

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão 6^a Turma Cível

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0000633-07.2017.8.07.0014

APELANTE(S) LENOVO TECNOLOGIA (BRASIL) LIMITADA

APELADO(S) _____

Relator Desembargador ARQUIBALDO CARNEIRO

Acórdão Nº 1275747

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TROCA DE PLACA DE MEMÓRIA DE CELULAR. INFORMAÇÕES PESSOAIS REPASSADAS A TERCEIRO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. NEXO DE CAUSALIDADE CONFIGURADO. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. DANOS MORAIS. QUANTUM. CRITÉRIO DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. APLICÁVEIS.

1. Em se tratando de relação de consumo, o fornecedor de serviços responde pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação de serviços, independentemente da existência de culpa, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.
2. Nos casos em que se mostra configurado o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, configura-se o dever de indenizar, hipótese da lide, em que a indevida troca da placa de memória do aparelho celular da autora proporcionou o acesso de suas informações pessoais a terceiro.
3. A razoabilidade apresenta-se como critério que deve imperar na fixação da quantia compensatória dos danos morais. Para além do postulado da razoabilidade, a jurisprudência, tradicionalmente, elegeu parâmetros (leia-se regras) para a determinação do valor indenizatório. Dentre eles, encontram-se, por exemplo: (a) a forma como ocorreu o ato ilícito: com dolo ou com culpa (leve, grave ou gravíssima); (b) o tipo de bem jurídico lesado: honra, intimidade, integridade etc.; (c) além do bem que lhe foi afetado a repercussão do ato ofensivo no contexto pessoal e social; (d) a intensidade da alteração anímica verificada na vítima; (e) o antecedente do agressor e a reiteração da conduta; (f) a existência ou não de retratação por parte do ofensor.



- 4.** Considerando os valores fixados em casos semelhantes e em observância às peculiaridades do caso, tem-se que o *quantum* para reparação dos danos morais arbitrados na origem deve ser reduzido para melhor atender aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.
- 5.** Deu-se parcial provimento ao recurso para reduzir o valor fixado a título de danos morais.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 6^a Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ARQUIBALDO CARNEIRO - Relator, JOSÉ DIVINO - 1º Vogal e VERA ANDRIGHI 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Desembargadora VERA ANDRIGHI, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVADO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 19 de Agosto de 2020

Desembargador ARQUIBALDO CARNEIRO

Relator

RELATÓRIO

Cuida-se de **apelação cível** interposta contra a r. sentença de ID 16401963, proferida pelo i. Juízo da Vara Cível do Guará/DF, que, nos autos da Ação de Indenização por danos Morais ajuizada por _____ em desfavor de MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA., posteriormente substituída por LENOVO TECNOLOGIA (BRASIL) LIMITADA (17257768 - Pág. 1), **jugou procedente o pedido inicial**, nos seguintes termos do dispositivo sentencial, *in verbis* (ID 16401963 - Pág. 3):

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na inicial para condenar a requerida ao pagamento da compensação por danos morais à requerente no valor de R\$15.000,00, acrescidos de correção monetária a partir da prolação desta sentença e de juros de mora de 1% ao mês a partir citação. Declaro resolvido o mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC/2015. Em face da sucumbência, condeno a requerida ao pagamento integral das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, com base no art. 85 do CPC. Sentença registrada nesta data. Publique-se e intimem-se.”



A empresa Apelante/Ré, LENOVO TECNOLOGIA (BRASIL) LIMITADA, em suas razões recursais (ID 16401965), afirma inexiste vício em razão da substituição da placa do aparelho celular da Autora/Apelada, que teria sido colocada em dispositivo móvel de terceiro. Argumenta que essa placa seria responsável, tão somente, pelo desempenho/performance do aparelho, não tendo relação alguma com o armazenamento deste que seria feito através de componente próprio do celular, sendo que, nos dois pedidos de reparo do aparelho em garantia realizado pela Apelada, teria ocorrido a devida troca de placa.

Advoga a tese de que “*não existem provas que sejam aptas a conferir verossimilhança as alegações da Apelada (...) restam impugnados os pífios argumentos quanto à tese da própria utilização da placa objeto de troca, que não pode ser simplesmente presumida, em especial porque funda-se apenas em supostos e-mails unilaterais, que não vieram acompanhados de ata notarial*”. (ID 16401965 - Pág. 6)

Em relação aos danos morais, sustenta que “*seria impossível o dano, se observada a conduta da parte - terceiro- em proceder ao contato da Apelada, de forma que não há que se cogitar em prejuízo e, como é cediço, sem dano inexiste dever de ressarcir e/ou responsabilidade civil.*” (ID 16401965 - Pág. 9).

Destarte, requer seja afastada a indenização a título de danos morais ou, alternativamente, seja reduzido o importe arbitrado na origem.

Preparo juntado no ID 16401966 - Pág. 1.

Sem contrarrazões, conforme certidão de ID 16401971 – Pág.1.

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Desembargador ARQUIBALDO CARNEIRO - Relator

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso e o recebo no duplo efeito, com fulcro no art. 1.012, *caput*, do Código de Processo Civil.

Como relatado, o cerne da controvérsia cinge-se a aferir o nexo de causalidade entre o dano sofrido pela Apelada/Autora e a conduta da empresa Apelante/Ré e, subsidiariamente, verificar o *quantum* fixado a título de danos morais.

Entendo que assiste parcial razão à Apelante/Ré.

Vejamos.



I - Da responsabilidade pelo dano

Rememoro a dinâmica dos fatos para melhor elucidação da lide. Para tanto, adoto em parte o relatório da r. sentença (16401963 - Pág. 1):

"Trata-se de ação proposta por _____ em desfavor de MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA, tendo por fundamento eventual prejuízo moral sofrido pela requerente, em razão da má prestação de serviços pela Requerida.

A requerente relata que, em abril de 2016, adquiriu um aparelho celular marca Motorola, modelo Lenovo Vibe K-5. Informa que o produto passou a apresentar defeitos, razão pela qual o encaminhou à assistência técnica autorizada no dia 10/11/2016 e, em 03/01/2017, encaminhou o bem novamente para reparos, tendo sido devolvido em 06/01/2017, com todos os arquivos deletados sem a autorização da requerente.

Assevera que no dia 05/01/2017 tomou conhecimento, por e-mail enviado por terceiro, residente no estado de São Paulo, de que a placa do celular da requerente havia sido colocada no telefone do comunicante, constando todos os arquivos, dados, fotos e vídeos dela. Aduz que o fato foi informado à requerida, entretanto, sequer foram devolvidos os arquivos constantes da placa, indevidamente reutilizada pela empresa.

Requer a indenização pelos danos morais suportados no valor de R\$20.000,00.

Juntou documentos ao ID.31515378/31515389.

Ao ID. 31515386 foi deferido o benefício da gratuidade de justiça.

A requerida apresentou contestação (ID 31515402), e alegou que o serviço de reparo no aparelho da autora foi prestado a contendo e dentro do prazo legal, tendo o bem sido devolvido em perfeitas condições de uso. Requereu a improcedência do pedido inicial.

A requerente apresentou réplica ao ID. 31515407. Na oportunidade refutou as alegações da requerida e reiterou os termos da inicial. Ressalta que, no momento em que _____ fazia o gesto obsceno, a quinta requerida, _____, filmou a cena e divulgou em grupo de WhatsApp da turma da instituição de ensino, terceira ré.

Aduz que a filmagem foi posteriormente divulgada na internet, por meio do Google e Facebook, ora réus, com quase 2 milhões de visualizações. (...)"

De início, oportuno destacar que a aplicabilidade das normas previstas na Lei n.8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) à relação jurídica posta em juízo. A caracterização da relação de consumo depende da existência das figuras do consumidor e do fornecedor, em polos distintos da relação jurídica, bem como de um produto ou serviço como objeto da relação entre ambos.

No presente caso, tendo as partes firmado contrato de compra e venda de bem móvel, inegável que o objeto da relação jurídica futura consiste em um produto, na forma prevista pelo artigo 3º, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Resta evidenciada, pois, a relação de consumo entre as partes, devendo ser avaliada a responsabilidade do fornecedor em seu viés objetivo.

De acordo com a doutrina, “entre os elementos constantes na obrigação de indenizar, o mais importante é o nexo causal para que se tenha uma real dimensão do dano (...). Causa de um dano só pode ser um fato que tenha contribuído para provocá-lo, ou para agravar os seus efeitos (...)" (Código Civil Interpretado: artigo por artigo, parágrafo por parágrafo. Costa Machado, organizador, Silmara Juny Chinellato, coordenadora, 9ª ed. Barueri, SP: Manole, 2016, p. 730).



Quanto ao dano moral especificamente, é cediço que este se relaciona diretamente com os prejuízos ocasionados a direitos da personalidade, como, por exemplo, à honra, à imagem, à integridade física e psicológica, à liberdade etc. (CF, art. 5º, V e X).

Daí porque a violação de quaisquer dessas prerrogativas, afetas diretamente à dignidade do indivíduo, constitui motivação suficiente para fundamentar uma ação compensatória dessa natureza.

No caso dos autos, a Apelada/Autora sofreu dano em seu direito de personalidade em razão do acesso de suas informações pessoais decorrente da má-prestação de serviços da Apelante/Ré, porquanto a memória do seu celular foi indevidamente colocada em dispositivo móvel de terceiro, constando todos os seus arquivos, dados e vídeos.

Em suas razões de apelação, a parte Recorrente/Ré argumenta que essa placa seria responsável, tão somente, pelo desempenho/performance do aparelho, não tendo relação alguma com o armazenamento deste que seria feito através de componente próprio do celular, sendo que, nos dois pedidos de reparo do aparelho em garantia realizado pela Apelada, teria ocorrido a devida troca de placa.

Advoga a tese de que “*não existem provas que sejam aptas a conferir verossimilhança as alegações da Apelada (...) restam impugnados os pífios argumentos quanto à tese da própria utilização da placa objeto de troca, que não pode ser simplesmente presumida, em especial porque funda-se apenas em supostos e-mails unilaterais, que não vieram acompanhados de ata notarial*”. (ID 16401965 - Pág. 6)

Ocorre que esses argumentos não foram ventilados na contestação de ID 16401139, tendo a Ré, naquela oportunidade, se limitado a argumentar que teria realizado o reparo do aparelho celular, sem adentrar no cerne da lide, relacionado ao fato da extração de toda a memória do celular da Autora e colocação indevida em celular de terceiro, que encaminhou e-mail à consumidora informando esse acesso.

Tem-se, portanto, como irreparável a conclusão de Sua Excelênciia *a quo* quando fundamenta que (ID 16401963 - Pág. 2):

“*(...) quanto à afirmação da requerida de que tenha devolvido o aparelho de telefone à autora em perfeitas condições de uso, não apresentou provas. Entretanto, reitere-se, no caso, a parte ré não procedeu à impugnação específica dos fatos articulados pela autora. O pedido inicial não se ampara na fato de que o aparelho não estivesse funcionando ou estivesse sem condições de uso após o reparo, tampouco de que a prestação do serviço tenha sido extemporânea. A questão cinge-se a perda dos arquivos constantes da placa do telefone da requerente, que teria sido trocada pela empresa e reutilizada em telefone de terceiro, dando acesso a outrem aos referidos dados pessoais. Além disso, a delonga suscitada pela autora, diz respeito à solução quanto à restituição dos dados, senhas e arquivos, constantes da placa do telefone.*

Por outro lado, a requerente, juntou aos autos documentação suficiente a corroborar suas alegações. Isso porque constam ao ID. 31515389 as ordens de serviço da assistência técnica para reparos, bem como a troca da placa do telefone celular. Desse modo, comprovado o envio do produto à assistência, bem como a troca da placa do telefone, dispositivo que carrega a memória do aparelho, com os dados e arquivos, caberia à requerida alegar e demonstrar, para fins de improcedência da pretensão inicial, que o referido instrumento não teria sido reutilizado, ou que tivesse procedido à devida redefinição e realizado a entrega do backup à autora.

Assim, diante a ausência de impugnação específica pela requerida e tendo o acervo probatório corroborado as alegações da parte autora, tem-se por caracterizado o defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC”.

E ainda se considerasse o argumento de que a placa do celular seria responsável, tão somente, pelo desempenho/performance do aparelho, não tendo relação alguma com o seu armazenamento, que seria feito através de componente próprio do celular, essa alegação não restou comprovada nos autos, não



tendo a empresa Ré se desincumbido do seu ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, tal como determina o artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

A respeito do ônus da prova no procedimento monitório, trago à baila a precisa lição de Eduardo Talamini:

Tem-se dito que haveria radical inversão dos ônus probatórios que caberiam a cada uma das partes, conforme se considerassem os embargos ao mandado 'ação' ou 'contestação' (Cruz e Tucci, Ação..., p. 64; Carreira Alvim, Procedimento... p. 98/99). Todavia e rigorosamente, também essa matéria não é afetada pela concepção que se adote quanto à natureza dos embargos. Em qualquer das hipóteses, a posição das partes em face dos ônus probatórios seria a mesma.

