



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000328862

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014752-14.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DIENE PEREIRA TAVARES DE PAULA, é apelado GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação n.: 1014752-14.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Juiz da causa: Guilherme Silveira Teixeira

Apelante: Diene Pereira Tavares de Paula

Apelado: Google Brasil Internet Ltda.

Voto n. 2170.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMPRIDA. RESTABELECIMENTO DE ACESSO A CONTAS DE *E-MAIL*. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE DANO MORAL RELEVANTE. MERO ABORRECIMENTO. INEXISTÊNCIA DE PROVA DE IMPACTO SIGNIFICATIVO NA VIDA PESSOAL OU PROFISSIONAL DA AUTORA. PRECEDENTES. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA A TEOR DO ARTIGO 85, § 11, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, OBSERVADA A CONCESSÃO DOS BENEFÍCIOS DA GRATUIDADE DE JUSTIÇA CONCEDIDOS NA ORIGEM.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Diene Pereira Tavares de Paula** em face da r. sentença de fls. 143/146 que, em sede de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais ajuizada contra **Google Brasil Internet Ltda.**, julgou **parcialmente procedente** a demanda, para compelir o réu ao cumprimento de obrigações de fazer consistentes no restabelecimento do acesso aos endereços de *e-mail* da autora.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 160/169), sustenta a recorrente que o magistrado não considerou aspectos essenciais para a análise do caso, como o longo período em que ficou sem acesso às suas contas, a ausência de suporte adequado por parte da ré, a falha nos sistemas de segurança da *Google* e a

impossibilidade de utilizar serviços essenciais vinculados aos seus endereços de *e-mail*. A apelante defende a responsabilidade objetiva da ré, conforme o Código de Defesa do Consumidor e sustenta que os danos morais são evidentes, uma vez que a falha no serviço causou angústia significativa, superando o mero aborrecimento. Ressalta, ainda, que, em decorrência da falha na prestação do serviço, perdeu o acesso a serviços bancários, governamentais e outras funcionalidades essenciais, o que configura um dano moral relevante.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 173/192), nas quais o apelado sustenta que a recuperação só poderia ser realizada mediante a verificação da titularidade das contas, o que foi feito com a devida colaboração da autora após o preenchimento de informações necessárias. Enfatiza a ausência de qualquer ato ilícito ou falha nos serviços prestados, afastando a alegação de danos morais, uma vez que os transtornos vivenciados pela apelante não ultrapassaram o âmbito de meros dissabores, comuns nas relações contratuais. Além disso, refuta a teoria do desvio produtivo do consumidor, argumentando que não houve tempo excessivo perdido nem prejuízo significativo.

Não houve oposição à realização do Julgamento Virtual do recurso, nos termos da Resolução nº 772/2017, do Órgão Especial deste Tribunal.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso interposto.
É o relatório.

Em que pesem as alegações da apelante, não há fundamento para o acolhimento do recurso, uma vez que a sentença recorrida encontra-se devidamente fundamentada e em consonância com o ordenamento jurídico aplicável à presente lide.

A presente controvérsia cinge-se à análise da pretensão da apelante de que a *Google* tenha incorrido em falha na prestação de serviços ao dificultar a recuperação de acesso às suas contas de e-mail, o que teria ocasionado danos morais, com a consequente indenização pleiteada.

O Juízo *a quo*, ao julgar parcialmente procedente o pedido inicial, discerniu corretamente que houve falha na prestação dos serviços pela Apelada, tendo em vista que, conforme demonstrado nos autos, restou caracterizada uma falha no sistema mantido pela ré, que possibilitou a atuação de terceiros não autorizados,

configurando evidente deficiência no serviço oferecido.

Tal circunstância está em consonância com o disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, que responsabiliza o fornecedor de serviços por defeitos relativos à prestação do serviço, independentemente da existência de culpa, quando este não prestar os serviços adequados, em conformidade com as condições estabelecidas contratualmente.

Contudo, o magistrado corretamente entendeu que os transtornos relatados pela autora, embora passíveis de consideração como incômodos, não ultrapassaram o nível de dissabor cotidiano, inerente às relações contratuais, não configurando, assim, lesão aos direitos de personalidade que justifique a reparação pecuniária.

Nesse sentido, destaco os argumentos lançados pelo i. magistrado sentenciante:

"A compensação por danos morais carece de fundamento. Com efeito, o aborrecimento experimentado pelo parte autora não ultrapassa aquilo que, pelas máximas de experiência, deve ser entendido como mero dissabor, corriqueiro nas relações contratuais em geral. Nessa perspectiva, a falha no serviço não extrapolou a esfera patrimonial do contrato. A tais dissabores estamos sujeitos todos que vivemos em sociedade, que todos os dias celebramos contratos de consumo, sem que a cada frustração de expectativa contratual ou sofrimento inerente ao viver coletivo corresponda lesão a direitos da personalidade, ensejando compensação pecuniária. Do período de privação do uso de seu endereço eletrônico não restou demonstrado repercussão grave de ordem pessoal ou profissional."

Ressalto que a jurisprudência pátria é clara ao estabelecer que, para a caracterização de dano moral, é imprescindível a comprovação de abalo concreto à honra, à imagem ou à dignidade da parte, o que não restou evidenciado no caso.

Nesse sentido, destaco o seguinte precedente desta Câmara:

"COMPRA E VENDA. BEM MÓVEL (AUTOMÓVEL). ATRASO NA ENTREGA DE DOCUMENTOS DO VEÍCULO ALIENADO. DESCUMPRIMENTO DO CONTRATO. INEXECUÇÃO DA OBRIGAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. Não cabe a indenização a título de danos morais por inexecução de obrigação

contratual quando ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou imagem da pessoa. Incômodos e desconfortos que todos devem suportar na sociedade não configuram dano moral. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1000476-14.2019.8.26.0177; Relator (a): Gilberto Leme; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 13/02/2020; Data de Registro: 13/02/2020) (grifei)

"Consumidor e processual. Ação de restituição de valor cumulada com indenização por danos morais julgada improcedente. Pretensão à reforma parcial da sentença manifestada pelos autores. Elementos de convicção existentes nos autos que não conferem respaldo à pretensão recursal. Ademais, o instituto do dano moral não é panaceia para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às vicissitudes da vida moderna. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1002538-11.2018.8.26.0032; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2024; Data de Registro: 12/08/2024)

Na hipótese, embora a autora tenha enfrentado dificuldades para a recuperação do acesso às suas contas, não comprovou que os transtornos decorrentes desse problema tenham causado um impacto significativo em sua vida pessoal ou profissional, em termos de sofrimento intenso ou prejuízo grave.

Outrossim, não logrou êxito em comprovar a alegada impossibilidade de acesso a outros serviços que estariam vinculados aos endereços de e-mail suspensos (gov.br e contas bancárias).

A mera alegação de dificuldades decorrentes da interrupção do serviço não é suficiente para sustentar a existência de danos de maior magnitude, especialmente quando não há evidências que comprovem o efetivo prejuízo sofrido.

Por fim, a autora não apresentou provas claras de que tenha sido submetida a uma situação vexatória, humilhante ou de grande angústia, que pudesse ser classificada como um verdadeiro dano à sua esfera íntima.

Portanto, diante do exposto, não há elementos que justifiquem a reforma da sentença no que tange ao pedido de danos morais. Embora reconheça que houve falha na prestação de serviços, entendo que o abalo psicológico alegado pela apelante

não atingiu o nível necessário para a caracterização de um dano moral indenizável.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono do réu, ao total de 15% do valor dado à causa, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil, devendo ser observada a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à autora na origem.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

Flávia Beatriz Gonçalves da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica