



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Processo: 1.0000.26.164380-3/001
Relator: Des.(a) José Américo Martins da Costa
Relator do Acordão: Des.(a) José Américo Martins da Costa
Data do Julgamento: 13/05/2026
Data da Publicação: 15/05/2026

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE DADOS PESSOAIS - CADASTRO FRAUDULENTO EM PLATAFORMA DIGITAL - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - FIXAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO PELO MÉTODO BIFÁSICO 1. A utilização indevida de dados pessoais para criação de cadastro fraudulento em plataforma digital configura falha na prestação do serviço e viola direitos da personalidade do consumidor. 2. O dano moral, em hipóteses de uso indevido de CPF e vinculação a atividade exercida por terceiro decorrendo da própria lesão à identidade, privacidade e honra. 3. A fixação do quantum indenizatório por danos morais deve observar o método bifásico, considerando precedentes jurisprudenciais e as peculiaridades do caso concreto, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 4. A indenização fixada deve atender às funções compensatória e pedagógica, sem ensejar enriquecimento sem causa, sendo adequada a fixação em patamar compatível com casos análogos.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.26.164380-3/001 - COMARCA DE CONTAGEM - APELANTE(S): ----- - APELADO(A)(S): 99 TECNOLOGIA LTDA

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 12ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. JOSÉ AMÉRICO MARTINS DA COSTA RELATOR

DES. JOSÉ AMÉRICO MARTINS DA COSTA (RELATOR)

VOTO

Cuida-se de apelação interposta por ----- contra sentença (ordem 43) que, nos autos da ação de obrigação de fazer com danos morais proposta em desfavor 99 TECNOLOGIA LTDA., julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

"Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, exclusivamente para confirmar a tutela de urgência deferida (ID 10347965493), tornando definitiva a obrigação da ré de manter a exclusão/desvinculação dos dados do autor da conta fraudulenta (final de telefone 5498), permitindo que o requerente inicie novo processo de cadastro, sujeito às análises de segurança padrão da plataforma. Diante da sucumbência recíproca (art. 86, CPC), condeno as partes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, na proporção de 50% para cada parte, vedada a compensação. Suspendo a exigibilidade das verbas sucumbenciais em relação ao autor, por ser beneficiário da Gratuidade de Justiça (art. 98, § 3º, CPC), benefício que mantenho incólume. Após o trânsito em julgado, nada sendo requerido, arquivem-se com baixa."

Em suas razões, o apelante sustenta, inicialmente, que foi vítima de utilização indevida de seus dados pessoais, uma vez que, ao tentar se cadastrar na plataforma da apelada como motorista parceiro, constatou a existência de registro ativo vinculado ao seu CPF, supostamente realizado por terceiro, sem sua autorização, o que evidencia fraude e falsidade ideológica.

Aduz que a circunstância não configura mero erro sistêmico, mas falha grave na prestação do serviço, pois a apelada, na condição de fornecedora de serviços digitais, tem o dever de assegurar mecanismos eficazes de verificação de identidade, prevenção de fraudes e proteção de dados pessoais.

Afirma que a relação jurídica estabelecida é de consumo, sendo aplicável o regime de responsabilidade objetiva previsto no Código de Defesa do Consumidor, de modo que basta a demonstração do dano e do nexo causal para a configuração do dever de indenizar.

Defende que a plataforma da apelada se revelou defeituosa, por não fornecer a segurança que legitimamente se espera, permitindo que terceiro realizasse cadastro com dados alheios, o que caracteriza falha estrutural do serviço e atrai a incidência da teoria do risco do empreendimento.

Assevera que a utilização indevida de seu CPF o expôs a riscos concretos, como eventual responsabilização civil, administrativa ou criminal por atos praticados por terceiro, além de impedir sua utilização legítima da plataforma para fins de geração de renda.

Acrescenta que o dano moral, no caso, é *in re ipsa*, decorrendo automaticamente da violação aos direitos da personalidade, notadamente à identidade civil, à honra e à segurança jurídica, não se tratando de mero dissabor cotidiano.

Pontua que a situação experimentada ultrapassa o campo dos aborrecimentos triviais, tendo inclusive sido necessário o registro de boletim de ocorrência, o que evidencia a gravidade da lesão e o abalo à sua esfera jurídica. Sustenta, ainda, que a sentença recorrida minimizou indevidamente a gravidade dos fatos, deixando de reconhecer a violação aos direitos da personalidade e a falha na prestação do serviço, razão pela qual deve ser reformada.

Por fim, defende que o valor pleiteado a título de indenização por danos morais, no montante de R\$ 20.000,00, atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da conduta, a capacidade econômica da apelada e a função pedagógica da reparação civil.

Ao final, o apelante pugna pela reforma da sentença, com o reconhecimento da responsabilidade da apelada e sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso dispensado do recolhimento do preparo em razão da concessão da gratuidade da justiça. Contrarrazões à ordem 49.

É o relatório no necessário. Passa-se à decisão.

JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

Em análise de admissibilidade recursal, verifica-se que o recurso é cabível, adequado, regular e tempestivo, além de ter sido interposto por parte legítima e visar à reforma de capítulo da decisão no qual houve sucumbência. Assim, estando presentes todos os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, CONHECE-SE do recurso interposto. MÉRITO

Insurge-se o apelante contra a sentença primeva que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Argumenta que teve seus dados usados indevidamente na plataforma da ré e, ainda, foi impedido de concluir o cadastro.

Assim, faz jus à compensação por danos morais, pois a atividade seria usada como forma de complementação de sua renda.

Pois bem!

Inicialmente, importa ressaltar que o magistrado a quo reconheceu o ato ilícito cometido pela apelada, não havendo recurso da parte ré. Logo, quanto a este capítulo, a sentença transitou em julgado, cabendo analisar somente o pedido de compensação por danos morais.

No que diz respeito à caracterização do dano moral, prevalece na doutrina brasileira a corrente que define este tipo de dano como uma lesão aos direitos da personalidade. Segundo Enunciado 274 do CJF, os direitos da personalidade estão regulados de maneira não-exaustiva pelo Código Civil e se fundam na cláusula geral de tutela da pessoa humana, contida no art. 1º, III, da CRFB/88 (princípio da dignidade humana).

Na sintética lição de Flávio Tartuce, direitos de personalidade são aqueles que "[...] têm por objeto os modos de ser, físicos ou morais do indivíduo" (Manual de Direito Civil. Vol. Único. 9. ed. p. 82). Assim, para que se possa falar em dano moral, é necessária a ocorrência de uma lesão a qualquer dos direitos de personalidade da vítima, como suas liberdades (crença, profissão, locomoção), honra (subjetiva ou objetiva), imagem, vida privada, nome, integridade física, integridade psíquica e integridade intelectual.

Além disso, é importante registrar que os danos morais são caracterizados na esfera subjetiva da pessoa e o evento apontado como violador atinge o plano do valor da mesma em sociedade, repercutindo em aspectos referentes tanto à reputação perante os demais membros sociais quanto no tocante à mera dor intimamente sofrida.

Adotando este entendimento, Maria Celina Bodin de Moraes conceitua o dano moral como:

"[...] aquele que, independentemente de prejuízo material, fere direitos personalíssimos. Isto é, todo e qualquer atributo que individualiza cada pessoa, tal como a liberdade, a honra, a atividade profissional, a reputação, as manifestações culturais e intelectuais entre outros. O dano ainda é considerado moral quando os efeitos da ação, embora não repercutam na órbita de seu patrimônio material, origina angústia, dor, sofrimento, tristeza, humilhação à vítima, trazendo-lhe sensações e emoções negativas. (MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à Pessoa Humana.

Uma Leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais. Rio de Janeiro: Editora Renovar, 2009, p. 157)".

A partir destas noções e considerando-se a situação narrada nos autos, constata-se que a falha na prestação da ré violou direitos de personalidade do apelante.

A utilização indevida e não autorizada de dados pessoais, especialmente de um documento como o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), para a criação de um perfil falso com fins econômicos, não é um transtorno normal do cotidiano.

Trata-se de uma grave violação a direitos da personalidade, notadamente o direito à identidade, à privacidade e à honra e sua apropriação por outrem gera uma situação de profunda angústia, insegurança e vulnerabilidade.

Na espécie, o apelante que buscava uma fonte de renda extra viu-se associado a uma conta e a uma atividade exercida por um desconhecido em outro estado da federação.

A preocupação com as possíveis consequências dessa fraude é absolutamente legítima e concreta. Ele ficou exposto ao risco de ser responsabilizado por eventuais ilícitos civis, administrativos ou até criminais que o fraudador viesse a cometer utilizando o perfil falso.

Trata-se, pois, de circunstância que supera mero dissabor cotidiano, sendo devida a compensação pelo dano moral. Do quantum indenizatório

No que diz respeito ao valor fixado para compensação dos danos morais, é cediço que esta quantia deve ser fixada com moderação, visto que não pode propiciar um enriquecimento sem causa, mas deve servir como uma compensação proporcional em face da ofensa recebida.

Tal condenação deverá ter o efeito de produzir no causador do mal um impacto econômico capaz de dissuadi-lo a praticar novo ato atentatório à dignidade da vítima. Deve ainda representar uma advertência ao lesante, de modo que possa receber a resposta jurídica aos resultados do ato lesivo.

Diante da dificuldade de se fixar o quantum devido para compensação, o Superior Tribunal de Justiça vem entendendo que o método mais adequado para um arbitramento razoável deve considerar dois elementos principais: 1 - os precedentes em relação ao mesmo tema e; 2 - as características do caso concreto.

Ou seja, para se alcançar o valor adequado para cada caso, adota-se um método bifásico, no qual se apresentam duas etapas bem delineadas. Na primeira fase, arbitra-se um valor básico, "em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria". Para tanto, o julgador deve analisar a jurisprudência sobre o evento danoso e identificar quais são os valores usualmente arbitrados para o mesmo grupo de casos.

Já na segunda fase, alcança-se o quantum definitivo, ajustando-se o valor básico verificado na primeira fase às peculiaridades do caso concreto. Para aferição das peculiaridades do caso concreto, é indispensável que sejam sopesadas a gravidade do fato em si, a responsabilidade do agente, a culpa concorrente da vítima e a condição econômica do ofensor.

Segundo a ementa do Recurso Especial 1.473.393/SP, este método mostra-se o mais adequado, uma vez que: "atende às exigências de um arbitramento equitativo, pois, além de minimizar eventuais arbitrariedades, evitando a adoção de critérios unicamente subjetivos pelo julgador, afasta a tarifação do dano, trazendo um ponto de equilíbrio pelo qual se consegue alcançar razoável correspondência entre o valor da indenização e o interesse jurídico lesado, bem como estabelecer montante que melhor corresponda às peculiaridades do caso. (STJ. Resp. 1.473.393/SP. Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 04/10/2016, DJe 23/11/2016)."

Conforme asseverado pelo Ministro Luis Felipe Salomão no julgamento do Recurso Especial acima citado, a adoção deste critério traz, além de segurança jurídica, um norte de estabilização para o arbitramento dos danos morais, evitando-se, ainda, que a fixação do quantum não guarde proporcionalidade em relação às diversas hipóteses de dano moral analisadas pelo Judiciário.

Garante-se, assim, igualdade e coerência nos julgamentos realizados pelo juiz ou tribunal. Nos termos do voto do Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, ao julgar o Recurso Especial 1.152.541/RS, este método "... assegura igualdade, porque casos semelhantes recebem decisões similares, e coerência, pois as decisões variam na medida em que os casos se diferenciam".

Passando à aplicação da primeira fase do método bifásico ao caso sob análise, verifica-se que o egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais tem arbitrado para situações análogas a dos autos valores que flutuam entre R\$ 5.000,00 e R\$15.000,00, conforme apelações cíveis nº 1.0000.16.089662-7/001 (R\$5.000,00); 1.0145.10.006545-0/001 (R\$10.000,00) e 1.0701.13.028936-9/001 (R\$15.000,00).

Dessa maneira, fixa-se como quantum básico o montante de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00.

Fixado este parâmetro inicial, observa-se que as peculiaridades do presente caso não apontam a existência de circunstâncias mais gravosas do que os prejuízos naturalmente advindos do ato ilícito.

Já a responsabilidade do agente e condição econômica do ofensor são similares nas situações que envolve este tipo de dano moral.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Por essas razões, o quantum definitivo para compensação dos danos morais deve ser fixado em R\$ 5.000,00, valor que, além de guardar consonância com os precedentes acerca da matéria, se mostra apto a cumprir a dupla função de reparar o mal causado e retribuir o ato ilícito perpetrado pela parte apelada.

DISPOSITIVO

DESA. MARIA LÚCIA CABRAL CARUSO - De acordo com o(a) Relator(a). DESA.

RÉGIA FERREIRA DE LIMA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "Diante do exposto e observada a determinação do art. 93, IX, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO para condenar a ré ao pagamento de compensação por danos morais em R\$ 5.000,00, acrescidos de juros de mora conforme a taxa SELIC, deduzida a correção monetária (art. 406, § 1º, CC), a contar do evento danoso (Súm. 54, STJ), além de correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) a partir da publicação deste acórdão (Súm. 362, STJ).

Considerando a reforma da sentença primeva nesta sede recursal, os ônus da sucumbência devem ser revistos.

Custas recursais e processuais pelo apelado.

Honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação, em favor do patrono da parte autora. Sem majoração dos honorários advocatícios, em consonância com o Tema 1.059 do CPC/2015.

DERAM PROVIMENTO AO RECURSO"