



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322569

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009845-07.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado ADAUTO MARINHO DE MORAES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

ADEMIR BENEDITO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 56098
APEL.N°: 1009845-07.2024.8.26.0161
COMARCA: DIADEMA
APTE. : TELEFÔNICA BRASIL S/A.
APDO. : ADAUTO MARINHO DE MORAES

Apelação – Ação de restituição de valores cumulada com inexigibilidade de débito e indenização por danos morais – Operações bancárias impugnadas pelo autor, realizadas por meio de conta corrente vinculada ao número de telefone do cadastro - Alegação de fraude – Ré que não provou que a “solicitação de bloqueio da linha por furto” fora realizada de forma regular, mediante a apresentação original dos documentos do titular da linha – Falha na prestação dos serviços configurada – Dano moral caracterizado – Reconhecido o direito à reparação, não se justificando a minoração da verba fixada, alinhada ao comumente arbitrado por esta Câmara Julgadora em casos análogos – Recurso desprovido – Decisão mantida.

Trata-se de ação de restituição de valores cumulada com inexigibilidade de débito e indenização por danos morais, baseada no fato de ter o autor sido vítima do golpe denominado “golpe do sim swap” ou da “troca de chip SIM”, o que teria viabilizado a “clonagem” de seu cartão múltiplo junto ao banco no qual mantinha conta corrente, com a efetivação de transações bancárias por ele não efetuadas.

Pela r. sentença de fls. 500/501, cujo relatório se adota, foi homologado o acordo realizado entre o requerente e os corréus Banco do Brasil S/A. e BB Administradora de Cartões de Crédito S/A., e o feito foi julgado procedente em relação à corré Vivo S/A., para o fim de condená-la ao pagamento de indenização moral no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), atualizado da publicação da decisão e acrescido de juros de mora a contar da citação, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, apela a empresa de telefonia ré (fls. 510/526). Reitera preliminar de ilegitimidade passiva para responder por danos sofridos em razão das operações bancárias fraudulentas. No mérito, em síntese, alega que o acordo celebrado com os corréus aproveitaria à apelante, posto ter havido o reconhecimento da

solidariedade na sentença. Aduz inexistência de ato ilícito por ela cometido, ausência de comprovação do direito alegado e impossibilidade de inversão do ônus da prova. Alega ausência de ingerência da Telefônica sobre aplicativos financeiros, e que os mecanismos de segurança devem ser providos pelos bancos. Assevera a culpa exclusiva de terceiro, o que quebraria o nexo de causalidade e afastaria a responsabilidade do prestador de serviço. Defende o afastamento dos danos morais, pugnando, subsidiariamente, pela redução do *quantum* arbitrado. Para tais fins, pede provimento ao recurso.

Recurso tempestivo, preparado, com contrarrazões a fls. 532/552.

É o relatório.

Com a devida vênia às razões expendidas nesta sede recursal, a irresignação não comporta acolhimento.

É incontroverso que o autor foi vítima de estelionato no qual criminosos, a partir do bloqueio de acesso deste à sua linha telefônica, conseguiram acessar a sua conta corrente e realizar operações bancárias.

A operadora de telefonia nega sua responsabilização. Sem razão, porém.

O autor se qualifica como consumidor, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC, aplicando-se, assim, as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Reza o Código de Defesa do Consumidor, indubitavelmente aplicável no caso em apreço, em seu artigo 14: **"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos."**

A responsabilidade das prestadoras de serviço é, pois, objetiva.

Sendo a responsabilidade do fornecedor objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente da ré, sua responsabilidade só poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, inciso II, do CDC), o que não se verifica, *in casu*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da

prova, competindo à requerida a demonstração da improcedência das alegações contidas na inicial, o que não fez.

No caso em análise, afirma o autor ter sido vítima de fraudadores, que teriam solicitado a transferência de sua linha telefônica, cadastrada junto à VIVO S.A., para chip diverso; em posse deste chip, obtiveram acesso à sua conta junto ao Banco do Brasil, clonando seu cartão múltiplo, por meio do qual efetivaram compras a débito e crédito.

No entanto, a corre Telefônica procura isentar-se de eventual responsabilização, ao argumento de que sua conduta estaria limitada "à prestação dos serviços de telefonia móvel" e que "houve tão somente indisponibilidade da linha, em razão de um registro de solicitação de bloqueio por furto às 21:39h do dia 08/07/2024, com reativação da linha as 09:27h do dia 10/07/2024".

Ora, fato é que na consideração de que o autor negou ter promovido pedido de bloqueio ou alterações em sua linha telefônica incontroversamente mantida junto à ré Telefônica, cumpria à empresa de telefonia demonstrar o contrário, uma vez que, como cediço, não se pode exigir da parte prova de fato negativo.

Neste contexto, cabia à empresa requerida demonstrar que a "solicitação de bloqueio por furto" fora realizada com observância aos procedimentos padrões de segurança, mediante a apresentação original dos documentos do titular da linha, fato este não comprovado nos autos, resultando, daí, sua legitimidade para figurar no polo passivo da demanda e, por consequência, diante do contexto probatório, sua responsabilidade civil.

Como bem observou o magistrado a quo:

"Conforme admite a ré, houve suspensão do serviço no período entre 08 e 10 de julho de 2024, tempo suficiente para que estelionatários agissem contra o patrimônio do autor.

O serviço de telefonia atual envolve um complexo de operações vinculadas a seguranças de sistemas e a corre deve ter zelo e cuidado ao promover qualquer alteração na prestação do serviços ou cadastro de clientes.

A toda evidência, houve falha na segurança

do serviço de telefonia, posto que terceiro violou o sistema para obter a suspensão do serviço de telefonia que viabilizou o desfalque patrimonial. Certo que o ato foi cometido por terceiro (estelionatário), mas ao êxito concorreu a incúria da ré quanto aos procedimentos de segurança para impedir a violação do sistema.

No mais das vezes, tais violações ocorrem por falhas humanas ou dolo daqueles que cuidam os próprios sistemas.

Em que pese o prejuízo material tenha sido reparado pelos corréus Banco do Brasil e administradora do cartão, há que se reconhecer ainda dano moral contra a corré VIVO S/A, porquanto está envolvida na cadeia de consumo e a guarda e cuidado com sigilo de dados e qualidade na prestação dos serviços essenciais às atividades cotidianas."

Bem assim, fica claro o defeito na prestação dos serviços pela ré, haja vista que os danos experimentados pelo autor não decorreram exclusivamente do fraudador, em relação ao qual a empresa de telefonia não tem poder de interferência, mas da falha de segurança consubstanciada no fornecimento de chip a pessoa diversa do requerente, e/ou o bloqueio da linha de titularidade deste, sem que tenha partido dele referida solicitação.

Por essa razão, não há como acolher a tese da ré de que houve culpa exclusiva de terceiros, o que a isentaria da sua responsabilidade objetiva, devendo, assim, responder pelos danos morais sofridos pelo autor nos termos do art. 14 do CDC.

Ora, se terceiro fraudulentamente contatou a corré e promoveu alterações na sua linha em nome do autor, não se pode falar em culpa exclusiva deste, pois a fraude foi propiciada pelos procedimentos adotados pela apelante. Se tivesse observado as cautelas devidas, o ilícito não teria se consumado.

Com efeito, sua responsabilidade decorre do risco da atividade exercida, além do que cumpre a ela adotar medidas eficientes para assegurar a autenticidade de dados fornecidos na contratação dos serviços para evitar fraude, devendo, pois, responder pelas consequências danosas decorrentes da prestação de serviço defeituoso.

Outrossim, os fatos aqui narrados ultrapassaram o mero dissabor e ingressaram na esfera do

abalo moral, razão pela qual deve a apelante indenizar o apelado pelos danos morais por ele sofridos.

Ademais, não há que se falar em eventual aproveitamento do acordo realizado com os corréus para isentar a apelante de qualquer pagamento, por força de eventual solidariedade, tendo em vista que a apuração da responsabilização de cada qual dos demandados decorre de sua específica relação com o demandante, de modo que a composição havida não afasta a negligência da apelante, ora reconhecida, o que implica, consequentemente, no seu dever de indenizar, na medida de sua culpabilidade, pela constatação da falha nos serviços por ela prestados.

Demonstrado, então, o ato ilícito, passa-se, agora, à análise do "*quantum*" a ser fixado.

O nosso Direito ainda não sistematizou o dano moral no que se refere à lesão imaterial. Portanto, a fixação de referida verba deve dar-se com base em certos parâmetros, consagrados pela doutrina e pela jurisprudência, como as condições econômicas dos envolvidos e grau de culpa, entre outros, servindo, igualmente de desestímulo à prática de novo ilícito, de modo que a quantia arbitrada dê a justa reparação para a parte que a busca, sem implicar em sacrifício demasiado para a parte contrária.

Deste modo, para a fixação desse *quantum* de indenização deve-se ter em mente que o objetivo da reparação do dano moral não é o de mensurá-lo, pois de impossível verificação quando não guarda reflexos patrimoniais, mas, antes de tudo, deve representar um reconhecimento da importância desse bem jurídico atingido pelo ato ilícito, proporcionando à vítima uma compensação pela sensação de dor sofrida, com a eficácia de produzir no causador do mal um impacto tal que o desestime de um novo e igual modo de proceder.

Na fixação do *quantum* indenizatório deve-se, ainda, ser levado em conta o poder econômico das partes envolvidas, a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização por dano extrapatrimonial deve ser prudentemente fixada, com o escopo de inibir novas e idênticas condutas pelo causador do dano, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano verificado.

Nesse passo, de acordo com aqueles

parâmetros e com os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, tem-se como adequada a reparação no importe fixado pelo MM. Juiz "a quo", de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), pois, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido do requerente, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele a ré, ao ser assim apenada, a ser mais cuidadosa no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Isto posto, adotando-se os bem lançados fundamentos da r. sentença como razões de decidir, nega-se provimento ao recurso, para a manutenção da r. decisão recorrida tal como lançada.

Em decorrência do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majora-se a verba honorária para 15% do valor atualizado da condenação.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o magistrado não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar nominalmente dispositivos normativos, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator