



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426310

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022006-78.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALEXANDRE VENTURI, são apelados APPLE COMPUTER BRASIL LTDA e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E ANDRADE NETO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1022006-78.2023.8.26.0001

COMARCA DE SÃO PAULO – F.R. DE SANTANA – 4ª VARA CÍVEL

APELANTE: ALEXANDRE VENTURI

**APELADOS: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e
APPLE COMPUTER BRASIL LTDA.**

JUIZ PROLATOR: JOÃO VITOR DE SOUZA LIMA PACHECO

V O T O Nº 11.537

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autor que, após ter aparelho celular furtado, não consegue restaurar o acesso a sua conta no aparelho novo – Alegação que teve obstado o acesso à sua conta no Instagram, a qual era utilizada profissionalmente – Ação julgada parcialmente procedente em face do Facebook, afastados os danos morais, e improcedente relativamente à Apple – Inconformismo do autor – Alegação de que houve falha da corré Apple ante o não fornecimento de senha de acesso, que estaria salva no “iCloud” – Não acolhimento – Autenticador relacionado ao dispositivo, não havendo comprovação de que tinham sido salvas as senhas do autor – Não demonstrada falha do serviço nem no dever de informação – Improcedência mantida com relação à Apple – Pretensão ao reconhecimento de danos morais – Acolhimento – Indisponibilidade da conta que acarreta prejuízo ao autor – Repercussão negativa que o não acesso da conta gera perante terceiros, tendo em vista a demonstração de que o perfil relacionava-se à profissão do requerente – Dano moral configurado – Precedentes – Indenização arbitrada em R\$7.000,00 – Valor que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Sentença reformada, para julgar a ação totalmente procedente relativamente à ré Facebook, mantida a improcedência quando à corré Apple – Ônus sucumbenciais carreados à ré – Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com

indenização por danos morais ajuizada por Alexandre Venturi em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e Apple Computer Brasil Ltda., julgada improcedente relativamente à corré Apple e parcialmente procedente com relação à ré Facebook, pela r. sentença de fls. 214/219, com embargos declaratórios acolhidos a fls. 226, condenada a ré Facebook a restabelecer o acesso do autor à sua conta no Instagram indicada na inicial dentro do prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$500,00 por dia, limitados a R\$50.000,00, confirmando-se a liminar, repartidos os ônus da sucumbência em 2/3 para a parte autora e 1/3 para a ré Facebook, fixados os honorários em R\$1.000,00. Relativamente ao patrono da Apple, em razão da sucumbência da parte autora, foi a verba honorária arbitrada em 10% sobre o valor atribuído à causa.

Inconformado, apela o autor (fls. 229/241), buscando a reforma da r. sentença, para que seja reconhecida a responsabilidade da corré Apple pela falha na prestação do serviço. Menciona que a própria ré divulga a possibilidade de manter as chaves-senha de sites, apps, informações de cartões etc. em todos os seus dispositivos. Aduz que os termos de uso do serviço, em que o autor aceita a não garantia de que os dados não possam se perder, é contrato com cláusula obrigatória, de modo que deve ser reconhecida a sua abusividade. Insiste, ainda, quanto à ocorrência de danos morais tendo em vista que ficou sem acesso a sua conta no Instagram por quase 6 meses, já que sequer cumprida a liminar deferida no início do processo pela ré Facebook. Diz que não é possível estimar o prejuízo material sofrido, já que não tem como delimitar o quanto deixou de lucrar, mas que deixou de agendar consultas e dar cursos através da plataforma. Insurge-se, ainda, com relação aos honorários de sucumbência arbitrados.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 242/242 e 289/290), regularmente processado com contrarrazões (fls. 249/267 e 268/279).

Ausente manifestação de oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em que pesem os argumentos expostos na r. sentença e nas razões recursais, pelo meu voto, dou parcial provimento ao apelo.

Com efeito, narra o autor que teve seu aparelho celular furtado, de modo que perdeu acesso a sua conta no Instagram, que possuía mais de 15 mil seguidores e era utilizada como ferramenta de trabalho, já que, como médico, fazia publicações e ministrava cursos através de divulgação na plataforma. Alega, ainda, que buscou o restabelecimento de suas senhas salvas através do iCloud, da corré Apple, sem sucesso, contudo. Pretende a condenação das rés à obrigação de fazer, bem como sua condenação por danos morais.

Pois bem.

Em um primeiro momento, saliento que inexistente recurso relativamente à condenação da corré Facebook à obrigação de restabelecer o acesso do autor à sua conta no Instagram.

No tocante à improcedência da ação relativamente à corré Apple, deve ser mantida a sentença tal como lançada.

Em que pesem os argumentos expostos em seu recurso, como bem salientado pelo d. Magistrado, não há como responsabilizar a corré Apple pela inviabilidade de acesso a sua conta perante o Instagram.

Isso porque, ao ser adquirido novo dispositivo, as autenticações pelo iCloud passam a ser reconfigurados, não sendo possível a transferência desta informação do aparelho antigo para o novo. De se salientar que não há alegação de que tenha perdido o acesso a sua conta no iCloud, mas busca seja restabelecida **“a autenticação pelo iCloud no novo aparelho Iphone”** (fls. 27).

