

3



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Comarca de Goiânia - 5º Juizado Especial Cível

Avenida Olinda, esquina com a Avenida PL-3, quadra G, lote 04, Parque Lozandes, Goiânia/GO, CEP 74.884-120

---

Processo nº: 5407839-38.2023.8.09.0051

Parte Autora: -----

Parte Ré: Apple Computer Brasil Ltda

Natureza da Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento  
-> Procedimento do Juizado Especial Cível

---

### PROJETO DE SENTENÇA / MANDADO / OFÍCIO<sup>1</sup>

Trata-se de ação indenizatória proposta por ----- em face de **Apple Computer Brasil LTDA**, partes qualificadas.

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38, caput, da Lei nº 9.099/95. Fundamento e decido.

Inicialmente, quanto à preliminar de indeferimento do pedido de assistência judiciária gratuita, assevero que em sede de juizados especiais não há cobrança de custas e demais despesas processuais, razão porque reservo-me à análise do pedido nesse particular por ocasião, se houver, do recurso inominado, oportunidade em que este Juízo certamente terá melhores condições de aquilatar o direito da parte Reclamante em ser atendida em seu pleito.

Desta forma, REJEITO a preliminar apresentada.

Quanto à preliminar suscitada informando a impossibilidade de inversão do ônus da prova, é pacífico o entendimento de que, nos contratos de consumo, aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Consectário lógico, então, é que, a teor do previsto no art. 6º, III, CDC, seja possível a inversão do ônus da prova em demandas desta natureza.

Desta forma, REJEITO a preliminar apresentada.

Os pressupostos processuais de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo fazem-se presentes. As partes estão devidamente representadas, não restando irregularidades ou vícios capazes de invalidar a presente demanda.



De logo, tenho como praticável o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, eis que a discussão se trata de matéria exclusivamente de direito, sendo que os documentos juntados são hábeis à comprovação da matéria fática, sendo prescindíveis a produção de outras provas, motivo pelo qual conheço diretamente do pedido.

A presente ação versa sobre relação de consumo que deve ser analisada sob o foco do Código de Defesa do Consumidor.

Dentre os princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor encontra-se o princípio da vulnerabilidade (art. 4º, inciso I). É um conceito que expressa uma situação comparativa, na qual um dos integrantes da relação é mais fraco que a outra. Através deste princípio, o sistema jurídico reconhece a qualidade de sujeito mais fraco na relação de consumo. É inerente a todos os consumidores.

Em apertada síntese, o autor alega ter sido proprietário de um aparelho telefônico iPhone 12 desde fevereiro de 2022 e que teve seu dispositivo furtado na cidade de Goiânia, no dia 25/06/2023.

Aduz que após tomar ciência do ocorrido, tentou localizar o dispositivo furtado através dos meios disponibilizados pela Requerida para localizar o aparelho remotamente, porém, ao acessar sua conta iCloud, constatou que o serviço estava indisponível.

Assevera que os bandidos acessaram seus dados e suas redes sociais, mesmo com o dispositivo protegido por senha e alega que a Requerida incorreu em falha de prestação de serviços, visto que invadiram o dispositivo protegido por senha bem como em razão da suposta impossibilidade de rastreamento do aparelho após o furto.

Por tais razões, pugna pela condenação da requerida em indenização por danos morais.

A requerida APPLE apresentou defesa aduzindo que o requerente foi vítima de ação criminosa, de modo que tal vicissitude afasta qualquer responsabilidade por parte da requerida que é apenas fabricante do aparelho telefônico.

Suscita que inexistente nexo de causalidade entre a alegada ação/omissão e o suposto dano, de modo que a ausência de tal liame se amolda como excludente de responsabilidade da APPLE.

Aduz ainda que o requerente não comprovou a suposta falha na prestação dos serviços ofertados e que o autor não comprovou ter envidado todos os procedimentos de segurança recomendados pela requerida.

Por fim, pugna pela inexistência de danos morais e pela improcedência total dos pedidos iniciais.

Insta salientar que no direito processual civil, em regra, vigora o princípio dispositivo, que determina à parte o dever de diligenciar a fim de comprovar as suas alegações e, por conseguinte, os fatos ensejadores das suas pretensões postas em juízo, conhecido como ônus da prova.

Em outras palavras, a lei processual atribui ao sujeito processual o encargo de provar determinado fato sob pena de, não o fazendo, sofrer o prejuízo de não ser acolhida a sua alegação.

De acordo com a distribuição ordinária do ônus da prova (Art. 373 do CPC), cabe ao autor a comprovação dos fatos constitutivos de seu direito e, ao réu, a demonstração dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos.

Neste diapasão, verifica-se que a parte autora logrou êxito ao comprovar a ocorrência de furto do respectivo aparelho telefônico, conforme registro de Boletim de Ocorrência (documento 12 do Evento 01), bem como as tentativas de rastreamento e falhas no serviço de rastreamento ofertados (documento 12 do Evento 01).



Restou demonstrado ainda que os autores do furto conseguiram acessar as redes sociais facebook e instagram do autor, conforme avisos de suspeita de acesso (documentos 08 e 09 do Evento 01).

A requerida, por sua vez, não juntou qualquer prova quanto às excludentes de sua responsabilidade, em especial quanto às alegações de não ter o requerente tomado as providências exigidas para o rastreamento do aparelho.

O requerente comprovou que realizou todo fluxograma exigido para busca remota do seu dispositivo, esbarrando no impedimento de acesso à sua conta no icloud, demonstrando o vício de qualidade no serviço da requerida (documentos 13 e 14).

