



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS
2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais

E-mail: 2turmarecursalrozana@gmail.com/ Whatsapp Business: (62) 3018-6820

RECURSO INOMINADO n. 6044536-73.2025.8.09.0007

ORIGEM: Anápolis – 1º Juizado Especial Cível

JUIZ SENTENCIANTE: Dr. Gleuton Brito Freire

RECORRENTE: Facebook Serviços Online do Brasil LTDA.

RECORRIDO: Black West LTDA. (Harbor Business)

JUIZ RELATOR: Dr. André Reis Lacerda

JULGAMENTO POR EMENTA (art. 46 da Lei 9.099/95)

EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SUSPENSÃO DE CONTA EM APLICATIVO DE MENSAGENS (WHATSAPP). ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. CONTA UTILIZADA PARA FINS PROFISSIONAIS. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA OU COMPROVAÇÃO DE INFRAÇÃO AOS TERMOS DE USO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. Histórico. Trata-se de **ação de obrigação de fazer** ajuizada por **Black West LTDA. (Harbor Business)**, em desfavor de **Facebook Serviços Online do Brasil LTDA.** A parte autora relatou que é conceituada loja de roupas masculinas e tem estabelecimento comercial localizado no Anashopping (Anápolis-GO), utilizando o número telefônico 62992544753 como canal oficial de comunicação com seus clientes há mais de 10 (dez) anos. Informou que sua conta no aplicativo *WhatsApp* foi desativada, o que vem gerando prejuízos a sua atividade empresarial. Destacou que registrou reclamação junto ao sistema de SAC do próprio aplicativo, contudo, não obteve qualquer retorno ou solução para o problema. Diante disso, pleiteou a imediata reativação da conta vinculada ao referido número, sob penal de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em caso de descumprimento, bem como a condenação da requerida ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

(1.1). O juízo de origem julgou procedentes os pedidos iniciais (evento 69), para determinar o restabelecimento da conta do aplicativo de mensagens, tornando definitivas as multas coercitivas anteriormente fixadas; e condenar a parte ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Considerou que a relação jurídica possui natureza consumerista, aplicando-se a teoria finalista mitigada, diante da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora, bem como que a responsabilidade da requerida é objetiva, não tendo esta se desincumbido do ônus de comprovar a regularidade da suspensão da conta ou eventual violação dos termos de uso. Ressaltou, ainda, que a interrupção indevida do serviço essencial à atividade empresarial da autora configurou falha na prestação do serviço, gerando não apenas prejuízos

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
2ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS
Usuário: LUIZ ALEXANDRE QUEIROZ DE GODOI - Data: 03/06/2026 08:36:04



materiais, mas também danos à imagem e à honra objetiva da pessoa jurídica, ultrapassando o mero aborrecimento e justificando a condenação por dano moral.

(1.2). A empresa promovida interpôs recurso inominado (evento 74), sustentando a ausência de comprovação de que a parte autora efetivamente exercia atividade comercial apta a justificar os alegados prejuízos decorrentes do banimento da conta no aplicativo, bem como a inexistência de falha na prestação do serviço, uma vez que a suspensão teria ocorrido de forma legítima, em razão de denúncias realizadas por outros usuários. Aduz que o bloqueio da conta configura exercício regular de direito, inexistindo ato ilícito ou dever de indenizar, além de defender a impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer imposta ao Facebook Brasil, por não ser responsável direto pela operação do aplicativo WhatsApp, o que afastaria, inclusive, a aplicação de multa cominatória ou, subsidiariamente, justificaria sua redução por violação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Por fim, requer o provimento do recurso, a fim de reformar a sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais e, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório. Contrarrazões apresentadas no evento 75.

2. Juízo de admissibilidade. Presentes todos os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal, notadamente a adequação (próprio), legitimidade, tempestividade e o devido preparo (evento 74), conheço do recurso inominado interposto (art. 42 da Lei n. 9.099/1995).

