



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**  
**Vara Cível do Foro Regional da Tristeza da Comarca de Porto Alegre**

Av. Otto Niemeyer, 2000 - Bairro: Tristeza - CEP: 91910001 - Fone: (51) 3259-3460 - Email: frpoaregrtr1vciv@tjrs.jus.br

**PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 5004733-98.2023.8.21.6001/RS**

**AUTOR:** GIULIA GOTTARDI FOGACA

**RÉU:** FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

**SENTENÇA**

Vistos.

**I - Relatório:**

Trata-se de ação indenizatória cumulada com obrigação de fazer ajuizada por GIULIA GOTTARDI FOGAÇA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. Na petição inicial, a parte autora narrou, em síntese, que teve suas contas do aplicativo Whatsapp bloqueadas pela parte ré. Aduziu que a demandada não apresentou qualquer justificativa para o bloqueio. Afirmou que o bloqueio das contas a impede de exercer seu trabalho, bem como de se comunicar com amigos e familiares. Mencionou que tentou, sem sucesso, resolver o impasse extrajudicialmente, conforme conversas de e-mail anexadas. Sustentou a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso. Discorreu acerca do dano material, lucros cessantes e danos morais. Requereu a concessão de tutela de urgência para determinar que a ré desbloqueie seus números. Pediu a concessão do benefício da justiça gratuita. Pugnou pela procedência da ação para liberar os números 51996713444 e 51992234128, bem como para condenar a parte ré ao pagamento de danos materiais e morais. Juntou documentos.

Deferido o benefício da gratuidade judiciária, indeferido o pedido de tutela de urgência e determinada a citação da parte ré (evento 9, DESPADEC1).

A parte autora interpôs agravo de instrumento da decisão do evento 9, DESPADEC1, ao qual foi negado provimento.

Devidamente citada, a parte ré apresentou contestação (evento 22, CONT1). Em preliminar, alegou ilegitimidade passiva. No mérito, alegou que o bloqueio se deu em razão da utilização indevida do aplicativo pela autora. Afirmou que a interrupção dos serviços foi legítima. Disse que não tem capacidade para reativar as contas do aplicativo Whatsapp. Mencionou que a parte autora concordou com os termos de uso do aplicativo, os quais preveem o bloqueio de contas em caso de descumprimento dos termos. Aduziu que o bloqueio das contas se deu em razão do exercício regular de direito, não havendo qualquer ato ilícito. Pontuou a inexistência de responsabilidade civil, devido à culpa exclusiva da parte autora. Salientou que o valor requerido a título de danos morais é exorbitante e configura enriquecimento sem causa. Alegou que a autora não comprovou os danos materiais e que os danos morais não foram configurados. Defendeu a impossibilidade da inversão do ônus da prova. Pugnou pelo acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva e pela improcedência da ação. Juntou documentos.

Foi apresentada réplica (evento 26, RÉPLICA1).

**5004733-98.2023.8.21.6001**

**10069687608.V14**



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**  
**Vara Cível do Foro Regional da Tristeza da Comarca de Porto Alegre**

Intimadas as partes para manifestarem o interesse na produção de outras provas (evento 27, ATOORD1), a parte ré disse que não pretendia produzir outras provas (evento 31, PET1).

Vieram os autos conclusos para julgamento.

É o relatório.

**II - Fundamentação:**

Em respeito às partes e seus doutos procuradores, com base no princípio da transparência, registro que a Vara Cível do Foro Regional da Tristeza, composta por dois Juizados de Direito, é uma das unidades judiciárias que apresenta, além do maior número de processos em andamento na comarca de Porto Alegre, também o maior número de novos processos ajuizados todos os meses. Mensalmente, mais de 600 novas ações são ajuizadas nos 1º e 2º Juizados desta unidade, resultado do aumento populacional e da expansão econômica e imobiliária que vêm ocorrendo na Zona Sul desta Capital, potencializado pelos efeitos da pandemia e das enchentes nos últimos anos. Atualmente, em decorrência das digitalizações dos processos físicos para eletrônicos, realizadas durante a pandemia, todo o acervo da Vara Cível do Foro Regional da Tristeza, mais de 19.000 processos, tramita em forma eletrônica. Todos os processos novos e os cumprimentos de sentença já vinham sendo distribuídos em forma eletrônica desde meados de 2019, via Sistema Eproc. Visando à prestação jurisdicional em prazos razoáveis, e norteados pelo contínuo aperfeiçoamento dos serviços, estão sendo adotados despachos dinamizadores procurando antever etapas processuais de maneira a agilizar os respectivos cumprimentos pela Multicom, outras Unidades de apoio à distância e pelos servidores da Unidade. Os Servidores da Unidade (uma Assessora para cada Juizado, um gestor, sete técnicos e oito estagiários, sendo dois de nível superior), sem prejuízo de outras atribuições (cumprimentos em geral, cumprimentos de audiências, expedição de alvarás, atendimentos e orientações gerais), cumprem metas semanais de minutas de despachos, decisões interlocutórias e sentenças, conforme respectivas habilidades e a ordem cronológica. Soma-se a tanto, o apoio que vem sendo prestado pela MultiCom, unidade remota de impulsionamento dos processos, CCC - Central de Cumprimento Cartorário, CCE – Central de Cumprimentos de Endereços e a Central SISBAJUD, entre outras em desenvolvimento pela e. CGJ. Em consequência dessa agilização, também resulta em número crescente, e invencível, de processos prontos para julgamento. Quanto mais rápido anda o processo, mais rápido ele fica pronto para sentença. Mesmo que cada Magistrado despache e impulsione cerca de 2000 processos por mês, presida dezenas de audiências e profira, no mesmo período, em média, cerca de 80/100 sentenças de mérito (sem contar as decisões liminares, homologações de acordo, decisões interlocutórias, etc.) o acervo de processos eletrônicos conclusos para sentença sempre tende a crescer. Cada Juizado conta hoje com mais de 800 processos conclusos para sentença. Neste 2º Juizado, todos os processos submetidos a audiências de instrução e julgamento são julgados na própria audiência, objetivando evitar que sejam enviados para o fim da fila, o que retardaria o julgamento em torno de um ano. Desde abril de 2024, os processos com dígitos finais 7, 8 e 9 são presididos por e. Magistrado designado pela Corregedoria-Geral da Justiça. Não obstante toda essa engenharia desenvolvida, impende que se reserve a Justiça Comum para os casos mais complexos, que não possam tramitar nos Juizados Especiais Cíveis, unidades judiciárias de tramitação informal, célere, e igualmente voltada à realização da



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**  
**Vara Cível do Foro Regional da Tristeza da Comarca de Porto Alegre**

Justiça. Feita essa longa mas necessária justificativa, e sempre disponível para esclarecimentos e resolução de eventuais problemas pontuais que se façam necessários (telefone Gabinete 2º Juizado: 51 3259-3514 Cartório: 51 3259-3508 e 51 3259-3509, WhatsApp 51 98059-1367), passo à fundamentação propriamente dita.

**II-a) Preliminares:**

Inicialmente, a parte ré alegou ilegitimidade passiva para figurar no polo da ação. No entanto, o Whatsapp e o Facebook pertencem ao mesmo grupo econômico, o **Meta Platforms, Inc.** Nesse sentido, destaca-se o entendimento do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em caso análogo:

*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO ORDINÁRIA. PERFIL FALSO CRIADO NO APLICATIVO "WHATSAPP" PARA APLICAÇÃO DE GOLPES EM TERCEIROS. PRETENSÃO DE ACESSO AOS DADOS CADASTRAIS E BLOQUEIO DA CONTA NA APLICAÇÃO. PRELIMINAR CONTRARRECURSAL. INSURGÊNCIA CONTRA OS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA. DIALETICIDADE ATENDIDA. PREFACIAL REPELIDA. RECURSO CONHECIDO. **LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA FACEBOOK, INTEGRANTE DO MESMO CONGLOMERADO EMPRESARIAL DA EMPRESA WHATSAPP. INTERESSE PROCESSUAL PRESENTE NO CASO CONCRETO.** PERDA DO OBJETO NÃO COMPROVADA. POSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO DA ORDEM JUDICIAL, SENDO ADMITIDO O TRÂNSITO DE INFORMAÇÕES ENTRE AS EMPRESAS DO GRUPO EMPRESARIAL META. ASTREINTES. MULTA COERCITIVA MANTIDA EM R\$5 MIL REAIS POR MÊS DE DESCUMPRIMENTO. APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA. (Apelação Cível, Nº 50411302220208210001, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, Julgado em: 18-07-2024).*

Assim, indefiro a preliminar de ilegitimidade passiva.

**II-b) Mérito:**

A presente demanda deve ser analisada com base nos ditames e princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), uma vez que as partes, nos termos dos artigos 2º e 3º da legislação supracitada, são claramente definidas e conceituadas como consumidor (destinatário final do produto) e fornecedores (prestadores de serviços).

