, Data de Julgamento: 02/03/2021, T6 - SEXTA TURMA, Data de Publicação: DJe 11/03/2021)

Especificamente em casos que tratam do bloqueio de contas na plataforma WhatsApp Business, os tribunais estaduais, seguindo a orientação das cortes superiores, têm reiteradamente afirmado a legitimidade do Facebook Brasil. A essencialidade da ferramenta para atividades profissionais e comerciais reforça a necessidade de garantir ao usuário um representante legalmente estabelecido no país para solucionar controvérsias. Nesta linha, o Tribunal de Justiça de São Paulo decidiu:

APELAÇÃO - OBRIGAÇÃO DE FAZER – ACESSO AO APLICATIVO "WHATSAPP" – "FACEBOOK" – LEGITIMIDADE. – Ação ajuizada contra pessoa jurídica brasileira Facebook, em razão de impedimento de acesso ao aplicativo WhatsApp – Ilegitimidade passiva "ad causam" - Não verificado: - **As empresas, Facebook e WhatsApp LLC pertencem ao mesmo grupo econômico. Como a empresa WhatsApp LLC é de propriedade de pessoa jurídica estrangeira e não dispõe de representante no Brasil, a empresa Facebook é legítima para representá-la, nos termos do artigo 75, inciso X, do Código de Processo Civil. (...) RECURSO NÃO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10607933920248260100 São Paulo, Relator: Nelson Jorge Júnior, Data de Julgamento: 19/02/2025, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/02/2025)**

RECURSO – Impugnação ao teor da sentença pela apelante/ré – Presença dos requisitos legais – Ausência de inovação recursal – Conhecimento. OBRIGAÇÃO DE FAZER – Fornecimento de dados cadastrais vinculados a conta de WhatsApp utilizada para cometimento de fraude – Legitimidade passiva verificada – Facebook e Whatsapp que são empresas do mesmo grupo econômico, responsáveis por demandas que envolvam as subsidiárias do conglomerado americano – Obrigação decorrente dos artigos 15 e 22, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)– Precedentes deste Tribunal – Eventual discussão sobre impossibilidade de cumprimento da obrigação que deve ser deduzida em regular fase de cumprimento de sentença – Honorários advocatícios – Base de cálculo – Valor da causa diminuto – Aplicação do art. 85, § 8º, CPC – Fixação por equidade, em quantia menor que a pretendida no recurso – Sentença reformada



nesse ponto – Recurso da ré desprovido, parcialmente provido o adesivo da autora. (TJ-SP - Apelação Cível: 10113883420248260100 São Paulo, Relator: Vicentini Barroso, Data de Julgamento: 04/12/2024, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 04/12/2024)

Dessa forma, a ausência de uma sede ou representação formal do WhatsApp Inc. no Brasil não pode servir de escudo para isentá-lo de responsabilidades perante os milhões de usuários brasileiros. A empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., ao se apresentar como a face do conglomerado no país, atrai para si a legitimidade para responder judicialmente pelos serviços prestados pelas demais empresas do grupo, incluindo o WhatsApp.

Portanto, com base na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e dos tribunais estaduais, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

TUTELA DE URGÊNCIA- RESTABELECIMENTO DAS CONTAS DO APLICATIVO WHATSAPP BUSINESS

De plano, verifico que a insurgência merece acolhida.

A tutela cautelar requerida em caráter antecedente é uma das espécies de tutela provisória, previstas no Código de Processo Civil de 2015 (CPC), regulada especialmente nos artigos 305 a 310. Trata-se de uma medida judicial de urgência, autônoma e preparatória, destinada a assegurar o resultado útil de um futuro processo principal, ainda não proposto, evitando dano grave ou de difícil reparação à parte requerente.

A finalidade da tutela cautelar antecedente é preservar o estado de fato ou de direito existente, garantindo que o tempo necessário à tramitação do processo principal não torne inútil a prestação jurisdicional futura. Diferencia-se da tutela antecipada porque não antecipa os efeitos da sentença definitiva, mas assegura a eficácia do provimento jurisdicional final.

Essa medida é utilizada quando o autor ainda não dispõe de elementos suficientes para formular o pedido principal, mas corre risco de perda do direito em razão do tempo. A sua concessão depende da presença dos seguintes requisitos previstos no caput do artigo 300 do CPC: probabilidade do direito invocado e perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo.

Valor: R\$ 1.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Agravos -> Agravo de Instrumento
2ª CÂMARA CÍVEL
Usuário: DYEGO FERREIRA BEZERRA - Data: 04/03/2026 12:35:53



Desse modo, conforme dispõe o art. 305 do CPC, “a petição inicial da ação que visa à prestação de tutela cautelar em caráter antecedente indicará a lide e seu fundamento, a exposição sumária do direito que se objetiva assegurar e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”. Ou seja, a petição inicial deve conter apenas uma exposição sumária dos fatos e fundamentos. Uma vez concedida a tutela cautelar, a parte autora deve, no prazo de 30 (trinta) dias, aditar a petição inicial, nos termos do art. 308 do CPC, apresentando o pedido principal com todos os elementos formais e probatórios. Se esse aditamento não for realizado, a medida cautelar perderá sua eficácia.