Ao conceder a tutela monitória, o magistrado formula juízo de verossimilhança em favor do autor. A partir de então e em qualquer caso – considerem-se os embargos 'ação' ou 'contestação' -, passa a ser ônus do réu destruir o juízo de verossimilhança inicialmente estabelecido. Há entendimento assente em direito probatório de que, quando se forma presunção em favor de uma das partes, cabe à adversária demonstrar o desacerto dessa presunção (conferir, por todos: Barbosa Moreira, A presunção..., p. 60, e Dinamarco, A instrumentalidade..., p. 245). Essa noção igualmente é aplicável aos juízos de probabilidade: é ônus do réu no procedimento monitório provar que as coisas não ocorreram como parecem ter ocorrido (o que não exclui que ele se desincumba desse encargo através de 'provas indiretas'). Tutela Monitória, 2. ed., Editora Revista dos Tribunais, São Paulo, 2001, p. 149.

Desse modo, resta demonstrado o nexo de causalidade entre a conduta da empresa Apelante/Ré e o dano sofrido pela Apelada/Autora, configurando-se, portanto, o dever de indenizar.

Logo, sem retoques à r. sentença quanto a tal tópico.

II – Do *quantum* indenizatório

No que tange ao valor fixado a título de compensação por danos morais, a r. sentença hostilizada fixou-os em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Frisa-se que a fixação da verba indenizatória não pode promover o enriquecimento ilícito quando reconhecido. A quantia arbitrada deve reparar o prejuízo sem proporcionar o locupletamento do ofendido.

Sobre o tema, Boris Padron Kauffmann, após analisar precedentes do Superior Tribunal de Justiça, menciona alguns critérios que devem nortear a fixação do valor da indenização: “*em relação ao autor do ato danoso, o grau de sua culpa e o seu porte econômico; em relação ao ofendido, o nível socioeconômico; em relação ao ato, a sua potencialidade danosa. Tudo temperado com a moderação*”. Ao concluir a obra, afirma: “*não deve se transformar em causa de enriquecimento, e nem desestimular a atividade lícita. A palavra chave é, sem dúvida, a ‘razoabilidade’, critério que deve imperar na fixação da quantia compensatória dos danos morais*”. (O dano moral e a fixação do valor indenizatório. Revista de Direito do Consumidor. vol. 39, p. 75, jul. 2001)

Para além do postulado da razoabilidade, a jurisprudência, tradicionalmente, elegeu parâmetros (leia-se regras) para a determinação do valor indenizatório. Dentre eles, encontram-se, por exemplo: (a) a forma como ocorreu o ato ilícito: com dolo ou com culpa (leve, grave ou gravíssima); (b) o tipo de bem jurídico lesado: honra, intimidade, integridade etc.; (c) além do bem que lhe foi afetado, a repercussão do ato ofensivo no contexto pessoal e social; (d) a intensidade da alteração anímica verificada na vítima; (e) o antecedente do agressor e a reiteração da conduta; (f) a existência ou não de retratação por parte do ofensor.

Diante de alguns elementos extraídos dos autos, aliados a esses critérios traçados pela jurisprudência e pela doutrina, entendo que o valor fixado pelo douto magistrado de origem, com a devida vênia, deve ser reduzido.

Ora, quanto à forma como ocorreu o ato ilícito, constata-se que houve repercussão pessoal, haja vista que a Apelada/Autora teve seus dados divulgados a terceiro, ainda que este não tenha ocasionado maiores transtornos com a divulgação em redes sociais, por exemplo.

No entanto, considerando os aspectos punitivo e compensatório da condenação, a gravidade, a ausência de reiteração do ato e as demais circunstâncias fáticas da lide, entendo que o *quantum* indenizatório arbitrado pelo doutro magistrado *a quo* mostra-se elevado, razão pela qual a r. sentença deve ser reformada parcialmente para a reduzir o montante fixado.

