



**Poder Judiciário
Comarca de Goiânia**

Gabinete do Juiz da 21ª Vara Cível

Telejudiciário (62) 3216-2070, Fórum Cível: 62-3018-6000, 5ª UPJ das Varas Cíveis (62) 3018-6456 e (62) 3018-6457,
WhatsApp 5ª UPJ: (62) 3018-6455

E-mail 5ª UPJ: Supj.civelgyn@tjgo.jus.br, Gabinete Virtual: gab21varacivel@tjgo.jus.br, WhatsApp Gabinete 21ª: (62) 3018-6472

Endereço: (Edifício Forum Cível) Avenida Olinda, Esquina com Rua PL-03, Qd. G, Lt. 04, Park Lozandes, Cep: 74.884-120 -
Goiânia - GO

DECISÃO/MANDADO

Processo nº 5637993-50.2026.8.09.0051

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer cumulada com pedido de Tutela de Urgência, Indenização por Danos Morais e Desvio Produtivo proposta por **Sílvio Luiz de Souza Júnior**, advogado atuando em causa própria, em desfavor de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, ambos qualificados.

Narra o autor ser titular, há mais de dez anos, da linha telefônica +55 62 9.9393-1234, a qual utiliza exclusivamente no exercício de sua atividade profissional advocatícia. Alega que, no dia 08 de julho de 2026, sua conta no aplicativo WhatsApp Business foi abruptamente bloqueada pela plataforma requerida, sob alegação genérica de violação aos termos de serviço, sem que fosse especificada a conduta concreta que teria ensejado a sanção. Aduz que o bloqueio se deu de forma unilateral e sem qualquer aviso prévio, privando-o de canal de comunicação essencial que reunia aproximadamente cinco mil contatos, além de documentos, mídias e históricos de conversas mantidos com clientes desde o ano de 2016.

Relata, ainda, ter empreendido diversas e sucessivas tentativas administrativas de reversão da medida, mediante contatos reiterados com o suporte da empresa ré e o registro de reclamações perante órgãos de defesa do consumidor, obtendo em resposta, contudo, apenas mensagens automatizadas que ratificavam o banimento como definitivo, sem que lhe fosse oportunizada qualquer possibilidade de reanálise humana da decisão. Por fim, sustenta não fazer uso de aplicativos não oficiais, disparos em massa ou automações vedadas pelos termos de uso da plataforma, esclarecendo que a única ferramenta tecnológica por ele utilizada recentemente foi a própria inteligência artificial oficial disponibilizada pela Meta.

Pretende a tutela de urgência para determinar que a Ré restabeleça a conta do WhatsApp Business no prazo de 24 horas.

Custas iniciais devidamente pagas.

Decido.

Quanto ao pedido de tutela de urgência:

Valor: R\$ 10.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
GOIÂNIA - 5ª UPJ VARAS CÍVEIS: 12ª, 20ª, 21ª, 22ª, 23ª E 25ª
Usuário: SÍLVIO LUIZ DE SOUZA JÚNIOR - Data: 24/07/2026 18:07:44



Nos termos do art. 300, do CPC, a tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, **requisitos estes cumulativos e que devem ser efetivamente demonstrados.**

Leciona o eminente doutrinador Nelson Nery Junior que: a tutela de urgência contém em si características da antiga antecipação de tutela (necessidade de plausibilidade do direito e risco de dano irreparável ou de difícil reparação). (in Comentários ao Código de Processo Civil, 1ª edição, SP, RT, 2015, pg. 857).

Escolia Daniel Amorim Assunção Neves *que a redação do art. 299, caput, do Novo CPC aparentemente dá grande poder ao juiz para decidir a respeito do convencimento ora analisado. Ao não exigir nada além de elementos que evidenciam a probabilidade de o direito existir, o legislador permite que o juiz decida, desde que o faça justificadamente, que se convenceu em razão de elementos meramente argumentativos da parte, sem a necessidade, portanto de, de provas que corroborem tais alegações. É natural que, nesse caso, as alegações de fato sejam verossímeis, ou seja, que sejam aparentemente verdadeiras em razão das regras de experiência.* (Novo Código de Processo Civil Comentado, Salvador, Ed. JusPodivm, 2016, pg. 476). Destaquei.

Discorrendo sobre os pressupostos para a concessão da tutela provisória, ensina Araken de Assis que:

Em decorrência de sua própria natureza, definida como ato antecipatório dos efeitos naturais da pretensão processual, a concessão da liminar subordina-se a determinados requisitos.

O poder de o juiz decretar medidas de urgências liminarmente não é discricionário. O órgão judiciário não concede a medida ou nega-a por razões de conveniência ou de oportunidade, como acontece no juízo discricionário, como se houvesse duas ou mais soluções juridicamente corretas. **Demonstrados os pressupostos da liminar, o órgão judiciário tem o indeclinável dever de deferi-la; ausente algum dos pressupostos, ou todos, cabe-lhe indeferir a providência. Logo, o juízo é vinculado, a despeito do uso de conceitos jurídicos indeterminados para delimitar os pressupostos materiais da medida de urgência e da investigação crítica empreendida pelo juiz para lhes definir a existência, ou não, no caso concreto...** (in Processo Civil Brasileiro, volume II, tomo II, São Paulo, RT, 2015, pag. 406-7). Grifei.

Consoante o enunciado 143 Fórum Permanente de Processualistas Civis (FPPC): A redação do art. 298 (atual art. 300), caput, superou a distinção entre os requisitos da concessão para a tutela cautelar e para a tutela satisfativa de urgência, erigindo a probabilidade e o perigo na demora a requisitos comuns para a prestação de ambas as tutelas de forma antecipada.

*Em outras palavras: tanto na tutela cautelar quanto na tutela antecipada de urgência **caberá à parte convencer o juiz** de que, não sendo protegida imediatamente, de nada adiantará uma proteção futura, em razão do perecimento de seu direito.* (Nesse sentido: Daniel Amorim Assumpção Neves, ob. cit. p. 476).

Quanto ao requisito do fumus boni iuris:

Em relação a esse requisito, é dizer: probabilidade do direito, Luiz Guilherme Marinoni leciona que (...) **a probabilidade que autoriza o emprego da técnica antecipatória para a tutela dos direitos é a probabilidade lógica - que é aquela que surge da confrontação das alegações e das provas com os elementos disponíveis nos autos, sendo provável a hipótese que encontra maior grau de confirmação e menor grau de refutação nesses elementos.** O juiz tem que se convencer de que o direito é provável para conceder tutela provisória. (in "Novo Código de Processo Civil Comentado", 1ª ed., Editora Revista dos Tribunais, p. 312). Destaquei.

Quer se fundamente na urgência ou na evidência, a técnica antecipatória sempre trabalha nos domínios da 'probabilidade do direito' (art. 300) - e, nesse sentido, está comprometida com a prevalência **do**



direito provável ao longo do processo. Qualquer que seja o seu fundamento, **a técnica antecipatória tem como pressuposto a probabilidade do direito, isto é, de uma convicção judicial formada a partir de uma cognição sumária das alegações da parte.**

“Para bem valorar a probabilidade do direito, deve o juiz considerar ainda: (i) **o valor do bem jurídico ameaçado ou violado**; (ii) **a dificuldade de o autor provar a sua alegação**; (iii) **a credibilidade da alegação, de acordo com as regras de experiência** (art. 375); e (iv) a própria urgência alegada pelo autor. Nesse caso, além da probabilidade das alegações propriamente dita, **deve o juiz analisar o contexto em que inserido o pedido de tutela provisória**”. (Luiz Guilherme Marinoni, Sérgio Cruz Arenhart e Daniel Mitidiero in Novo curso de processo civil: tutela dos direitos mediante procedimento comum. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, Vol. II, p. 202-203).

Segundo o magistério de Humberto Theodoro Reis, (...) “O juízo necessário não é o de certeza, mas o de verossimilhança, efetuado sumária e provisoriamente à luz dos elementos produzidos pela parte. Não se pode, bem se vê, tutelar qualquer interesse, **mas tão somente aqueles que, pela aparência, se mostram plausíveis de tutela no processo.** Assim, se da própria narração do requerente da tutela de urgência, **ou da flagrante deficiência do título jurídico em que se apoia sua pretensão de mérito**, conclui-se que **não há possibilidade de êxito** para ele na composição definitiva da lide, **caso não é de lhe outorgar a proteção de urgência**” (In Curso de Direito Processual Civil – vol. I: teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento, procedimento comum / Humberto Theodoro Júnior. – 60. ed. – [2. Reimpr.]. – Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 918). Destaquei.

Quanto ao requisito do perigo de demora:

Ensina Humberto Theodoro Junior que “a parte deverá demonstrar **fundado temor de que, enquanto aguarda a tutela definitiva, venham a faltar as circunstâncias de fato favoráveis à própria tutela.** E isto pode ocorrer quando haja o risco de perecimento, destruição, desvio, deterioração, ou de qualquer mutação das pessoas, bens ou provas necessários para a perfeita e eficaz atuação do provimento final do processo.

O perigo de dano refere-se, portanto, ao interesse processual em obter uma justa composição do litígio, seja em favor de uma ou de outra parte, o que não poderá ser alcançado caso se concretize o dano temido. **Ele nasce de dados concretos, seguros, objeto de prova suficiente para autorizar o juízo de grande probabilidade em torno do risco de prejuízo grave. Pretende-se combater os riscos de injustiça ou de danos derivados da espera pela finalização do curso normal** do processo. Há que se demonstrar, portanto, o “perigo na demora da prestação da tutela jurisdicional (NCPC, art. 300).

Esse dano corresponde, assim, a uma alteração na situação de fato existente ao tempo do estabelecimento da controvérsia – ou seja, do surgimento da lide – que é ocorrência anterior ao processo. Não impedir sua consumação comprometerá a efetividade da tutela jurisdicional a que faz jus o litigante.” (in Curso de Direito Processual Civil, vol. I, ed. 56, Rio de Janeiro, Forense, 2015, pg.919-20). Destaquei.

Quanto ao perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo, leciona Araken de Assis que: “(...) o perigo hábil à concessão da liminar reside na circunstância **que a manutenção do 'status quo' poderá tornar inútil a garantia (segurança para a execução) ou a posterior realização do direito** (execução para segurança) (in “Processo civil brasileiro”, volume II: parte geral: institutos fundamentais: tomo 2, 1ª edição. Editora Revista dos Tribunais, p. 417).

Sobre o tema, vejamos a jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 5552204-91.2024.8.09.0168
COMARCA: Águas Lindas de Goiás
APELANTE: Facebook Serviços Online do Brasil



Ltda.APELADO: ZM Sociedade de Crédito Direto S.A.RELATOR: Desembargador Altamiro Garcia Filho Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO DIGITAL. APELAÇÃO CÍVEL. BLOQUEIO DE CONTA EM APLICATIVO DE MENSAGENS. LEGITIMIDADE PASSIVA DO FACEBOOK BRASIL. AUSÊNCIA DE PROVA DE INFRAÇÃO À POLÍTICA DE SERVIÇOS. VIOLAÇÃO À BOA-FÉ OBJETIVA E AO CONTRADITÓRIO. DANO MORAL DA PESSOA JURÍDICA NÃO CONFIGURADO. PARCIAL PROVIMENTO.I. CASO EM EXAME1. Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por sociedade de crédito direto em razão do **bloqueio** de sua **conta** no WhatsApp, insurgindo-se a apelante quanto à sua legitimidade passiva, à regularidade do **bloqueio** e à configuração de danos morais à pessoa jurídica.II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO2. Há três questões em discussão: (i) se o Facebook Brasil detém legitimidade passiva para responder por demandas envolvendo o WhatsApp. (ii) se o **bloqueio** da **conta** da apelada configura exercício regular de direito ou defeito na prestação do serviço. (iii) se a pessoa jurídica apelada faz jus à indenização por danos morais.III. RAZÕES DE DECIDIR3. O Facebook Brasil detém legitimidade passiva para representar os interesses da WhatsApp LLC no território nacional, sendo-lhe aplicável, inclusive, a imposição de obrigações judiciais decorrentes de atos da representada.4. A relação entre usuário e provedor de aplicação de internet é de consumo, sujeitando-se o fornecedor à responsabilidade objetiva pelo defeito na prestação do serviço.5. O **bloqueio** unilateral e imediato de **conta**, sem indicação objetiva da infração, sem notificação prévia e sem oportunidade de defesa ou regularização, configura defeito na prestação do serviço e abuso de direito, por violação aos deveres de informação e proteção decorrentes da boa-fé objetiva.6. Os direitos fundamentais ao contraditório e à ampla defesa possuem eficácia horizontal nas relações privadas, devendo os provedores de aplicação observá-los antes de desativar **contas** de usuários.7. A mera natureza da atividade empresarial do usuário não é suficiente para configurar violação à política de serviços da plataforma, sendo ônus do fornecedor demonstrar concretamente a conduta proibida que justificou o **bloqueio**.8. O **dano moral** da pessoa jurídica exige a demonstração de efetivo abalo à honra objetiva, assim entendido como lesão concreta à imagem, à credibilidade ou à reputação empresarial perante terceiros, não sendo presumido pela simples ocorrência do ato ilícito.IV. DISPOSITIVO E TESE9. Recurso de apelação conhecido e parcialmente provido para julgar improcedente o pedido de **dano moral**, mantida a condenação em obrigação de fazer, com redistribuição do ônus sucumbencial.Tese de julgamento: 1. O Facebook Brasil possui legitimidade passiva para responder por demandas envolvendo o WhatsApp, na qualidade de representante nacional da WhatsApp LLC. 2. O **bloqueio** de **conta** em plataforma digital sem notificação prévia, sem identificação da infração e sem oportunidade de defesa configura defeito na prestação do serviço e abuso de direito, por violação à boa-fé



objetiva e à eficácia horizontal dos direitos fundamentais. 3. O **dano moral** da pessoa jurídica pressupõe comprovação de abalo concreto à honra objetiva, não se configurando pela simples desativação da **conta**. Dispositivos relevantes citados: art. 5º, inc. LV, da CF/1988; art. 14 do CDC; art. 75, inc. X e § 3º, do CPC; arts. 187 do CC. Jurisprudência relevante citada: STJ, RMS n. 61.717/RJ, Rel. Min. Laurita Vaz, Sexta Turma, j. 2/3/2021, DJe 11/3/2021; STJ, REsp n. 1.759.821/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 13/8/2019, DJe 15/8/2019; STF, RE 201819, Rel. p/ acórdão Min. Gilmar Mendes, Segunda Turma, j. 11/10/2005; TJGO, Apelação Cível n. 6039215-58.2025.8.09.0136, Des. Alice Teles de Oliveira, 11ª Câmara Cível, j. 27/5/2026; TJGO, Apelação Cível n. 5271676-80.2025.8.09.0051, Des. William Costa Mello, 1ª Câmara Cível, j. 30/1/2026; TJGO, Apelação Cível n. 5496061-85.2025.8.09.0091, Des. Altamiro Garcia Filho, 10ª Câmara Cível, j. 7/11/2025; TJGO, Apelação Cível n. 5103688-34.2025.8.09.0051, Des. Altair Guerra da Costa, 1ª Câmara Cível, j. 1/10/2025; TJGO, Apelação Cível n. 5568287-82.2023.8.09.0051, Des. Rodrigo de Silveira, 10ª Câmara Cível, j. 5/8/2024; Súmula 227 do STJ.

Referência: (Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, Cível -> Apelação Cível, 10ª Câmara Cível, 5552204-91.2024.8.09.0168, ALTAMIRO GARCIA FILHO - (DESEMBARGADOR), publicado em 25/06/2026 14:57:46)

Ementa. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO DE CONTA EM APLICATIVO DE MENSAGENS. WHATSAPP. LEGITIMIDADE PASSIVA DA FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. TEORIA DA APARÊNCIA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. BANIMENTO UNILATERAL SEM MOTIVAÇÃO ESPECÍFICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER. ASTREINTES PROPORCIONAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME1. Apelação cível interposta por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais ajuizada por usuário do **aplicativo** WhatsApp, para confirmar tutela de urgência que determinou a reativação da **conta** vinculada ao número +55 62 99180-4991 e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O autor alegou que sua **conta**, utilizada há mais de doze anos como principal ferramenta de trabalho para comercialização de peças de motocicleta, foi banida sem aviso prévio, motivação concreta ou oportunidade de defesa. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO2. Questões em discussão: (i) definir se a Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. possui legitimidade passiva para responder por demandas relacionadas ao **aplicativo** WhatsApp; (ii) estabelecer