3. Preliminar. Ilegitimidade Passiva. A Requerida Facebook Brasil suscita sua ilegitimidade passiva, alegando não possuir poderes para representar o aplicativo WhatsApp em ações judiciais, pois ele pertence à outra empresa ("WhatsApp LLC"), dotada de autonomia legal e personalidade jurídica própria. Afasta-se esta a preliminar. O Colendo Superior Tribunal de Justiça já pacificou a questão, uma vez que é fato público a aquisição da empresa WhatsApp pela empresa Facebook, portanto, pertencendo ao mesmo grupo econômico. No sistema de proteção ao consumidor, no qual prevalece a teoria da asserção e da aparência, constatada que a parte pode responder pelos efeitos da sentença, rechaça-se a alegação de ilegitimidade. Nesse sentido: "APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO COMINATÓRIO. EXCLUSÃO DE PERFIL FALSO NO INSTAGRAM E WHATSAPP E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO USUÁRIO. SENTENÇA ?ULTRA PETITA?. DECOTE DO EXCESSO. **FACEBOOK BRASIL. LEGITIMIDADE PARA REPRESENTAR A WHATSAPP APP INC. NO BRASIL.** (...) **O Superior Tribunal de Justiça 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.** (...). APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO CONHECIDOS E PARCIALMENTE PROVIDOS". (TJGO, 3ª Câmara Cível, 5331881-51.2020.8.09.0051, DESEMBARGADOR WILSON SAFATLE FAIAD, Relatório e Voto Publicado em 25/02/2022) e "APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. ILEGITIMIDADE PASSIVA. FACEBOOK. WHATSAPP. GRUPO ECONÔMICO. PERMUTA DE DADOS. CONSUMIDOR. TERMOS DE USO. VIOLAÇÃO. NÃO DEMONSTRAÇÃO. CONTRADITÓRIO. PREJUÍZO. RESTABELECIMENTO DA CONTA. OBRIGAÇÃO POSSÍVEL. 1. **Constitui fato notório que o Facebook promoveu a compra do WhatsApp, tendo sido a informação veiculada ostensivamente na mídia ao redor do mundo e constando também no próprio sítio eletrônico do Facebook, de modo que resta claro que o Facebook Brasil e o WhatsApp Inc. integram o mesmo grupo econômico.** (...) **O WhatsApp, embora ofereça produtos e serviços em território brasileiro, possuindo milhões de clientes e auferindo lucro com suas operações, não detém representação neste país, o que acarreta enorme dificuldade de defesa aos consumidores que, lesados pela empresa, buscam por meio do Judiciário a tutela de seus direitos.** (...) **Embora constituam empresas distintas, com personalidades jurídicas próprias, o Facebook Brasil possui legitimidade para responder pela demanda que envolve o WhatsApp Inc., sobretudo à luz do sistema de proteção ao consumidor, no qual vigoram as teorias da aparência e da confiança, que visam a proteger o contratante mais vulnerável em detrimento de grandes empresas globais, que se fragmentam em pessoas jurídicas distintas, dificultando a defesa do consumidor.** (...)". (TJDFT, 0708289-24.2019.8.07.0007, Relator GILBERTO

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
2ª TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS
Usuário: LUIZ ALEXANDRE QUEIROZ DE GODOI - Data: 03/06/2026 08:36:04



PEREIRA DE OLIVEIRA, Data de Julgamento: 09/12/2020, 3ª Turma Cível, Data de Publicação: **25/01/2021**).

4. Questão em discussão. O cerne da controvérsia recursal sob exame cinge-se em verificar a existência de suposta falha na prestação do serviço por parte da empresa recorrente, consubstanciada na desativação unilateral da conta da parte autora no aplicativo de mensagens *WhatsApp*, sob alegação de violação dos termos de uso da plataforma.

5. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. A jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça possui entendimento relativo à mitigação da teoria finalista para fins de aplicação da legislação consumerista, devendo-se observar, na relação jurídica concreta estabelecida pelas partes, a existência ou não de indícios de vulnerabilidade de natureza fática, técnica, científica, informacional ou jurídica. Na espécie, é factível que a empresa requerida é quem detém o domínio da gestão de contas e respectiva tecnologia de processamento de mensagens e denúncias, não restando dúvida acerca da vulnerabilidade do tomador de seus serviços, o que enseja a observância da Teoria Finalista Mitigada e, por consequência, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

6. Responsabilidade objetiva. A responsabilidade civil dos fornecedores é objetiva, com fundamento na teoria do risco do empreendimento, ou seja, independe da demonstração do elemento culpa, e, somente não serão responsabilizados por fato do serviço, quando houver prova da inexistência do defeito ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor).

7. Caso em exame. Constata-se que a empresa requerente atua em comércio varejista de artigos de vestuário masculino e teve sua conta no aplicativo *WhatsApp*, vinculada ao número 62 992544753, desativada unilateralmente, sem qualquer comunicação prévia ou justificativa. Ressalta-se que, embora caiba à plataforma o poder-dever de fiscalizar conteúdos veiculados por seus usuários, em especial para prevenir violações a direitos de terceiros, tal prerrogativa deve ser exercida em consonância com os princípios da boa-fé objetiva, transparência e razoabilidade que norteiam as relações contratuais, assegurando ao usuário o contraditório e a ampla defesa, ainda que no âmbito das relações privadas.

(7.1). No caso em exame, verifica-se que a interrupção da prestação do serviço *WhatsApp* ocorreu de forma unilateral, sem que fosse apresentada justificativa individualizada e concreta sobre a suposta violação dos “Termos de Serviço” e “Políticas Comerciais”. A empresa limitou-se a alegações genéricas de conduta irregular e violação às regras e diretrizes estabelecidos, não instruindo o processo com documentos aptos a comprovar a infração ou eventual denúncia que motivou a suspensão definitiva da conta. A própria contestação reconhece que não há disponibilização do conteúdo das denúncias em razão da política de privacidade, o que inviabiliza a verificação da materialidade da infração imputada.

(7.2). Os Termos de Serviço juntados indicam previsão de possibilidade de rescisão unilateral da conta em caso de violação das políticas da plataforma. Todavia, o exercício desse direito contratual encontra limites na boa-fé objetiva e na função social do contrato, sobretudo quando se trata de conta comercial utilizada como instrumento essencial da atividade empresarial. E o bloqueio imotivado ou não comprovadamente justificado de conta em aplicativo de comunicação utilizado para fins comerciais caracteriza falha na prestação do serviço e gera dever de restabelecimento. Precedente (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5595595-73.2019.8.09.0006, Rel. Des (a). DESEMBARGADOR MARCUS DA COSTA FERREIRA, Anápolis - 4ª Vara Cível, julgado em 27/03/2023, DJe de 27/03/2023).

8. Dano moral. A indenização por dano moral é uma garantia fundamental inscrita na própria Constituição da República de 1988, no seu art. 5º, incisos V e X, encontrando-se, também, assegurada no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. Não se refere a quaisquer sentimentos de incômodo ou de constrangimento, mas somente aqueles que dizem respeito à esfera íntima da pessoa, como sensações contundentes e duradouras de sofrimento ou humilhação que causem lesão aos direitos de personalidade.

(8.1). Trata-se de pessoa jurídica atuante no comércio de vestuário, com estabelecimento comercial

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
2ª TURMA RECURSAL DOS JUZADOS ESPECIAIS
Usuário: LUIZ ALEXANDRE QUEIROZ DE GODOI - Data: 03/06/2026 08:36:04



consolidado em um shopping e e-commerce via aplicativo WhatsApp e Instagram (@useharbor). A interrupção abrupta, imotivada e não comunicada de ferramenta de trabalho, máxime diante das circunstâncias do mercado atual, em que os aplicativos de trocas de mensagens assumem relevante papel na comunicação entre partes contratantes, apontam para ofensa grave e de repercussão na esfera moral. Verifica-se que a jurisprudência e as lições doutrinárias confluem para a conclusão de que, comprovado e mesmo incontroverso o banimento sumário, imotivado e não comunicado, da conta do WhatsApp da parte autora, que a utilizava para fins profissionais, configura o dano extrapatrimonial:

“EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SUSPENSÃO DE CONTA EM APLICATIVO DE MENSAGENS. PRELIMINARES. ILEGITIMIDADE PASSIVA. PERDA SUPERVENIENTE DO OBJETO. EFEITO SUSPENSIVO RECURSAL. NÃO CONHECIMENTO. REPRESENTAÇÃO DE EMPRESA ESTRANGEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE MOTIVAÇÃO E DE CONTRADITÓRIO. DANO MORAL À PESSOA JURÍDICA. MULTA DIÁRIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Apelação cível interposta contra sentença que julgou procedentes os pedidos para determinar o restabelecimento de conta em aplicativo de mensagens whatsapp utilizada para fins comerciais, condenar ao pagamento de indenização por danos morais, fixar multa diária pelo descumprimento da obrigação e impor aos requeridos a condenação ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.* II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** 2. Há sete questões em discussão: (i) saber se o pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso pode ser conhecido quando formulado na própria apelação; (ii) saber se a empresa demandada é parte legítima para responder por demandas envolvendo aplicativo de mensagens administrado por empresa estrangeira; (iii) saber se houve perda superveniente do objeto em razão do restabelecimento da conta; (iv) saber se a suspensão da conta decorreu de exercício regular de direito ou configurou falha na prestação do serviço; (v) saber se o dano moral à pessoa jurídica restou caracterizado; (vi) saber se é possível a fixação de astreintes pelo descumprimento da obrigação de fazer e se a multa diária fixada é excessiva ou desproporcional; e (vii) saber se é cabível a condenação ao pagamento de honorários advocatícios ou sua redistribuição com base no princípio da causalidade. III. **RAZÕES DE DECIDIR** 3. O pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso não comporta conhecimento quando não formulado por meio de requerimento autônomo dirigido ao tribunal ou ao relator, nos termos da legislação processual. 4. **A empresa recorrente (Facebook) possui legitimidade passiva para representar, em juízo, os interesses da empresa estrangeira responsável pelo aplicativo Whatsapp, nos termos da legislação processual e da jurisprudência consolidada.** 5. A alegação de perda superveniente do objeto não prospera, pois o restabelecimento da conta não afasta a análise dos efeitos patrimoniais decorrentes da suspensão indevida do serviço. 6. **A suspensão da conta ocorreu sem indicação específica de violação aos termos de uso e sem oportunizar contraditório, o que afasta o exercício regular de direito e caracteriza falha na prestação do serviço.** 7. **A interrupção injustificada de ferramenta essencial à atividade empresarial atinge a honra objetiva da pessoa jurídica e configura dano moral indenizável.** 8. **A multa diária fixada mostra-se adequada para assegurar a efetividade da tutela jurisdicional, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.** 9. A condenação em honorários advocatícios decorre da sucumbência e não comporta afastamento com fundamento no princípio da causalidade. IV. **DISPOSITIVO E TESE** 10. Recurso conhecido, mas desprovido. Tese de julgamento: ?1. **A empresa que atua como representante no Brasil possui legitimidade passiva para responder por demandas envolvendo serviços prestados por plataforma digital de empresa estrangeira do mesmo grupo econômico.** 2. **O restabelecimento posterior do serviço não configura perda superveniente do objeto quando subsistem efeitos patrimoniais a serem analisados.** 3. **A suspensão imotivada e sem contraditório de conta utilizada para fins comerciais caracteriza falha na prestação do serviço e enseja indenização por dano moral à pessoa jurídica**”. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5393948-76.2025.8.09.0051, Rel. Des. GUILHERME GUTEMBERG ISAC PINTO, 5ª Câmara Cível, julgado em 12/02/2026, DJe de 12/02/2026) - Grifei.

9. Valor Indenizatório. A Súmula n. 32 do TJGO dispõe que: “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”. Levando-se em consideração o interesse jurídico lesado e, sopesando o valor



indenizatório face às peculiaridades do caso concreto, com base nas suas circunstâncias objetivas extraídas dos autos, tem-se que a quantia fixada de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), atende os critérios que decorrem dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade bem como os parâmetros adotados por esta Turma Recursal, não merecendo reparos a sentença.

10. Da multa por descumprimento da obrigação de fazer. O destinatário da ordem judicial deve ter em mente a certeza de que eventual desobediência lhe trará consequências mais gravosas que o próprio cumprimento da ordem, e não a expectativa de redução ou de limitação da multa a ele imposta, sob pena de tornar inócuo o instituto processual e de violar o direito fundamental à efetividade da tutela jurisdicional (STJ - REsp: 1819069 SC 2019/0053004-9, Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, 26/05/2020).

(10.1). Cumpre frisar que a aplicação de multa diária não possui caráter indenizatório ou punitivo, mas eminentemente coercitivo e inibitório, destinada exclusivamente a garantir a efetividade e autoridade das decisões judiciais. Portanto, o valor fixado pelo juízo singular revelou-se *razoável e proporcional* em face da capacidade econômica e de resistência da executada, sendo de rigor o não provimento do recurso e a consequente manutenção da decisão recorrida. Precedente (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5461284-05.2022.8.09.0051, Rel. ANA PAULA DE LIMA CASTRO, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 23/04/2025, DJe de 23/04/2025).

11. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. Sentença mantida por seus próprios fundamentos.

12. Parte recorrente condenada ao pagamento das custas processuais e dos honorários sucumbenciais, estes arbitrados no patamar de 15% (quinze por cento) do valor da condenação (art. 55 da Lei n. 9.099/1995).

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos em sessão presencial, em que são partes aquelas mencionadas na epígrafe, **ACORDA, A SEGUNDA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS**, por sua Segunda Turma Julgadora, conhecer do recurso inominado e negar-lhe provimento, por unanimidade, nos termos do voto do Juiz Relator, sintetizado na ementa acima redigida.

Votaram na sessão, além do Juiz de Direito Relator, as Excelentíssimas Juízas de Direito **Dra. Geovana Mendes Baia Moisés e Dra. Cláudia Sílvia de Andrade.**

Presidiu a sessão, o Juiz de Direito **Dr. Fernando César Rodrigues Salgado.**

Goiânia-GO, 13 de maio de 2026.

ANDRÉ REIS LACERDA
Juiz Relator em substituição
(assinado digitalmente)

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
2ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS
Usuário: LUIZ ALEXANDRE QUEIROZ DE GODOI - Data: 03/06/2026 08:36:04