Todavia, a inversão do ônus probatório previsto no art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é absoluta, pois está condicionada à verossimilhança das alegações ou, em caso de desequilíbrio, na produção de prova mínima do direito alegado.

E são estes os ensinamentos que se extrai da exegese do art. 373 do CPC que assim prevê:

*Art. 373. O ônus da prova incumbe:*

*I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*

*II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.*



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**  
**Vara Cível do Foro Regional da Tristeza da Comarca de Porto Alegre**

Sobre o tema, podemos citar os ensinamentos de Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery, na obra Código de Processo Civil Comentado e Legislação extravagante, 10ª Edição, Editora Revista dos Tribunais, assim confirma a ótica do artigo da legislação processual:

*“Ônus de provar. A palavra vem do latim, ônus, que significa carga, fardo, peso, gravame. Não existe obrigação que corresponda ao descumprimento do ônus. O não atendimento do ônus de provas coloca a parte em desvantajosa posição para a obtenção do ganho de causa. A produção probatória, no tempo e na forma prescrita em lei, é ônus da condição de parte.”*

Neste sentido, também é a jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, em caso análogo:

*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA. INSCRIÇÃO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO PAGAMENTO DA DÍVIDA. Ainda que se trate de relação consumerista, com conseqüente inversão do ônus probatório, cabe a parte produzir prova mínima dos fatos constitutivos do seu direito, como disposto no artigo 373, inciso I, do Novo Código de Processo Civil, ônus que não se desincumbiu a parte autora. APELO DESPROVIDO. (Apelação Cível, Nº 70081339343, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Julgado em: 11-03-2020) (grifo meu)*

No caso dos autos, tenho que a parte autora se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que lhe era imposto.

A parte autora aduziu que teve suas contas do aplicativo Whatsapp bloqueadas indevidamente pela parte ré, sem qualquer explicação. Afirma que o bloqueio das contas a impede de exercer seu trabalho, bem como de se comunicar com amigos e familiares.

A parte ré, por sua vez, alegou que a parte autora concordou com os Termos de Uso do Aplicativo, os quais preveem o bloqueio de contas em caso de descumprimento dos termos. Afirmou que a parte autora violou os termos, de forma que ensejou o bloqueio das contas.

No entanto, verifica-se que a parte ré utiliza argumentos genéricos, demonstrando clara resistência em submeter-se à jurisdição, esquivando-se de prestar os devidos esclarecimentos acerca da conduta imputada à parte autora.

Com efeito, a proibição genérica do "uso não pessoal" do serviço, prevista em contrato de adesão, carece de objetividade, especialmente, pelo fato de que a parte ré se auto-empodera na definição de condutas aceitáveis, sem oferecer aos consumidores a necessária transparência e o direito à defesa.

Assim, a parte ré, ao impor o banimento da parte autora, agiu de forma arbitrária, drástica e em excesso, ignorando princípios basilares do ordenamento jurídico, como o contraditório e a ampla defesa.



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**  
**Vara Cível do Foro Regional da Tristeza da Comarca de Porto Alegre**

Nesse contexto, a utilização do WhatsApp para fins profissionais ou outros usos, por si só, não configura infração passível de sanção tão gravosa, mormente quando ausente a demonstração inequívoca de sua vedação contratual e a oportunidade de defesa administrativa.

A conduta da ré, ao impor restrição desproporcional e unilateral, afronta os princípios consumeristas, notadamente a boa-fé objetiva, a transparência e o equilíbrio contratual, evidenciando a necessidade de intervenção judicial para a proteção dos direitos do consumidor.

**II-b.1) Danos morais:**

Incumbe ao julgador, diante do relato da parte e dos elementos reunidos no processo verificar a existência dos pressupostos da responsabilidade civil ensejadora da obrigação de reparação do dano que, *in casu*, encontram-se presentes.

O **dano moral** é um instituto consagrado na Constituição Federal, segundo Sérgio Cavalieri Filho, é

*lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. Nessa categoria incluem-se também os chamados novos direitos de personalidade: intimidade, imagem, bom nome, privacidade, a integridade da esfera íntima. Tutela-se, aí, o interesse da pessoa humana de guardar só para si, ou para estrito círculo de pessoas, os variadíssimos aspectos de sua vida privada (...)*. (Programa de Responsabilidade Civil, 8ª edição, pág. 80 e 81).

Ainda, de acordo com Flávio Tartuce,

*Constituindo o **dano moral** uma lesão aos direitos de personalidade (art. 11 a 21 do CC), para a sua reparação não se requer a determinação de um preço para a dor ou o sofrimento, mas sim um meio para atenuar, em parte, as consequências do prejuízo imaterial (...)*.

*Desse modo, esclareça-se que não há no **dano moral** uma finalidade de acréscimo patrimonial para a vítima, mas sim de compensação pelos males suportados. (Direito Civil: direito das obrigações e responsabilidade civil, 16ª edição, Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 447).*

No caso dos autos, o banimento da parte autora da plataforma Whats App não foi devidamente justificado, sendo demasiado gravoso, causando prejuízos em sua comunicação, inclusive, para o trabalho.

Assim, o juiz, ao arbitrar o quantum indenizatório, deve ser prudente e severo, de modo a trazer uma justa compensação para a vítima, porém sem exageros, para que a mesma não se configure uma fonte de enriquecimento. Os critérios balizadores dessa fixação são, conforme reiterada jurisprudência, as circunstâncias do caso e as posses do ofensor e vítima.

Nesse âmbito, considerando-se as circunstâncias da espécie, o *quantum* vai fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais). O valor arbitrado a título de **danos morais** deverá ser corrigido, monetariamente pelo IPCA, e com juros de 1% ao mês, ambos incidentes a partir



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**  
**Vara Cível do Foro Regional da Tristeza da Comarca de Porto Alegre**

da citação.

**II-b.2) Dos lucros cessantes:**

O dano material, por sua vez, necessita de efetiva comprovação, posto que consiste em prejuízo concreto. Assim, o critério para o ressarcimento do dano material encontra-se previsto no art. 402 do Código Civil, nos seguintes termos: “Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar.” Compreendem, pois, o dano emergente (efetivo prejuízo sofrido pela vítima) e os **lucros cessantes** (ganho esperado perdido).

Assim, os lucros cessantes são caracterizados quando a vítima deixou de obter algum proveito, bem como há necessidade de realizar um juízo de probabilidade objetiva, ou seja, deve ser analisado o que a pessoa física ou jurídica deixou de ganhar em razão do ato ilícito. Nesse sentido, Sérgio Cavalieri leciona:

*Consiste, portanto, **lucro cessante** na perda do ganho esperável, na frustração da expectativa do **lucro**, na diminuição potencial do patrimônio da vítima. Pode decorrer não só da paralisação da atividade lucrativa ou produtiva da vítima, como, por exemplo, a cessação dos rendimentos que alguém já vinha obtendo da sua profissão, como, também, da frustração daquilo que era razoavelmente esperado (CAVALIERI FILHO, 2008).*

No caso dos autos, a parte autora, em sua inicial, apresentou documentos suficientes capazes de ensejar o arbitramento dos lucros cessantes, no valor de R\$ 2.000,00, com correção monetária pelo IPCA, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, estes a contar da citação.

Nesse sentido, a procedência da ação é a medida que se impõe.

**III - Dispositivo:**

Isso posto, com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE os pedidos formulados nos autos da ação indenizatória cumulada com obrigação de fazer ajuizada por GIULIA GOTTARDI FOGAÇA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, para o fim de determinar a liberação dos números 51996713444 e 51992234128 para o uso no aplicativo Whats App, bem como para condenar a parte ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), que deverá ser corrigido monetariamente pelo IPCA, e com juros de 1% ao mês, ambos incidentes a partir da citação. Ainda, a parte ré vai condenada ao pagamento de danos materiais, no valor de R\$ 2.000,00, com correção monetária pelo IPCA, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, ambos a contar da citação, nos termos da fundamentação supra.

Considerando o resultado do julgamento, condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 15% sobre o valor da causa, observados os critérios constantes do art. 85, § 2º, do CPC.

Caso sobrevenham Embargos de Declaração, intime-se a parte adversa para contrarrazões. Depois, voltem para julgamento.





**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**  
**Vara Cível do Foro Regional da Tristeza da Comarca de Porto Alegre**

Interposto recurso de apelação, intime-se a parte recorrida para apresentar as contrarrazões. Depois, remetam-se os autos ao egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Por fim, recolhidas eventuais custas remanescentes, arquivem-se com baixa.

Publique-se.

Registre-se.

Intimem-se.

---

Documento assinado eletronicamente por **VANDERLEI DEOLINDO, Juiz de Direito**, em 23/11/2024, às 02:47:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://eproc1g.tjrs.jus.br/eproc/externo\\_controlador.php?acao=consulta\\_autenticidade\\_documentos](https://eproc1g.tjrs.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos), informando o código verificador **10069687608v14** e o código CRC **29de2bd3**.

---

**5004733-98.2023.8.21.6001**

**10069687608.V14**