



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000284395

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1002374-63.2024.8.26.0411, da Comarca de Pacaembu, em que é apelante TAINARA DE SOUZA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SERASA EXPERIAN S/A.

ACORDAM, em 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 25 de março de 2025.

PAULO AYROSA
RELATOR
ASSINATURA ELETRÔNICA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1002374-63.2024.8.26.0411

Apelante : TAINARA DE SOUZA SILVA

Apelada : SERASA S.A.

Comarca : Pacaembu – 2ª Vara

Juiz (a) : Rodrigo Antonio Menegatti

V O T O Nº 56.002

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS IMPUTADO À SERASA - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. Não comprovada a alegação de vazamento de dados pessoais da autora, pela ré Serasa, afigura-se descabida a pretensão de recebimento de indenização por danos morais, sendo caso de improcedência da ação.

TAINARA DE SOUZA SILVA propôs ação de indenização por danos morais frente a **SERASA S.A.**, julgada improcedente, consoante a r. sentença de fls. 201/207, cujo relatório se adota, condenando-se a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários devidos ao advogado das rés de 10% do valor da causa, observada a justiça gratuita a ela concedida.

Inconformada, apela a autora, almejando a reforma da r. decisão. Afirma, em suma, que os seus dados pessoais foram vazados pela ré Serasa na Dark Web, conforme documentos de fls. 19/20 e comprovante emitido pelo Instituto Brasileiro de Defesa da Proteção de Dados Pessoais, Compliance e Segurança da Informação – Sigilo (fls. 21/22). Diz que vem recebendo várias ligações diárias, de empresas e/ou 'spam', que certamente ocorrem pelo vazamento indevido de seus dados pessoais, evidenciando mais ainda o seu constrangimento que supera o mero dissabor. Entende que a requerida cometeu ato ilícito, nos termos dos artigos 186 e 927, do Código Civil, ensejador de indenização por danos morais. Requer o provimento recursal para a procedência da ação, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (fls. 210/215).

Contrarrazões às fls. 219/231 pugnando pela rejeição do recurso. Manifestação da ré a fl. 236, opondo-se à realização de julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso e lhe nego provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por consumidora frente à Serasa, atribuindo a esta a responsabilidade pelo vazamento de dados pessoais sigilosos, gerando angústia e prejuízo extrapatrimonial.

Como é sabido, a condenação a título de reparação por danos morais em vista de falha prestação de serviços, é fulcrada na responsabilidade objetiva do prestador, a teor do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e pressupõe a existência de dano e nexo causal entre a atitude da parte ré e o dano experimentado pela autora.

No caso, como bem observou o ilustre Juiz, tem-se que a parte autora não logrou demonstrar a ocorrência de vazamento dos dados pessoais que estavam sob a guarda da ré, não se desincumbindo do seu ônus probatório, nos termos do art. 373, I, do CPC.

Conquanto estejamos diante de questão a ser dirimida à luz do Código de Defesa do Consumidor, onde há previsão da possibilidade de inversão do ônus da prova, este fato não constitui o dever de uma parte substituir a outra na comprovação de seu direito, nos termos do art. 373 do Código de Processo Civil, mas sim regra de julgamento a ser apreciada pelo julgador quando da prolação de sentença. Assim, se era possível à prestadora de serviço produzir prova que somente poderia fazer e não o fez, presumir-se-ia provado contra si.

No caso, conforme entendeu o magistrado *a quo*, a prova dos autos milita contra a demandante.

Da análise dos documentos juntados aos autos às fls. 19/20, nota-se que se trata de alerta genérico sobre a possível exposição de informações na 'internet', sem especificar quais dados foram vazados, salientando-se que consta

expressamente do referido documento, que a Serasa não é a fonte dos vazamentos identificados e não possui ligação com eles e que apenas identifica dados vazados na 'Dark Web' por meio da tecnologia 'CyberAgent', que vasculha diversos 'sites' maliciosos.

Como esclareceu a ré por ocasião da contestação:

“(...) importante deixar claro que a Serasa não é fonte e não possui qualquer ligação com eventuais vazamentos apontados. A sistemática de fiscalização e apontamento de eventuais vazamentos é absolutamente distinta de atestar que os dados vazados o foram dos sistemas da Serasa. Na verdade, é um serviço de proteção e cautela oferecido aos interessados, como a parte autora” (fl. 52).

Quanto ao comprovante emitido pelo Instituto Brasileiro de Defesa da Proteção de Dados Pessoais, Compliance e Segurança da Informação – Sigilo, apontando que os dados da autora teriam sido vazados pela Serasa (fls. 21/22), não é hábil a amparar a tese da demandante, eis que referido Instituto Sigilo afirma, à míngua de qualquer prova, ter havido vazamento de dados pela Serasa, realizando campanha na plataforma 'YouTube' prometendo indenização para os consumidores, solicitando ao consumidor que efetue um cadastro e forneça seus dados, recebendo a confirmação de que houve vazamento de dados pela Serasa, gerando indevida expectativa de direito, sem qualquer fundamento (fl. 221). Por tais motivos e, em vista do ajuizamento de diversas ações de indenização por danos morais, como a presente, a Serasa aforou ação cível contra o Instituto Sigilo (processo nº 1008989-08.2024.8.26.0011), para que a ré se abstenha de divulgar qualquer afirmação pública sobre a ilegalidade da conduta da Serasa no que se refere ao suposto vazamento ocorrido em 2021 e desabilite a ferramenta de consulta disponível em '<https://sigilo.org.br/caso-serasa>'.

Portanto, não foi comprovada a falha prestação de serviços pela parte ré, sendo descabida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, visto que não se indenizam danos meramente hipotéticos ou eventuais.

Neste sentido, confira-se os julgados deste Tribunal, relativos à mesma ré Serasa:

“Direito Civil e Processual Civil. Apelação. Ação de Indenização por dano moral. Suposto Vazamento de Dados Pessoais. Ausência de Comprovação do Fato e do Nexo Causal. Inexistência de Ato Ilícito. Informações Genéricas

*Sobre Exposição de Dados na Internet. Recurso Desprovido. I. Caso Em Exame 1. Recurso de apelação interposto contra sentença pela qual foi julgado improcedente pedido de indenização por dano moral, sob alegação de vazamento de dados pessoais da autora pela ré. II. Questão Em Discussão 2. A questão em debate consiste em verificar se há elementos que comprovem o vazamento de dados da autora por culpa da ré, bem como a caracterização do dano moral indenizável. III. Razões De Decidir 3. A inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC), não exime o consumidor de apresentar elementos mínimos que sustentem a plausibilidade da tese alegada. 4. A documentação apresentada indica apenas um alerta genérico sobre a possível exposição de informações na internet, sem especificar quais dados foram vazados, a quem pertenciam ou a participação da ré no suposto incidente. 5. A própria autora anexou documento segundo o qual informa que a ré não é a fonte dos vazamentos identificados, mas apenas informa sobre exposições de dados em ambiente digital, descaracterizando qualquer conduta ilícita. 6. O dano moral pressupõe ato ilícito, dano concreto e nexo de causalidade, o que não foi demonstrado nos autos. O mero desconforto ou preocupação não são suficientes para ensejar reparação civil. IV. Dispositivo E Tese 7. Recurso de apelação desprovido. Tese de julgamento: "1. A responsabilização por vazamento de dados exige a comprovação do fato, do nexo de causalidade e da prática de ato ilícito. 2. A simples informação genérica sobre exposição de dados na internet, sem comprovação da responsabilidade da empresa demandada, não enseja indenização por dano moral." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII; CPC, art. 373, I; LGPD, art. 5º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação nº 1004685-77.2024.8.26.0362, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 22/01/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1025181-37.2020.8.26.0405, Rel. Des. Schmitt Corrêa, 3ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2024" (TJSP; Apelação Cível 1001474-65.2024.8.26.0416; Relator (a): **Adilson de Araujo**; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Panorama - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)*

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ação de indenização por danos morais – Vazamento de dados pessoais imputados à Serasa – Alegação de defeito de segurança da informação aos servidores – Ausência de nexo de causalidade entre os fatos narrados na exordial e a conduta da ré – Dano moral não evidenciado – Sentença mantida – Recurso improvido” (TJSP; Apelação Cível 1001603-85.2024.8.26.0411; Relator (a): **Caio Marcelo Mendes de Oliveira**; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pacaembu - 1ª Vara; Data do Julgamento: 07/11/2024; Data de Registro: 07/11/2024).*

Por fim, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, considerando-se a natureza da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o grau de zelo do profissional, bem como a atuação em segundo grau, elevo os honorários advocatícios já fixados em primeiro grau para 12% sobre o valor atualizado da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

causa, observada a gratuidade de justiça concedida à autora.

Posto isto, nego provimento ao recurso.

PAULO CELSO AYROSA M. ANDRADE
Relator