Como bem anotado na r. sentença:

“Embora a ré Apple tenha em tese legitimidade passiva para responder por falhas na aplicação iCloud, como visto, o fato é que a impossibilidade de acessar a conta do Instagram não decorre de conduta da ré. O backup pelo iCloud é apenas um instrumento que facilita ao usuário lembrar-se de suas senhas em diversos sites, mas não transfere à empresa que as armazena a responsabilidade caso o usuário se esqueça de alguma

delas. Até porque é máxima de experiência, nos termos do art. 375 do CPC, que a senha do usuário pode normalmente ser recuperada pela própria aplicação da rede social. Observe-se que o autor não provou ter realizado o backup das senhas pelo iCloud, que tem procedimento diferenciado, conforme demonstrado pela ré (fls. 76).

Não cabe, portanto, condenação da ré, seja em obrigação de fazer, seja em indenização moral.” (fls. 216/217).

Por outro lado, e respeitado entendimento em sentido diverso, é incontroverso que o autor perdeu acesso a seu perfil na plataforma Instagram. E nem se alegue a inaplicabilidade das disposições do Código de Defesa do Consumidor à hipótese, já que inegável a relação de consumo estabelecida entre as partes. E a responsabilidade do fornecedor por danos causados ao consumidor é objetiva, nos termos do art. 14 do referido diploma legal, ao dispor que **“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços”**.

Assim, entendo que assiste razão ao autor no tocante à reparação pelos danos morais sofridos. Isso porque o episódio em apreço acarretou sérios transtornos que não podem ser catalogados como mero dissabor, haja vista que utilizava a plataforma (Instagram) para a divulgação de seu trabalho, com divulgação de seus cursos, além do contato com familiares e amigos (fls. 4/7 e 236/240). Ademais, comprovou tentativas infrutíferas de solucionar o problema administrativamente junto à ré (fls. 9/12), configurado, portanto, o dano moral indenizável.

Em casos análogos, assim tem decidido esta Corte:

“APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Não comprovada a regularidade do serviço prestado ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros como causa do evento danoso. Falha na prestação do serviço. Demora injustificada para recuperação da conta. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. Hipótese revelada nos autos que extrapola os meros transtornos ou aborrecimentos do

cotidiano. Abalo da imagem e da reputação da autora perante o mercado e sua clientela além do impedimento do regular exercício da atividade. Inequívoco descaso com a situação do consumidor, que se conformou com a sentença. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Astreintes. Manutenção do valor da multa. Razoabilidade e proporcionalidade. Artigos 536, "caput" e § 1º, e 537, ambos do CPC. Sentença parcialmente reformada. Recurso da autora provido em parte e da ré não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1105413-39.2024.8.26.0100; Relator (a): Lidia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025).

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência, afastados os danos morais. Inconformismo do autor. Autor que trocou o aparelho celular, perdendo o acesso ao seu perfil. Impossibilidade de autenticar a conta e confirmar a identidade pessoal. Recuperação de acesso ao perfil do usuário. Falha na prestação de serviços. Danos morais configurados. Indenização devida. Quantum indenizatório. Fixação do valor da indenização em R\$ 10.000,00, quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir o autor, sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Sucumbência integral do réu. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1101043-51.2023.8.26.0100; Relator (a): Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2025; Data de Registro: 02/04/2025).

Desse modo, não obstante afirmar a existência de fortuito externo, nada justifica a demora em possibilitar que o autor acessasse sua conta através do novo dispositivo adquirido, quando instada extrajudicialmente para tanto.

Portanto, evidente a ocorrência dos danos morais, ante a repercussão negativa que o não acesso a sua conta gerou perante terceiros.

Com relação ao valor a ser arbitrado, levando em conta que houve demora para que o apelante tivesse acesso à conta que utilizava para fins de divulgação profissional (Instagram), entendo que o valor de R\$7.000,00 é adequado para mitigar seu aborrecimento e os danos causados ao seu nome e reputação, afastado o risco de enriquecimento indevido do requerente, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Acerca do tema, sempre importante e atual o ensinamento do Ministro Cezar Peluso, em acórdão de sua lavra quando integrante deste Tribunal de Justiça, publicado na RT 706/67: **“A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa.”**.

No mesmo sentido: **“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da função compensatória para a qual foi predisposta.”** (STJ REsp nº 318379-MG Rel. Min. Nancy Andrighi j. 20/09/01).

Tal valor deverá ser corrigido desde este arbitramento (Súmula 362 do C. STJ) e com juros de mora desde a citação, por se tratar de ilícito contratual.

Assim, a hipótese é de parcial provimento ao recurso interposto pelo autor para, mantida a obrigação de fazer determinada na r. sentença, condenar a ré Facebook ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$7.000,00, com correção monetária desde este arbitramento e com juros de mora desde a citação, mantida a improcedência com relação à requerida Apple.

Em razão procedência do pedido relativamente à corrê Facebook, de rigor sua condenação ao pagamento integral das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios do patrono do autor, que arbitro em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do §2º do art. 85 do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer), bem como a interposição de embargos de declaração com o fim exclusivo de prequestionamento.

Nestes termos, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS
Relator