

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

**Órgão** Segunda Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO  
DISTRITO FEDERAL

**Processo N.** RECURSO INOMINADO CÍVEL 0762398-19.2023.8.07.0016

**RECORRENTE(S)** APPLE COMPUTER BRASIL LTDA

**RECORRIDO(S)** LORENA PENICHE YOKOY PORTELA

**Relatora** Juíza MARIA ISABEL DA SILVA

**Acórdão Nº** 1871473

#### EMENTA

**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. ROUBO DE CELULAR. PEDIDO DE BLOQUEIO DO APARELHO JUNTO À EMPRESA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE ACARRETOU TRANSTORNOS AO USUÁRIO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.**

1. Trata-se de Recurso Inominado interposto pela parte requerida, em face da sentença que a condenou a pagar à parte autora a importância de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização por danos morais, em razão de roubo no aparelho celular, da marca Apple, que foi comunicado pela vítima à empresa para que procedesse o bloqueio, contudo, por falha no aplicativo, os criminosos mantiveram total acesso ao celular da autora acessando suas contas bancárias e realizando transações.

2. Em suas razões recursais (ID 57675421), a recorrente sustenta que a recorrida não adotou as medidas de segurança devidas e que ela pode ter sido vítima de furto de dados pessoais, ou que até mesmo tenha passado a senha aos bandidos. Alega que não possui a capacidade de ativar o “*Modo Perdido*” de um dispositivo, uma vez que não retém as senhas dos usuários, sendo dever do usuário buscar a ativação. Requer a reforma da sentença para que seja julgado improcedente o pedido de indenização por danos morais, em razão da ausência de falha na prestação de serviços.

3. Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (IDs 57675423 e 57675424). Contrarrazões apresentadas (ID 57675429).



4. Trata-se de relação de consumo, uma vez que a recorrente é fornecedora de serviços, cujo destinatário final é a recorrida, conforme previsto nos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.079, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor.

5. Na origem, a recorrida informou ter sido vítima de roubo do seu celular em 10.06.2023, às 14h26, e, imediatamente, entrou em contato com a Apple para solicitar que o aparelho fosse colocado em “*modo perdido*”, a fim de impedir acesso a aplicativos de pagamentos e contas. Há nos autos comprovação de que a recorrente promoveu a suspensão do Apple Pay às 14h39, confirmando a adoção da medida de segurança pela recorrida. No mesmo dia, a requerida preencheu Boletim de Ocorrência Policial às 16h28 (ID 57675376). Mesmo com as diligências, recebeu e-mail da Apple com a informação de que o App Buscar iPhone havia sido desativado às 16h18 (ID 57675379), bem como foram realizadas diversas transferências bancárias entre às 15h57 e 16h36 do dia 10.06.2023 (IDs 57675381, 57675382, 57675383 e 57675384).

6. A responsabilidade civil nas relações de consumo assenta-se na teoria da qualidade do serviço ou do produto, notadamente em relação à segurança legitimamente esperada, conforme art. 14, § 1º, inc. II do CDC. Nesse sentido, por se tratar de responsabilidade civil objetiva é dispensável a análise do elemento volitivo, exigindo a norma a análise do elemento objetivo, qual seja a falha de prestação de serviços.

7. Extrai-se dos autos que as medidas de segurança adotadas pela recorrida foram descritas previamente pelo Suporte da empresa recorrente (ID 57675378) e realizadas de forma imediata pela usuária do serviço, tendo sido ativado o “*modo perdido*”, conforme ID 57675375. Não obstante, o argumento de que a recorrida ou seus familiares devem ter repassado a senha do celular para o bandido deve ser rechaçada, porquanto é notório que os criminosos, eventualmente, conseguem descobrir a senha quando esta possui relação com datas, iniciais de nomes, entre outras, ou até mesmo a própria quebra da senha através de ataque de força bruta ou com a utilização de algum equipamento para tanto.

8. Ademais, verifica-se que a consumidora adquiriu o produto confiando nas vantagens relativas a privacidade e segurança propagandeadas pela empresa recorrente, de modo que a demora/falha na efetiva prestação do serviço causou evidentes transtornos e sofrimentos que ultrapassam o mero aborrecimento, em transgressão aos atributos de sua personalidade. Precedente: Acórdão n. 1362233. Relator: EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS, Data de Julgamento: 30/07/2021, Primeira Turma Recursal, Data de Publicação: Publicado no DJE: 20/08/2021.

9. Portanto, a recorrente responde objetivamente pelos danos causados pela falha na prestação do serviço, gerando o dever de indenizar.

10. **RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.** Sentença mantida. Custas recolhidas. Responderá a parte recorrente vencida ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação. (art. 55 da Lei n.º 9.099/95).

11. A súmula de julgamento servirá de acórdão, consoante disposto no artigo 46 da Lei nº 9.099/95.



## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, MARIA ISABEL DA SILVA - Relatora, MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - 1º Vogal e GISELLE ROCHA RAPOSO - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Juíza GISELLE ROCHA RAPOSO, em proferir a seguinte decisão: RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. UNÂNIME, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 07 de Junho de 2024

**Juiza MARIA ISABEL DA SILVA**  
Relatora

## RELATÓRIO

DISPENSADO O RELATÓRIO, NA FORMA DO ARTIGO 46 DA LEI 9.099/95.