Agrega-se a isto o fato de que o valor fixado está em dissonância com as decisões exaradas em casos semelhantes por esta egrégia Corte. Confira-se:

“É certo que a notícia foi veiculada em programa que busca atrair audiência por meio de matéria sensacionalista. Contudo, a importância estabelecida pela sentença em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) se mostra exorbitante, admitindo minoração para R\$ 6.000,00 (seis mil reais), de modo que sirva de resposta ao sentimento de dignidade da vítima e, ao mesmo tempo, recomende aos réus maior zelo na divulgação de notícias na mídia.” (Acórdão 1097811, 20150110494410APC, Relator: CARLOS RODRIGUES, 6ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 2/5/2018, publicado no DJE: 29/5/2018. Pág.: 468/515)

“No caso em apreço, é nítida a ofensa à honra objetiva da apelada, tendo em vista as severas críticas e alegações feitas pela apelante na rede social, as quais são inverídicas. Tais afirmações foram, por certo, visualizadas por inúmeras pessoas, que deixarão de levar o seu animal na clínica apelada. Cabível, portanto, a compensação pelo dano moral. (...) Dessa forma, a fim de atender os pressupostos acima consignados, bem como a orientação doutrinária e jurisprudencial no sentido de que a finalidade da sanção pecuniária é a de compensar e punir, revela-se razoável o valor arbitrado na sentença de R\$7.000,00.” (Acórdão 996286, 20140110070324APC, Relator: JOSÉ DIVINO, 6ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 15/2/2017, publicado no DJE: 21/2/2017. Pág.: 846/895)

“O fato de o autor, médico, ter seu nome ligado a suposto esquema de corrupção envolvendo dinheiro público destinado à saúde, sendo exposto negativamente sem que haja qualquer indício ou comprovação de ter praticado conduta irregular ou ilícita, é suficiente para lhe causar constrangimento, dor e sofrimento suficientes a caracterizar dano moral. (...) Desse modo, a fim de atender os pressupostos acima consignados, máxime a orientação doutrinária e jurisprudencial no sentido de que a finalidade da sanção pecuniária é a de compensar e punir, de modo a desestimular a reincidência na ofensa ao bem juridicamente tutelado pelo direito, entendo que a compensação pecuniária proporcional aos constrangimentos narrados pelo autor deve ser mantida no patamar estabelecido na sentença, ou seja, em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).”

(Acórdão 1160240, 2016011022737APC, Relator: JOSÉ DIVINO, 6ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 20/3/2019, publicado no DJE: 26/3/2019. Pág.: 525/530)

“No caso em deslinde, verifica-se que a publicação ora em análise ensejou violação aos direitos ao nome, à imagem, à honra subjetiva e à honra objetiva do apelante. (...) Sopesados todos os parâmetros acima descritos, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), portanto, mostra-se adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto”. (Acórdão 1162991, 07355314420178070001, Relator: ALVARO CIARLINI, 3ª Turma Cível, data de julgamento: 27/3/2019, publicado no DJE: 11/4/2019)

“O estabelecimento autor embasa seu pedido de indenização por dano moral na atitude do requerido, o qual, com a divulgação dos vídeos e fotos anteriormente indicados, teria provocado fato lesivo à sua honra, sobretudo ao atribuir-lhe a adulteração intencional de



combustível e ao condenar sua suposta atitude de “passar os outros para trás”. O exame do feito revela documentos reproduzindo os comentários dos usuários da rede social (Facebook), relativos à postagem realizada pelo réu, tecendo críticas ao estabelecimento, incitando a depredação do local, entre outras menções depreciativas. Constatase, até mesmo, o compartilhamento, pelo réu, do conteúdo em outra rede social (Whatsapp), intitulada “Trânsito DF”. (...) No que tange ao valor arbitrado na sentença, entendo que a quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) mostra-se razoável e proporcional à ofensa.” (Acórdão 1198117, 07269839320188070001, Relator: SANDOVAL OLIVEIRA, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 28/8/2019, publicado no DJE: 9/9/2019)

Por conseguinte, tenho que a quantia de R\$6.000,00 (seis mil reais) atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e leva em consideração os demais critérios pedagógicos e punitivos que reveste a indenização.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reduzir o valor arbitrado a título de compensação por danos morais para R\$6.000,00 (seis mil reais), mantendo-se íntegros os demais termos da r. sentença.

Deixo de majorar os honorários advocatícios, com fulcro no entendimento disposto no AgInt nos EREsp 1539725/DF.

É o meu voto.

O Senhor Desembargador JOSÉ DIVINO - 1º Vogal

Com o relator

A Senhora Desembargadora VERA ANDRIGHI - 2º Vogal Com

o relator

DECISÃO

CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME.

