



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2018.0000110224**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1005302-53.2017.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante RODRIGO CELSO SILVEIRA SANTOS FARIA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado INTERNET GROUP DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANDRADE NETO (Presidente sem voto), LINO MACHADO E CARLOS RUSSO.

São Paulo, 21 de fevereiro de 2018.

**Maria Lúcia Pizzotti**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1005302-53.2017.8.26.0048  
Voto 21616 (yf)  
APELANTES: RODRIGO CELSO SILVEIRA SANTOS FARIA  
APELADOS: INTERNET GROUP DO BRASIL S/A  
COMARCA: ATIBAIA  
JUIZ SENTENCIANTE: DR(A). PAULO ROGÉRIO SANTOS PINHEIRO  
(yf)

**EMENTA**

**APELAÇÃO – AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO – LEGITIMIDADE PASSIVA 'AD CAUSAM' – FORNECEDOR APARENTE – MARCA COMUM – PRESUNÇÃO DE VERACIDADE DOS FATOS – BLOQUEIO ABRUPTO DE SERVIÇO – ESSENCIALIDADE – ENDEREÇO ELETRÔNICO – MARCO CIVIL DA INTERNET – RESTITUIÇÃO DOS DADOS – INDENIZAÇÃO – DANOS MORAIS.**

- Condições da ação verificadas a partir do alegado na petição inicial – *in statu assertionis*. Legitimidade constatada na relação de direito material – empresa que ostenta a marca do serviço gerido por terceiro – extensão para todos os entes da “cadeia de consumo” – artigo 34, do Código de Defesa do Consumidor – fornecedor aparente;

- Presunção de veracidade dos fatos – ausência de impugnação específica quanto à narrativa da exordial, inteligência do artigo 341, do Código de Processo Civil. Parte ré que não refutou o bloqueio abrupto, competindo-lhe comprovar que deu prévia ciência da suspensão do serviço na modalidade gratuita (art. 6º, inciso III, do CDC) – serviço remunerado de forma indireta, art. 3º, §2º, da Lei n. 8.078, de 1990;

- Gratuidade pretérita que não assegura o acesso ao serviço de forma gratuita, inviável impor à requerida a manutenção sem custos à conta de *e-mail* do demandante – legítima a cobrança pelo serviço outrora remunerado indiretamente, longevidade que apenas impunha informação qualificada da alteração da natureza dos serviços prestados – improcedência deste capítulo;

- Cognoscível, porém, a concessão de acesso aos documentos, com fulcro na interpretação extensiva do pedido (art. 322, §2º, do Código de Processo Civil). Tutela cominatória equivalente para que a ré forneça, em prazo hábil, o acesso aos *e-mails*, documentos e dados constantes da conta descontinuada;

APELAÇÃO Nº 1005302-53.2017.8.26.0048  
Voto 21616 (yf)

- Indenização moral acolhida – fatos narrados que se qualificam como dano moral (violação de direitos baseados na dignidade da pessoa humana, com repercussão na esfera da personalidade da vítima – doutrina) – inteligência dos artigos 186 e 927, do Código Civil. Endereço eletrônico de crescente relevante na sociedade (art. 319, II, do NCPC), notável a violação qualificada do dever de informar (art. 7º, do Marco Civil da Internet) – danos morais fixados em R\$8.000,00.

**RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 108/110, cujo relatório adota-se, que julgou IMPROCEDENTE o pedido inicial, condenando a parte autora ao pagamento das custas e honorários – fixados estes últimos em 10% do valor da causa.

Vencido, insurge-se o demandante, Rodrigo Celso Silveira Santos Faria (em causa própria). Repetiu que teve o acesso bloqueado ao *e-mail* gerido pela requerida, após mais de uma década de uso gratuito. Disse que a desativação do serviço, sem aviso prévio, causou a perda de "*contatos comerciais, pessoais e íntimos, perda de arquivos, fotos pdfs e semelhantes*", impositivo o desbloqueio e a indenização. Pugnou, assim, pela reforma da decisão.

Regularmente processado, vieram contrarrazões e os autos foram remetidos a este E. Tribunal.

É o relatório.

Aprioristicamente, cumpre asseverar a legitimidade passiva nos exatos termos da decisão do MM. Magistrado. A alegada cessão de "*todos os ativos e negócios*" à Ig Publicidade e Conteúdo Ltda., empresa distinta da requerida, não ostenta qualquer eficácia perante o consumidor, incapaz de verificar a distinção societária dentre os negócios realizados sob a marca "IG Internet".

Fredie Didier Jr. que aponta a legitimidade *ad causam* quando "*os sujeitos*

APELAÇÃO Nº 1005302-53.2017.8.26.0048

Voto 21616 (yf)

*da demanda estejam em determinada situação jurídica que lhes autorize conduzir o processo em que se discuta aquela relação jurídica de direito material deduzida em juízo” (Curso de Direito Processual Civil, Vol. 1, JusPodivm, 2007, p. 165/166). Inquestionável a adoção da teoria da asserção, em que as condições da ação são verificadas *in statu assertionis* – ou seja, em abstrato.*

Diante da notória publicidade junto ao consumidor final, com a utilização dos mesmos sinais distintivos (IG), indubitável a convergência de interesses econômicos entre as empresas, o que impede o reconhecimento da alegada ilegitimidade descrita, nos exatos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Na forma do artigo 34, da Lei n. 8.078, de 1990, a requerida integra a cadeia de consumo, na qualidade de fornecedora aparente, respondendo pela pretensão na exata medida do pedido inicial.

No mérito, malgrado haja notícia de que houve aviso prévio da desativação do serviço gratuito de *e-mail* gerido pelo IG, destaca-se que a ré não impugnou especificamente os fatos alegados. O autor sustenta que não foi previamente avisado, tendo sido abruptamente bloqueado o acesso ao serviço de *e-mail* que utilizava por mais de treze anos, ensejando a perda de contatos e documentos. Assim, aplica-se o disposto no artigo 341, do Código de Processo Civil, a justificar a procedência parcial do pedido.

Indubitável a natureza consumerista da relação jurídica, independente da gratuidade do serviço prestado (remuneração indireta – art. 3, §2º, do Código de Defesa do Consumidor), competia à requerida provar (art. 373, inciso II, do NCPC) que deu prévia e inequívoca ciência ao consumidor de que a modalidade gratuita do serviço de *e-mail* seria descontinuada, em consonância com o dever de informação – expressamente previsto como direito básico do consumidor no artigo 6º, inciso III, da Lei n. 8.078, de 1990.

Evidente que não se pode impor à ré que preste o serviço ou que o mantenha de forma gratuita para o requerente. A utilização do serviço de *e-mail* por treze anos não confere ao demandante tal prerrogativa, absolutamente inviável o pedido de desbloqueio ou de acesso à conta. A oferta longa de serviço de forma gratuita apenas lhe impunha maior diligência na transferência para a modalidade paga, o que não se concretizou em relação ao autor – ao menos não foi demonstrado pela requerida.

Por outro lado, os documentos, contatos e dados constantes do *e-mail* do demandante lhe pertencem, legítimo supor que o autor tenha acesso a tais elementos, a fim de guardá-los. Deste modo, entendo inserido no pedido (fls. 14, item 2) a tutela

APELAÇÃO Nº 1005302-53.2017.8.26.0048

Voto 21616 (yf)

cominatória (art. 322, §2º, do Código de Processo Civil), a fim de que a requerida forneça digitalmente (mídia) cópia de todos os documentos, missivas e dados constantes da conta [rodrigocelso@ig.com.br](mailto:rodrigocelso@ig.com.br), no prazo de 60 dias, a contar do trânsito em julgado.

Desde já, considerando a notícia de descontinuidade há mais de cinco anos, com a gestão do serviço por terceiro, fica autorizado o cumprimento da sentença na forma do artigo 380, parágrafo único, do Código de Processo Civil, ou, caso frustrada, a realização em perdas e danos, em quantia equivalente àquela fixada no capítulo subsequente da lide.

E, diante da falha na prestação do serviço, qualificada pela relevância do endereço digital na contemporaneidade, patente o dever de indenizar da requerida, a título de danos morais.

O dever de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor restou frustrado, ausente prova de que o demandante tenha, após quase quinze anos, sido avisado da restrição ao *e-mail*. Sobre o tema, destaca-se que o Marco Civil da Internet anota como direito do usuário a "publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet" (art. 7º, inciso XI). Não bastasse, a relevância do endereço digital de *e-mail* é inconteste. O Novo código de Processo Civil estabelece como requisito da petição inicial (art. 319, inciso II), certo que há doutrina afirmando a inserção dentre os direitos da personalidade.

Patente, pois, o ilícito civil (art. 186, do Código Civil) que justifica a indenização postulada. O cancelamento abrupto do *e-mail* configura violação do direito da personalidade, abuso ao elemento não patrimonial do indivíduo; qualificada a contrariedade ao dever de informar.

Os fatos noticiados se subsomem ao conceito contemporâneo da lesão de natureza moral. O dano *'in re ipsa'* se qualifica como aquele em que *"a responsabilização do agente opera-se por força do simples fato da violação, de modo a tornar-se desnecessária a prova concreta do prejuízo"* (Informativo n. 404, 24 a 28 de agosto de 2009).

Savatier mencionava que o dano moral é *"qualquer sofrimento humano que não causado por uma perda pecuniária e abrange todo atentado à sua segurança e tranquilidade, ao seu amor-próprio estético, à integridade de sua inteligência, às suas afeições, etc"*<sup>1</sup>. Neste esteio, sedimentou-se que o sofrimento, o vexame, a dor e a humilhação não constituem dano moral, tampouco integram sua definição, constituindo

---

<sup>1</sup> Apud. PEREIRA, Caio Mario da Silva, ob. Cit., p. 54.

APELAÇÃO Nº 1005302-53.2017.8.26.0048  
Voto 21616 (yf)  
repercussão do dano moral<sup>2</sup>.

Valho-me do conceito do Des. Cláudio Luiz Bueno de Godoy, para quem o dano moral, perpassa, sem esgotamento, o conceito de dignidade da pessoa humana (art. 1º, inciso III, da Constituição Federal) – assim compreendido como “*qualquer violação a direitos que têm seu valor fonte na dignidade humana. Ou seja, violação aos direitos chamados da personalidade, essenciais ou personalíssimos do indivíduo*”<sup>3</sup>. Diz-se, pois, ‘*in re ipsa*’, porque a tutela da personalidade se justifica em si mesma, independente de prova da afetação anímica do indivíduo – prescindível até mesmo a capacidade (cf. STJ, REsp. n. 1.245.550).

No mesmo sentido, Yussef Said Cahali rememora que a jurisprudência se inclina para punir atos ilícitos, que se mostram “*hábeis para macular o prestígio moral da pessoa, sua imagem, sua honradez e dignidade*”, que excedem o âmbito patrimonial e comercial, constituindo condição para o exercício de outras atividades (*Dano Moral*– 4ª Ed. São Paulo: RT, 2011, p. 318).

Fenômeno interno o dano moral, em si mesmo, não precisa nem pode ser provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência. Para corroborar, transcrevo:

*“A prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material. Seria uma demasia, algo até impossível, exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia (...). Neste ponto, a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está insito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado.” (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil, 4ª Ed., pág. 102).*

---

<sup>2</sup> BODIN DE MORAES, Maria Celina. *Danos à pessoa humana*. Rio de Janeiro: Renovar, 2007, p. 130.

<sup>3</sup> GODOY, Claudio Luiz Bueno. Alguns apontamentos sobre o dano moral, sua configuração e o arbitramento da indenização. In. CASSETARI, Christiano (coord.); CAMARGO VIANA, Rui Geraldo (orient.). *10 anos de vigência do Código Civil Brasileiro de 2002*: Estudos em homenagem ao Prof. Carlos Alberto Dabus Maluf. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 375.

APELAÇÃO Nº 1005302-53.2017.8.26.0048

Voto 21616 (yf)

Consequentemente, indubioso o dano moral. O montante postulado, todavia, extrapola a extensão do dano (art. 944, do Código Civil); deste modo, considerando as circunstâncias do caso concreto, em consonância com a jurisprudência em casos análogos, entendo por bem fixar a indenização em R\$8.000,00 (oito mil reais), a serem corrigidos desta data (súmula 362, do STJ), com juros de mora da citação (art. 405, do CC).

A fim de assegurar às partes o acesso às Instâncias Superiores e, principalmente, dispensar a interposição de embargos unicamente com este propósito, declaro prequestionados os dispositivos atinentes – inclusive aqueles não expressamente mencionados no corpo do acórdão, em razão da adoção do prequestionamento ficto pelo Novo Código de Processo Civil (artigo 1.025, do Novo Código de Processo) – cf. REsp. n. 94.852/SP.

Diante do exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, para julgar PROCEDENTE EM PARTE o pedido inicial, condenando a ré para que, em 60 dias, forneça digitalmente cópia de todos os documentos, missivas e dados constantes da conta [rodrigocelso@ig.com.br](mailto:rodrigocelso@ig.com.br) – observando-se o cumprimento na forma do artigo 380, parágrafo único, do Código de Processo Civil, ou, caso frustrada, a realização em perdas e danos. Ainda, condeno a ré ao pagamento de R\$8.000,00, corrigidos desta data (Súmula n. 362, do STJ), com juros da citação – além das custas e honorários, fixados estes últimos em 15% da condenação.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI  
Relatora