



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000324135

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1073402-54.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante APPLE COMPUTER BRASIL LTDA, é apelado ARTUR NUNES DE SOUZA E ALMEIDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso, na parte conhecida. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 32772

APELAÇÃO Nº: 1073402-54.2024.8.26.0100

APELANTE: APPLE COMPUTER BRASIL LTDA.

APELADO: ARTUR NUNES DE SOUZA E ALMEIDA

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL

JUIZ: CARLOS EDUARDO VIEIRA RAMOS

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO DE DADOS EM “NUVEM”. Consumidor alega ter perdido o acesso ao “iCloud” após seu celular ter sido roubado. Ação pela qual busca (i) recuperar o acesso aos dados e (ii) indenização por danos morais. Demanda julgada procedente. Inconformismo da ré. **VIOLAÇÃO À DIALETICIDADE.** Inocorrência. Razões recursais que se contrapõem à ratio decidendi. **FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.** Ocorrência. Fornecedora não comprovou que o vazamento de dados se deu por culpa do consumidor. Procedimentos de segurança que devem servir para proteger o usuário e não para inviabilizar seu acesso aos próprios arquivos após ser vítima de um crime. A alegação de que a obrigação é impossível de ser cumprida deverá ser avaliada na fase de cumprimento de sentença e, se for este o caso, a obrigação de fazer poderá ser convertida em perdas e danos. **ASTREINTES.** Alegação de que a multa foi fixada em valor exorbitante. Questão já apreciada por ocasião do julgamento do agravo de instrumento interposto contra a r. decisão liminar. Preclusão verificada. Recurso não conhecido neste aspecto. **DANOS MORAIS.** Ocorrência. O autor perdeu o acesso a documentos importantes, pessoais e profissionais, e não conseguiu resolver a questão pela via extrajudicial. Situação que extrapola o mero dissabor. Quantum indenizatório (R\$ 10.000,00) que se afigura razoável e proporcional, além de estar de acordo com precedentes deste E. Tribunal em casos análogos. Sentença mantida. **SUCUMBÊNCIA.** Majoração. **RECURSO NÃO PROVIDO, na parte conhecida.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença a fls. 216/227, cujo relatório adoto, que julgou procedentes os pedidos iniciais para (i) condenar a ré a restabelecer o acesso da parte autora aos dados armazenados no “iCloud”, *“sem prejuízo de que, na sua impossibilidade, seja a obrigação de fazer convertida em perdas e danos”*, e (ii) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00.

Em razão da sucumbência, condenou a demandada ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Apela a ré (fls. 230/270). Alega, em síntese, que os dados não foram disponibilizados ao demandante porque houve *“falha de cautela do apelado no tocante à manutenção e guarda da chave reserva de vinte e oito dígitos”*. Afirmar que *“para alteração da senha de uma Conta Apple é imprescindível a digitação do código original; se um terceiro não tem conhecimento deste código, por questões de segurança, é impossível a alteração da senha de uma Conta”*. Existe a possibilidade de o recorrido ter sido vítima da prática denominada *“phishing”*, por meio da qual são coletadas informações do usuário por meio de um *link* falso. A ordem judicial de recuperação do acesso à conta é impossível de ser cumprida. Não há que se falar em multa por descumprimento da decisão judicial, mas apenas em conversão da obrigação de fazer em perdas e danos. Não ficou comprovada a falha nos serviços prestados pela recorrente. As astreintes foram fixadas em valor exorbitante (R\$ 1.000,00 por dia, limitados a R\$ 20.000,00). O dano moral não ficou comprovado. Busca a reforma do r. *decisum*.

Recurso regularmente processado. Contrarrazões a fls. 276/286, com preliminar de violação à dialeticidade recursal.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais ajuizada por ARTUR NUNES DE SOUZA E ALMEIDA, ora apelado, em face de APPLE COMPUTER BRASIL LTDA., ora apelante.

Segundo afirmado pelo autor, no dia 06/01/2024, às 20h, seu aparelho celular foi roubado por dois indivíduos armado, que o abordaram na via pública. Como medida de segurança, tentou bloquear imediatamente o aparelho, mas percebeu que sua senha havia sido alterada pelos assaltantes.

No dia seguinte, buscando resolver a questão administrativamente, se deslocou à loja física da ré, localizada no Shopping Morumbi, tendo sido informado pelos funcionários que seria necessária uma chave de segurança de 28 dígitos para proceder à recuperação do acesso à sua conta.

Decidiu recorrer ao suporte telefônico da Ré, em 08/01/2024, mas recebeu a mesma resposta de que, sem a chave de segurança de 28 dígitos, não seria possível realizar qualquer procedimento para recuperar o acesso à sua conta.

Sustentou o autor que paga uma mensalidade de R\$49,90 pelo serviço de armazenamento adicional no iCloud, onde estão guardados não apenas seus arquivos pessoais, mas também informações e registros fundamentais para sua atividade profissional como arquiteto, como comunicações profissionais, registros de obras, contatos de clientes e fornecedores, bem como documentos e fotos.

Daí o ajuizamento desta demanda, pela qual busca recuperar o acesso à conta, além de indenização por danos morais, sugerindo o importe de R\$ 10.000,00.

Os pedidos foram julgados procedentes, como relatado, contra o que se insurge a ré.

De proêmio, cumpre afastar a preliminar de violação à dialeticidade recursal, na medida em que as razões a fls. 230/270, em que pese demasiadamente prolixas, contrapõem frontalmente a *ratio decidendi* de fls. 216/227.

Passo à análise do mérito recursal.

A recorrente insiste na tese de que o recorrido teria sido vítima

da prática denominada “*phishing*”, que consiste em “*enviar comunicações fraudulentas que parecem vir de uma fonte confiável*” com o objetivo de “*roubar dados confidenciais, como número e senha de cartão de crédito e informações de login, ou instalar malwares (softwares maliciosos) no dispositivo da vítima*”¹.

Em que pese o esforço da apelante em explicar o funcionamento do sistema de armazenamento em nuvem e dos respectivos procedimentos de segurança, todas as alegações partem de um juízo hipotético de que teria sido o usuário o responsável pelo vazamento de dados confidenciais.

Ocorre que a recorrente não foi capaz de comprovar os fatos alegados em sua defesa. Não se desincumbiu, portanto, de seu ônus probatório.

O autor, por outro lado, comprovou que utilizava a mesma conta “iCloud” em outros dispositivos (fls. 24/28). Apesar disso, não conseguiu recuperar o acesso aos dados e “*backups*”. Também registrou boletim de ocorrência, tendo narrado à autoridade policial que o bloqueio ocorreu após seu celular ter sido furtado (fls. 29/31), documentos esses que corroboram a narrativa inicial.

Com efeito, os protocolos de segurança mencionados na minuta recursal devem ter por objetivo proteger o usuário dos criminosos que tentam invadir sua conta, não inviabilizar o acesso por aquele que perde o acesso à “nuvem” depois de ser vítima de um crime até mesmo nos casos em que comprova sua identidade.

Isso posto, conclui-se que houve falha na prestação dos serviços pela ré, que não forneceu ao consumidor a segurança necessária (art. 14, § 1º, do CDC).

A recorrente alega, ainda, que a obrigação é impossível de ser cumprida. Isso, todavia, não justifica a reforma da r. sentença, apenas enseja a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos **caso fique comprovado, no cumprimento de sentença, que a providência é, de fato, inviável.**

O argumento relativo às astreintes, por sua vez, já foi devidamente enfrentado quando do julgamento do agravo de instrumento

¹ <https://www.serasa.com.br/premium/blog/o-que-e-phishing/>.

interposto contra a r. decisão liminar (recurso nº 2208489-71.2024.8.26.0000). Na ocasião, esta C. Câmara entendeu que (i) a fixação de astreintes era medida adequada para viabilizar o adimplemento da obrigação e (ii) o *quantum* foi fixado em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Isso posto, e considerando que não houve alteração no valor da multa, a matéria está preclusa. Consequentemente, o recurso não deve ser conhecido nesse ponto.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, como é cediço, doutrina e jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Ocorre que, no caso sob análise, é fato que a ré falhou ao prestar seus serviços, daí advindo uma série de transtornos de ordem moral para o autor, que perdeu o acesso a documentos importantes (inclusive de trabalho, já que o recorrido narra ser arquiteto, e afirma que armazenava arquivos profissionais na “nuvem”), e não conseguiu recuperá-los extrajudicialmente.

No que tange ao valor da indenização, tem-se que a reparação por dano moral tem duplo caráter, o ressarcitório e o punitivo.

Na função ressarcitória, deve-se considerar a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu². Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.

Sob este enfoque, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede, sem acarretar seu enriquecimento sem causa, mas que seja capaz de desestimular o causador desse mal a reincidir, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade.

In casu, o montante fixado na r. sentença (R\$ 10.000,00) afigura-se suficiente para reparar o prejuízo experimentado pelo autor, além de não

² Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62.

implicar violação aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Em casos análogos, essa também foi a indenização fixada por este E. Tribunal. Confira-se:

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATAÇÃO PELA AUTORA DE SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO DISPONIBILIZADO PELA RÉ (BACKUP). DEFEITO DO SERVIÇO. PERDA DE DADOS. DANO MORAL EVIDENTE. INDENIZAÇÃO ARBITRADA EM R\$ 3.000,00. PEDIDO DA AUTORA DE MAJORAÇÃO. NECESSIDADE. INDENIZAÇÃO ELEVADA PARA R\$ 10.000,00. RECURSO PROVIDO. Configurado o dano moral, resta ao juiz perquirir qual a sua extensão, para, então, fixar o 'quantum' indenizatório. Destarte, à míngua de uma legislação tarifada, deve o juiz socorrer-se dos consagrados princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo que a quantificação não seja ínfima, a ponto de não se prestar ao desiderato de desestímulo dos atos ilícitos e indesejáveis. Ao mesmo tempo, não pode ser tão elevada, que implique enriquecimento sem causa. No caso, analisado o que consta dos autos, suas particularidades e, ainda, a situação financeira de ambas as partes, a indenização deve ser majorada para R\$ 10.000,00, pois em consonância com os danos suportados pela autora.” (TJSP; Apelação Cível 1112637-09.2016.8.26.0100; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/09/2017; Data de Registro: 15/09/2017)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS e RESPONSABILIDADE CIVIL – Recuperação de danos e arquivos pessoais armazenados em nuvem “iCloud” – Autor que teve o aparelho telefônico furtado – Falha nos serviços de localização do aparelho e de armazenamento de dados – Ocorrência – Acesso por terceiros aos dados do aparelho e apagamento de arquivos que demonstram que houve defeito do produto e do serviço, não apresentado a segurança esperada – Inteligência dos art. 12, § 1º, e 14, § 1º, do CDC – Argumentação recursal baseada em situações hipotéticas de que o autor teria deixado o aparelho desbloqueado ou não habilitado os serviços que não estão lastreadas em indícios mínimos de prova – Mantida a determinação de recuperação dos dados do autor – Dano moral – Ocorrência – A falha na prestação dos serviços com privação dos dados armazenados, falta de diligência na solução extrajudicial do problema, mesmo após o acionamento do PROCON, ultrapassam situação de mero dissabor – Indenização arbitrada em R\$ 15.000,00 – Redução – Admissibilidade – Valor excessivo – Redução do “quantum” indenizatório para R\$ 10.000,00 – Sentença reformada apenas neste ponto, mantida a responsabilidade da ré pelos ônus sucumbenciais arbitrados – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1001910-03.2024.8.26.0132; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

“Apelação. Ação indenizatória por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso do Autor. Alegação de que, após seu celular ter sido roubado, houve o desbloqueio de seu aparelho, sendo efetuadas transações bancárias, bem como foi invadido e alterado o sistema "icloud", impossibilitando o rastreamento do equipamento eletrônico, pugnando pela reparação a título de danos morais em razão dos transtornos causados. Argumentos recursais que comportam acolhimento. Autor que comprovou nos autos os fatos ocorridos, consistente do roubo de seu aparelho celular, sendo efetuadas transações bancárias, bem como alteração de configuração em seu "icloud", desativando a possibilidade de busca de seu aparelho. Autor que inclusive comprovou o pedido de bloqueio do IMEI do aparelho no dia seguinte sem qualquer sucesso, nos termos do art. 373, I do CPC. Ré que, em nenhum momento ao longo da instrução processual, demonstrou a qualidade de seu serviço, observando que é empresa gestora do serviço digital "icloud". Ônus da prova que cabia a Ré, em atendimento ao disposto no art. 6º, VIII, do CDC. Falha na prestação do serviço configurada. Danos morais in re ipsa, observando-se o enorme calvário pelo qual passou o consumidor, arbitrados no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Sentença reformada. Sucumbência invertida. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012067-05.2022.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2023; Data de Registro: 19/09/2023)

Isso posto, a manutenção da r. sentença é medida que se impõe.

Por fim, em atenção ao disposto no § 11 do art. 85 do CPC, majoro os honorários de sucumbência para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Alerto ser desnecessária a oposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, na parte conhecida.

ROSANGELA TELLES
Relatora