se houve perda superveniente do objeto em razão da posterior reativação da **conta**; (iii) determinar se o **bloqueio** da **conta** ocorreu de forma legítima e amparada nos termos de uso da plataforma; (iv) verificar se estão configurados os danos morais decorrentes do banimento da **conta** utilizada como ferramenta profissional; e (v) analisar a proporcionalidade da multa cominatória e do valor arbitrado a título de indenização.III. RAZÕES DE DECIDIR3. A Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. possui legitimidade passiva para responder pela demanda, pois integra o mesmo grupo econômico da WhatsApp LLC, incidindo a teoria da aparência e a responsabilidade solidária prevista no art. 7º, parágrafo único, do CDC.4. A posterior reativação da **conta** em cumprimento à tutela de urgência não acarreta perda superveniente do objeto, porque subsiste a necessidade de confirmação definitiva da obrigação de fazer e de apreciação do pedido indenizatório.5. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, submetendo-se às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor e ao regime de responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.6. Cabia à ré demonstrar, de forma específica e individualizada, qual conduta praticada pelo autor violou os termos de serviço da plataforma e justificou o banimento da **conta**, sobretudo após a inversão do ônus da prova deferida na origem.7. A apelante limitou-se a apresentar alegações genéricas acerca da possibilidade de **bloqueio** por descumprimento dos termos de uso, sem juntar provas aptas a comprovar a infração atribuída ao usuário.8. O **bloqueio** unilateral, imotivado e sem oportunidade de defesa configura falha na prestação do serviço, viola os deveres de informação e boa-fé objetiva e caracteriza prática abusiva.9. O banimento abrupto da **conta** utilizada há mais de doze anos como principal ferramenta profissional do autor, com carteira aproximada de dois mil clientes, ultrapassa mero dissabor cotidiano e enseja **dano moral** indenizável.10. O valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da conduta, a extensão do dano, a capacidade econômica da ré e o caráter pedagógico da condenação.11. A obrigação de manter reativada a **conta** é tecnicamente viável e legítima, especialmente porque a própria apelante reconheceu que a **conta** se encontrava ativa.12. As astreintes fixadas em R\$ 500,00 por dia, limitadas a trinta dias-multa, mostram-se adequadas e proporcionais para assegurar a efetividade da tutela jurisdicional.IV. DISPOSITIVO E TESE13. Apelação cível conhecida e desprovida.Tese de julgamento: “1. A empresa integrante do mesmo grupo econômico da operadora do **aplicativo** de mensagens possui legitimidade passiva para responder por demandas relacionadas ao **bloqueio** de **contas** de usuários no Brasil. 2. A reativação da **conta** em cumprimento à tutela de urgência não implica perda superveniente do objeto quando subsistem obrigação de fazer definitiva e pedido indenizatório. 3. O **bloqueio** unilateral de **conta** em **aplicativo** de mensagens sem motivação específica, transparência e oportunidade de defesa configura falha na prestação do serviço. 4.



Incumbe ao fornecedor comprovar concretamente a violação aos termos de uso que justificou a suspensão da **conta**, especialmente após a inversão do ônus da prova. 5. O banimento abrupto de **conta** utilizada como ferramenta essencial de trabalho gera **dano moral** indenizável. 6. É legítima a imposição de astreintes proporcionais para assegurar o cumprimento da obrigação de reativação de **conta** em plataforma digital. 7. O arbitramento da indenização por **dano moral** deve observar a gravidade da conduta, a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da condenação."Dispositivos citados: CF/1988, art. 5º, XXXII. CDC, arts. 2º, 3º, 7º, parágrafo único, e 14. CC, art. 188, I. CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, 86, parágrafo único, 373, I, e 487, I. Lei nº 12.965/2014, art. 20. Jurisprudência relevante citada: TJGO, Apelação Cível nº 5814294-75.2024.8.09.0006, Rel. Des. Wilton Muller Salomão, 11ª Câmara Cível, julgado em 19/09/2025. TJGO, Apelação Cível nº 5595595-73.2019.8.09.0006, Rel. Des. Marcos da Costa Ferreira, 5ª Câmara Cível, julgado em 27/03/2023. TJGO, Apelação Cível nº 5294042-44.2022.8.09.0011, Relª. Desª. Ana Cristina Ribeiro Peterrella França, 7ª Câmara Cível, publicado em 18/06/2024.

Referência: (Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, Cível -> Apelação Cível, 11ª Câmara Cível, 6039215-58.2025.8.09.0136, ALICE TELES DE OLIVEIRA - (DESEMBARGADOR), publicado em 27/05/2026 14:14:41)

EMENTA: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. WHATSAPP BUSINESS. BANIMENTO DE CONTA SEM PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. LEGITIMIDADE DO FACEBOOK BRASIL. GRUPO ECONÔMICO. PERDA DO OBJETO. INOCORRÊNCIA. RELAÇÃO EMPRESARIAL. INAPLICABILIDADE DO CDC. BOA-FÉ OBJETIVA. DEVERES ANEXOS. ABUSO DE DIREITO CONFIGURADO. DANO MORAL DE PESSOA JURÍDICA. HONRA OBJETIVA. SÚMULA 227/STJ. QUANTUM ADEQUADO. ASTREINTES MANTIDAS. SENTENÇA CONFIRMADA. I. CASO EM EXAME. 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais, para declarar indevida a suspensão de **conta** no **aplicativo** WhatsApp Business, utilizada como principal canal de atendimento e vendas de empresa farmacêutica, e condenar o provedor de aplicação ao pagamento de indenização por **dano moral** no valor de R\$ 12.000,00, além de astreintes de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2. Há sete questões em discussão: (i) saber se o Facebook Brasil é parte legítima para responder por atos praticados no **aplicativo** WhatsApp; (ii) saber se houve perda superveniente do objeto; (iii) saber se a desativação da **conta** configurou exercício regular de direito; (iv) saber se há **dano moral** indenizável à pessoa jurídica;



(v) saber se o quantum indenizatório é adequado; (vi) saber se a multa cominatória deve ser mantida; (vii) saber se o recurso atende ao princípio da dialeticidade. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. O Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc., por integrarem o mesmo grupo econômico, nos termos da jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça (RMS n. 61.717/RJ) e do art. 75, X e § 3º, do CPC. 4. Não há perda superveniente do objeto quando a reativação da **conta** decorre de cumprimento de decisão judicial liminar, de natureza precária, que demanda confirmação em sentença. 5. Embora inaplicável o Código de Defesa do Consumidor às relações de insumo, a boa-fé objetiva (art. 422 do CC) impõe deveres anexos de informação e cooperação mesmo em contratos empresariais. 6. O provedor de aplicação que desativa **conta** de usuário sem notificação prévia, sem indicar a infração específica e sem oportunizar contraditório, excede os limites impostos pela boa-fé e pelos fins sociais do direito, configurando abuso de direito (art. 187 do CC). 7. A pessoa jurídica pode sofrer **dano moral** em sua honra objetiva, compreendida como a reputação, a credibilidade comercial e a imagem institucional perante o mercado (Súmula 227/STJ). 8. O **bloqueio** abrupto e injustificado de canal de comunicação essencial à atividade empresarial causa abalo à honra objetiva da pessoa jurídica, ultrapassando o mero dissabor. 9. O quantum indenizatório de R\$ 12.000,00 atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a reprovabilidade da conduta, a duração do **bloqueio** e a capacidade econômica das partes. 10. A multa cominatória de R\$ 10.000,00, decorrente do descumprimento reiterado de ordem judicial, é proporcional e não configura enriquecimento sem causa. IV. DISPOSITIVO E TESE. 11. Apelação cível conhecida e desprovida. Tese de julgamento: 1. O Facebook Brasil é parte legítima para responder por atos praticados no âmbito do **aplicativo** WhatsApp, por integrarem o mesmo grupo econômico. 2. A boa-fé objetiva impõe deveres anexos de informação e cooperação mesmo em relações empresariais, sendo inaplicável apenas o regime protetivo do CDC. 3. A desativação de **conta** em **aplicativo** de mensagens sem notificação prévia, sem indicação específica da infração e sem possibilidade de contraditório configura abuso de direito, independentemente da natureza consumerista da relação. 4. A pessoa jurídica faz jus à indenização por **dano moral** quando atingida em sua honra objetiva, notadamente a credibilidade comercial e a imagem institucional. 5. O **bloqueio** injustificado de canal de comunicação essencial à atividade empresarial ultrapassa o mero dissabor e configura **dano moral** indenizável. Dispositivos relevantes citados: CC/2002, arts. 187, 421, 422; CPC/2015, art. 75, X e § 3º, art. 85, § 11, art. 537, § 1º; Súmula 227/STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, RMS n. 61.717/RJ; TJGO, Apelação Cível 5595595-73.2019.8.09.0006; TJGO, Apelação Cível 5291814-73.2022.8.09.0051.

