

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SÃO PAULO
QUINTA VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DA CAPITAL

SENTENÇA

Processo: **1003072-08.2019.8.26.0100**
Classe: Procedimento Comum Cível
Autor(es): [REDACTED]
Réu(s): **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Vistos.

O autor [REDACTED] pede que a ré **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.** seja condenada a restabelecer, em seu telefone celular, o serviço do aplicativo de mensagens WhatsApp, e a recuperar as mensagens armazenadas. Pede, ainda, a condenação da ré a pagar reparação por dano moral. Alega que, em 06/01/2019, sem aviso, o aplicativo foi desativado em seu aparelho, impossibilitando seu acesso inclusive a mensagens armazenadas. No dia seguinte, recebeu e-mail informando que sua conta havia sido "banida" com base em reclamações dando conta de violação aos termos de serviço. Não obteve, porém, nenhuma informação específica sobre o assunto. É médico cirurgião plástico e usa intensamente o aplicativo em sua atividades profissionais, de forma que a suspensão vem lhe causando inúmeros prejuízos.

Decisão fls.76, mantida pelo v. acórdão de fls.260/271, indeferiu a tutela de urgência.

A ré contestou alegando ilegitimidade passiva e falta de interesse processual. Sustenta ainda que, antes de começar a usar o aplicativo, usuários tomam conhecimento e manifestam concordância quanto às suas regras, inclusive da possibilidade de interrupção do serviço em caso sejam descumpridas. A suspensão da conta pode ter sido causada pelo uso do aplicativo para fins profissionais, conforme admite o autor na inicial. Não houve, de toda forma, conduta ilícita nem nexos de causalidade que a obriguem reparar dano moral (fls.109/144).

Réplica a fls.218/234.

É o relatório.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SÃO PAULO
QUINTA VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DA CAPITAL

DECIDO.

Rejeito a alegação de ilegitimidade passiva porque, ainda que tenha personalidade jurídica própria no exterior, a empresa proprietária direta do WhatsApp não mantém representação no Brasil, embora atue intensamente neste território por meio de seu popular aplicativo de mensagens. Admissível, em tais circunstâncias, o acionamento da ré, empresa constituída no Brasil que pertence ao mesmo grupo econômico.

O pedido de recuperação de mensagens e arquivos perdidos após o bloqueio realmente carece de interesse processual, porque a aplicativo não dispõe de servidor central nem armazena mensagens, conforme será visto mais adiante, de forma que não haveria utilidade em tal determinação.

Informa o autor, às fls.247/249, que seu WhatsApp voltou a funcionar no curso do processo, o que prejudica a análise do pedido de principal, de condenação ao restabelecimento do serviço.

Tendo as partes manifestado desinteresse na produção de outras provas (fls.252, 253/258), passo a conhecer do pedido remanescente de reparação de dano moral.

O autor alega que o WhatsApp foi bloqueado repentinamente em seu telefone móvel, e que recebeu somente justificativa vaga sobre suposto descumprimento dos termos de serviço do aplicativo. Seria o presente processo a chance da ré explicar e justificar o episódio, apontando, de forma precisa e circunstanciada, a conduta ou condutas do usuário que teriam infringido as regras do aplicativo e levado ao banimento do usuário.

É o mínimo que se espera, dada a popularidade e relevância conquistada pelo aplicativo de mensagens no Brasil, com milhões de usuários utilizando-o como principal meio de comunicação entre si. Vale dizer, a interrupção abrupta é, sem dúvida, fato capaz de causar sérios transtornos aos usuários.

A contestação somente "sugere" que o bloqueio "poderia" ter sido ocasionado pela utilização associada à profissão do autor. Trata-se, porém, de mera hipótese, mal elaborada e depois refutada com a reativação do acesso,

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SÃO PAULO
QUINTA VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DA CAPITAL

sem notícia de que algum "ajuste de conduta" tenha sido prometido pelo usuário.

Nenhuma explicação real chegou aos autos, portanto.

Usando como cortina de fumaça suposta independência de empresas que, notoriamente, pertencem ao mesmo dono, sugere a autora que o famoso aplicativo de mensagens estaria, na prática, imune à legislação e jurisdição brasileira, já que tem endereço na Califórnia.

O argumento é frágil, mas deixa transparecer certo cinismo e atrevimento típicos de empresas grandes demais que, por dominar e ditar regras no mercado em que atuam, imaginam poder fazer o mesmo em qualquer outra seara.

Diante da sonegação de informações mínimas sobre o episódio, não resta a este juízo senão reconhecer ter sido injusto o bloqueio do acesso ao aplicativo instalado no celular do autor, e injusto o conseqüente apagamento de todas as mensagens e arquivos armazenados, vinculados ao mesmo aplicativo.

A perda de mensagens e arquivos é tanto mais grave porque, notoriamente, o aplicativo não utiliza servidor central para intermediação e armazenamento. As mensagens e respectivas mídias ficam armazenadas somente nos aparelhos, cabendo ao usuário configurar *backup* associado ao sistema operacional de seu telefone.

Se o bloqueio elimina somente as mensagens e mídias armazenadas no celular, ou se também afeta *backup* situado em servidor de terceiro, é questão que a ré tampouco se preocupou em explicar, mas que, se verdadeira, confere à prática contornos ainda mais gravosos.

De toda forma, cumpre reconhecer a ilicitude da conduta da ré, ao bloquear sem aviso nem justificativa o acesso ao aplicativo, impossibilitando o autor de mandar e receber mensagens pelo meio mais popular no país, e também de acessar arquivos, dados e mensagens armazenados em seu aparelho, há que se reconhecer a existência de dano moral, tanto em função do silenciamento e isolamento virtual, quanto da perda de mensagens e arquivos anteriores.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SÃO PAULO
QUINTA VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DA CAPITAL

Consideradas as circunstâncias subjetivas e objetivas do caso, e tendo em vista o duplo objetivo de atenuar o sofrimento da vítima e desestimular a reiteração da conduta, sem dar ensejo ao enriquecimento sem causa, fixo a reparação por dano moral em vinte e cinco mil reais.

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, julgo procedente o pedido e condeno a ré **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.** a pagar ao autor [REDACTED] a quantia de R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais), desde a presente data atualizada com base na tabela do TJSP e a acrescida de juros de mora à taxa legal.

Condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, e de honorários advocatícios que fixo em vinte por cento do valor atualizado da condenação.

Julgo extinto o processo, com resolução de mérito, com base no art. 487, *caput*, I, do Código de Processo Civil. P.R.I.

São Paulo, 15 de outubro de 2019

Gustavo Coube de Carvalho
Juiz de Direito
[assinatura digital]