



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000395618**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1046138-62.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA, é apelado GABRIEL OLIVEIRA CURTINHAS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8874

APELAÇÃO Nº 1046138-62.2024.8.26.0100

APELANTE: MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA

APELADA: GABRIEL OLIVEIRA CURTINHAS

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de Obrigação de Fazer cumulada com Pedido de Tutela Provisória de Urgência de Natureza Antecipada. Sentença que condenou a ré à obrigação de fazer consistente no restabelecimento do acesso do autor à conta de e-mail indicada na inicial. Insurgência da Ré. Autor que teria tentado, sem sucesso, reobter acesso à conta por meio do procedimento de recuperação disponibilizado aos usuários. Inexistência de indícios de que estaria o autor empreendendo tentativas de acessar indevidamente conta de terceiros. Precedentes do e. STJ e desta e. Corte.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 147/151 pela qual JULGADOS PROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA para condenar a ré à obrigação de fazer consistente no restabelecimento do acesso do autor à conta de e-mail indicada na inicial.

Recorre a Apelante Ré, buscando o seguinte: (i) não se verifica a comprovação das alegações do Apelado, no sentido de que seria o efetivo titular da conta de e-mail discutida na presente ação; (ii) para seguir com o login, bastaria ao Apelado seguir com o preenchimento da senha correta e a validação de sua titularidade, o que não ocorreu, inviabilizando o sucesso do procedimento; (iii) subsidiariamente, necessidade de informações complementares para validação de titularidade e eventual cumprimento da obrigação de fazer.

Contrarrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 178/183).

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo (fls. 170/174), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

**É o Relatório.**

**O recurso não comporta provimento.**

Os autos versam sobre cumprimento decorrente da Ação de Obrigação de Fazer, sendo que o MM. Juízo a quo julgou procedentes os pedidos apresentados pelo Apelado nos seguintes e principais termos:

*Compulsando os autos, verifico que o autor comprovou a impossibilidade de acesso (fls. 22/25) e indicou a ocorrência de furto e estelionato, corroboradas pelos Boletins de Ocorrência de fls. 26/29. O furto do telefone celular impede a utilização dos meios de recuperação tradicionais, uma vez que os dados seriam enviados a e-mail ou a telefone aos quais o autor não possui mais acesso, bem como seria impossível utilizar o aplicativo necessário à verificação em duas etapas. Além disso, o autor trouxe aos autos seus dados (qualificação na petição inicial, documentos e questionário de fls. 127/128). Em momento algum a ré indicou que os dados apresentados pelo autor divergiam daqueles registrados na conta que se busca recuperar, ônus que lhe incumbia, mas apenas se negou a restabelecer o acesso sem dar justificativa plausível. A parte também não apresentou nenhum indício de que o autor estaria tentando obter acesso à conta de terceiros.*

(...)

*Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO e EXTINTO O PROCESSO, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para CONDENAR a parte ré à obrigação de fazer consistente no restabelecimento do acesso do autor à conta de e-mail indicada na inicial. Com efeito, CONFIRMO a tutela provisória anteriormente deferida. Em razão da sucumbência, arcará a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais, ora arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, com base no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. PRI*

Em que pese o esforço da recorrente, suas teses não vingam.

O Apelante relata que a parte recorrida não comprovou nos autos ser titular da conta de e-mail [gabriel.curtinhas@outlook.com](mailto:gabriel.curtinhas@outlook.com), motivo pelo qual pugna pela improcedência da ação, pois pode se tratar de eventual invasão de privacidade de terceiro.

No entanto, nota-se que, após o roubo de seu aparelho de telefone celular, o recorrido tentou reobter o acesso à sua conta de correio eletrônico por meio do procedimento de recuperação disponibilizado aos usuários pela ré apelante, porém, sem sucesso, como se nota dos documentos juntados às fls. 03/04. Isso porque, as únicas formas possíveis de tentar retomar tal acesso eram as seguintes: (i) a autenticação por meio de código enviado ao próprio e-mail objeto da lide (ao qual não possui acesso) ou; (ii) por aplicativo autenticador instalado em seu celular furtado, ao qual o autor também não possui mais acesso.

Ainda, não há o que se falar em invasão de privacidade de terceiro, pois, além da notória similaridade entre o nome de usuário cadastrado para o endereço de e-mail e o nome do autor apelado, ressalta-se que o recorrido informou na exordial seu nome completo, endereço, cópia de RG e CPF, bem como seu número de telefone vinculado ao e-mail. Ou seja, tais elementos são suficientes para comprovar a identificação do apelado como titular do e-mail e legitimidade do pedido, sem necessidade de informações complementares.

Nesse mesmo sentido, aliás, julgados desta e. Corte:

*Agravo de instrumento. Ação de obrigação de fazer. Decisão que determinou à ré Microsoft que promova, no prazo de 3 dias, o desbloqueio da conta de e-mail indiciada na petição inicial em favor do autor, sob pena de multa diária. Inconformismo da ré. Não acolhimento. Autor que teria tentado reobter acesso à conta por meio do procedimento de recuperação disponibilizado aos usuários. Conta que estaria vinculada a outra (e-mail secundário) de titularidade do autor. Ausência de qualquer indicativo de que estaria o demandante tentando acessar conta de terceiros. Atendidos os requisitos do art. 300 do CPC. Decisão mantida. Recurso não provido. (TJSP; Agravo*

de Instrumento 2344546-96.2024.8.26.0000; Relatora: Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 07/01/2025; Data de Publicação: 07/01/2025)

*Consumidor. Prestação de serviços. Conta Microsoft. Perda de acesso. Bens digitais. Falha na prestação do serviço caracterizada. Danos morais inerentes ao fato dada a essencialidade do serviço. Ação ora julgada procedente. Recurso provido.* (TJSP; Agravo de Instrumento 1043476-33.2021.8.26.0100; Relator: Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/12/2021; Data de Publicação: 10/12/2021)

Assim sendo, a sentença deve ser mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJSP.

Por fim, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, c/c o Tema 1.059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, majoro os honorários de sucumbência para 12% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

**ERNANI DESCO FILHO**  
**RELATOR**