No caso concreto, vislumbro a presença dos requisitos legais. A probabilidade do direito da agravante afigura-se presente, pois os documentos juntados aos autos (ev. 1 dos autos de origem) indicam que a conta no aplicativo WhatsApp Business era, de fato, um canal essencial para a atividade empresarial, sendo utilizada de forma contínua e profissional.

Embora o provedor de aplicação tenha o direito de gerenciar sua plataforma e zelar pelo cumprimento de seus Termos de Serviço, tal prerrogativa não é absoluta, devendo ser exercida em conformidade com os princípios da boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil), da transparência e do dever de informação (art. 6º, III, do CDC). O bloqueio de um serviço, especialmente quando essencial à atividade profissional do usuário, configura uma medida extrema que demanda justificativa plausível e concreta, cujo ônus probatório recai sobre o fornecedor, nos termos do art. 373, II, do CPC e do art. 14, § 3º, do CDC. A agravada, em sua contraminuta, não trouxe qualquer prova da infração que teria sido cometida pela agravante, limitando-se a invocar genericamente seus termos de uso. Assim, a suspensão, em um juízo de cognição sumária, aparenta ser arbitrária e abusiva.

O perigo de dano também se mostra evidente. A interrupção do principal canal de comunicação e vendas de uma empresa acarreta prejuízos financeiros imediatos e contínuos, além de dano à sua imagem e credibilidade perante clientes e parceiros. A alegação de que o bloqueio ocorreu durante um período de alta sazonalidade de vendas (Black Friday e Natal) potencializa o risco de dano grave e de difícil reparação, comprometendo a eficácia de um provimento jurisdicional futuro. A demora na reativação do serviço pode, de fato, inviabilizar a continuidade da atividade empresarial.

Nesse sentido:

TJ-PE — Agravo de Instrumento 131517720258179000 — Publicado em 2025

O tribunal deferiu a tutela de urgência para restabelecer uma conta de WhatsApp Business, destacando que a plataforma não comprovou a infração contratual que justificaria o bloqueio, nem a existência de advertência prévia. A decisão



reconheceu a conta como ferramenta essencial de trabalho e o perigo de dano pela dependência da empresa em relação ao aplicativo.

TJ-SP — Agravo de Instrumento 23712366520248260000 — Publicado em 25/02/2025

Neste caso, o TJSP determinou o restabelecimento do acesso ao WhatsApp Business, considerando que a ausência de especificação da regra violada impede o exercício da ampla defesa e do contraditório. O tribunal ressaltou que a privação de uma ferramenta essencial de comunicação dificulta o contato com clientes e fornecedores, prejudicando a atividade empresarial.

TJ-MG — Agravo de Instrumento 11563554720248130000 — Publicado em 23/09/2024

O TJMG concedeu a tutela de urgência para o restabelecimento do acesso ao aplicativo, confirmando que, uma vez verificada a probabilidade do direito e o perigo de dano, a medida liminar é imperiosa em casos de banimento unilateral e sem aviso prévio.

Por fim, a medida é plenamente reversível, pois consiste no restabelecimento técnico de um serviço digital, o que pode ser desfeito posteriormente, caso se conclua, ao final do processo, pela legitimidade da suspensão. O prejuízo decorrente da manutenção do bloqueio parece ser significativamente maior do que o eventual prejuízo à plataforma com a reativação da conta.

Nesse cenário, em juízo de cognição sumária, concluo que se encontram presentes os requisitos legais, a reforma da decisão agravada para conceder a tutela de urgência é medida que se impõe, confirmando-se a liminar já deferida neste recurso.

A imposição de multa diária, em caráter inibitório, encontra amparo no art. 300, §5º, do CPC, sendo instrumento legítimo para assegurar cumprimento da ordem judicial.

ANTE O EXPOSTO, conheço do agravo de instrumento e dou-lhe provimento, para confirmar a tutela recursal deferida no evento n. 04 e, por conseguinte, reformar a decisão agravada, determinando que a empresa FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. proceda ao imediato restabelecimento da conta de WhatsApp comercial da agravante, vinculada ao número (62) 99693-1080, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de multa diária que mantenho em R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada, por ora, a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).



Publique-se. Intimem-se.

Goiânia, datado e assinado digitalmente

Desembargador **RODRIGO DE SILVEIRA**

Relator

AG03

Valor: R\$ 1.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Agravos -> Agravo de Instrumento
2ª CÂMARA CÍVEL
Usuário: DIEGO FERREIRA BEZERRA - Data: 04/03/2026 12:35:53