Referência: (Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, Cível -> Apelação Cível, 2ª Câmara Cível, 5493693-13.2025.8.09.0024,



**SIRLEI MARTINS DA COSTA - (DESEMBARGADOR),
publicado em 13/02/2026 15:08:52)**

No caso dos autos, confrontando as alegações da parte requerente com os elementos de prova produzidos nesta fase de cognição sumária, tenho por mim que restou evidenciada a probabilidade lógica de acolhimento do direito vindicado na presente ação, possibilitando a concessão da antecipação de tutela de urgência pleiteada.

Das argumentações da parte autora, emergem a presunção de aparência de bom direito, conclusão a que se chega também à luz do princípio da experiência comum, em consonância com o contexto em que foi inserido o pedido de cautela, bem como diante do valor do bem jurídico ameaçado/violado.

De fato, a documentação acostada aos autos — notadamente as capturas de tela evidenciando a mensagem de bloqueio, os registros de reclamações formuladas perante o Consumidor.gov.br e o Reclame Aqui, o Boletim de Ocorrência lavrado perante a autoridade policial e a troca de e-mails com o suporte da requerida, na qual se reitera resposta padronizada e genérica quanto ao caráter definitivo do banimento — evidencia, em juízo de cognição sumária, que a suspensão da conta comercial do autor se deu sem a devida e específica motivação, circunstância que, conforme entendimento consolidado pelo Tribunal de Justiça deste Estado, caracteriza falha na prestação do serviço apta a ensejar a intervenção jurisdicional imediata.

Nesse sentido, colhe-se o entendimento do **Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás**:

"A suspensão ou banimento imotivado e não justificado de conta comercial em aplicativo de mensagens caracteriza falha na prestação do serviço e enseja reparação por dano moral", sendo certo que "a invocação genérica de violação aos termos de serviço, desacompanhada de prova concreta, revela falha na prestação do serviço, principalmente por se tratar de ferramenta essencial à atividade empresarial da autora" **(TJGO, Apelação Cível nº 5271676-80.2025.8.09.0051, Rel. Des. William Costa Mello, 1ª Câmara Cível, julgado em 30/01/2026)**.

Ademais, cumpre destacar que a parte requerida, integrante do mesmo grupo econômico da WhatsApp LLC (Meta Platforms Inc.), atuando como sua representante de fato no território nacional, ostenta legitimidade passiva para responder pelos atos relacionados ao aplicativo WhatsApp Business, nos termos do art. 75, X, do Código de Processo Civil, entendimento também referendado pelo precedente acima transcrito.

Satisfeito, pois, o requisito do ***fumus boni iuris***.

O mesmo se diga em face ao ***periculum in mora***:

Estou convencido de que a não concessão da tutela cautelar pretendida pode causar à parte requerente dano irreparável ou de difícil reparação, fazendo-se mister a concessão da medida acautelatória para afastar riscos de injustiça ou de danos derivados da espera pela finalização do curso normal do processo.

A conta bloqueada constitui, conforme relatado e comprovado nos autos por meio das procurações outorgadas por clientes do autor, ferramenta essencial ao exercício de sua atividade advocatícia, sendo certo que a manutenção do bloqueio por todo o trâmite processual comprometerá a efetividade da tutela jurisdicional a que faz jus o litigante, impondo-lhe prejuízos de ordem profissional de difícil reversão futura, notadamente quanto à perda de contatos, históricos e canais de comunicação com sua clientela. A manutenção do "status quo" poderá, assim, tornar inútil a posterior realização do direito.

Destarte, **DEFIRO** a tutela de urgência pleiteada para determinar à parte ré que restabeleça, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a conta do aplicativo **WhatsApp Business** de titularidade do autor, vinculada à linha telefônica +55 62 9.9393-1234, com a preservação de todo o histórico de dados, contatos, mídias e conversas nela armazenados, sob pena de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais), limitada, por ora, limitada a 30 (trinta) dias, sem prejuízo de posterior majoração ou adoção de outras medidas

Valor: R\$ 10.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
GOIÂNIA - 5ª UPJ VARAS CÍVEIS: 12ª, 20ª, 21ª, 22ª, 23ª E 25ª
Usuário: SILVIO LUIZ DE SOUZA JUNIOR - Data: 24/07/2026 18:07:44



executivas em caso de descumprimento.

Intime-se a ré, via Oficial de Justiça, para ciência desta decisão, observando a regra da Súmula 410 do STJ.

- Da citação da ré e audiência de conciliação:

Não se evidenciando a hipótese do, inciso II, § 4º, do art. 334, do CPC à designação de audiência de conciliação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias (arts. 3º, §§ 2º e 3º, 139, V e 334, todos do CPC). **CITE-SE A PARTE REQUERIDA**, com a observância de antecedência mínima de 20 (vinte) dias (art. 334, CPC), observando o disposto no parágrafo único do art. 238 (prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para efetivar a citação) e art. 246 do CPC (preferencialmente por meio eletrônico). Caso frustrada a citação eletrônica, a citação deverá ser realizada via correios; oficial de justiça; pelo escrivão ou chefe de secretaria, se o citando comparecer em cartório; ou por edital, conforme o caso (§ 1º-A, art. 246).

Oportunamente, remetam-se os autos ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC, observando as regras do § 7º do art. 334 do CPC, artigo 6º do Decreto Judiciário n.º 970/2020 (realização por videoconferência).

Quanto a remuneração do Conciliador, deverá ser observado o disposto nos artigos 9º e 10 da Resolução nº 46/2016 da Corte Especial do TJGO, alterados pela Resolução da Corte Especial do TJGO nº 80/2017, que dispõem que “nas ações judiciais sem gratuidade da justiça, o valor da remuneração dos conciliadores e mediadores obedecerá os termos e parâmetros fixados pelo Presidente do Tribunal de Justiça, mediante antecipação pela parte autora, no prazo de até 5 (cinco) dias após a intimação, mediante depósito em conta bancária indicada pelo conciliador”, e que “os autos serão remetidos ao CEJUSC para a realização da audiência de conciliação ou mediação, depois de cumpridas as providências na escrivania ou secretaria relativas à decisão ou despacho que determina a remessa”.

Ficam as partes cientes de que o comparecimento, acompanhadas de advogados, é obrigatório, e que a ausência injustificada caracteriza ato atentatório à dignidade da justiça a ser sancionado com multa de 2% (dois por cento) da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor do Estado (CPC, art. 334, § 8º), podendo as partes, caso queiram, constituir representantes por meio de procuração específica, com poderes para negociar e transigir (CPC, art. 334, § 10).

A referida audiência não será realizada nas hipóteses do inciso I, § 4º, do art. 334 do CPC. Eventual desinteresse de ambas as partes deverá ser manifesto no prazo e na forma estabelecida pelo § 5º desse artigo.

Dispensada a audiência, o prazo da contestação terá início a partir do protocolo do pedido de cancelamento (art. 335, II, CPC). Realizada a audiência e não havendo autocomposição, o prazo para contestação terá início a partir da audiência ou, se o caso, da última sessão de conciliação (CPC, art. 335, caput e I).

Advirta a parte ré que a ausência de contestação implicará revelia e presunção de veracidade da matéria fática apresentada na petição inicial. Caso a parte autora tenha optado pelo JUÍZO 100% DIGITAL, poderá a parte ré, até o momento da contestação, opor-se a essa opção, conforme dispõe o art. 2º do Decreto Judiciário nº 837/2021.

Apresentada a contestação e alegados fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora (art. 350, CPC), ou qualquer das matérias preliminares enumeradas no art. 337 do CPC, via ato ordinatório (Provimento nº 48/2021 CGJ-TJGO), intime-se a parte requerente para manifestação, no prazo de 15 (quinze) dias. Em sendo formulada reconvenção com a contestação ou no seu prazo, deverá a parte autora apresentar resposta à reconvenção.

Cópia desta decisão servirá como MANDADO/OFÍCIO, para o efetivo cumprimento das

Valor: R\$ 10.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
GOIÂNIA - 5ª UPJ VARAS CÍVEIS: 12ª, 20ª, 21ª, 22ª, 23ª E 25ª
Usuário: SILVIO LUIZ DE SOUZA JUNIOR - Data: 24/07/2026 18:07:44



determinações constantes do ato, nos termos do artigo 136 e seguintes do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado de Goiás.

Cumpra-se.

Goiânia, (data da assinatura eletrônica).

MARCELO PEREIRA DE AMORIM

Juiz de Direito da 21ª Vara Cível de Goiânia

kgg/mvbc

Valor: R\$ 10.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
GOIÂNIA - 5ª UPJ VARAS CÍVEIS: 12ª, 20ª, 21ª, 22ª, 23ª E 25ª
Usuário: SILVIO LUIZ DE SOUZA JUNIOR - Data: 24/07/2026 18:07:44

