



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000397189

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002443-76.2023.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante FERNANDO APARECIDO RUBIO DOMINGUES, é apelado APPLE COMPUTER BRASIL LTDA.

ACORDAM, em 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JOÃO CASALI
RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002443-76.2023.8.26.0073

Apelante: Fernando Aparecido Rubio Domingues

Apelado: Apple Computer Brasil Ltda

Comarca: Avaré

Voto nº 632

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FURTO DE APARELHO CELULAR, ACESSO A DADOS PESSOAIS E SAQUES NAS CONTAS BANCÁRIAS DO AUTOR. FALHA NA SEGURANÇA DO SISTEMA EVIDENCIADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EXCLUDENTES NÃO COMPROVADAS PELA ACIONADA (ARTS. 12 E 14, CDC). DANOS MORAIS CARACTERIZADOS NO CASO CONCRETO. SENTENÇA REVISTA. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

-

Trata-se de ação de indenização por danos morais, ajuizada por FERNANDO APARECIDO RUBIO DOMINGUES contra APPLE COMPUTER BRASIL LTDA., julgada improcedente pela sentença de págs. 223/228, cujo relatório adota-se, carregando ao autor os ônus sucumbenciais, fixados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor dado à causa.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (págs. 247/265), pugnando pela inversão do julgamento, argumentando: i) comprovou que não lhe foi dada a “... opção de passar informações de cartão de crédito para então impedir a ação dos criminosos...”; ii) o apelante não alegou e “... em tempo algum restou evidente que seu aparelho estivesse desbloqueado no momento do furto”; iii) a responsabilidade da ré é objetiva, devendo responder pelos prejuízos causados ao consumidor em decorrência da falha na prestação de seus serviços; iv) foram violados os aplicativos que possuíam sistema de reconhecimento facial; v) a apelada não providenciou meios eficazes de bloqueio dos fraudadores; e vi) o vazamentos de dados bancários gera dano moral *in re ipsa*.

Recurso devidamente processado e preparado (págs. 266/268, complementado nas págs. 295/296).

Contrarrazões nas págs. 274/288.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Segundo consta da petição inicial, em síntese, o autor teve seu celular furtado e, após solicitar à ré o bloqueio do aparelho e da conta vinculada, sofreu invasão de dados resultando em prejuízos de ordem material e moral; a ré demorou mais de 30 dias para finalizar o procedimento de segurança; houve o vazamento dos seus dados, possibilitando o acesso dos criminosos às contas bancárias da própria Apple; experimentou danos morais.

Ofertada resposta pela acionada, sobreveio a sentença de improcedência do pedido inicial.

E, respeitado o entendimento do ilustre sentenciante, prospera o inconformismo do autor.

Por primeiro, anote-se que os autos versam sobre típica relação de consumo, enquadrando-se o autor e a requerida nas condições, respectivamente, de consumidor e de fornecedora, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor

No caso, aponta o autor a existência de falha no sistema de segurança de seu telemóvel, pois, após a subtração do aparelho, os criminosos conseguiram alterar sua senha pessoal e passaram a realizar operações bancárias, causando-lhe consideráveis prejuízos. A sua solicitação de bloqueio não foi atendida e somente conseguiu recuperar acesso à sua conta depois de 30 dias.

Em tal hipótese, caberia à acionada a demonstração de que a falha de segurança indicada pelo autor inexistiu ou que o evento decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

E tais circunstâncias não ficaram demonstradas nos autos.

Não se cogita de responsabilidade exclusiva do consumidor ou de terceiro, pois sobre a situação fática narrada nos autos, qual seja,

o furto do aparelho, não se estabeleceu controvérsia.

A acionada não trouxe aos autos esclarecimentos técnicos e específicos ao caso, sobre a forma como terceiros conseguiram alterar a senha pessoal do autor. Por evidente que esclarecimentos genéricos sobre o funcionamento do aparelho e seu sistema de segurança, sem precisa indicação de sua aplicação ao caso concreto, não servem para afastar a responsabilidade objetiva da fornecedora do produto e do serviço.

Indiferente, na hipótese, que o aparelho estivesse bloqueado ou não, pois, conforme informação constante do *site* da acionada, para redefinição da senha faz-se necessário informar o atual código do aparelho.

É dizer, a senha de segurança do consumidor não teve utilidade e o aparelho e os serviços ofertados pela acionada não forneceram a segurança que dele se esperava.

Pertinente lembrar que, em casos como o dos autos, são aplicáveis as regras dos artigos 12 e 14 da Lei n.º 8.078/90, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor do produto e do serviço, de modo que a este compete a apresentação de prova segura sobre a inexistência do defeito, ou responsabilidade do consumidor ou de outrem.

Não há demonstração, nos autos, de que a acionada tenha procurado minimizar os efeitos da falha no sistema. Do contrário, a defesa apresentada nos autos singelamente remete o consumidor à utilização de seu *site*.

Resumidamente, no caso dos autos, a acionada não apresentou esclarecimentos idôneos a justificar o indevido acesso à conta pessoal do autor, por terceiro, causando-lhe os prejuízos descritos na peça inicial.

Infere-se, portanto, que há de ser acolhida a argumentação inicial do autor, de existência de falha no sistema da acionada a afastar a argumentação de fortuito externo.

Está delineada nos autos situação que justifica a pretendida indenização moral. Isso porque, a falha no serviço prestado viabilizou o acesso aos dados pessoais do autor e realização de operações bancárias em valores consideráveis, situação que extrapola os transtornos ou aborrecimentos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

rotineiros e mostra-se apta ao reconhecimento da lesão moral a justificar a indenização pretendida.

Reconhecido o dever de indenizar os danos extrapatrimoniais experimentados pelo autor, necessário quantificá-los, valendo-se, para tanto, dos 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).

Na hipótese dos autos, não se pode negar que o autor passou por angústia e constrangimento em razão dos saques de suas reservas financeiras e ao ter seus dados indevidamente utilizados na contração de dívidas, em razão de falha no sistema ofertado pela acionada.

Todavia, na fixação do *quantum*, tem-se que o valor sugerido pelo autor mostra-se algo elevado, mostrando-se razoável fixar a indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), montante que não é exagerado e nem insignificante, atende as diretrizes do art. 944 do Código Civil, prestigia os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, analisadas as peculiaridades da lide e observados os parâmetros norteadores da doutrina e jurisprudência predominantes.

Em precedente similar, assim se decidiu:

"Declaratória com pedidos de danos materiais e morais. Autora foi vítima de roubo, sendo seu aparelho celular (Iphone) subtraído por criminoso que modificou a senha do aparelho celular roubado visando evitar o rastreamento do aparelho, com a realização de transações bancárias fraudulentas em contas em nome da autora nos Bancos corréus. Aplicação do CDC - Responsabilidade objetiva dos réus Súmula 479 do STJ.

Aplicação da teoria do risco do negócio. Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73. Falha na prestação de serviços dos Bancos corréus e da corré Apple, gestora do sistema operacional de segurança do aparelho celular (Iphone) roubado da autora - Realização de transações bancárias fraudulentas, no



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

curso espaço de tempo de um dia, após o meliante alterar a senha do Iphone da autora desativando o sistema de busca do aparelho celular, impedindo o bloqueio do aparelho, embora o Iphone da autora contasse com sistema de desbloqueio de aplicativos de bancos apenas através de reconhecimento facial (Face ID) - Não se comprovou a inviolabilidade dos sistemas de segurança dos Bancos réus e a inviolabilidade do sistema operacional de segurança do aparelho celular (Iphone), ônus da prova que era dos requeridos.

Transações bancárias negadas em valores incompatíveis com o padrão de consumo e perfil da autora - Inexigibilidade dos valores debitados irregularmente das contas em nome da autora nos Bancos réus (Bradesco, Sofisa e Picpay) - Restituição do valor total subtraído das contas correntes da autora nos Bancos réus.

Danos morais evidenciados - Damnum in re ipsa, que se comprova com o fato ilícito - Indenização arbitrada em valor menor ao pedido da autora, em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) Recurso parcialmente provido.

...

Por seu turno, incumbia à corré Apple zelar pela inviolabilidade de seu sistema operacional de segurança, impedindo que terceiros desbloqueassem o aparelho celular (Iphone) e, sem a utilização de reconhecimento facial (Face ID) válido da autora, desbloqueasse os aplicativos dos Bancos réus e a realização de diversas operações fraudulentas em conta corrente e com cartão de crédito em nome da autora" (Apelação Cível 1016814-25.2021.8.26.0361, da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador Francisco Giaquinto, j., 07.11.2024, v.u.).

Em assim sendo, é de rigor o acolhimento do recurso, estabelecendo-se a procedência do pedido inicial para condenar a requerida a pagar ao autor indenização por danos morais, em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, a partir desta data, e juros legais de 1% ao mês, desde o evento, observada *opportune tempore*, a Lei n.º 14.905/2024, ficando a acionada responsável pelo reembolso das custas adiantadas pelo autor e pela verba honorária fixada em 15% do valor da condenação, atualizado

Assim, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

JOÃO CASALI
- Relator -