



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000346233

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000349-39.2024.8.26.0553, da Comarca de Santo Anastácio, em que é apelante SONIA MADALENA ROMAN CORBALAN MARIN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 35ª 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 Exmos. Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

ANA MARIA BALDY

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000349-39.2024.8.26.0553

Apelante : Sonia Madalena Roman Corbalan Marin (Justiça Gratuita).
Advogada : Mariana Simois Portel (Fls: 11).
Apelada : Telefônica Brasil S.a.
Advogado : Felipe Monnerat Solon de Pontes (Fls: 92).
Comarca: Santo Anastácio
Voto nº 21950
algm

APELAÇÃO. TELEFONIA. Ação de ressarcimento de danos materiais e danos morais. Sentença de improcedência. **Inconformismo da autora.** Requerente que alega ter sido vítima de golpe. Golpe perpetrado por terceiros. Ausência de provas que comprovem o nexo de causalidade entre o dano sofrido pela demandante e qualquer conduta da empresa de telefonia. Falta de cautela da parte autora. Conduta da vítima que foi determinante para a ocorrência da fraude. Autora que não apresentou sequer indícios de que a operadora de telefonia tivesse facilitado o acesso aos seus dados pessoais. Responsabilidade da parte ré que não restou caracterizada. (artigo 14, §3º, II do CDC). Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 194/198) que, em sede de ação de ressarcimento de danos, julgou improcedentes os pedidos deduzidos na inicial e, face à sucumbência, condenou a requerente ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a cobrança em razão da gratuidade de justiça concedida. Anoto que atribuído à causa o valor de R\$ 30.960,00.

Irresignada, **recorre a autora** (fls. 201/215), sustentando, em síntese, que foi vítima de golpe, em razão da clonagem da linha telefônica do Banco ao qual a autora é correntista. Nesse contexto, alega que os golpistas, utilizando-se do telefone clonado, realizaram transações indevidas que ocasionaram prejuízos financeiros no importe de R\$ 7.980,00 reais. Defende que na própria contestação realizada pelo gerente geral consta que o

número que aparecia na “bina” era o número de telefone da agência da Caixa Econômica, o que afasta totalmente a alegação de culpa da vítima. Assim, reafirma que a linha telefônica da CEF foi clonada e, por meio dela, os golpistas entraram em contato com a requerente, reputando devidamente demonstrada a falha na prestação de serviços e, consequentemente, o nexos causal. Assim, aduz que a requerente foi vítima de golpe que só pode ser efetuado com sucesso tendo em vista a falha no sistema de segurança da telefônica que permitiu a clonagem da linha de telefonia da instituição bancária para terceira pessoa, restando inequívoca a falha na prestação de serviço. Requer a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova, bem como pelo reconhecimento da legitimidade passiva da empresa de telefonia e de sua responsabilidade objetiva e violação à Lei Geral de Proteção de Dados, uma vez que houve vazamento dos dados da autora. Destarte, defendendo que a fraude ocorreu por intermédio de ligação telefônica, decorrente da clonagem do número da agência bancária, reputa demonstrado o nexos causal entre o dano sofrido pela recorrente e a atividade desenvolvida pela apelada, não havendo que se falar em culpa exclusiva da vítima, pois não era possível nem se exigia conduta diversa da apelante, tendo em vista que o número era idêntico ao da agência bancária. Assim, requer a condenação da ré ao ressarcimento, em dobro, dos prejuízos financeiros suportados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00, configurados *in re ipsa* no caso em comento.

Contrarrazões apresentadas às fls. 219/238, aduzindo, preliminarmente, pelo não conhecimento do recurso, por violação ao princípio da dialeticidade, pois não houve impugnação específica dos fundamentos da r. sentença, bem como pela ilegitimidade passiva da empresa de telefonia. No mais, pugna pelo não provimento do recurso.

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

Inicialmente, quanto à preliminar de ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença, arguida em contrarrazões, esta deve ser afastada, pois as razões recursais atacaram os fundamentos de fato e de direito da sentença, preenchendo os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

requisitos do artigo 1.010 do CPC, devendo ser conhecida a apelação.

A alegação de ilegitimidade passiva também não merece guarida, pois pela teoria da asserção, basta a mera pertinência subjetiva à causa de pedir para a inclusão da parte no polo passivo da ação. Além disso, à ré é atribuída a responsabilidade pelos danos alegados nesta ação, ao fundamento de deficiência/falha dos serviços prestados, sendo a análise da existência ou não do nexo de causalidade matéria que diz respeito ao mérito da demanda.

Denota-se dos autos que a autora ajuizou a presente ação objetivando o ressarcimento de pretensos danos materiais e morais.

Na inicial, relata que em 06/02/2024, recebeu ligação do número da Caixa Econômica Federal, que atendeu como de costume, por se tratar número já salvo em sua agenda como “Caixa Fabrício”. Narra que a atendente, que se identificou como Ana Paula, funcionária da instituição bancária, pediu que a autora confirmasse a realização de um “PIX” no valor de R\$ 7.000,00, sob a argumentação de que a autora poderia estar sofrendo uma fraude bancária. Nesse contexto, afirma que prontamente negou a realização da transação e então a suposta atendente orientou a autora a baixar um aplicativo para espelhar o celular e auxiliar nas verificações supostamente necessárias e, após isto, bastava realizar transações pequenas via “PIX” para três contas a fim de verificá-las e aguardar até a segunda-feira sem realizar novas transações.

No entanto, logo após, notou três transferência não autorizadas, nos valores de R\$ 2.590,00, R\$ 2.390,00 e R\$ 3.000,00, utilizando, inclusive, o limite especial da conta. Assim, argumenta que o golpista, utilizando-se do telefone clonado da agência bancária e do espelhamento, conseguiu acesso aos dados bancários da autora, causando-se-lhe prejuízos financeiros. Afirma que ao entrar em contato com o gerente da CEF, que prontamente bloqueou as contas e realizou as contestações, foi informada que não existia a funcionária em questão e que não foi a agência que contactou a requerente, destacando que o número que aparecia na “bina” era o número da agência bancária. Assim, defende que tanto a agência bancária quanto a autora foram vítimas de clonagem de telefone e

de vazamento de dados, configurando falha na prestação dos serviços ofertados pela operadora de telefonia.

Após instrução probatória adveio a sentença de improcedência.

Pois bem.

De início, cumpre anotar que relação que vincula as partes constitui típica relação de consumo, de modo que as questões mencionadas devem ser analisadas à luz das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor. Nesse viés, é certo que, em casos de fraudes/golpes, a responsabilidade do prestador de serviço é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

No entanto, ainda que se trate de responsabilidade objetiva, o CDC preleciona situações em que o fornecedor de serviços não será responsabilizado, observe-se:

Art. 14. 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.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No presente caso, temos uma situação concreta em que houve a prática de estelionato, perpetrado por terceiro, que, lamentavelmente, causou prejuízos à autora, no entanto, não se vislumbra nexo de causalidade entre o golpe sofrido pela requerente e qualquer ato a ser imputado à operadora de telefonia.

Isso porque, que há fortes evidências de que houve o descuido da parte autora ao não verificar junto ao banco se a pessoa que se apresentou como funcionária do banco, realmente, representava a instituição financeira, de modo que ficou caracterizada sua culpa exclusiva, afastando a responsabilidade da ré, nos termos do art. 14, §

3º, II, do CDC, como bem reconheceu o magistrado.

Além disso, não foi demonstrado pela parte autora que a empresa de telefonia tenha concorrido de qualquer forma para a concretização do golpe como, por exemplo, com o vazamento de dados sigilosos, estando ausentes as provas que demonstrem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta da operadora de telefonia, ônus do qual não se desincumbiu. Destarte, as informações pessoais podem ter sido obtidas por outros meios, até porque a alegação é de que a linha telefônica do banco foi clonada, ausente qualquer relação com os dados da requerente. Assim, a autora não apresentou sequer indícios de que a operadora de telefonia tivesse facilitado o acesso aos seus dados pessoais.

