



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353472

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013804-88.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante MARIANA LEITE RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PET CENTER COMÉRCIO E PARTICIPAÇÕES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1013804-88.2024.8.26.0224

Comarca: Guarulhos – 10ª Vara Cível

Apelante: Mariana Leite Rodrigues

Apelada: Pet Center Comércio e Participações S/A

Juiz de origem: Lincoln Antônio Andrade de Moura

Voto nº 6.042

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Invasão a conta de consumidor em plataforma de vendas - Sentença de improcedência – Irresignação da autora – Alegação de necessidade de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais – Desacolhimento, circunstancialmente - Falha detectada que, por si só, não autoriza condenação por danos morais, porque a ré cuidou de pedir o estorno do valor à administradora do cartão e corrigir o cadastro da demandante - Embora a alteração dos dados cadastrais tenha levado prazo mais extenso, não vislumbro ter a autora suportado qualquer prejuízo em razão disso, inexistindo também a perda de seu tempo útil – Pedido subsidiário que também não comporta acolhimento porque a empresa adotou as medidas necessárias antes mesmo de ser citada na presente ação, ajuizada com menos de 20 dias após o ocorrido - RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 135/143, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a pretensão inicial.

Apela a autora, pugnando pela condenação da empresa ao ressarcimento dos prejuízos extrapatrimoniais que sofreu ou, subsidiariamente, que sejam invertidas as verbas sucumbenciais.

Contrarrazões a fls. 159/169.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A irresignação não prospera, respeitosamente.

Narra a inicial que a autora foi surpreendida ao acessar sua conta junto ao aplicativo da ré, em 07/03/2024, e constatar a existência de pedido efetuado e entregue, no valor de R\$ 323,99, que não reconhecia.

Notou também que seus dados de endereço, e-mail e telefone foram alterados.

Em razão disso, no mesmo dia, entrou em contato com a empresa, solicitando o estorno do valor pago, além da sua regularização cadastral, o que alegou não ter sido providenciado até o ajuizamento da demanda.

Na sua defesa, a ré demonstrou que havia solicitado o cancelamento da cobrança junto à administradora do cartão de crédito (fl. 56), já no dia seguinte em que comunicada sobre a fraude

(08/03/2024), o que foi reconhecido pela autora (fls. 119/120).

Ademais, indicou a regularização dos dados cadastrais da consumidora (fl. 58), em 01/04/2024.

Não se discute que houve mesmo certa demora por parte da empresa no que se refere à atualização dos dados cadastrais da apelante. Em 14/03/2024, indicaram que ela havia aberto a solicitação incorreta (fl. 34), orientando-a a como proceder de maneira adequada, o que foi por ela efetuado no mesmo dia (fl. 30).

O protocolo para regularização da questão foi aberto pela equipe responsável apenas em 26/03/2024 e concluído em 01/04/2024 (fl. 58).

Apesar disso, não constato que a autora tenha tido qualquer prejuízo em razão desse lapso mais extenso, tampouco permanecido exposta a uma nova possível atuação dos *hackers*. A empresa afirma ter realizado o bloqueio preventivo da conta (fl. 57), impedindo, assim, a concretização de novas compras e mantendo-a protegida.

Ademais, não vislumbro a ocorrência de substancial perda de seu tempo útil, na medida em que sequer houve nova tentativa de contato com a empresa após a correção da solicitação para alteração dos dados cadastrais, preferindo a autora ajuizar a presente demanda – menos de 20 dias após o ocorrido.

E, nesse contexto, não vislumbro ter a ré dado causa à ação, inclusive porque cuidou de solucionar todas as pendências antes mesmo de ser citada (fl. 40).

É o quanto basta.

Forte nessas razões, **meu voto é pelo**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desprovimento do recurso, nos termos acima ditados.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator