

Microsoft deve indenizar por bloqueio indevido de e-mail de usuário

03/04/2022

A perda de arquivos que compõem a cronologia da vida profissional e pessoal de uma pessoa gera dano moral, não podendo ser considerada mero aborrecimento.

123RF



123RF Por causa do bloqueio, usuário perdeu todos os e-mails que estavam armazenados

O entendimento é da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao condenar a Microsoft pelo bloqueio indevido da conta de um usuário, que acabou perdendo todos os e-mails armazenados. A indenização por danos morais foi fixada em R\$ 5 mil.

Segundo o relator, desembargador Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, por causa da vulnerabilidade técnica do consumidor e da responsabilidade objetiva do prestador de serviços, reconhecida nos artigos 12 e §3, 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 e-mail.

"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", afirmou o desembargador.

Vidal considerou suficiente o valor de R\$ 5 mil, pois, para ele, não gera enriquecimento sem causa ao autor e também 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". A decisão foi unânime.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1043476-33.2021.8.26.0100**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-abr-03/microsoft-indenizar-bloqueio-indevido-mail-usuario/>