



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000393718

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005729-44.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MILSON JANUÁRIO, é apelado APPLE COMPUTER BRASIL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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, 24 de abril de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1005729-44.2024.8.26.0100

Apelante: Milson Januário

Apelado: Apple Computer Brasil Ltda

COMARCA: São Paulo

JUIZ DE 1º GRAU: MARCOS DUQUE GADELHO JUNIOR

VOTO nº 1.295

APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECUPERAÇÃO DE SENHA DO ICLOUD - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AUTOR QUE NÃO DEMONSTROU TER SEGUIDO OS TRÂMITES INDICADOS PELA ACIONADA PARA RECUPERAÇÃO DO ACESSO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO EVIDENCIADA, NA HIPÓTESE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

-

Trata-se de ação (nominada) de obrigação de fazer com pedido de tutela provisória de urgência, ajuizada por MILSON JANUARIO contra APPLE COMPUTER BRASIL LTDA., julgada improcedente pela sentença de págs. 103/105, cujo relatório adota-se. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Inconformado, o autor, em sua apelação (págs. 108/115), alega, em síntese, que teria demonstrado que tentou a recuperação do acesso da sua conta (ID APPLE) e que a indicação trazida na sentença de que “*causa alguma perplexidade que o furto do aparelho celular do autor tenha sido comunicado autoridade após longos 7 dias (do sinistro)*”, não afasta a responsabilidade da apelada quanto à falha de segurança. Acrescenta que há clara hipossuficiência técnica entre autor e a requerida, pois apenas a apelada teria os meios de demonstrar a utilização quantitativa dos dados perdidos por ocasião da subtração do aparelho

celular. É dever da requerida garantir a segurança e privacidade dos dados dos usuários, devendo também assegurar o acesso em caso de desbloqueio e possibilitando ao consumidor uma alternativa de recuperação dos dados na hipótese de impossibilidade dele o fazer, o que é autorizado pela relação de consumo. O aparelho do autor mantinha mecanismo de identificação facial (Face ID) para desbloqueio da tela, o que deveria obstar o acesso de terceiros, o que não ocorreu, fato contra o qual a ré não se manifestou nem tampouco apresentou justificativa plausível, o que demonstra a fragilidade do sistema de segurança de seu produto. Foram comprovadas nos autos *“as falhas de segurança tanto do aparelho fabricado pela ré quanto do funcionamento de sua plataforma de arquivamento de dados”*, o que deixou o apelante vulnerável à ação de terceiros, além de ter ficado demonstrada a perda total de dados pessoais. Aduz que demonstrou que tentou inúmeras vezes solucionar a questão via administrativa, razão pela qual faz jus à indenização por danos morais diante do desvio produtivo, para além do fato da perda total dos dados pessoais.

Recurso devidamente processado e preparado (págs. 116/117, complementado nas págs. 171/172).

Contrarrazões às págs. 121/160.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Segundo consta da petição inicial, em 24.10.2023, o autor teve seu celular furtado, com a respectiva senha de acesso. Aduz que notou que sua senha de acesso do “ID Apple” foi alterada, razão pela qual solicitou à ré nova senha com a finalidade de bloquear o acesso ao aparelho subtraído e incluir no novo aparelho comprado. Alega, também, que necessita dos dados armazenados em sua conta (arquivos, comprovantes de pagamentos, contatos etc.). Em emenda, informou que vinha tentando recuperar há três meses o acesso, contudo, sem êxito. Diante disso, requereu a restituição de sua conta na plataforma iCloud atrelada ao seu *e-mail*, além de indenização por danos morais que alega ter sofrido.

Ofertada resposta pela acionada, sobreveio a sentença de improcedência do pedido inicial. E o inconformismo do autor não prospera.

O autor atribui à requerida falha na prestação dos serviços porque não conseguiu recuperar senha e acesso ao ID Apple, após furto de seu telemóvel com a senha.

Não tem razão.

Analisando a mensagem de pág. 19, datada de 20.11.2023, verifica-se que a acionada recomendou ao autor, para solução de seu problema, que configurasse uma chave reserva para o ID Apple, acrescentando:

"Se você precisar de ajuda para esse problema depois de consultar os artigos, entre em contato com o Suporte da Apple para reabrir o caso".

Existem outras mensagens com o fornecimento de código de verificação, a demonstrar a indicação de dispositivo confiável válido para recuperação da senha, e uma dessas mensagens dá conta do insucesso da tentativa de desbloqueio.

Não há comprovação, contudo, de novo contato com Suporte da empresa, como sugerido anteriormente.

É dizer, os elementos de convicção apresentados nos autos indicam que o autor tem a possibilidade de providenciar a recuperação da senha por meio dos mecanismos disponibilizados pela acionada, não havendo, repita-se, demonstração que tenham sido utilizados.

Nessa diretriz, como indicado na sentença recorrida, não demonstrado que o autor tenha dado prosseguimento aos trâmites apontados pela empresa fornecedora dos serviços, a inviabilizar o reconhecimento de falha de sua parte, seja na prestação dos serviços, seja no produto ofertado, afastando a imposição de obrigação de fazer e a indenização extrapatrimonial.

Em suma, na situação dos autos, não se cogita de revisão da sentença recorrida.

E, para que se tenha por configurado o pressuposto do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prequestionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial (RT 659/192).

Assim, pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação, majorada a verba honorária para R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais).

JOÃO CASALI
- Relator -