## VOTOS

**A Senhora Juíza MARIA ISABEL DA SILVA - Relatora**

DISPENSADO O VOTO, NA FORMA DO ART. 46 DA LEI 9.099/95.

**A Senhora Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - 1º Vogal**

Com o relator

**A Senhora Juíza GISELLE ROCHA RAPOSO - 2º Vogal**

Com o relator

## DECISÃO

RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. UNÂNIME



DISPENSADO O RELATÓRIO, NA FORMA DO ARTIGO 46 DA LEI 9.099/95.



Assinado eletronicamente por: MARIA ISABEL DA SILVA - 10/06/2024 20:32:25

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24061020322547900000056111758>

Número do documento: 24061020322547900000056111758

**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. ROUBO DE CELULAR. PEDIDO DE BLOQUEIO DO APARELHO JUNTO À EMPRESA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE ACARRETOU TRANSTORNOS AO USUÁRIO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.**

1. Trata-se de Recurso Inominado interposto pela parte requerida, em face da sentença que a condenou a pagar à parte autora a importância de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização por danos morais, em razão de roubo no aparelho celular, da marca Apple, que foi comunicado pela vítima à empresa para que procedesse o bloqueio, contudo, por falha no aplicativo, os criminosos mantiveram total acesso ao celular da autora acessando suas contas bancárias e realizando transações.

2. Em suas razões recursais (ID 57675421), a recorrente sustenta que a recorrida não adotou as medidas de segurança devidas e que ela pode ter sido vítima de furto de dados pessoais, ou que até mesmo tenha passado a senha aos bandidos. Alega que não possui a capacidade de ativar o “*Modo Perdido*” de um dispositivo, uma vez que não retém as senhas dos usuários, sendo dever do usuário buscar a ativação. Requer a reforma da sentença para que seja julgado improcedente o pedido de indenização por danos morais, em razão da ausência de falha na prestação de serviços.

3. Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (IDs 57675423 e 57675424). Contrarrazões apresentadas (ID 57675429).

4. Trata-se de relação de consumo, uma vez que a recorrente é fornecedora de serviços, cujo destinatário final é a recorrida, conforme previsto nos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.079, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor.

5. Na origem, a recorrida informou ter sido vítima de roubo do seu celular em 10.06.2023, às 14h26, e, imediatamente, entrou em contato com a Apple para solicitar que o aparelho fosse colocado em “*modo perdido*”, a fim de impedir acesso a aplicativos de pagamentos e contas. Há nos autos comprovação de que a recorrente promoveu a suspensão do Apple Pay às 14h39, confirmando a adoção da medida de segurança pela recorrida. No mesmo dia, a requerida preencheu Boletim de Ocorrência Policial às 16h28 (ID 57675376). Mesmo com as diligências, recebeu e-mail da Apple com a informação de que o App Buscar iPhone havia sido desativado às 16h18 (ID 57675379), bem como foram realizadas diversas transferências bancárias entre às 15h57 e 16h36 do dia 10.06.2023 (IDs 57675381, 57675382, 57675383 e 57675384).

6. A responsabilidade civil nas relações de consumo assenta-se na teoria da qualidade do serviço ou do produto, notadamente em relação à segurança legitimamente esperada, conforme art. 14, § 1º, inc. II do CDC. Nesse sentido, por se tratar de responsabilidade civil objetiva é dispensável a análise do elemento volitivo, exigindo a norma a análise do elemento objetivo, qual seja a falha de prestação de serviços.

7. Extrai-se dos autos que as medidas de segurança adotadas pela recorrida foram descritas previamente pelo Suporte da empresa recorrente (ID 57675378) e realizadas de forma imediata pela usuária do serviço, tendo sido ativado o “*modo perdido*”, conforme ID 57675375. Não obstante, o argumento de que a recorrida ou seus familiares devem ter repassado a senha do



celular para o bandido deve ser rechaçada, porquanto é notório que os criminosos, eventualmente, conseguem descobrir a senha quando esta possui relação com datas, iniciais de nomes, entre outras, ou até mesmo a própria quebra da senha através de ataque de força bruta ou com a utilização de algum equipamento para tanto.

8. Ademais, verifica-se que a consumidora adquiriu o produto confiando nas vantagens relativas a privacidade e segurança propagandeadas pela empresa recorrente, de modo que a demora/falha na efetiva prestação do serviço causou evidentes transtornos e sofrimentos que ultrapassam o mero aborrecimento, em transgressão aos atributos de sua personalidade. Precedente: Acórdão n. 1362233. Relator: EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS, Data de Julgamento: 30/07/2021, Primeira Turma Recursal, Data de Publicação: Publicado no DJE: 20/08/2021.

9. Portanto, a recorrente responde objetivamente pelos danos causados pela falha na prestação do serviço, gerando o dever de indenizar.

10. **RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.** Sentença mantida. Custas recolhidas. Responderá a parte recorrente vencida ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação. (art. 55 da Lei n.º 9.099/95).

11. A súmula de julgamento servirá de acórdão, consoante disposto no artigo 46 da Lei nº 9.099/95.



DISPENSADO O VOTO, NA FORMA DO ART. 46 DA LEI 9.099/95.



Assinado eletronicamente por: MARIA ISABEL DA SILVA - 10/06/2024 20:32:25

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24061020322523500000056111759>

Número do documento: 24061020322523500000056111759