No mais, em que pese a autora alegue que o número constante da chamada fosse o contato da CEF salvo em seu aparelho telefônico, fato é que o golpista só obteve êxito ante a ação da requerente, que admite ter seguido as orientações e baixado aplicativo para espelhar seu celular aos golpistas.

Com efeito, a conduta determinante para a consumação da fraude partiu da própria apelante que não agiu com a cautela mínima necessária e, deliberadamente, atendeu ligação que seria do banco e seguiu as orientações que lhe foram repassadas diretamente em seu celular, sem confirmar que se tratava de preposto da instituição bancária, baixando aplicativo que espelhou o seu aparelho para os golpistas.

Nesse sentido, não se verifica falha nos serviços prestados pela operadora ré, ao que a fraude somente foi possível por ter a autora seguido orientações indicadas por terceiros.

A responsabilidade pelo evento danoso não pode ser imputada a apelada, pois não está caracterizada nenhuma falha na prestação de seus serviços. Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e da própria autora, pela ausência de cautela, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A propósito, bem pontuou o D. Magistrado 'a quo':

Considerando-se a dinâmica dos fatos narrados na exordial, não verifico a existência de nexo causal entre a conduta da empresa de telefonia e os prejuízos narrados pela autora em decorrência do golpe sofrido, pois não consta ter a ré participado, de qualquer forma, do engodo praticado, nem ter sido demonstrada eventual falha, em seu sistema, que tivesse possibilitado ao fraudador acesso aos dados de seus clientes.

A alegação da autora de ter sido induzida ao erro, sob o argumento de que o número do golpista estava salvo em sua agenda telefônica como sendo da agência bancária em que movimentava sua conta, não exclui a sua responsabilidade pela facilitação da fraude, pois sua conduta foi causa eficiente do dano, por ter obedecido aos procedimentos recomendados por terceiro desconhecido, efetuando a instalação de aplicativo que espelhou a tela de seu aparelho celular, sem se cercar de cautelas necessárias. Cabe dizer que o acesso aos dados pessoais da parte autora pode ter ocorrido de diversas formas, inexistindo nos autos prova alguma da sua disponibilização pelo réu ou da falha na prestação do serviço.

*Assim, não verificada a conduta culposa do réu e nem o nexo de causalidade entre sua conduta e os supostos danos sofridos pela parte autora, **havendo culpa exclusiva desta combinada com ato de terceiro**, no caso, fraudador, a improcedência dos pedidos é medida que se impõe. - grifei*

Justiça: Mutatis mutandis, o seguinte precedente deste E. Tribunal de

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Ligações e mensagens SMS fraudulentas. Autor que confessa ter clicado em link de SMS enviado por estelionatários e fornecido chave de segurança bancária. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Golpe de engenharia social ("phishing") em que a conduta da vítima foi determinante para a ocorrência do evento danoso. Consumidor que não adotou as cautelas necessárias. Fato estranho à prestação de serviços de telefonia que não pode ser reputado como fortuito interno às atividades desempenhadas pela empresa ré. Inversão do ônus da prova incabível na espécie. Inteligência do art. 6º, VIII, CDC. Doutrina. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor que afastam a responsabilidade civil da ré (art. 14, § 3º, II, do CDC). Inexistência de ato ilícito imputável à ré. Responsabilidade civil não configurada. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1053728-64.2022.8.26.0002; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024)

Sendo assim, ausente o nexo de causalidade, ante a ocorrência de culpa exclusiva da requerente e do terceiro – fraudador, não há como imputar qualquer responsabilidade a operadora de telefonia por esse fato.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No mais, reconhecida a ausência ato ilícito por parte da ré, resta prejudicado a análise do pretendido dano moral.

Assim, de rigor a manutenção da r. sentença.

No mais, restando integralmente improvida à apelação da parte autora, por força do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios fixados na r. sentença ficam majorados para 15% do valor atualizado da causa (R\$ 30.960,00), observada a isenção da gratuidade.

De toda forma, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ANA MARIA BALDY
Relatora