

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 14/04/2026

Data de Publicação: 15/04/2026

Região:

Página: 777

Número do Processo: 1051998-44.2024.8.11.0041

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1051998 - 44.2024.8.11.0041** Órgão: Terceira Câmara de Direito Privado
Data de disponibilização: 14/04/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação:
Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): **FACEBOOK SERVICOS
ONLINE DO BRASIL LTDA.** Advogado(s): CELSO DE FARIA MONTEIRO OAB
17298-A MT Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO TERCEIRA
CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1051998 - 44.2024.8.11.0041** Classe:
APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Direito de Imagem] Relator: Des(a). ANTONIA
SIQUEIRA GONCALVES Turma Julgadora: [DES(A). ANTONIA SIQUEIRA
GONCALVES, DES(A). ANTONIO VELOSO PELEJA JUNIOR, DES(A). CARLOS
ALBERTO ALVES DA ROCHA] Parte(s): [PATRICIA SILVA DA COSTA - CPF:
013.777.672-13 (APELANTE), MELISSA DE LIMA LAPA - CPF: 455.796.698-52
(ADVOGADO), PEDRO HENRIQUE RIBEIRO DA SILVA - CPF: 493.874.438-41
(ADVOGADO), FRANCIELLY DE OLIVEIRA - CPF: 456.201.528-47 (ADVOGADO),
MARCOS VINICIUS GOULART - CPF: 357.469.438-51 (ADVOGADO), LIGIA SANTOS
DALTRO LEITE - CPF: 105.515.276-84 (ADVOGADO), FACEBOOK SERVICOS
ONLINE DO BRASIL LTDA. - CNPJ: 13.347.016/0001-17 (APELADO), CELSO DE
FARIA MONTEIRO - CPF: 182.328.128-18 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos,
relatados e discutidos os autos em epígrafe, a TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO
PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a).
CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a
seguinte decisão: POR UNANIMIDADE, PROVEU O RECURSO. E M E N T A
APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER -
DESATIVAÇÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL (INSTAGRAM) - FALHA NA
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - AUSÊNCIA DE
COMPROVAÇÃO DE VIOLAÇÃO ÀS DIRETRIZES DA PLATAFORMA - DANOS
MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO INSUFICIENTE -
MAJORAÇÃO NECESSÁRIA - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E
PROPORCIONALIDADE - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - ADEQUAÇÃO AOS
PARÂMETROS DO ART. 85, §2º, DO CPC - ELEVAÇÃO - RECURSO PROVIDO. A
desativação indevida de conta em rede social, sem prévia notificação ou comprovação
de violação às diretrizes da plataforma, configura falha na prestação do serviço,
ensejando a responsabilização objetiva do fornecedor. Evidenciado que a
indisponibilidade da conta perdurou por período prolongado, ultrapassando o mero
aborrecimento, impõe-se a majoração da indenização por danos morais para patamar
compatível com as funções compensatória e pedagógica da reparação. Honorários
advocatícios que devem ser fixados em observância aos critérios do art. 85, §2º, do
CPC, justificando sua elevação. Recurso provido. TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO

PRIVADO APELAÇÃO CÍVEL Nº **1051998** - **44.2024.8.11.0041** APELANTE: PATRÍCIA SILVA DA COSTA APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. RELATÓRIO EXMA. SRA. DESA. ANTÔNIA SIQUEIRA GONÇALVES (RELATORA) Egrégia Câmara: Trata-se de recurso de apelação cível interposto por PATRÍCIA SILVA DA COSTA, em face da sentença proferida pela MMª Juíza da 4ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá/MT, Dra. Ana Cristina Silva Mendes, lançado nos autos da ação indenizatória por danos morais c/c obrigação de fazer, ajuizada em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a requerida ao restabelecimento da conta da autora, no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de multa diária, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), com os acréscimos legais, além de custas e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (art. 85, §2º, CPC). Irresignada, a autora interpôs o presente recurso de apelação, sustentando, em síntese, que o valor arbitrado a título de danos morais se mostra ínfimo diante da extensão do dano suportado, notadamente porque a desativação da conta persiste desde outubro de 2024, sem solução efetiva. Alega, ainda, que a ré não comprovou de forma específica a alegada violação às diretrizes da plataforma, tendo apresentado defesa genérica. Com essas considerações, pugna pelo provimento do recurso e a majoração da indenização por danos morais, bem como pela elevação dos honorários advocatícios fixados na origem (Id. 341915357). Contrarrazões apresentadas pelo apelado, nas quais aponta que a conta foi desativada por iniciativa da própria usuária, inexistindo ato ilícito, de modo que requer a manutenção da sentença (Id. 341915359). A parte apelante é beneficiária da justiça gratuita, razão pela qual dispensado o preparo recursal (Id. 342060897). É o relatório. VOTO EXMA. SRA. DESA. ANTÔNIA SIQUEIRA GONÇALVES (RELATORA) Egrégia Câmara: Preenchidos os requisitos legais de admissibilidade, conheço do presente apelo. Cinge-se a controvérsia recursal à adequação do valor arbitrado a título de indenização por danos morais, bem como dos honorários advocatícios fixados na sentença, em razão da desativação indevida da conta da apelante na rede social Instagram. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço e a responsabilidade da parte requerida, determinando o restabelecimento da conta e fixando indenização por danos morais no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), além de honorários advocatícios arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. No entanto, o quantum indenizatório fixado não se mostra adequado às circunstâncias do caso concreto. Isso porque restou evidenciado que a conta da apelante foi desativada sem prévia notificação ou esclarecimento quanto à suposta violação das diretrizes da plataforma, permanecendo inacessível por período prolongado, desde outubro de 2024, circunstância que extrapola o mero dissabor cotidiano e configura efetiva lesão à esfera extrapatrimonial. A falha na prestação do serviço é manifesta, notadamente diante da ausência de comprovação, pela parte requerida/apelada, de que a desativação decorreu de conduta da própria usuária, ônus que lhe incumbia, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil, especialmente em se tratando de relação de consumo, regida pela responsabilidade objetiva. Quanto ao ponto, pertinente reforçar que a peça defensiva juntada em Id. 341914895) limitou-se exclusivamente em arguir, de forma preliminar, que a conta objeto da lide (@EU.PATRICIAKOSTTA) foi desativada pela própria usuária, em 07/10/2024, todavia, não fez qualquer juntada de documento interno a

demonstra tal situação. E mais, quando regularmente intimada para especificar provas, as dispensou, por entender que a matéria discutida é integralmente de direito, requisitando, por isso, o julgamento antecipado da lide (Id. 341915351). Nessa perspectiva, a indenização por danos morais deve atender às funções compensatória e pedagógica, de modo a proporcionar justa reparação à vítima e, simultaneamente, desestimular a repetição da conduta ilícita pelo fornecedor de serviços. Assim, à luz da extensão do dano, do período de indisponibilidade da conta, da natureza do serviço prestado e dos parâmetros adotados por esta Corte em casos análogos de falha na prestação de serviços, revela-se razoável e proporcional a majoração do valor da indenização por danos morais para R\$10.000,00 (dez mil reais). Em caso análogo, assim já decidiu esta Corte de Justiça, inclusive mantendo-se indenização extrapatrimonial pelo bloqueio indevido de conta pessoal arbitrado em R\$10.000,00 (dez mil reais). Veja: "EMENTA. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO DE CONTAS DE WHATSAPP BUSINESS UTILIZADAS PARA ATIVIDADE COMERCIAL. LEGITIMIDADE PASSIVA DO FACEBOOK BRASIL. GRUPO ECONÔMICO. TEORIA DA APARÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. BLOQUEIO INJUSTIFICADO. DANO MORAL À PESSOA JURÍDICA. ASTREINTES. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. - Caso em exame Apelação Cível interposta por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra sentença que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, confirmou tutela de urgência para determinar o restabelecimento de contas de WhatsApp Business utilizadas pela autora em atividade comercial, declarou exigível multa diária pelo descumprimento da ordem judicial e condenou a requerida ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00. II. Questão em discussão Há duas questões em discussão: (i) saber se o Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. possui legitimidade passiva para responder por obrigações relacionadas ao aplicativo WhatsApp, operado por empresa estrangeira integrante do mesmo grupo econômico; e (ii) saber se o bloqueio das contas de WhatsApp Business utilizadas pela autora, sem demonstração específica de violação aos termos de uso da plataforma, configura falha na prestação do serviço apta a justificar a obrigação de restabelecimento das contas, a imposição de multa cominatória e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. III. Razões de decidir A legitimidade passiva do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. decorre de sua condição de representante no território nacional de empresa estrangeira pertencente ao mesmo grupo econômico, sendo aplicável a regra do art. 75, inc. X, do CPC, bem como o art. 11, § 2º, da Lei nº 12.965/2014, que submete à legislação brasileira as empresas estrangeiras que ofertam serviços no país. A integração econômica e operacional entre as plataformas digitais pertencentes ao grupo empresarial, associada à forma como tais serviços são apresentados ao consumidor brasileiro, legitima a aplicação da teoria da aparência, permitindo que a empresa estabelecida no Brasil responda pelas obrigações relacionadas ao serviço disponibilizado. O bloqueio das contas de WhatsApp Business utilizadas pela autora foi realizado sem demonstração concreta de infração aos termos de uso da plataforma, limitando-se a apelante a alegações genéricas, circunstância que evidencia falha na prestação do serviço. Em relações de consumo, incide a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, incumbindo à prestadora do serviço

comprovar a regularidade da medida adotada ou a existência de excludente de responsabilidade, ônus do qual não se desincumbiu. O bloqueio injustificado de ferramenta digital essencial à comunicação com clientes e à realização de atividades comerciais viola a honra objetiva da pessoa jurídica, caracterizando dano moral indenizável. A multa cominatória fixada para assegurar o cumprimento da decisão judicial mostra-se proporcional e adequada à finalidade de garantir a efetividade da tutela jurisdicional. IV. Dispositivo e tese Recurso de apelação desprovido. Tese de julgamento: "1. O Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. possui legitimidade passiva para responder por obrigações relacionadas ao aplicativo WhatsApp, por integrar o mesmo grupo econômico da empresa estrangeira responsável pela plataforma e atuar como sua representante no território nacional. 2. O bloqueio de contas de WhatsApp Business sem demonstração concreta de violação aos termos de uso da plataforma configura falha na prestação do serviço e pode ensejar a obrigação de restabelecimento das contas, a imposição de multa cominatória e a condenação por dano moral à pessoa jurídica." (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10119917620258110040, Relator.: MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS, Data de Julgamento: 18/03/2026, Segunda Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 31/03/2026) "DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR - APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E INÉPCIA DA INICIAL REJEITADAS - MÉRITO - BANIMENTO DE CONTA DO WHATSAPP - DEVER DE INFORMAÇÃO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - IMPOSSIBILIDADE TÉCNICA NÃO COMPROVADA - MULTA COMINATÓRIA - MANUTENÇÃO - DANO MORAL CONFIGURADO - HONORÁRIOS ADEQUADOS - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. O Facebook Brasil possui legitimidade para figurar no polo passivo de demandas envolvendo o WhatsApp, ante a integração econômica e funcional entre as plataformas. A exclusão de conta sem motivação específica e sem oportunidade de contraditório configura falha na prestação de serviço e enseja indenização por danos morais. A multa cominatória é cabível quando constatado o descumprimento de obrigação de fazer e não há prova efetiva de impossibilidade de cumprimento. É devida a manutenção dos honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados no primeiro grau quando observados os critérios legais previstos no art. 85, § 2º, do CPC." (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10216868520248110041, Relator.: ANTONIA SIQUEIRA GONCALVES, Data de Julgamento: 21/01/2026, Terceira Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 27/01/2026) No tocante aos honorários advocatícios, igualmente merece reforma a sentença. O artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil estabelece que a fixação da verba honorária deve observar o grau de zelo do profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e importância da causa, bem como o trabalho realizado e o tempo exigido para o seu serviço. Diante da complexidade da demanda, da atuação processual desenvolvida e da necessidade de adequação aos parâmetros legais, revela-se mais apropriada a fixação dos honorários advocatícios em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. Ante o exposto, DOU PROVIMENTO ao recurso de apelação, para majorar a indenização por danos morais para o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), bem como para fixar os honorários advocatícios em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, mantidos, no mais, os termos da sentença. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 09/04/2026

