



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445297

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094873-68.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA, é apelado RPW SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E À EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), FABIO TABOSA E CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

SILVIA ROCHA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

29ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1094873-68.2020.8.26.0100

3ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Apelante: Microsoft Informática Ltda.

Apelada: Rpw Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte Ltda.

Juiz de 1ª Instância: Guilherme Augusto de Oliveira Barna

Voto nº 38548.

OBRIGAÇÃO DE FAZER. 1. A empresa Microsoft Informática Ltda., como provedora de aplicação, foi acionada para fornecer dados de acesso relacionados a conta de e-mail, conforme previsto no art. 15 da Lei nº 12.965/2014. A ação foi ajuizada antes do prazo de seis meses para armazenamento dos registros, mas a citação válida ocorreu bastante tempo após esse período. A ré apresentou os dados disponíveis, mas não pôde fornecer as informações adicionais solicitadas. 2. A ré apresentou os dados de que dispunha e não pode ser obrigada a cumprir obrigação impossível, como fornecer dados não mais disponíveis. Não houve resistência da ré ao cumprimento da obrigação, o que afasta a sua condenação ao pagamento das verbas de sucumbência. Recurso provido.

Insurge-se a ré, em ação de obrigação de fazer, contra a r. sentença de fls. 326/329, objeto de embargos de declaração rejeitados pela decisão de fls. 342/343, que julgou procedente o pedido, “para condenar a requerida ao fornecimento dos dados de acesso e conexão referente a criação do endereço eletrônico erikaduarteyama@outlook.com, devendo a ré colocar à disposição da autora todos os dados de que dispõe a respeito, inclusive, de logs de acesso, números de IP's de origem, com datas e horários GMT, se houver tais informações na sua base de dados, no prazo de quinze dias para cumprir a obrigação (Súmula 410 STJ), assim como para fornecer os dados de cadastros relativos à conta de e-mail informada na inicial.”. Além disso, condenou-a ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa.

Sustenta a apelante (fls. 346/360) que: a) a obrigação imposta na sentença foi integralmente cumprida, porque foi determinado o fornecimento apenas das informações existentes em sua base de dados, que foram fornecidas; b) atua como provedora de aplicação

e não de conexão e, nessa qualidade, tem a obrigação de guardar os registros de acesso dos usuários aos serviços que oferece, isto é, ao IP utilizado para acesso (IPv4 – sem obrigatoriedade da guarda de porta lógica e IPv6), data, horário e a conta vinculada ao serviço; c) inexistem os registros de acesso, por isso tais dados não foram fornecidos, o que não pode ser considerado como descumprimento da obrigação imposta; d) está obrigada, legalmente, a armazenar os registros de acesso à aplicação, obtidos a partir de um endereço IP, com a respectiva data e hora, observado o prazo legal de seis meses para o armazenamento e, tendo sido realizada a pesquisa atinente ao período determinado, há de ser reconhecido o cumprimento integral da obrigação, por serem inexistentes os registros/logs de acesso; e) não opôs resistência à pretensão, tendo apresentado as informações existentes em seus registros, razão pela qual não pode ser condenada aos encargos da sucumbência.

Recurso tempestivo e sem preparado.

Houve resposta (fls. 367/375).

É o relatório.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer, na qual a autora relatou ser sociedade de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte, autorizada e devidamente regulamentada a funcionar como instituição financeira pelo Banco Central do Brasil (“BACEN”), desde o ano de 2004.

Segundo a autora, em 5.6.20, foi instada pelo Banco Central do Brasil a responder à reclamação cadastrada eletronicamente no dia 1.6.2020, às 18:49 horas, supostamente por Érica Duarte Yamaguti, inscrita no CPF/MF sob nº 257.796.608-32, domiciliada na Rua Arthur Remondi, nº 52, Conjunto Habitacional Antônio Pedro Ortolan, Sertãozinho – SP, com *e-mail* para contato cadastrado sob o endereço eletrônico erikaduarteyama@outlook.com, que teria tido “sérios problemas em

um condomínio”, sem especificar maiores dados, tendo ela alegado que “lheteria sido apresentada uma proposta de empréstimo da EMPRESTA CAPITAL, sendo que o ‘conselheiro do condomínio, especialista no mercado de capitais, informou que essa instituição, em princípio, não deve estar operando de acordo com sua licença perante ao Banco Central do Brasil” (sic, fl. 4).

A autora disse que não conseguiu contato com Érica, autora da reclamação, pelo e-mail fornecido por ela (fl. 42/43), nem resposta às notificações a ela enviadas (fls. 45/51, 53, 55 e 57).

Diz que vem sendo vítima de diversos e constantes ataques difamatórios, cujo modus operandi é o mesmo empregado na suposta mensagem enviada pela pessoa que se identificou como “Érica”, razão pela qual as informações cadastrais e os registros eletrônicos são necessários para a investigação policial de tais fatos.

Diante disso, a autora pediu a condenação da ré à obrigação de fornecer todos os dados de cadastros utilizados para criação da conta de e-mail “erikaduarteyama@outlook.com” e os registros eletrônicos capazes de identificar o usuário responsável pela criação da referida conta de e-mail, sobretudo *logs* de acesso, números de IP's de origem, com datas e horários GMT.

A ré foi citada por via postal (fl. 71), mas não apresentou contestação (fl. 72).

O pedido foi julgado procedente em parte, “para condenar a requerida ao fornecimento dos dados cadastrais vinculados ao endereço de e-mail erikaduarteyama@outlook.com, no prazo de quinze dias da publicação desta sentença.” Contudo, foi rejeitado o pedido “de fornecimento de logs de acesso, números de IPs de origem e datas e horários de acesso, informações disponíveis somente para provedores de acesso, conforme § 1º do artigo 10 da Lei n. 12.965.” (fl. 75).

A autora apelou, pretendendo que a ré também

fosse condenada ao fornecimento dos dados de acesso e conexão capazes de identificar o usuário responsável pela criação do correio eletrônico erikaduarteyama@outlook.com.

O apelo foi provido e a ré foi condenada “ao fornecimento dos dados de acesso e conexão referente a criação do endereço eletrônico erikaduarteyama@outlook.com, devendo a ré colocar à disposição da autora todos os dados de que dispõe a respeito, inclusive, de *logs* de acesso, números de IP's de origem, com datas e horários GMT, se houver tais informações na sua base de dados, no prazo de quinze dias da sua intimação pessoal, em 1º Grau, para cumprir a obrigação (Súmula 410 STJ), assim como para fornecer os dados de cadastros relativos à conta de e-mail informada na inicial, sob pena de multa diária de R\$300,00, para o caso de descumprimento.” (fl. 105).

Iniciada a fase de cumprimento de sentença, foi encaminhada carta de intimação postal para o mesmo endereço em que foi realizada a citação (fls. 119/120). Infrutífera a diligência, a exequente indicou novo endereço da sede da executada, para cumprimento do ato (fls. 128/129), mas a carta de intimação foi novamente encaminhada para o endereço da antiga sede e retornou com a informação “mudou-se” (fls. 143/144). Expedida nova carta, foi encaminhada para o endereço da atual sede da executada (fl. 188), que se manifestou nos autos (fls. 152/153, 189/190, 207/217).

A executada alegou que “está obrigada a realizar a guarda das informações pelo prazo de seis meses, que já foram ultrapassados. Assim, em estrita boa-fé submetemos o pedido à Microsoft Norte- Americana, guardiã legal das informações, assim, considerando os limites legais impostos às provedoras de aplicação, a Oficiada traz aos autos as informações disponíveis, vinculadas à conta supramencionada (...)”, consistentes no nome e sobrenome, país de registro e data e hora da criação (fl. 189).

O acórdão proferido no AI nº 2210229-98.2023.8.26.0000, por esta 29ª Câmara, objeto de embargos de declaração

que foram acolhidos, deu provimento ao recurso “para reconhecer a nulidade da citação e dos atos processuais posteriores, devendo o processo retomar a fase de conhecimento e prosseguir como de direito, restituindo-se à agravante o prazo para oferecer contestação, cujo termo inicial será a data da publicação deste acórdão.” (fl. 284).

Às fls. 268/277, a ré ofereceu contestação alegando que às fls. 189/190 “forneceu parte dos dados requeridos, como os dados cadastrais localizados, e que não está obrigada a fornecer registros de acesso por prazo superior a seis meses, conforme o art. 15, *caput*, do Marco Civil da Internet. (...) na qualidade de provedora de aplicação, tem a obrigação de guardar os registros de acesso dos usuários aos serviços que oferece, que correspondem, individualmente: ao IP utilizado para acesso (IPv4 – sem obrigatoriedade da guarda de portas lógicas – e IPv6), data, horário e à conta vinculada ao serviço. (...) a Microsoft não pode ser compelida a exibir informações relativas à nome completo do usuário, número de telefone do usuário, dados demográficos, dados de pagamento, número do cartão de crédito, histórico de pagamentos, dados de dispositivos, conectividade e configurações como número IMEI de telefones, dados sociais e dados de localização, mas tão somente está obrigada a armazenar os registros de acesso à aplicação, obtidos a partir de um endereço IP com a respectiva data e hora, observado o prazo legal de seis meses para o armazenamento, previsto no artigo 15, da Lei nº 12.965/14.” (fls. 270/272).

Na réplica (fls. 312/320), a autora alegou que o não fornecimento dos dados de registro de acesso à aplicação (logs e IP's), relacionados à conta de *e-mail*, os quais a ré tem a obrigação legal de preservar, a impedem de tomar providências efetivas para identificação do ofensor e a ré, por sua vez, não comprovou a impossibilidade de apresentar tais dados.

Às fls. 324/325 a ora apelante reiterou que “cumpru com sua obrigação de fazer às fls. 310/311, tendo fornecido todos os dados que foram localizados em pesquisa pelas informações requeridas pela Autora quanto ao endereço de e-mail erikaduarteyama@outlook.com. Os dados cadastrais fornecidos são os únicos que atualmente constam no cadastro da referida conta, como demonstrado no

documento juntado nestes autos. Ademais, não foram localizados registros de acesso à conta referentes no período indicado pela Autora, em que teriam ocorrido os atos ilícitos, esses que baseiam este pedido de dados nos termos do art. 22 da Lei 12.965/2014, do Marco Civil da Internet.”.

Na sequência, foi proferida a sentença que julgou procedente o pedido “para condenar a requerida ao fornecimento dos dados de acesso e conexão referente a criação do endereço eletrônico erikaduarteyama@outlook.com, devendo a ré colocar à disposição da autora todos os dados de que dispõe a respeito, inclusive, de logs de acesso, números de IP's de origem, com datas e horários GMT, se houver tais informações na sua base de dados, no prazo de quinze dias para cumprir a obrigação (Súmula 410 STJ), assim como para fornecer os dados de cadastros relativos à conta de e-mail informada na inicial.” (fl. 329).

Opostos embargos de declaração, sob o fundamento de cumprimento integral da obrigação, a sentença foi integrada para reconhecer que “os dados fornecidos, até o presente momento, pela embargante nos autos não satisfazem a obrigação de fazer determinada em sentença, consistindo somente no endereço de e-mail, nome do usuário, data e país de criação do endereço eletrônico (fl. 311). A alegação de que a conta de e-mail buscada não existe mais foi trazida somente nos presentes embargos de declaração, de modo que não há que se falar em omissão. De todo modo, nos termos do artigo 7º, inciso X, da Lei nº 12.965/14, a exclusão de dados pessoais depende de requerimento do titular da conta, o que não foi comprovado pela embargante, bem como deve ser observada a guarda obrigatória de registros pelo prazo de 6 meses, conforme previsto no artigo 15 da Lei nº 12.965/14, dispositivo legal citado expressamente na sentença embargada.” (fls. 342/343).

Pois bem.

Inicialmente, cabe consignar que a empresa Microsoft Informática Ltda. atua como provedora de aplicação e, nessa condição, nos termos do art. 15 da Lei nº 12.965/2014, “(...) deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado

e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.”

De acordo com a petição inicial, a reclamação no Bacen, cujo autor a ora apelada busca identificar, foi cadastrada eletronicamente em 1.6.2020.

A ação foi ajuizada em 8.10.2020, mas não foi deferido o pedido liminar. O acórdão condenatório transitou em julgado em 9.2.2022 (fl. 107) e a executada foi intimada a cumprir a obrigação em 14.3.2023 (fl. 188), oportunidade em que tomou conhecimento do processo, interpôs agravo de instrumento, que foi provido, para anular a citação.

Embora a demanda tenha sido ajuizada antes do decurso do prazo de seis meses, fato é que não houve citação válida nesse interregno e, ao tempo em que promovida a intimação para cumprimento da obrigação de fazer, já havia transcorrido o prazo de seis meses em que a ré é obrigada, legalmente, a armazenar os registros de acesso a aplicações de *internet*, cuja fornecimento, nos termos do art.15, § 3º, da Lei 12.965/2014, deve ser precedido de autorização judicial.

Às fls. 189 e 311 a ré apresentou os dados de que ainda dispunha, isto é, endereço de *e-mail*, país de origem, data e hora.

O pedido inicial contemplou o fornecimento de todos os dados de cadastro utilizados para criação da conta de e-mail “erikaduarteyama@outlook.com” e os registros eletrônicos capazes de identificar o usuário responsável pela criação da referida conta de e-mail, sobretudo *logs* de acesso, números de IP's de origem, com datas e horários GMT.

Considerando que a ré só foi regularmente citada depois de decorrido o prazo de seis meses, não é possível obrigá-la a apresentar todas as informações indicadas pelo autor na petição inicial, que ela informou não mais deter.

Considerando tais peculiaridades, é caso de

reconhecer que a ré, no decorrer do processo, apresentou os dados de que dispunha, não podendo ser obrigada a apresentar informações complementares, sob pena de ser obrigada a cumprir obrigação impossível.

Com relação à disciplina da sucumbência, consigna-se que a ré não opôs resistência ao cumprimento da obrigação, tendo apresentado os dados de que ainda dispunha, de modo que ela não deve arcar com os honorários de sucumbência do patrono da parte contrária.

Nesse sentido já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. FORNECIMENTO DE DADOS PESSOAIS. MARCO CIVIL DA INTERNET. NECESSIDADE DE DECISÃO JUDICIAL. CAUSALIDADE. NÃO APLICÁVEL. INTERESSE. SUCUMBÊNCIA. INEXISTÊNCIA.

1. Ação ajuizada em 02/07/2014. Recurso especial interposto em 18/08/2016 e atribuído a este gabinete em 20/09/2017.

2. O propósito recursal consiste em determinar se o ajuizamento de ação era procedimento indispensável para a quebra do sigilo dos dados do infrator, e se o recorrente deve ser condenado ao pagamento do ônus de sucumbência na hipótese.

3. O Marco Civil da Internet afirma a obrigatoriedade de ordem judicial para que os provedores de acesso e de aplicação apresentem dados considerados pessoais e sigilosos a interessados. Trata-se de proteção necessária e esperada à privacidade e à intimidade dos usuários de aplicações da internet.

4. Essa proteção legalmente conferida aos usuários da internet foi o motivo do ajuizamento da ação pela recorrida e seus representantes, como meio de tentar identificar a pessoa que criou o perfil ofensivo à menor adolescente.

5. Na hipótese, não há como afirmar a existência de sucumbência com fundamento no princípio da causalidade, ante a ausência de resistência por parte da recorrente em oferecer as informações solicitadas judicialmente.

6. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp n. 1.782.212/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 5/11/2019, DJe de 7/11/2019.) (g.n.)

Aqui, além de a ré não ter resistido ao pedido, a autora não providenciou a citação regular e tempestiva da ré, dando causa à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impossibilidade de atendimento de sua pretensão, razão pela qual o pedido é improcedente.

Sendo assim, a autora arcará com as custas e as despesas do processo e com honorários ao patrono da ré, de R\$1.000,00, tendo em vista o baixo valor da causa.

Diante do exposto, dou provimento ao apelo.

SILVIA ROCHA
Relatora