



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313560

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2069375-83.2025.8.26.0000, da Comarca de Jaú, em que é agravante MICROSOFT DO BRASIL IMPORTACAO E COMERCIO DE SOFTWARE E VIDEO GAMES LTDA, é agravado RODRIGO SERRANO MELLO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Agravo de Instrumento nº 2069375-83.2025.8.26.0000

Processo originário nº 1005849-63.2024.8.26.0302

**Agravante: Microsoft do Brasil Importacao e Comercio de
Software e Video Games Ltda**

Agravado: Rodrigo Serrano Mello

Comarca: Jaú

Juiz (a): Guilherme Eduardo Mendes Tarcia e Fazzio

Voto nº 11660

Tutela de urgência – Ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório – Decisão de deferimento, para determinar que a agravante ré forneça ao autor agravado, em 48 horas, meio hábil para recuperação do acesso à sua conta de e-mail, permitindo a redefinição da senha ou justificando a impossibilidade em cinco dias, sob pena de multa de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitada a R\$ 3.000,00 (três mil reais) – Probabilidade do direito verificada – Impossibilidade de recuperação administrativa pelo autor – Agravante que não logrou comprovar que a referida conta pertença a terceiro – Urgência que decorre do risco da conta ficar indevidamente acessível a terceiros – Liminar confirmada – Recurso ao qual se nega provimento.

1. **Agravo de instrumento** contra decisão que deferiu tutela provisória de urgência, para determinar que a agravante ré forneça ao autor agravado, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, meio hábil para recuperação do acesso à sua conta de e-mail, permitindo a redefinição da senha ou justificando a impossibilidade em cinco dias, sob pena de multa de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitada a R\$ 3.000,00 (três mil reais).

O agravante busca a revogação da ordem judicial, argumentando, em síntese, que não constatou qualquer indício de bloqueio, invasão por parte de terceiros não autorizados,

tampouco suspensão do endereço de e-mail, estando a conta ativa, mas com acesso condicionado ao preenchimento da senha correta e à validação de titularidade. Destaca que o autor pode utilizar informações de segurança cadastradas previamente para recuperação de senha. Afirma que não foi juntado qualquer documento pelo autor agravado apto a comprovar, de forma incontroversa, que ele seja o proprietário da conta discutida nos autos principais. Argumenta que, caso seja restabelecido o acesso do agravado à conta cuja titularidade não seja comprovadamente sua, o efetivo proprietário do endereço teria a inviolabilidade do sigilo de seu endereço e privacidade dos documentos vinculados quebrados. Relata que quando um usuário não realiza o duplo fator de segurança ou não se recorda das informações prestadas quando da criação da conta, torna-se necessário requerer judicialmente a recuperação do e-mail, fornecendo à empresa ora agravante informações acerca do perfil da conta, dos dados de IP e de faturamento usadas em compras e assinaturas recentes. Reforça a necessidade de fornecimento de informações para comprovação da identidade do agravado como titular da conta. Requer a concessão de efeito suspensivo e a reforma da decisão.

É o relatório.

2. O recurso não tem provimento.

A tutela de urgência é fundamentada no artigo 300, do Código de Processo Civil, que permite sua concessão **“quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”**.

Entendo que, no caso, ambos os requisitos estão preenchidos.

A probabilidade do direito se vê através dos documentos juntados na inicial, que evidenciam que o dispositivo do autor agravado foi hackeado, tendo perdido acesso a diversas contas, entre elas, a de correio eletrônico que busca, através desta demanda, reaver.

A demanda se fez necessária, justamente, porque o autor não conseguiu restabelecer o acesso à sua conta de correio eletrônico por meio do procedimento de recuperação disponibilizado aos usuários pela ré agravante, como se nota dos documentos juntados, não lhe restando qualquer outro meio viável de recuperação da conta em questão, o que evidencia falha na prestação de serviço.

Pelo que se aparenta, inclusive pelas informações trazidas nas razões de recurso, os invasores da conta do agravante alteraram, inclusive, os e-mails de recuperação de senha, que não se relacionam com o nome do autor e com o e-mail que ele relata ter fornecido para tanto.

Por outro lado, ausentes elementos nos autos a indicar que o autor agravado esteja empreendendo tentativa de obter acesso indevido a conta de terceiros. Frisa-se que além da notória similaridade entre o nome de usuário cadastrado para o endereço de e-mail e o nome do autor agravado, a ré recorrente, a sua vez, não logrou trazer aos autos qualquer elemento de convicção que indicasse a possibilidade de o endereço de e-mail

em realidade pertencer a terceiro alheio à lide..

Por fim, ressalta-se que a perda de acesso a conta de e-mail pessoal utilizada por tempo considerável, combinada com a inércia da ré no intuito de resolver o problema administrativamente, pode eventualmente ensejar transtornos notórios a seu titular, pois sua vinculação a outros aplicativos acaba por também impedi-lo de ter acesso a outros serviços essenciais em âmbito pessoal e profissional cotidianos.

Dessa forma, correta a concessão da liminar que reconheceu o direito do autor agravado de ter fornecido o acesso à sua conta de correio eletrônico, sob pena de multa diária com a devida limitação, que, no caso, não é excessiva e se justifica em razão da urgência no cumprimento da decisão, como acima mencionado.

Portanto, nesse momento, não há motivos que justifiquem a reforma da decisão agravada.

3. Diante do exposto, **proponho improvimento** ao agravo de instrumento.

MÁRIO DACCACHE
Relator