



ESTADO DO MARANHÃO

PODER JUDICIÁRIO

COMARCA DA ILHA DE SÃO LUÍS

FÓRUM DESEMBARGADOR SARNEY COSTA

VARA DE INTERESSES DIFUSOS E COLETIVOS

**CLASSE PROCESSUAL: AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)**

**PROCESSO: 0844762-80.2021.8.10.0001**

**AUTOR: INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDO E DEFESA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

**Advogados do(a) AUTOR: ANA CRISTINA BRANDÃO FEITOSA - MA4068-A, THALES BRANDÃO FEITOSA DE SOUSA - MA14462-A**

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

**Advogados do(a) RÉU: BRUNA BORGHI TOME - SP305277, LILIANE ARAGÃO MENDES PEREIRA - MA14876-A, PATRICIA HELENA MARTA MARTINS - SP164253**

## **SENTENÇA**

### **1. RELATÓRIO**

Trata-se de Ação Coletiva de Consumo ajuizada pelo Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo (IBEDDEC) contra Facebook Serviços Online do Brasil LTDA., em razão da interrupção temporária dos serviços WhatsApp, Facebook e Instagram, ocorrida em 04/10/2021.

O autor alega que, no dia 04 de outubro de 2021, milhões de consumidores ficaram sem acesso aos serviços da ré, sofrendo uma interrupção abrupta do uso dos sistemas digitais por aproximadamente 7 (sete) horas, causando transtornos aos usuários, direta e indiretamente afetados.

Afirma ainda que a interrupção afetou transações e culminou em muitos problemas na vida cotidiana dos usuários, iniciando às 12 (doze) horas e indo até o fim da noite, visto que muitas



pessoas que utilizam as ferramentas das plataformas para a comercialização de seus produtos.

Sustenta que “muitos usuários reclamaram que passaram por situações constrangedoras ao serem impedidos de ter ingresso aos serviços, ressaltando-se que milhões de brasileiros possuem lojas virtuais, marketing, comunicação, vendas, delivery etc, isto é, vivem imersos à dinâmica digital”.

Ao final, o autor formulou os seguintes pedidos:

“h) Requer-se a confirmação da liminar e, no mérito, seja julgado procedente o pedido para reconhecer a falha na prestação de serviço, de modo a determinar-se:

i) A condenação da Ré em DANOS MORAIS COLETIVOS no valor de R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais), a ser revertido em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – FPDC, criado pela Lei Estadual nº 8.044/2003, na linha do REsp 1.832.217;

j) Fixar a responsabilidade do réu pelos danos causados condenação, na esteira do art. 95 do CDC, condenando-lhe a pagar individualmente a cada consumidor lesado indenização por DANOS MORAIS no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais), balizada pelos critérios jurídicos, analíticos e jurisprudenciais aferidos por Vossa Excelência, a qual deverá atender à dupla finalidade (compensatória-punitiva), levando-se em consideração a flagrante desobediência aos preceitos da boa-fé objetiva, da transparência, da harmonia e do dever de cooperação que devem reger as relações de consumo, o grau de culpabilidade de casa Requerida, a ser liquidado e executado pelas vítimas ou seus sucessores, segundo as regras dos arts. 97”.

Audiência de conciliação realizada em 25/05/2022, inexitosa – id 67738424.

Em contestação, o réu alegou, preliminarmente, ilegitimidade passiva e ativa, falta de interesse de agir em relação ao pedido de danos morais individuais e inépcia da inicial. No mérito, sustenta que a sua conduta foi pautada na observância da boa-fé e transparência, inexistência de relação de consumo e de ilicitude e descabimento da condenação do pedido indenizatório – id 69373851.

Réplica à contestação – id 71584790.

O autor e o réu informaram não terem provas adicionais a produzir, requerendo o julgamento antecipado do mérito - ids 89219223 e 89353688.

Parecer do Ministério Público do Estado do Maranhão - id 93030609.

É o relatório. Decido.

## **2. QUESTÕES PROCESSUAIS PENDENTES**

### **2.1 DA ILEGITIMIDADE PASSIVA**

O réu alega que “as personalidades jurídicas dos Provedores de Aplicação Meta Platforms, Inc. e WhatsApp LLC e do Facebook Brasil são completamente distintas” e que “as operações dos



serviços Facebook e Instagram não integram as atividades do Facebook Brasil”.

No Brasil, para o exame da presença das condições da ação, dentre elas a legitimidade, adotou-se a teoria da asserção (STJ: AgRg no AREsp 205.533/SP, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 8/10/2012; AgRg no AREsp 53.146/SP, Rel. Ministro Castro Meira, Segunda Turma), segundo a qual as questões relacionadas às condições da ação, como a legitimidade, são aferidas à luz do que o autor afirma na petição inicial, adstritas ao exame da possibilidade, em tese, da existência do vínculo jurídico-obrigacional entre as partes, e não do direito provado.

Desse modo, para que seja considerada legítima, basta haver pertinência subjetiva entre a parte e os fatos articulados na petição inicial, ou seja, mostra-se como suficiente que os argumentos aduzidos possibilitem a inferência, em um exame puramente abstrato, de que o réu possa ser o sujeito responsável pela violação do direito subjetivo do autor (REsp 1893387/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/06/2021, DJe 30/06/2021).

Ademais, com uma rápida pesquisa na internet, pode-se constatar que o Facebook, Instagram e WhatsApp fazem parte do mesmo grupo econômico, sendo o Facebook Brasil parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp e Instagram. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça já sedimentou entendimento:

"[...] 2. O Facebook Brasil é parte legítima para representar, nos Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc. Com o fim de facilitar a comunicação dos atos processuais às pessoas jurídicas estrangeiras no Brasil, o art. 75, X, do CPC prevê que a pessoa jurídica estrangeira é representada em juízo 'pelo gerente, representante ou administrador de sua filial, agência ou sucursal aberta ou instalada no Brasil' e o parágrafo 3º do mesmo artigo estabelece que o 'gerente de filial ou agência presume-se autorizado pela pessoa jurídica estrangeira a receber citação para qualquer processo'. Considerando-se que a finalidade destes dispositivos legais é facilitar a citação da pessoa jurídica estrangeira no Brasil, tem-se que as expressões "filial, agência ou sucursal" não devem ser interpretadas de forma restritiva, de modo que o fato de a pessoa jurídica estrangeira atuar no Brasil por meio de empresa que não tenha sido formalmente constituída como sua filial ou agência não impede que por meio dela seja regularmente efetuada sua citação." (HDE 410/EX, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 20/11/2019, DJe 26/11/2019). A regras advinda do precedente não deve, no caso concreto, ficar restrita à possibilidade de citação e intimação, sem possibilitar a cominação de multa. Interpretação restritiva tornaria inócua a previsão legal, pois, uma vez intimada, bastaria à representante nada fazer. Portanto, a possibilidade das astreintes revela-se imperiosa até para que se dê sentido ao dispositivo. [...]" (RMS 54.654/RS, Rel. Ministro NEFI CORDEIRO, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, TERCEIRA SEÇÃO, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020).

Dessa forma, **REJEITO** a preliminar suscitada.

## 2.2. DA ILEGITIMIDADE ATIVA

O réu alega que “não tendo o IBEDEC apresentado a lista nominal de seus associados que



teriam aprovado o ajuizamento da presente ação civil pública, fica patente a sua ilegitimidade ativa”, bem como que “o IBEDEC pretende, com a presente ação coletiva, proteger alegados direitos individuais”.

Entretanto, da análise dos fatos e fundamentos jurídicos que compõem a petição inicial, depreende-se que a pretensão formulada pelo autor se dirige exatamente à defesa de direitos individuais de origem comum, sendo, nos termos do art. 81, parágrafo único, III, do CDC, admitida a sua defesa de forma coletiva, e direitos difusos (inciso I), uma vez que um ambiente de navegação seguro na internet pertence a todos indistintamente.

Ademais, prevê o art. 5º da Lei nº 7.347/85 que:

Art. 5º. Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

V - a associação que, concomitantemente:

(...)

b) inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem econômica, à livre concorrência ou ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.

Desse modo, depreende-se que, para que reste reconhecida a legitimidade, faz-se necessário que as associações incluam, como finalidade institucional, a defesa dos interesses de seus associados, conforme leitura do art. 5º, VIII, do Estatuto Social do IBEDEC (id 53865970):

Art. 5º. São objetivos da associação:

VIII - patrocinar ou representar, judicial e/ou extrajudicialmente, interesses ou direitos, individuais ou coletivos, de qualquer associado ou consumidor, relacionados à defesa dos direitos dos consumidores garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor, Constituição Federal e demais diplomas legais, sem prejuízo da atuação autônoma do próprio associado ou de outras entidades congêneres, independentemente de prévia aprovação em assembleia geral.

Somado a isso, as associações possuem legitimidade para defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, independentemente de autorização expressa dos associados, exigindo-se apenas que as associações tenham sido constituídas há pelo menos um ano, conforme redação do art. 82, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

Ademais, a associação, na qualidade de substituta processual, detém a legitimidade para atuar



judicialmente na defesa dos interesses coletivos de toda a categoria que representa, sendo dispensada a necessidade de autorização nominal ou assemblear. Corroborando com isso, colaciono entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL COLETIVO. LEGITIMIDADE ATIVA DAS ASSOCIAÇÕES. ATUAÇÃO COMO REPRESENTANTE E SUBSTITUTA PROCESSUAL. RE n. 573.232/SC. AÇÃO COLETIVA ORDINÁRIA. REPRESENTAÇÃO. NECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO ESPECÍFICA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. SUBSTITUIÇÃO PROCESSUAL. DESNECESSIDADE DE AUTORIZAÇÃO NOMINAL. TARIFA POR LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA. POSSIBILIDADE DA COBRANÇA ATÉ 10/12/2007, COM INFORMAÇÃO EXPRESSA. VERIFICAÇÃO EM LIQUIDAÇÃO. (...) Na presente demanda, a atuação da entidade autora deu-se, de forma inequívoca, no campo da substituição processual, sendo desnecessária a apresentação nominal do rol de seus filiados para ajuizamento da ação. 8. Nesses termos, tem-se que as associações instituídas na forma do art. 82, IV, do CDC estão legitimadas para propositura de ação civil pública em defesa de interesses individuais homogêneos, não necessitando para tanto de autorização dos associados. Por se tratar do regime de substituição processual, a autorização para a defesa do interesse coletivo em sentido amplo é estabelecida na definição dos objetivos institucionais, no próprio ato de criação da associação, não sendo necessária nova autorização ou deliberação assemblear. (...) (STJ - REsp: 1325857 RS 2011/0236589-7, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 30/11/2021, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 01/02/2022).

Dessa forma, **REJEITO** a preliminar de ilegitimidade ativa.

### 2.3 FALTA DO INTERESSE DE AGIR

O réu sustenta que “é certo ainda que o Autor carece de interesse de agir no que atine aos danos morais individuais”.

Segundo a lição de Theotônio Negrão, “o interesse processual é composto pelo binômio necessidade-adequação, refletindo aquela a indispensabilidade do ingresso em juízo para a obtenção do bem da vida pretendido e se consubstanciando esta na relação de pertinência entre a situação material que se tenciona alcançar e o meio processual utilizado para tanto”.

Dessa forma, entende-se que o interesse processual, como uma das condições da ação, evidencia-se na materialização do binômio necessidade-utilidade, ou seja, a via adotada deverá ser necessária e útil ao resguardo da pretensão do autor da ação.

Por sua vez, o Supremo Tribunal Federal assentou que “a instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição Federal”. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo.” (RE 631240, Relator(a): Min. ROBERTO BARROSO, Tribunal Pleno, julgado em 03/09/2014, ACÓRDÃO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-220 DIVULG 07-11-2014 PUBLIC 10-11-2014). Ou seja, faz-se necessária a existência de uma situação prévia que



configure uma resistência do réu ao pretendido pelo autor.

Na hipótese dos autos, vislumbro configurado o binômio acima, diante da necessidade de que se apure a responsabilidade do réu, tendo em vista as falhas nos serviços ofertados por ele.

Assim sendo, **REJEITO** a preliminar de ausência de interesse processual.

## 2.4 DA INÉPCIA DA INICIAL

O réu suscitou que “a petição inicial deve ser indeferida em razão de sua evidente inépcia, tendo em vista sua confusa redação calcada em argumentos que não guardam pertinência com o caso concreto ora discutido”.

Ocorre que nenhuma das hipóteses previstas no art. 330, §1º, do CPC, foi demonstrada. A petição narra de forma lógica os fatos, e os pedidos possuem relação com os fatos e a causa de pedir.

Dessa forma, **REJEITO** a preliminar suscitada.

## 3. FUNDAMENTAÇÃO

O cerne da questão debatida se refere à interrupção de mais de 6 (seis) horas nos serviços dos aplicativos WhatsApp, Facebook e Instagram, no dia 04 de outubro de 2021, causando transtornos aos usuários, direta e indiretamente afetados.

A presente demanda versa sobre relação de consumo, haja vista que o Código de Defesa do Consumidor considera fornecedor todos os que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (art. 3º).

Em que pese o acesso a esses aplicativos seja gratuito, eles obtêm lucros exorbitantes por meio de publicidades. Além disso, o termo "mediante remuneração", disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o lucro indireto do fornecedor. Esse é inclusive o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE CONTEÚDO. FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO TEOR DAS INFORMAÇÕES POSTADAS NO SITE PELOS USUÁRIOS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM DE CONTEÚDO OFENSIVO. DANO MORAL. RISCO INERENTE AO NEGÓCIO. INEXISTÊNCIA. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO. RETIRADA IMEDIATA DO AR. DEVER DE DISPONIBILIZAÇÃO DE MEIOS PARA IDENTIFICAÇÃO DE CADA USUÁRIO. DEVER DE REGISTRO DO NÚMERO DE IP. SUFICIÊNCIA. **1. A exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90. 2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo "mediante remuneração" contido no art. 3º, § 2º, do CDC deve ser interpretado de forma**



**ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.** 3. A fiscalização prévia, pelo provedor de conteúdo, do teor das informações postadas na web por cada usuário não é atividade intrínseca ao serviço prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não examina e filtra os dados e imagens nele inseridos. 4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02. 5. Ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor agir de forma enérgica, retirando o material do ar imediatamente, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada. 6. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa in omitendo. 7. Ainda que não exija os dados pessoais dos seus usuários, o provedor de conteúdo, que registra o número de protocolo na internet (IP) dos computadores utilizados para o cadastramento de cada conta, mantém um meio razoavelmente eficiente de rastreamento dos seus usuários, medida de segurança que corresponde à diligência média esperada dessa modalidade de provedor de serviço de internet. 8. Recurso especial a que se nega provimento (REsp 1193764/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 14/12/2010, DJe 08/08/2011).

Nesse contexto, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por vícios e falhas na prestação de serviços inerentes às atividades que exercem, sendo necessária apenas a comprovação do dano sofrido e do nexa causal – conforme redação prevista no art. 14 do CDC, nestes termos:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O réu, ao disponibilizar aos seus usuários o amplo acesso aos seus aplicativos para as mais variadas atividades do cotidiano, de cunho pessoal ou comercial, durante anos, deve garantir a qualidade e funcionalidade desse serviço virtual, sob pena de violar o disposto no art. 20, § 2º, do CDC.

Nesse sentido:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o



consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

(...)

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

A interrupção injustificada do serviço acarretou a perda de importante ferramenta comercial para diversos usuários que dependem desses aplicativos como principal fonte de renda. Ademais, é fato notório que os aplicativos que tiveram as suas atividades interrompidas constituem os maiores aplicativos de interação social da atualidade. São os meios de comunicação interpessoal mais populares do país<sup>1</sup>, utilizados tanto para atividades pessoais, como para uso empresarial.

Conforme amplamente notificado (ids 53867079, 53867080 e seguintes), é incontroverso que houve a interrupção dos serviços realizados pelo réu, o que causou uma série de prejuízos decorrentes da paralisação de atividades que necessitavam de acesso direto a tais serviços virtuais. Assim, encontra-se demonstrado o vício na prestação de serviço do réu.

A situação dá ensejo à responsabilização objetiva do réu pelos danos causados em razão da falha na prestação do serviço, sejam estes de ordem material ou moral. Tal encargo reparatório somente pode ser afastado nas hipóteses de: I) comprovação de inexistência do defeito; II) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, §3º, do CDC).

Além disso, tratando-se de relação de consumo, cabia ao réu agir em observância ao dever de informação positiva e do princípio da transparência. Na lição de Cláudia Lima Marques:

"Eis porque institui o CDC um novo e amplo dever para o fornecedor, o dever de informar ao consumidor não só sobre as características do produto ou serviço, como também sobre o conteúdo do contrato. Pretendeu, assim, o legislador evitar qualquer tipo de lesão ao consumidor, pois sem ter conhecimento do conteúdo do contrato, das obrigações que assumirá, poderia vincular-se a obrigações que não pode suportar ou que simplesmente não deseja (...). Como reflexos do princípio da transparência temos o novo dever de informar o consumidor, seja através da oferta, clara e correta (leia-se aqui publicidade ou qualquer outra informação suficiente, art. 30) sobre as qualidades do produto e as condições do contrato, sob pena de o fornecedor responder pela falha da informação (art. 20), ou ser forçado a cumprir a oferta nos termos em que foi feita (art. 35) (in Contratos no Código de Defesa do Consumidor, RT, 4ª ed., 2004, p. 595 e 599)".

Sendo assim, é direito do consumidor a adequada e efetiva prestação de serviços pelo fornecedor, com observância, principalmente, dos postulados da boa-fé objetiva e seus deveres anexos. O dever de informação, nesse contexto, deve ser respeitado pelo fornecedor ao prestar seus serviços, o que não foi observado no caso em tela, com a interrupção repentina dos serviços prestados.



“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”.

Os serviços oferecidos pelo réu, de fato, conforme alegado em contestação, não podem ser considerados serviços essenciais. Todavia, isso não significa que possam ser prestados de qualquer maneira aos seus usuários. É justamente com base nisso, objetivando regulamentar e formular os princípios para o uso da internet no Brasil, que o governo brasileiro aprovou, em 2014, a Lei nº 12.965, mais conhecida como Marco Civil da Internet.

Portanto, a conduta aqui em questão violou também a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), que estabeleceu princípios, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, podendo-se destacar, no caso concreto, a preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede:

Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

(...)

V - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

Sobre o tema, lecionam Cláudia Lima Marques e Bruno Miragem, in *Diálogo das Fontes*, São Paulo (SP) - Editora Revista dos Tribunais, 2020:

"A regulação da internet e do mercado de consumo de tecnologia no Brasil tardou a chegar, pois, somente em 2013, o Governo Federal editou decreto que regulamentou o comércio eletrônico e, em 2014, foi promulgado o Marco Civil da Internet, como mecanismo legal de estabelecimento de princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Vê-se, portanto, que o Marco Civil da Internet, em obediência aos preceitos constitucionais elevados à categoria de Direitos e Garantias Fundamentais e ainda em consideração às orientações da Ordem Econômica, previstas pela Constituição da República, estabeleceu que a rede mundial de computadores deverá harmonizar a livre-iniciativa e a livre concorrência com a defesa do consumidor, razão pela qual a interpretação do Marco Civil, conforme já afirmado, deverá levar em consideração os princípios e regras estatuídas pelo microsistema do Código de Defesa do Consumidor. É a interpretação conjunta dos dois sistemas legais que regulará a internet no Brasil. Afora os preceitos interpretativos retromencionados, o uso da internet no Brasil deverá obedecer a garantia da liberdade de expressão, a proteção da privacidade e dos dados pessoais, a neutralidade da rede, a liberdade dos negócios promovidos na internet e, fundamentalmente, o uso da internet no Brasil deverá garantir a responsabilização dos agentes da rede de acordo com as suas atividades”.



A conduta do réu, além de ter o potencial de ofender o patrimônio material dos consumidores, causou prejuízos à coletividade, violando o ordenamento jurídico consumerista e representando uma ofensa à confiança dos consumidores.

Conforme Torres explica<sup>2</sup>, “as redes sociais são sites onde as pessoas se cadastram, registram seus dados pessoais, nos chamados perfis, e podem se relacionar com outras pessoas, publicando fotos, enviando mensagens e criando listas de amigos”. Outrossim, o autor complementa que as mídias sociais são sites na internet que permitem a criação e o compartilhamento de informações e conteúdos pelas pessoas e para as pessoas, nas quais o consumidor é, ao mesmo tempo, produtor e consumidor da informação.

Nessa esteira, sabe-se que as redes sociais constituem a principal ferramenta de comunicação da atualidade, pois oportuniza a interatividade com um grande público e em tempo real. A interrupção desses serviços atingiu não só o âmbito pessoal da coletividade, mas também profissional, tendo em vista que diversas pessoas utilizam essa ferramenta para divulgar sua marca, produtos e serviços, bem como serve de canal de atendimento, pois esse meio possibilita um contato maior com seus clientes.

O STJ tem reconhecido em diversas situações o dano moral coletivo, a exemplo do que aconteceu no julgamento do REsp 1.221.756 e REsp 866.636.

Impõe lembrar que o dano moral coletivo não se traduz em mera soma de danos morais individuais. Enquanto o dano moral individual é eminentemente subjetivo, exigindo, realmente, para sua configuração, a constatação do dano, lesão, angústia, dor, humilhação ou sofrimento pessoal do lesado, o dano moral coletivo “(...) é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base. 2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos (...)” REsp 1057274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010

Para fins de demonstração de dano moral a uma coletividade, necessário que se comprove a ocorrência de uma conduta empresarial afrontosa ao ordenamento jurídico, bem como que o fato transgressor seja de razoável significância e transborde os limites da tolerabilidade, causando sensação de frustração e impotência, ou mesmo revolta, no universo de indivíduos expostos às consequências da conduta antijurídica praticada.

Com efeito, foi exatamente isso o que ocorreu no caso concreto, tendo em vista os inúmeros transtornos causados à coletividade decorrentes da falha de prestação de serviço. Houve, portanto, uma lesão evidente na confiança das relações negociais. Por essas razões, as falhas apontadas na inicial são capazes de gerar dano moral coletivo.

O valor da indenização pelos danos morais coletivos não pode ser insignificante, sob pena de não atingir o propósito educativo, mas também não deve ser exagerado e desproporcional a



ponto de se tornar excessivamente oneroso. Dito isso, é preciso ter em mente que as falhas atingiram uma gama relevante de consumidores em todas as regiões do país, visto que os aplicativos em comento compõem os meios de comunicação interpessoal mais populares do país.

Ademais, já decidiu o Superior Tribunal de Justiça que os danos morais indenizáveis devem assegurar a justa reparação do prejuízo sem proporcionar enriquecimento sem causa do autor, além de sopesar a capacidade econômica do réu, devendo ser arbitrável à luz da proporcionalidade da ofensa, calcada nos critérios da exemplaridade e da solidariedade. (STJ - REsp: 1124471 RJ 2009/0082448-1, Relator: Ministro LUIZ FUX, Data de Julgamento: 17/06/2010, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 01/07/2010).

De igual modo, o STJ tem se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser fixada em montante que desestimule o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro lado, enriquecimento indevido (STJ, AgRg no Ag 1.410.038).

Dito isto, é preciso ter em mente que a parte ré é um conglomerado estadunidense de tecnologia e mídia social, sendo considerada uma das cinco grandes da tecnologia e uma das empresas mais valiosas do mundo<sup>3</sup>, com lucro líquido de USD 12 (doze) bilhões de dólares apenas no primeiro trimestre de 2024<sup>4</sup>.

Desse modo, entendo que a quantia de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais) representa um valor adequado e que atende ao propósito de reparar o patrimônio moral da coletividade, devendo ser direcionada ao Fundo Estadual de Direitos Difusos e Coletivos.

Além disso, sabendo que cada consumidor individualmente considerado também sofreu dano moral, bem como por entender que deixar para eventual liquidação de sentença a fixação de quantum indenizatório atenta contra os princípios do processo coletivo, especialmente o da efetividade e celeridade, entendo por bem arbitrar a indenização na quantia de R\$ 500,00 (quinhentos reais) para cada consumidor atingido pela interrupção do serviço na data apontada, equivalente aos danos morais individuais, por entender que, em casos como o ora tratado, o abalo moral é presumido.

Todavia, merece ser destacado que, em que pese os recursos interpostos em face de sentenças proferidas em Ação Civil Pública não sejam dotados de efeito suspensivo, em regra, como se depreende do art. 14 da Lei nº 7.347/85, o caso em questão, por ter atingido um número muito grande de usuários, consequentemente provocará o ajuizamento de diversas ações individuais nos respectivos juízos competentes. Portanto, considerando o princípio da segurança jurídica, bem como de modo a evitar a sobrecarga do Poder Judiciário e a fim de contribuir com a racionalização do sistema judicial, a execução dos danos morais individuais no presente caso deve ocorrer somente após o trânsito em julgado da presente Ação Civil Pública, no juízo competente para processar e julgar demandas individuais.

#### 4 DISPOSITIVO

Ante o exposto, **ACOLHO** os pedidos formulados pelo IBEDEC (CPC, art. 487, I) e, por



consequente, CONDENO o FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. ao pagamento de:

(i) R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), a título de danos morais coletivos, a ser revertido ao Fundo Estadual de Direitos Difusos; e

(ii) R\$ 500,00 (quinhentos reais), a título de dano moral individual, para cada consumidor devidamente atingido e prejudicado pela interrupção dos aplicativos WhatsApp, Instagram e Facebook, ocorrida no dia 04 de outubro de 2021, observando que a execução deve ocorrer apenas após o trânsito em julgado da presente Ação Civil Pública e em cumprimento individual de sentença no Juízo competente para processar e julgar demandas individuais.

Condeno ainda o réu ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, conforme as circunstâncias do art. 85, §2º, do CPC. Com efeito, embora relevante a causa, o processo se desenvolveu de forma regular, sem a necessidade de instrução ou a ocorrência de incidentes relevantes que demandassem uma maior atividade dos advogados e advogadas.

**PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. INTIMEM-SE.**

São Luís (MA), datado eletronicamente.

**Dr. DOUGLAS DE MELO MARTINS**

Juiz Titular da Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca da Ilha de São Luís

---

<sup>1</sup> <https://forbes.com.br/forbes-tech/2022/08/6-apps-com-maior-frequencia-de-uso-pelos-brasileiros/?amp>

<sup>2</sup> TORRES, Cláudio. A bíblia do marketing digital. 1ª edição. São Paulo: Novatec, 2009.

<sup>3</sup> [https://pt.wikipedia.org/wiki/Meta\\_Platforms](https://pt.wikipedia.org/wiki/Meta_Platforms)

<sup>4</sup> <https://investidor.estadao.com.br/ultimas/meta-balanco-primeiro-trimestre-2024/>

