



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420131

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001632-14.2023.8.26.0301, da Comarca de Jarinu, em que é apelante GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA, é apelado ROSAN DROGARIA E PERFUMARIA LTDA.

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 sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Google Brasil Internet Ltda.

Apelada: Rosan Drogaria e Perfumaria Ltda.

Apelação nº 1001632-14.2023.8.26.0301 – Vara Única de Jarinu

Voto nº 31.536

Prestação de serviços. Internet. Demanda de obrigação de fazer Alegação de invasão do endereço eletrônico da autora, impossibilitando-lhe o acesso. Sentença de procedência, voltada ao restabelecimento do acesso, condicionado ao aceite da autora para tentativas de recuperação de senha. Insurgência da ré. Falha de segurança evidenciada. Desídia da autora na guarda da senha de acesso não demonstrada. Relatório de investigação trazido aos autos após a interposição da apelação, no sentido de que a conta tem sido repetidamente acessada por múltiplos indivíduos que estariam disputando sua propriedade, que não se presta a afastar o reconhecimento da responsabilidade da ré pelo restabelecimento do acesso à autora ao e-mail de sua titularidade. Condicionamento da obrigação de fazer à prestação de informações pessoais inseridas pela usuária já reconhecido pela própria r. sentença. Decisão recorrida integralmente confirmada. Apelação da ré desprovida.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 181/186 julgou procedente demanda condenatória em obrigação de fazer ajuizada por usuária de conta de e-mail em face da respectiva gestora, tendo por fundamento alegada falha na prestação dos serviços, consistente na permissão de invasão do endereço eletrônico, impossibilitando o acesso por parte da titular; considerou a MMª. Juíza, para tanto, evidenciada a falha de segurança da ré, por não ter ela se desincumbido do ônus de demonstrar eventual culpa exclusiva de terceiro, não inserida no risco por ela assumido, ou ainda fato exclusivo da consumidora. Condenou a ré, assim, na obrigação de fazer consistente em restabelecer o acesso ao endereço eletrônico da autora, no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária, em caso de descumprimento, no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), procedimento a ser, contudo,

precedido do aceite da autora para tentativas de recuperação de senha, na esteira da decisão proferida anteriormente nos autos do agravo de instrumento interposto.

Apela a ré (fls. 203/223), sustentando ter entrado em contato com a autora para a realização do procedimento de aferição de titularidade, alegando ter ela, autora, contudo, após o restabelecimento do acesso, a ter sua conta novamente invadida, por seu exclusivo descuido; alega ter ela, ré, buscado realizar novo procedimento, sem obter qualquer resposta. Insiste que a recuperação de acesso somente poderá ser realizada mediante a prestação de informações pessoais inseridas pela usuária, em função da necessidade de atestar a titularidade da conta, sustentando nada lhe ser possível fazer sem a colaboração da autora, considerando que as senhas são criptografadas e, portanto, inacessíveis ao Google ou seus prepostos. Alega, no mais, que, mesmo tendo a r. sentença condicionado a obrigação ao procedimento que deve ser feito pela parte contrária, a determinação de restabelecimento em si não deveria subsistir, já que o único responsável pela guarda e manutenção das informações seria o próprio usuário. Bate-se, assim, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de improcedência da demanda.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, manifestando-se a apelada em contrarrazões no prazo legal (fls. 231/242).

É o relatório.

Não prospera o inconformismo.

Embora a ré refute a responsabilidade a ela atribuída, o déficit de segurança no tocante ao serviço de endereço eletrônico ofertado mostrou-se evidente, não aproveitando à ré a alegação de obrigação da usuária quanto à guarda da senha, uma vez que, ainda que ela exista, não veio aos autos qualquer elemento, sequer indiciário, quanto ao eventual descuido da autora em torno da guarda da senha pessoal, ou qualquer outra atitude que pudesse ter contribuído para o evento e sua permanência.

O relatório de investigação trazido aos autos após a interposição da apelação (fls. 247/249), no sentido de que a conta tem sido repetidamente acessada por múltiplos indivíduos que estariam disputando sua

propriedade, por sua vez, não se presta a afastar o reconhecimento da responsabilidade da ré pelo restabelecimento do acesso da autora ao e-mail de sua titularidade, importando tão somente no reconhecimento do cenário em que verificadas as invasões e, ademais, na própria invalidação da alegação recursal de que a nova invasão tenha se dado por exclusivo descuido da autora.

Vazia, nesse sentido, a insurgência da ré em torno da necessidade de condicionamento da obrigação de fazer à prestação de informações pessoais inseridas pela usuária, o que já foi reconhecido pela própria r. sentença. De toda forma, sendo o caso, a questão deverá ser objeto de análise na fase de cumprimento de sentença.

Fica, pois, confirmada, a solução adotada em Primeiro Grau, majorando-se os honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, de R\$ 1.000,00 (mil reais) para R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais);

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator