



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320752

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1130420-67.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante APPLE COMPUTER BRASIL LTDA, é apelada HELENA ROCHA MATOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1130420-67.2023.8.26.0100

Apelante: Apple Computer Brasil Ltda

Apelado: Helena Rocha Matos

COMARCA: São Paulo

JUIZ DE 1º GRAU: Miguel Ferrari Junior

VOTO nº 770

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização. Sentença de procedência. Apelo da ré. Autora que foi vítima de furto de aparelho celular. Criminosos que alteraram sua senha da conta (ID Apple/iCloud). Solicitações de bloqueio do celular e redefinição da senha não atendidas. Falha do serviço demonstrada. Danos morais constatados. Situação que ultrapassa o mero dissabor. Indenização arbitrada em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) que, no caso concreto, afigura-se excessiva. Redução do "*quantum*" indenizatório para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Multa diária. Limitação do valor das "astreintes" que se impõe (art. 537, CPC). Recurso provido, *em parte*.

Vistos.

-

Trata-se de APELAÇÃO interposta por APPLE COMPUTER BRASIL LTDA. nos autos da ação (nominada) de obrigação de fazer com tutela antecipada de urgência movida por HELENA ROCHA MATOS, objetivando a reforma da sentença de págs. 223/227, cujo relatório adota-se, que julgou procedente o pedido inicial, para "*... para o exato fim de condenar a ré ao cumprimento da obrigação de fazer, ao pagamento da multa pelo atraso no cumprimento da tutela provisória e urgência e da quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), a título de dano moral, com correção monetária (CC, artigos 404 e 407) calculada pelos índices previstos no programa de atualização financeira do Conselho Nacional de Justiça a que faz referência o artigo 509, § 3º, do Código de Processo Civil (ou pelos índices da tabela prática do TJSP, enquanto não editada tabela própria pelo CNJ), desde a data do arbitramento (súmula 362 do STJ), e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (CC, 406; CTN, artigo*

161, § 1º; e Enunciado 20 da I Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal), incidentes desde (termo a quo) a citação (mora ex persona - CC, artigos 397, parágrafo único, e 405 do CC, e CPC, artigo 240, caput - “o termo inicial dos juros de mora na condenação por dano moral é a partir da citação ou do evento danoso, conforme se trate de responsabilidade contratual ou extracontratual, respectivamente, o que afasta a alegação de incidência a partir do arbitramento da indenização” - STJ - AgInt no AREsp 1023507/RJ) com capitalização simples, ou seja incidem de forma linear apenas e tão-somente sobre o valor do principal atualizado (CPC, artigo 491, caput). Em razão da sucumbência – informada pelo princípio da causalidade – e por força do disposto nos artigos 82, 84 e 85, §§ 8º e 8º-A (proveito econômico irrisório ou inestimável ou diminuto valor da causa), condeno a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários ao advogado do vencedor que arbitro consoante apreciação equitativa em R\$ 5.511,73 (cinco mil, quinhentos e onze reais e setenta e três centavos), segundo valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil, observado o disposto no § 16 do artigo 85 do de Processo Civil, segundo o qual: “Quando os honorários forem fixados em quantia certa, os juros moratórios incidirão a partir da data do trânsito em julgado da decisão” (grifei e destaquei). “Logo, contar-se-ão os juros da liquidação dos honorários que figurarem como ilíquidos na condenação. Observe-se, porém, que se consideram líquidos aqueles cujo montante se apura mediante simples cálculo aritmético.” (HUMBERTO THEODORO JÚNIOR, Curso de Direito Processual Civil, I, Editora Forense, 60ª edição, páginas 336).”

Aos embargos de declaração interpostos pela autora (págs. 230/232), foi dado provimento (pág. 233) para reconhecer o atraso de 12 dias no cumprimento da tutela provisória de urgência pela parte ré.

Apela a requerida (págs. 236/272), sustentando, em resumo, que: i) a autora confessa que na data do furto do aparelho celular a tela do dispositivo encontrava-se desbloqueada, razão pela qual foi possível o acesso por terceiros e alteração de senhas; ii) não houve comprovação do nexo de causalidade entre suposta ação ou omissão da apelante, sendo que o processo de recuperação é procedimento automatizado/sistêmico, razão pela qual é tecnicamente impossível a

interferência da requerida, fato que afasta a incidência de multa; iii) afirma que não restou comprovada qualquer falha na prestação de serviço, sendo que os supostos danos sofridos pela autora decorrem de culpa exclusiva da autora e terceiros, vez que a Apple disponibiliza aos usuários diversas ferramentas de segurança, tais como a opção de proteção por meio de Bloqueio Ativação por senha de 04 ou 06 dígitos, por sensor de identidade por impressão digital, reconhecimento facial, a depender do modelo do aparelho, dentre outras; iv) a ativação dos sistemas de segurança depende de ato exclusivo do titular do aparelho; v) impugna a inversão do ônus da prova; vi) pugna pela revogação e exclusão da condenação das astreintes, pois a apelante cumpriu a determinação com a maior brevidade possível, para além do fato de referida multa (atraso de 12 dias, totalizando R\$ 102.000,00) ser abusiva, vez que o valor em que fixado (R\$ 10.000,00 por dia), mostra-se excessivamente oneroso à apelante e em desacordo com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade; vii) aduz ser descabida a condenação em danos morais, tendo em vista que a requerida não contribuiu para os supostos danos experimentados pela apelada, uma vez que a atividade ilícita foi praticada por terceiros; viii) alega, também, que a autora não demonstra o abalo moral sofrido e, alternativamente, requer a redução do valor; ix) pugna pela reforma do julgado e, em tese alternativa, a redução das “astreintes” fixadas.

Recurso tempestivo e preparado (págs. 273/374, 292/293 e 318).

Vieram aos autos as contrarrazões (págs. 278/289).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta provimento, *em parte*.

Por primeiro, é incontroverso que a relação jurídica de direito material estabelecida entre as partes é de consumo, e que o caso *sub judice* submete-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor.

A autora teve seu aparelho de telefone celular subtraído nesta Capital, por indivíduo de motocicleta, fato noticiado à autoridade policial, lavrando-se boletim de ocorrência (págs. 10/11).

O criminoso conseguiu *hackear* o sistema operacional

gerido pela corré Apple e trocar a senha da conta da autora (ID Apple/iCloud) que, ao solicitar o bloqueio do aparelho e recuperação da senha perante a ré, foi informada que seria possível apenas após o prazo de 13 (treze) dias, conforme *print* de pág. 02. Alegou, ainda, a autora, que o terceiro conseguiu realizar compras em seus cartões de crédito nos aplicativos “Raapi” e “Iffos”, porém, as empresas e bancos atuaram para minorar os danos à autora.

Com o ingresso da demanda, a autora obteve sucesso quanto ao bloqueio do celular e redefinição da senha, apenas após 12 dias da concessão de mencionada tutela de urgência (cf. págs. 14/16, 33/35, 39/41, 52, 55/59, 147/152, 230/232 e 233).

Em que pese o esforço explicativo do funcionamento das ferramentas de segurança fornecidos pela empresa apelante, as alegações partem de um juízo hipotético de que a autora não teria ativado as funções. Assim, não comprovou a ré que o impedimento para o bloqueio do celular e recuperação da senha ocorreu pelos motivos expostos na defesa.

Incumbia à requerida, assim que procurada, dar pronto andamento à solicitação da autora referente ao bloqueio do aparelho celular (Iphone) e redefinição da senha, evitando que o terceiro permanecesse com acesso aos dados pessoais da autora no celular. Deveria cercar-se dos meios de garantir o bloqueio solicitado, possibilitando ao consumidor alternativa de recuperação da senha na hipótese de impossibilidade de fazê-lo pela via ordinária, como ocorre no presente caso. A existência de relação de consumo entre as partes autoriza seja a ré obrigada a providenciar o necessário para que a autora tenha acesso às informações, restando demonstrado que não foi possível à autora, sozinha, providenciar o referido.

Nesse passo, houve quebra da justa expectativa da autora ao tentar utilizar os serviços da ré, de modo que presumível o abalo aos direitos da personalidade que ultrapassam o mero aborrecimento, situação a justificar a indenização extrapatrimonial fixada na sentença, notadamente pelo mencionado descaso da ré na solução do problema (cf. REsp. 86.271-SP, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, REsp 687.035/RS, rel. Min. Fernando Gonçalves, DJ 16-5-2005 p. 364, REsp 595.170/SC, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, DJ 14-3-2005 p. 352, REsp 295.130/SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 4-4-2005 p. 298, AgRg no Ag 562.568/RS, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 7-6-2004 p. 224 e AgRg no Ag 724.944/RS, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJ 20-3-2006 p. 298).

A doutrina confere à indenização do dano moral caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Reconhecido o dever de indenizar os danos extrapatrimoniais experimentados pela autora, sua quantificação há de observar os critérios orientadores da doutrina e jurisprudência, consoante o seguinte julgado do C. Superior Tribunal de Justiça:

"O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso" (cfr. REsp. n.ºs. 214.381-MG, 145.358-MG, e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira, DJU, respectivamente, 29.11.99, 01.03.99 e 03.08.98).

Sopesados esses fatores e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, tem-se que o valor estabelecido na sentença recorrida afigura-se algo elevado, notadamente porque não delineados outros desdobramentos o evento, de modo que a indenização é reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), patamar praticado nesta Câmara em precedentes similares, mantidos os consectários moratórios definidos pela sentença recorrida.

Nesse sentido, assim se estabeleceu:

"APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – INVASÃO DE DADOS – ICLOUD - Falha na prestação de serviços da plataforma digital – Ausência de excludente de responsabilidade – Risco da Atividade – Invasão de dados que ensejaram o cancelamento da conta - Danos morais configurados - Redução para R\$ 5.000,00, que atende aos critérios desta Câmara – Apelo parcialmente provido" (Apelação Cível 1003594-56.2022.8.26.0156, da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador Almeida Sampaio, j., 17.04.2024, v.u.).

No mesmo sentido, são os precedentes desta Corte:

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de procedência. Apelo da ré. Autor que foi vítima de furto de aparelho celular. Criminosos que alteraram sua senha do iCloud. Ré que, inobstante os contatos estabelecidos pela via administrativa, não logrou o desbloqueio do serviço. Falha do serviço comprovada. Ré que deve se cercar dos meios de garantir o acesso em caso de bloqueio, possibilitando ao consumidor alternativa de recuperação de dados na hipótese de impossibilidade de fazê-lo pela via ordinária, como ocorre no presente caso. Danos morais constatados. Abalo aos direitos da personalidade. Impossibilidade de acesso pelo autor de seus arquivos armazenados por treze anos, não obstante efetue o pagamento mensal dos serviços de armazenamento pelo iCloud. Perda de todos os arquivos guardados, a exemplo de fotos familiares e contatos importantes, inclusive conversas com clientes com os quais o autor, exercendo a profissão de vendedor, precisava interagir em pós-venda. Valor arbitrado de R\$ 5.000,00 que deve ser mantido, por atender aos critérios do Tribunal. Sentença mantida. Honorários fixados na sentença no limite máximo legal de 20%, não comportando majoração nos termos do art. 85, § 11, CPC. RECURSO NÃO PROVIDO." (cf. Apel. nº 1009561-10.2023.8.26.0007, rel. Des. Alfredo Attié, 27ª Câmara de Direito Privado, j. 31-10-2024).

"APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – 1. Nulidade da sentença por falta de fundamentação não evidenciada. Fundamentação suficiente à conclusão adotada – 2. Autor vítima de furto de aparelho celular que constatou, posteriormente, a existência de uma transferência via "Pix" em favor de terceiro no valor de R\$ 1.650,00. Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova segundo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, diante da verossimilhança das alegações do autor – Falha na segurança interna da instituição financeira e da gestora do sistema operacional IOS. Transação, via "Pix", realizada após o autor ativar o "Modo Perdido" do aparelho, que deveria encerrar a sessão do usuário e impedir o desbloqueio do aparelho, nos termos das informações contidas em site oficial da corré "Apple" - Realização de transferência de quantia em favor de terceiro sem o consentimento do correntista, que seria evitada caso o aparelho estivesse, de fato, bloqueado - Ressarcimento integral do valor descontado da conta corrente da autora – 4. Dano moral suportado pela autora caracterizado. Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso – Sentença reformada, com inversão do ônus sucumbencial – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1012116-31.2022.8.26.0590; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2024; Data de Registro: 08/05/2024)

No que pertine ao valor da multa processual fixada para cumprimento da tutela de urgência, impõe-se a observância da regra do artigo 537 do Código de Processo Civil, vez que, respeitado o entendimento da origem, o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afigura-se exacerbado, impondo-se sua limitação, pena de desvirtuamento de sua natureza, o que poderia causar enriquecimento indevido.

Assim, ponderando pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, razoável limitar o total em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a fim de evitar o enriquecimento sem causa por parte da autora.

Assim, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO, em parte**, ao recurso para fixação da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e a multa processual a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), nos termos da fundamentação.

JOÃO CASALI
- Relator -