Pois bem, tal fato deixa demonstrada a fragilidade do sistema do aparelho de celular, sendo forçoso o reconhecimento do pedido inicial, já que para todas as funcionalidades alteradas pelos criminosos, necessário ao menos utilização de senha pessoal.

Os fatos ultrapassaram o mero dissabor, já que mediante o acesso aos dados do autor houve acesso às suas redes sociais, situação que indubitavelmente causou inquietação, ansiedade e apreensão até ser resolvida perante as respectivas plataformas.

Nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, é previsto 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, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

Nesses casos, a Apple, empresa responsável pelo serviço iCloud, é considerada fornecedora perante o Código de Defesa do Consumidor, devendo responder pelas falhas na prestação do serviço.

As falhas podem envolver questões de segurança do sistema e/ou a omissão da empresa em prestar o suporte, seja em razão da ausência de suporte ou falta de solução.

Registre-se ainda, que se aplica a denominada teoria do desvio produtivo do consumidor, que se caracteriza, na lição de Marcos Dessaune, "quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável" (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

Portanto, a empresa requerida deve ser responsabilizada pelos problemas de acesso à conta de iCloud, inclusive sendo condenada ao pagamento de danos morais.

Segue o entendimento jurisprudencial:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDOS INDENIZATÓRIOS. Sentença de parcial procedência. Pretensão à reforma manifestada por ambas as partes. Falha na prestação de serviços configurada. Demora no fornecimento de nova senha para acesso ao "ID Apple", com a finalidade de bloquear o acesso a aparelho roubado. Dano moral caracterizado. Quantum indenizatório majorado para o equivalente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) (...) (TJSP; Apelação Cível 1083065-32.2021.8.26.0100)

Apelação. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de procedência. Autora que teve o aparelho celular furtado. Acesso de terceiros à plataforma iCloud. Autora que se viu obstada de acessar sua ID Apple. Perda de dados arquivados na plataforma da ré. Tentativas frustradas de solução pela via administrativa. Falha na prestação de serviço configurada. Obrigação de fazer bem determinada. Danos morais caracterizados. Quantum arbitrado que deve ser mantido. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1004740-43.2021.8.26.0003)



AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER c/c pedido de indenização por danos morais. Apelo interposto pela autora exclusivamente contra a parte da sentença que afastou o pedido de indenização por danos morais formulado contra a corré, Apple, que foi condenada apenas à obrigação de fazer, consistente no restabelecimento do acesso da autora à sua conta de serviço iCloud. Irrecusável a ocorrência de danos morais. Aparelho da autora que foi roubado enquanto utilizava aplicativo waze, e que, portanto, estava totalmente desbloqueado para todos os acessos. Meliantes que se valeram dessa oportunidade, e alteraram todas as senhas do aparelho celular. Autora que, logo após o evento, entrou em contato com a ré, solicitando o bloqueio da conta iCloud, vinculada ao aparelho, para obstar o acesso, pelos ladrões, das informações e aplicativos constantes do celular. Tentativas infrutíferas. Autora que teve sua solicitação ignorada pela prestadora de serviços escolhida, e que ficou temerosa diante da possibilidade de o hacker continuar utilizando, sem restrições, os dados e informações privadas de seu celular. Fixação da indenização por danos morais em R\$ 10.000,00. Apelo provido. (TJSP; Apelação Cível 1033013-03.2019.8.26.0100)

Assim, constatada a falha na segurança do produto fabricado pelo réu, resta apurar o *quantum* indenizatório. Quanto ao montante a ser fixado, deve-se levar em consideração o abalo experimentado, a situação econômica das partes, a fim de evitar o enriquecimento ilícito, bem como propiciar efeito preventivo, com o condão de evitar que novas situações desse tipo ocorram.

Desta feita, considerando os fatos narrados nos autos, entendo que a indenização deve ser fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Frisa-se que o montante arbitrado considera a falha na segurança do produto fabricado pelo réu, com a qual restam atendidos os parâmetros fixados pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, nos termos do art. 944 do CC.

Ante o exposto, opino pela **PARCIAL PROCEDÊNCIA** dos pedidos apresentados por **Jazi Almeida de Oliveira** em face de **Apple Computer Brasil LTDA**, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil para o fim de **CONDENAR** a requerida ao pagamento total de **R\$3.000,00 (três mil reais)** a título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente pelo INPC a partir desta data, com juros legais de 1% a.m. a partir da citação.

À consideração da Excelentíssima Senhora Juíza de Direito deste Juizado Especial Cível.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

**Fernando Luiz Dias Morais Fernandes**

Juiz Leigo

### **HOMOLOGAÇÃO**

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo juiz leigo, razão pela qual **homologo** o projeto de sentença, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e honorários advocatícios em primeira instância, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95.

Havendo recurso com pedido de assistência judiciária, o recorrente deverá juntar documentos para



comprovar a necessidade do benefício (comprovante de renda, extratos bancários dos últimos três meses, declaração de imposto de renda dos últimos dois anos, inscrição CADÚnico – retirada no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social – ou outros que acha pertinente), com as razões do recurso, sob pena de perempção e deserção.

Publicado e registrado eletronicamente. Intimem-se.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

**Karinne Thormin da Silva**

**Juíza de Direito**

(assinado digitalmente)

(1) Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da CGJ/GO - Art. 136. Fica autorizada a adoção do DESPACHOMANDADO pelos magistrados, o qual consiste na prolação de ato decisório cujo teor sirva automaticamente de instrumento de citação, intimação, ofício ou alvará judicial (...) j12

**É um dever de todos, sem exceção, proteger crianças e adolescentes contra a violência infantil - Disque 100.**

