

# Fabricante de celular deve indenizar consumidor por falha em app de rastreamento

16/12/2023

Cabe ao fornecedor responder, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor por problema ocorrido na prestação do serviço.

Com base nessa premissa, o 5º Juizado Especial Cível do Tribunal de Justiça de Goiás (TJ-GO) condenou uma fabricante de telefones celulares a indenizar um consumidor em R\$ 3 mil, a título de danos morais, pela falha no serviço de rastreamento de um aparelho.

Consta dos autos que, após ter seu telefone furtado, o consumidor tentou utilizar a ferramenta de localização do celular por meio do sistema de armazenamento em nuvem da empresa. O serviço, porém, estava indisponível, o que impediu o rastreamento e a conexão com a conta vinculada ao aparelho. Sem acesso a ele, o homem teve ainda suas redes sociais invadidas pelos ladrões.

Ele, então, ajuizou ação indenizatória contra a empresa alegando falha na prestação do serviço — que, segundo a fabricante, funciona até mesmo se o celular estiver desligado.

Responsável por analisar o pedido, o juiz leigo Fernando Luiz Dias Moraes Fernandes abriu sua fundamentação apontando a relação de consumo estabelecida entre as partes. Assim, com base no Código de Defesa do Consumidor, ele analisou o pleito sob a ótica do princípio da vulnerabilidade.

“É um conceito que expressa uma situação comparativa, na qual um dos integrantes da relação é mais fraco que a outra. Através desse princípio, o sistema jurídico reconhece a qualidade de sujeito mais fraco na relação de consumo. É inerente a todos os consumidores”, anotou o juiz.

Em seguida, Fernandes observou que, em sua defesa, a companhia argumentou que o fato de o autor ter sido vítima de um crime afasta qualquer responsabilidade da empresa.

Ela, contudo, não juntou prova que sustentasse as alegadas “excludentes de sua responsabilidade, em especial quanto às alegações de não ter o requerente tomado as providências exigidas para o rastreamento do aparelho”.

Por outro lado, prosseguiu o juiz, o consumidor conseguiu comprovar a ocorrência de furto e as tentativas de rastreamento e falhas no serviço ofertados.

“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”, explicou Fernandes.

Diante disso, prosseguiu o juiz leigo, o artigo 14, *caput*, do CDC prevê 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.

“Portanto, a empresa requerida deve ser responsabilizada pelos problemas de acesso à conta de iCloud, inclusive sendo condenada ao pagamento de danos morais”, concluiu Fernandes. O projeto de sentença foi homologado pela juíza Karinne Thormin da Silva.

Atuaram na defesa do consumidor os advogados **Thaffer Nasser, Aksel Cândido Araújo e Diego Parreira da Cruz.**

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 5407839-38.2023.8.09.0051**

Tânia Rêgo/Agência Brasil



*Homem teve seu telefone celular furtado em junho deste ano, em Goiânia*



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-dez-16/fabricante-de-celular-deve-indenizar-consumidor-por-falha-em-app-de-rastreamento-3/>