



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2021.0001005880

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043476-33.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GUSTAVO DO AMARAL, é apelado MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA (REVEL).

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U. Compareceu para sustentar oralmente a Dra. Fernanda do Amaral Previato.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 10 de dezembro de 2021.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1043476-33.2021.8.26.0100

Apelante: Gustavo do Amaral

Apelado: Microsoft Informática Ltda

Comarca: São Paulo

Voto nº 20.616

Ementa:

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.

Vistos.

A r. sentença de fls. 85/89, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação proposta por Gustavo do Amaral contra a Microsoft Informática Ltda, nos seguintes termos:

Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para CONDENAR a ré a restabelecer, no prazo de 48 horas, a integralidade do acesso do autor à sua conta microsoft, vinculada ao endereço eletrônico gustavoamaral@outlook.com, possibilitando a fruição de sua assinatura e de todos os serviços microsoft 365 family contratados, desde que adimplentes e em vigor, sob pena de multa diária que fixo em R\$ 200,00,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

limitada a R\$ 2.000,00.

Apela o autor com vistas à procedência total da ação, ao argumento de que, em razão do bloqueio da conta, restou caracterizada a conduta abusiva e configurado o dano moral indenizável. Sustenta o descaso da apelada que sequer contestou o feito, bem como que perder acesso a um endereço eletrônico não é um mero dissabor, vez que perdeu arquivos pessoais e profissionais (fls. 94/101).

O recurso foi processado e não foi respondido, vez que a ré é revel (fl. 108).

O autor informou oposição ao julgamento virtual (fls. 113).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso, que merece provimento.

Trata-se de ação na qual o autor pretende o restabelecimento de acesso a sua conta na Microsoft e o recebimento de indenização por danos morais, vez que teve seu acesso a conta Microsoft bloqueado, o que considera uma conduta ilegal e abusiva.

A irresignação do apelante restringe-se ao pedido de recebimento de indenização por danos morais.

Por força da manifesta vulnerabilidade técnica do consumidor e por força da responsabilidade objetiva do prestador de serviços reconhecida nos termos do art. 12 e §3, e do art. 14, e §3º, do CDC, cabia ao fornecedor dos serviços demonstrar a culpa exclusiva do consumidor pelo descumprimento de requisitos técnicos para o acesso e manutenção do serviço.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A perda dos dados, em si, constitui falha na prestação do serviço, pois o fato não é o que se espera.

Logo, os danos morais evidenciam-se inerentes aos fatos tendo em vista a essencialidade do serviço prestado para o exercício das atividades pessoais e profissionais do consumidor.

A matéria não é nova nesta 14ª Câmara de Direito Privado:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. I-CLOUD. MENSAGENS ELETRÔNICAS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DANO MORAL. ARBITRAMENTO. 1. Ainda que o autor possua conhecimento técnico em informática superior ao da média, ainda é vulnerável em relação à ré, mormente quanto a sistema por ela administrado. Ademais, cabe aplicação da teoria da carga dinâmica da prova para verificar a quem compete produzir provas nos autos. 2. Embora a ré alegue que cabia ao autor realizar back-up de seus e-mails para que eles fossem armazenados na nuvem, o fato é que o autor alegou que os e-mails desaparecidos estavam nela. 3. A perda de arquivos que compõem a cronologia da vida profissional e pessoal de uma pessoa gera dano moral, e não mero aborrecimento. Há prejuízos que ainda não podem ser mensurados. O valor indenizatório, então, não se mostra excessivo. 4. A multa diária pode ter seu valor reduzido, se se verificar culpa do autor em disponibilizar meios para a prestação de serviços da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ré. 5. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1110340-92.2017.8.26.0100; Relator (a): Melo Colombi; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/06/2018; Data de Registro: 25/06/2018)

Sendo assim, a situação trazida a exame autoriza a reparação por danos morais, que arbitro em R\$ 5.000,00.

Diante dos critérios adotados por esta Câmara, o montante ora fixado revela-se razoável, não gera enriquecimento sem causa ao apelante e atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tendo em vista as circunstâncias da causa, a capacidade econômica das partes e as finalidades reparatória e pedagógica dessa condenação.

Deste modo, merece provimento o recuso a fim de julgar procedente a ação e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir do julgamento deste recurso, nos termos da Súmula nº 362 do C. STJ, e de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Em face do provimento do recurso e procedência da ação condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º e § 11 do CPC.

Pelo exposto, o voto é pelo PROVIMENTO do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator