



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000322183

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006311-52.2023.8.26.0529, da Comarca de Santana de Parnaíba, em que é apelante/apelado UNIVERSO ONLINE S/A, é apelada/apelante MONICA SIRIANNI ZANCHETTA.

ACORDAM, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso da ré e deram parcial provimento ao apelo da autora. V.U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E RÔMOLO RUSSO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ISSA AHMED

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº: 39.591

Apelação nº: 1006311-52.2023.8.26.0529

Comarca: Santana do Parnaíba – 2ª Vara Cível

Apelantes: Universo Online S.A. e Monica Sirianni Zanchetta

Apeladas: as mesmas

Juiz Prolator: Ricardo José Rizkallah

RECURSOS DE APELAÇÃO. (i) Ação de obrigação de fazer c/c reparação de danos. Relação de consumo. Invasão da conta de e-mail da autora em meados de abril de 2023. Ré que, na condição de provedora de aplicações de internet, nada faz para propiciar o rápido restabelecimento do acesso da autora à sua caixa postal eletrônica. (ii) **Sentença de parcial procedência.** (iii) **Insurgência da ré. Irresignação impróspera.** Falha no serviço prestado pela ré no que atine à adoção de providências visando a rápida retomada, pela autora, do controle sobre sua conta de e-mail, a despeito dos muitos pedidos realizados à prestadora de serviços através de seus diversos canais oficiais de atendimento. Situação que, após quase dois anos, permanece inalterada, a despeito de decisão antecipatória da tutela jurisdicional proferida em setembro de 2023, fixando prazo de 05 (cinco) dias para a resolução do problema, sob pena de multa cominatória. Menosprezo da ré pela angústia de sua cliente. Descaso pelo Poder Judiciário e suas decisões. Danos morais verificados *in re ipsa*. Presença de nexo causal entre a falha nos serviços ofertados pela ré e os danos extrapatrimoniais suportados pela consumidora. (iv) **Insurgência da autora no que toca ao valor de R\$3.000,00 arbitrado na origem a título de reparação pelos danos morais sofridos. Irresignação que prospera em parte.** Autora que, como dito, está há quase dois anos sem poder acessar sua caixa de e-mail mantida junto à ré, período em que ficou privada de consultar todas as informações ali armazenadas, várias delas, como refere, sensíveis, já que usava a conta de e-mail em questão para o exercício de suas atividades profissionais como perita judicial. Requerente que, ademais, teve – e segue tendo – seu tempo útil desperdiçado na tentativa de solucionar o problema. Cifra de R\$3.000,00 que se mostra insuficiente ao aplacamento do mal causado – sem falar que não exerce adequada função punitivo-pedagógica à ré, para que emende sua atuação em eventuais situações futuras análogas à dos autos correntes. Indenização majorada para R\$7.000,00. (v) **Recurso da ré desprovido. Recurso da autora parcialmente provido.**

MONICA SIRIANNI ZANCHETTA e UNIVERSO

ONLINE S.A. apelam da r. sentença de fls. 232/233, decretadora da parcial procedência da *ação de obrigação de fazer c/c reparação de danos* promovida pela primeira apelante em desfavor da segunda apelante. O dispositivo se encontra vazado nos seguintes termos:

“Ante o exposto, resolvendo o mérito (CPC, art. 487, I), julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado nesta ação movida para o fim de tornar definitiva a liminar e condenar a ré a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), corrigidos com correção monetária, de acordo com a Tabela Prática do TJSP, a partir do arbitramento e juros de 1% ao mês, a partir da citação.

Condeno a ré ao pagamento das custas, despesas e honorários advocatícios, estes arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.”

Nas razões de fls. 261/276, a ré, buscando o decreto de improcedência do feito, traz, em suma, as seguintes teses: **(i)** ausência de falha na prestação de seus serviços, atribuindo-se a perda, pela autora, de acesso à sua conta de e-mail à atividade de criminosos (terceiros para efeitos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor), os quais se valeram de falha nos serviços prestados pela empresa de telefonia móvel Telefônica para sequestrar a linha telefônica da requerente e, a partir daí, obter acesso a senhas e dados pessoais da demandante; **(ii)** decorrente inexistência de nexo causal entre os fatos narrados na exordial e qualquer ato praticado pela apelante, com consequente exclusão do dever de reparar qualquer dano extrapatrimonial; **(iii)** subsidiariamente, necessidade de redução da quantia estabelecida a título indenitário, porque desarrazoada e desproporcional; **(iv)** descabimento da fixação da verba honorária de

sucumbência em seu percentual máximo, notadamente diante da ausência de qualquer fundamento técnico-jurídico para justificá-lo.

Por sua vez, no arrazoadado de fls. 285/297, a autora objetiva a majoração da quantia arbitrada a título indenizatório, defendendo que o valor fixado a esse título na origem é insuficiente à justa reparação do dano extrapatrimonial por si experimentado em virtude da falha nos serviços prestados pela contraparte, notadamente diante dos transtornos profissionais que tal falha lhe acarretou, e no tempo útil ineficazmente desperdiçado na tentativa de solucionar o problema, ao qual não dera azo.

Apelos tempestivos, preparados e contrarrazoados (resposta da autora ao recurso da ré às fls. 304/312; resposta da ré ao recurso da autora às fls. 313/321).

Contrarrazões da recorrido às fls. 156/167, nas quais brada pela manutenção do julgado de primeiro grau.

Expressa oposição ao julgamento virtual externada à fl. 330.

É O RELATÓRIO.

Conheço dos reclamos, porque satisfeitos os pressupostos de admissibilidade recursal.

O recurso da ré não prospera, e o da autora prospera em parte.

A relação havida entre autora e ré é inequivocamente de consumo, seja por se enquadrar a demandante no conceito de consumidor insculpido no artigo 2º do Código de Defesa de Consumidor, seja pelo fato de

a demandada, enquanto provedora de aplicações de internet, enquadrar-se na definição de fornecedor trazida no artigo 3º do mesmo Diploma legal.

Não está em discussão que a conta de e-mail mantida pela autora junto à ré tenha sido indevidamente apropriada por terceiros, não por defeito na segurança dos serviços prestados pela demandada, mas por anterior obtenção de dados pessoais sensíveis da requerente mediante sequestro da linha de telefonia móvel de Monica, hipoteticamente atribuível a defeito nos serviços prestados pela operadora de telefonia.

O que está em pauta nestes assim, sim, é apurar a alegada falha na prestação dos serviços da ré em, uma vez avisada do ocorrido pela consumidora, providenciar o necessário para lhe restabelecer o acesso à conta de e-mail – situação que não autoriza a aplicação da regra de isenção de responsabilidade objetiva prevista no inciso II do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelo simples motivo de que tal falha não se poderia atribuir a ninguém além da ré que, na condição de provedora de aplicações de internet contratadas pela autora, é a única capaz de providenciar o restabelecimento do acesso da autora à sua conta.

E, uma vez devidamente delimitado o real ponto em discussão nos autos, inexorável concluir ser flagrante a falha nos serviços ofertados pela ré.

A autora, que perdeu acesso ao seu e-mail em meados de abril de 2023, registrou ao menos 14 (catorze) protocolos telefônicos de tentativas frustradas de conseguir, junto à ré, retomar o controle sobre sua caixa postal eletrônica.

Em consulta aos autos apensos do cumprimento provisório de tutela de urgência (processo nº 0003874-55.2023.8.26.0529),

apurou-se que, passados quase dois anos, a autora segue sem acesso à sua conta de e-mail, mesmo com ordem judicial para que a ré providenciasse o necessário a tanto, sob pena de multa cominatória.

A ré falhou na prestação de seus serviços, e continua falhando.

A postura recalcitrante da demandada desvela absoluto menosprezo pela angústia de sua cliente, a qual, mesmo podendo fazer uso das diversas opções de contas de e-mail gratuitas existentes pela internet, prefere pagar à ré por tal serviço, certamente por acreditar que, assim, receberia serviço mais confiável e de melhor qualidade. Ledo engano.

Mais: a postura da ré demonstra completo descaso pelo Poder Judiciário, ignorando solenemente decisão judicial datada de **12/09/2023** (fls. 50/51) e a si entregue em **18/09/2023** (fl. 55), que lhe instara a **restabelecer o acesso da autora à conta no prazo de 05 (cinco) dias.**

O dano moral é verificável *in re ipsa*, e o nexo causal entre tal dano e a falha no serviço oferecido pela ré é indiscutível.

Como dito, a autora está há quase **dois anos** sem poder acessar sua caixa de e-mail mantida junto à ré, período em que ficou privada de consultar todas as informações ali armazenadas, várias delas, como refere, sensíveis, já que usava a conta de e-mail em questão para o exercício de sua profissão.

A autora, ademais, teve – e segue tendo – seu tempo útil desperdiçado na tentativa de solucionar o problema.

Em tais condições, a cifra de R\$3.000,00 arbitrada pelo i. magistrado sentenciante a título de indenização por danos morais, *data*

venia, se revela insuficiente ao aplacamento do mal causado – sem falar que não exerce adequada função punitivo-pedagógica à ré, para que emende sua atuação em eventuais situações futuras análogas à dos autos correntes.

Assim, majora-se para R\$7.000,00 a verba indenitária.

Descabida a elevação dos honorários advocatícios de sucumbência devidos pela demandada aos patronos da demandante, eis que tal verba já fora fixada em seu percentual máximo pelo Juízo de origem.

Sobre esse ponto, e para encerrar, consigna-se não haver qualquer desacerto na fixação da verba honorária no percentual máximo previsto no § 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil. Tal medida se dá por duas razões: prestigiar o grau de zelo e a atuação dos patronos da parte autora na defesa dos interesses de sua mandante; e evitar que a verba honorária, porquanto fixada em percentual sobre condenação de valor módico, não perfaça quantia irrisória e aviltante à nobre profissão de Advogado.

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré, e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos constantes da fundamentação.

ISSA AHMED
RELATOR