



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL – PROCESSO N. 0010216-71.2021.8.19.0004
ORIGEM: 6ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO GONÇALO
APELANTE: ISABELE COUTINHO PAIVA
APELADO: DECOLAR.COM LTDA.
RELATOR: DES. CARLOS GUSTAVO DIREITO

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PASSAGEM AÉREA. DECOLAR.COM. USO POR TERCEIROS DOS DADOS DA AUTORA CADASTRADOS NO SITE DA RÉ PARA AQUISIÇÃO DE PRODUTO. VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS. LGPD. DANO MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA.

- 1. Fornecedor que tem o dever de proteger os dados de seus clientes. Artigo 46 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Por falha na segurança de seu sistema, a apelada permitiu que terceiro fraudador tivesse acesso aos dados da apelante cadastrados em seu site.**
- 2. A LGPD faz a distinção entre dados pessoais e dados pessoais sensíveis (artigo 5º). Dessa forma, dados pessoais estão relacionados à pessoa natural identificada ou identificável e os dados pessoais sensíveis, à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.**
- 3. No caso, não há qualquer indício de que houve vazamento dos dados pessoais ditos sensíveis. Em que pese o incontroverso acesso de terceiros ao cadastro da apelante junto à apelada.**
- 4. O entendimento do STJ é no sentido de que o vazamento de dados pessoais comuns não tem a capacidade, por si só, de gerar dano moral indenizável, exigindo-se efetiva comprovação de prejuízos suportados pelo consumidor gerado pela exposição dessas informações.**
- 5. Apelante que não desembolsou qualquer valor. Não há notícia de qualquer cobrança indevida, tampouco de negativação.**
- 6. Ofensa aos direitos da personalidade da apelante (direito ao nome, à imagem, à privacidade, à honra, à boa fama e à dignidade) não evidenciados. Dano moral não caracterizado.**
- 7. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.**



ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. **0010216-71.2021.8.19.0004** em que é apelante **ISABELE COUTINHO PAIVA** e apelado **DECOLAR.COM LTDA**.

Acordam os Desembargadores que compõem a 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de seus votos, em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**.

RELATÓRIO

Adoto, na forma regimental, o relatório constante da sentença (fls. 415/417):

“ISABELE COUTINHO PAIVA moveu ação em face de DECOLAR.COM LTDA e UNIVERSAL ASSISTANCE ASSISTENCIA AO VIAJANTE LTDA, pendido a condenação das rés ao pagamento do valor de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), a título de danos morais.

Narrou a parte autora que: “foi surpreendida em 04/06/2021 com um e-mail informando a compra de passagem aérea junto a LATAM, no site da Ré DECOLAR, no valor de R\$ 1.410,26, partindo da cidade de Manaus/AM, com destino o Rio de Janeiro/RJ, com embarque marcado para 10/06/2021 às 06:05 e desembarque no mesmo dia às 08:50, com reserva nº 10151165600, ticket 9572148210110. Para sua surpresa, a passagem estava em seu nome, com seu número de CPF, conforme documentação anexa e abaixo colacionada. Inclusive, foi feito ainda seguro viagem em seu nome junto a terceira Ré, o qual jamais autorizou ou teve ciência da contratação. Porém, Exa., a Autora jamais foi para o estado do Amazonas, muito menos na data da viagem. Cabe ainda destacar que não é o caso de a Autora comprar passagem para terceiros, uma vez que a passagem estava em seu nome e que fora adquirida com cartão de crédito no qual não desconhece. Assustada com o corrido, entrou em contato com a requerida Latam através do protocolo 32785050, para verificar a possibilidade de cancelamento da passagem, sendo informada que não poderia proceder com o cancelamento haja vista o prazo mínimo entre cancelamento e a data do voo e que foi garantido que a pessoa não embarcaria sem a documentação da Autora (destaca-se que a Autora jamais teve furtada sua identidade, permanecendo com a única via até hoje). Ainda assustada com a situação, a mesma tentou fazer registro de ocorrência pela internet, ocasião que fora informada que ante a complexidade, deveria ocorrer de forma presencial, sendo assim marcado atendimento para o dia 07/06 às 18 horas na delegacia de Polícia, comunicando o registro de ocorrência sob o nº 073-03713/2021. Veja, Exa., se o voo de Manaus para o Rio de Janeiro estava marcado para o dia 10/06, não poderia a Autora ter comparecido presencialmente na delegacia de polícia para registro da ocorrência, o que comprova que não era a Autora quem embarcaria no voo. Ainda, ciente da situação, a Ré LATAM não se prestou com o zelo de verificar a pessoa que embarcaria utilizando os dados da Autora em Manaus, não verificando se de fato esta apresentou ou não documento de identificação, de modo que, ciente da situação, deveria agir com mais zelo. Em novo contato com a requerida, a Autora, através do protocolo 00620210940, conseguiu declaração de embarque do terceiro que viajou em seu nome, o qual desconhece ser, sendo que a única certeza que



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

tem, é que não fora ela quem viajou. Além do registro de ocorrência junto a polícia, foi registrada manifestação junto a ANAC, sob o nº de protocolo 50001.031290/2021-34, na data de 09-06-2021, um registro junto a LATAM (protocolo nº 2021.06/00004728023) e junto a DECOLAR (protocolo nº 2021.06/0004727977). Diante do ocorrido, ajuíza o Autor a presente ação afim de que sejam a Ré condenada a ressarcir moralmente o autor pelos danos morais e materiais sofridos".

Inicial com documentos às fls. 03/85.

À fl. 99, foi deferida a gratuidade de justiça e determinada a citação da parte ré.

Às fls. 101/103, a parte autora e a parte ré LATAM celebraram acordo, homologado à fl. 172.

Às fls. 186/321, a parte ré DECOLAR.COM LTDA apresentou contestação. Apresentou preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, afirmou que a compra supostamente foi realizada por terceiros, em seu site, mas com os dados do titular do cadastro, no caso a autora, uma vez que todos os dados estavam corretos e, por isso, o sistema não impediu que a compra fosse realizada. Sustentou que a fraude foi elaborada por terceira pessoa que, maliciosamente, usou o nome da ré Decolar.com, perpetuando a fraude em redes sociais, as quais a ré não atua. Não se pode imputar à ré responsabilidade pelos danos decorrentes do débito contraído, visto que o dever de cautela do fornecedor, nas relações de consumo, deve ser exigido nos limites de suas possibilidades. Requereu a improcedência dos pedidos.

À fl. 322, foi certificado que a ré UNIVERSAL ASSISTANCE ASSISTENCIA AO VIAJANTE LTDA não apresentou contestação.

Às fls. 329/343, a parte autora se manifestou em réplica, com reiteração das alegações contidas na inicial.

À fl. 359, foi decretada a revelia da ré UNIVERSAL ASSISTANCE ASSISTENCIA AO VIAJANTE LTDA.

À fl. 371, foi determinada a remessa dos autos ao Grupo de Sentenças."

Em sentença proferida pela magistrada Kathy Byron Alves dos Santos o processo foi julgado extinto, sem resolução do mérito, nos seguintes termos:

"Ante o exposto, na forma do art. 487, I, do CPC, JULGO IMPROCEDENTES OS PEDIDOS. Condeno a parte autora a arcar com as despesas do processo e com honorários sucumbenciais que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, na forma do art. 85, §2º, do CPC, observada a gratuidade de justiça.

P.R.I.

Transitada em julgado, ao credor para requerer o que for necessário à execução em 30 dias, sob pena de baixa e arquivamento."



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Em suas razões recursais (fls. 420/433), sustenta a apelante que *“não resta dúvidas, quanto à responsabilidade das requeridas no tocante o vazamento de dados da Apelante, permitindo que terceiros utilizassem seu nome para viajar de forma indevida.”*

Afirma que *“as requeridas permitiram que terceiros tivessem acesso à seus dados e embarcassem no voo originário de Manaus, quando a parte Autora comprovou que no momento da compra da passagem e do embarque, estava no estado do Rio de Janeiro, MAIS PRECISAMENTE NA CIDADE ONDE RESIDE, SÃO GONÇALO. (...) Logo, as requeridas colocaram a Apelante em risco, uma vez que, se o terceiro fizesse algo ilícito na aeronave, envolveria o nome da Apelante.”*

Aduz que *“não foi considerado pela r. sentença, todo o restante do conjunto probatório, com esta se baseando apenas na titularidade do cartão de crédito utilizado na compra das passagens para julgar a ação.”*

Assevera que *“a r. sentença não considerou o desrespeito à lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD)”*

Por fim, alega que a sentença *“não considerou a fraude perpetrada por terceiros em nome da Apelante, para compras indevidas, ocasionado pela falta de zelo e negligência das rés, é comprovação do fato indevido praticado e é passível de indenização”.*

Certificada a tempestividade do recurso e que a parte autora é beneficiária da gratuidade de justiça (fls. 434)

Contrarrazões às fls. 437/442 e 444/456 para que seja negado provimento ao recurso.

É o Relatório.

VOTO

Os recursos são tempestivos e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade, razões pelas quais devem ser conhecidos.

Consigne-se, inicialmente, que inexistente dúvida quanto à natureza da relação das partes como sendo a de consumo, considerando como consumidor todo aquele que utiliza serviço como destinatário final (art. 2º da Lei n. 8.078/1990), e fornecedor a pessoa jurídica que presta serviços mediante remuneração (art. 3º, e seu § 2º, da Lei n. 8.078/1990), devendo, assim, serem aplicadas as disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

A responsabilidade, no presente caso, é objetiva, fundamentada na Teoria do Risco do Empreendimento (art. 14 do CDC), devendo o empreendedor suportar os ônus decorrentes da atividade financeira, tal como dela auferir os lucros. As únicas excludentes estão previstas no § 3º do art. 14 do CDC.

Cuida-se de ação indenizatória ajuizada em razão do uso de indevido de dados da conta da apelante criada no site da apelada, para aquisição de produtos por terceiros.

De início, insta salientar que restaram incontroversos a utilização por terceiros de conta da apelante cadastrada junto à apelada, que o cartão utilizado na compra pertencia a terceiros, e que a apelante não desembolsou qualquer valor em razão da fraude.

Acerca do tema vale trazer à baila o que dispõe o artigo 46 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):

Art. 46. Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Dessa forma, pela leitura deste dispositivo, resta claro que o fornecedor tem o dever de proteger os dados de seus clientes.

No caso, por falha na segurança de seu sistema, a apelada permitiu que terceiro fraudador tivesse acesso a conta da apelante criada em seu site e, em consequência, que ocorresse o vazamento dos dados ali cadastrados.

É cediço que o consumidor ao criar uma conta em site de compras pela internet informa seus dados pessoais, como nome, e-mail, telefone, endereço e CPF.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) faz a distinção entre esses dados pessoais e os pessoais considerados sensíveis em seu artigo 5º. Confira-se:

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;



De fato, não há qualquer indício, sequer menção, de que o terceiro fraudador ao acessar a conta da apelante junto ao site da apelada teve acesso a dados pessoais ditos sensíveis, até porque não é de praxe que em sites de compras o consumidor preste este tipo de informação.

Nesse sentido, em que pese o incontroverso acesso de terceiros ao cadastro da apelante junto à apelada, o entendimento do STJ é no sentido de que o vazamento de dados pessoais comuns não tem a capacidade, por si só, de gerar dano moral indenizável, exigindo-se efetiva comprovação de prejuízos suportados pelo consumidor pela exposição dessas informações. Confira-se:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS. DADOS COMUNS E SENSÍVEIS. DANO MORAL PRESUMIDO. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DO DANO. I - Trata-se, na origem, de ação de indenização ajuizada por particular contra concessionária de energia elétrica pleiteando indenização por danos morais decorrentes do vazamento e acesso, por terceiros, de dados pessoais. II - A sentença julgou os pedidos improcedentes, tendo a Corte Estadual reformulada para condenar a concessionária ao pagamento da indenização, ao fundamento de que se trata de dados pessoais de pessoa idosa. III - A tese de culpa exclusiva de terceiro não foi, em nenhum momento, abordada pelo Tribunal Estadual, mesmo após a oposição de embargos de declaração apontando a suposta omissão. Nesse contexto, incide, na hipótese, a Súmula n. 211/STJ. In casu, não há falar em prequestionamento ficto, previsão do art. 1.025 do CPC/2015, isso porque, em conformidade com a jurisprudência do STJ, para sua incidência deve a parte ter alegado devidamente em suas razões recursais ofensa ao art. 1022 do CPC/2015, de modo a permitir sanar eventual omissão através de novo julgamento dos embargos de declaração, ou a análise da matéria tida por omissa diretamente por esta Corte. Tal não se verificou no presente feito. Precedente: AgInt no REsp 1737467/SC, Rel. Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, Primeira Turma, julgado em 8/6/2020, DJe 17/6/2020. IV - O art. 5º, II, da LGPD, dispõe de forma expressa quais dados podem ser considerados sensíveis e, devido a essa condição, exigir tratamento diferenciado, previsto em artigos específicos. Os dados de natureza comum, pessoais mas não íntimos, passíveis apenas de identificação da pessoa natural não podem ser classificados como sensíveis. V - O vazamento de dados pessoais, a despeito de se tratar de falha indesejável no tratamento de dados de pessoa natural por pessoa jurídica, não tem o condão, por si só, de gerar dano moral indenizável. Ou seja, o dano moral não é presumido, sendo necessário que o titular dos dados comprove eventual dano decorrente da exposição dessas informações. VI - Agravo conhecido e recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido. AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2.130.619 - SP (2022/0152262-2) RELATOR: MINISTRO FRANCISCO FALCÃO. Data do Julgamento 07.03.2023. (Grifou-se).

In casu, a apelante informa que os produtos foram adquiridos com cartão de crédito que não lhe pertencia, portanto, não desembolsou, repisa-se, qualquer valor. Noutras palavras, a apelante não sofreu prejuízo financeiro ensejador de reparação.

Ademais, nota-se que não há notícia de qualquer cobrança indevida, muito menos de negativação.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Nesse contexto, não restou comprovada ofensa aos direitos extrapatrimoniais da apelante ou sofrimento psicológico e físico que ultrapasse o razoável ou o mero dissabor a ensejar a condenação da parte apelada ao pagamento de verba indenizatória por dano moral.

Outro não é o entendimento deste Tribunal em caso análogo, *in verbis*:

Indenizatória por danos morais decorrentes do vazamento e acesso, por terceiros, de dados pessoais constantes de curriculum vitae entregue à empresa ré com intuito de obtenção de emprego. Sentença de improcedência, à míngua de comprovação pela parte autora dos fatos constitutivos do seu direito - art. 373, I do CPC. Apelação. Responsabilidade civil subjetiva que exige prova do fato, nexos causal, dano e culpa, na forma dos artigos 186 e 927 do Código Civil. Hipótese em que não se pode recolher, prima facie, do parco conjunto probatório carreado aos autos, a responsabilidade do réu pelo evento narrado, nem tampouco os danos provenientes de tal conduta, de modo a que se pudesse imputar-lhe a culpa indispensável à configuração de seu dever de indenizar, sobretudo porque a simples exposição de dados, sem prova de dano posterior ou maiores consequências, não pode ser reputada como ato ilícito passível de indenização. Precedente do E. STJ. Ausência de prova mínima dos fatos constitutivos do direito com que acena a autora, ônus que lhe é atribuído pelo art. 373, inciso I do CPC. Manutenção da sentença de piso. Honorários recursais. Recurso não provido. (0027515-08.2021.8.19.0054 - APELAÇÃO. Des(a). MAURÍCIO CALDAS LOPES - Julgamento: 22/09/2023 - TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 18ª CÂM). (Grifou-se).

Ante o exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando os honorários advocatícios para 11%, na forma do artigo 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade de justiça.

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2024.

CARLOS GUSTAVO DIREITO
DESEMBARGADOR RELATOR