



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433664

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001353-50.2024.8.26.0638, da Comarca de Tupi Paulista, em que é apelante KELLY FERNANDA DE LIMA MARQUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SERASA S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

JOÃO ANTUNES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.213

APELAÇÃO Nº: 1001353-50.2024.8.26.0638

COMARCA: TUPI PAULISTA - 2ª VARA CÍVEL.

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DR. ALÉXIA DOMENE EUGENIO

APELANTE: KELLY FERNANDA DE LIMA MARQUES

APELADO: SERASA S.A.

DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. VAZAMENTO DE DADOS. DESPROVIMENTO.

I. Caso em exame:

1. Ação de indenização por danos morais contra Serasa S/A, alegando vazamento de dados pessoais e violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e à lei consumerista. A autora pleiteia indenização de R\$ 20.000,00.

II. Questão em discussão:

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve vazamento de dados pessoais pela ré e se tal fato enseja indenização por danos morais.

III. Razões de decidir:

3. 3. Não restou demonstrado o vazamento de dados pela ré, nem evidência de compartilhamento dos dados pessoais da autora com terceiros.

4. A mera alegação de vazamento de dados, sem comprovação de prejuízo efetivo, não implica indenização por danos morais.

IV. Dispositivo:

5. Sentença mantida.

6. Apelação conhecida e desprovida.

A r. sentença de fls. 263/267, cujo relatório se adota julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais proposta por *Kelly Fernanda de Lima Marques* em face de *Serasa S/A*, condenando a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Irresignada, recorre a autora (fls. 270/275), visando a reforma da r. sentença. Sustenta, em síntese, que faz jus à indenização por danos morais. Reitera os argumentos lançados na inicial, reafirmando que houve ofensa à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), diante da comprovação do vazamento de seus dados pela requerida. Defende a responsabilidade objetiva pelo fortuito interno, diante da falibilidade do sistema de segurança e risco da atividade, impondo à apelada o dever de reparo moral, com amparo na lei consumerista. Invoca jurisprudência que entende respaldar sua tese. Pleiteia a reforma da sentença com o provimento do apelo e a integral procedência da ação.

Com contrarrazões (fls. 279/291).

Recurso tempestivo, sem preparo diante da gratuidade da justiça concedida à autora.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, alegando a autora, em síntese, que houve falha da requerida diante do vazamento de seus dados pessoais, com violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e à lei consumerista. Requer, em razão destes fatos, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Regularmente citada, a ré apresentou contestação, sustentando exercício regular de direito, diante do inadimplemento e pretendendo comprovar a relação jurídica existente por meio de suas telas sistêmicas (fls. 42/54).

Sobreveio a r. sentença hostilizada integralizada por declaratórios, que, declarou a inexigibilidade do débito por ausência de prova da existência de relação jurídica firmada entre as partes, cujo ônus probatório foi atribuído à empresa ré, porém, de outro lado, não comprovado pela autora a aventada negativação junto ao órgão de proteção ao crédito e não demonstrado o vazamento de dados a terceiro, desacolheu-se o pedido cumulado de reparo moral.

Pois bem.

Em que pese toda a argumentação da autora exposta nas razões do apelo, a r. sentença não merece reparo.

Isso porque, não restou demonstrado, no caso concreto, a ocorrência de vazamento de dados, não havendo evidência de que a empresa apelada teria compartilhado os dados pessoais da apelante com terceiros.

Situação, aliás, também muito bem reconhecida pelo juízo *a quo*.

Muito embora a autora tenha juntado um documento indicando que houve vazamento de seus dados na internet, nada há comprovando de que foi a ré a responsável por tal evento. Com bem pontuado, o fato de a requerida fornecer um serviço de proteção de dados, após verificar suposto vazamento de dados da autora, por si só, não enseja violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), como quer fazer crer a apelante.

Como se sabe, a empresa ré possui uma tecnologia apta a identificar vazamento de dados na internet, não sendo ela, ao menos neste caso, a responsável por tal falha na prestação dos serviços.

Não fosse por isso, ainda que possível fosse reconhecer o aventado vazamento de dados, tal situação, por si só, não implica indenização por danos morais, sem a necessária demonstração do prejuízo efetivo.

Assevere-se, ademais, que, na hipótese em exame, o dano moral passível de indenização não se presume.

É dizer que a indenização somente é devida quando efetivamente demonstrada violação ao direito de personalidade do consumidor, o que, no caso concreto não está demonstrado.

Para caracterizar o dano moral, não basta o mero desgaste, um dissabor ou incômodo, sendo necessária a existência de um dano grave ao psicológico do ofendido a justificar a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária.

Como se sabe, a reparação dos danos morais tem por escopo

compensar o intenso sofrimento experimentado em virtude de ofensa a direitos personalíssimos e, no caso em exame, essa situação não se demonstrou.

Não se desconhece que é dever das empresas que processam informações pessoais de seus usuários manter a segurança dos seus dados, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Entretanto, como aludido, não se comprova o vazamento ou exposição dos dados pessoais da parte consumidora a terceiros.

Nesse sentido, esse Eg. Tribunal de Justiça já se pronunciou:

“AÇÃO DE CANCELAMENTO DE CONTRATO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Alegação de que a requerida teria sido responsável pelo vazamento de dados pessoais da autora. Realização de outras três instalações de serviços de internet no nome da autora, em locais por ela desconhecidos. Cancelamento de tais instalações efetuado antes mesmo do ajuizamento da ação. Não comprovação da ocorrência de vazamento de dados a terceiros. Mera falha no sistema da requerida. Violação à LGPD incorrente. Hipótese em que, ainda que se tratasse de vazamento de dados, entende-se que o vazamento, por si só, sem demonstração do prejuízo, não enseja a condenação da empresa ao pagamento de indenização por danos morais. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Danos morais inexistentes. Sentença mantida. Recurso não provido.” (Apelação Cível nº 1004516-31.2022.8.26.0566; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. RODOLFO CESAR MILANO; J.: 16.06.2023).

“Prestação de serviços. Energia elétrica. Vazamento de dados. Ação de indenização por danos morais. Falha configurada que por si só, não é capaz de causar dano moral. Ausência de demonstração de violação a direito de personalidade da autora, bem como da efetiva ocorrência de prejuízos. Indenização indevida. Sentença mantida. Recurso improvido.” (Apelação Cível nº 1012797-08.2021.8.26.0405; TJSP: 32ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. RUY COPPOLA; J.: 17.11.2022).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, não prospera o apelo da autora, merecendo manutenção a r. sentença combatida.

Por derradeiro, tendo em vista o trabalho adicional realizado em segundo grau, os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em desfavor da autora ficam majorados para 11% (art. 85, § 11, do CPC), ressalvada a gratuidade.

Ante ao exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso.

JOÃO ANTUNES
Relator