



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
36ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000356702

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018376-95.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante ANTONIO PEIXOTO DA SILVA, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

ARANTES THEODORO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO 1018376-95.2024.8.26.0577
APELANTE Antônio Peixoto da Silva
APELADO Telefônica Brasil S.A.
COMARCA São José dos Campos – 5ª Vara Cível

VOTO Nº 51.720

EMENTA. Telefonia. Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Linha telefônica contratada em nome do autor e utilizada por terceiro para aplicação de golpes. Falha na prestação dos serviços revelada. Autor que foi chamado a prestar esclarecimentos perante autoridade policial. Danos morais configurados. Ação procedente. Recurso provido.

Cuida-se de ação proposta com o fim de obrigar concessionária a cancelar linha telefônica contratada em nome do autor e a indenizar danos morais.

A sentença, cujo relatório se adota, reputou prejudicado o pedido de cancelamento da linha telefônica e não reconheceu falha na prestação dos serviços, tendo então negado abono ao pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização.

O autor apela e insiste na concessão daquela verba.

Para tanto ele afirma que não se justificava aquele desfecho porque ficou comprovado que houve falha na prestação do



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

serviço da ré, o que acabou por torná-lo alvo de investigação conduzida pela autoridade policial porque *“o número (12) 91615-2129 foi registrado em seu nome sem qualquer consentimento, sendo utilizado para práticas ilícitas que simulavam a identidade do apelante”*, o que lhe causou sofrimento e angústia, além de prejudicar sua honra.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Aqui se cuidava de ação aforada em face de empresa de telefonia sob a assertiva de que em razão de falha na sua segurança fraudador obteve linha telefônica vinculada ao nome do autor, tendo a utilizado para aplicar golpes, o que fez com que o promovente fosse alvo de investigação criminal.

O Juiz reputou prejudicado o pedido de cancelamento da linha telefônica e não reconheceu a falha na prestação dos serviços e, assim, desabonou o pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização danos morais.

No entanto, respeitada a convicção do douto sentenciante, outro havia de ser o desfecho.

Afinal, o fato objetivo é que, embora a ré tenha sustentado a regularidade na contratação da linha em nome do autor, disso ela não deu prova.

O autor negou ter contratado a linha que estava



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

em seu nome e que fora utilizada para aplicação de golpes, de modo que cabia à demandada dar prova de que fora ele quem realmente contratou, já que se aplicava-se a proveito do autor a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

Mas ainda que assim não fosse havia a ré, agora nos termos do regime processual comum (artigo 373 inciso II do CPC), de provar as alegações que veiculou contra o pleito do autor.

O fato objetivo é que a ré não se desincumbiu de tal ônus.

Com efeito, a demandada nada apresentou a confirmar que foi o autor quem contratou o serviço telefônico, não se prestando a tanto, evidentemente, o fato de em seus registros constar o nome e inscrição no CPF do apelante, informação que não é difícil de se obter por quem pretende se valer dos dados alheios para fins fraudulentos.

Note-se que tal constatação em nada é abalada pela alusão da recorrente à Lei nº 10.703/2003, diploma que reforça a necessidade de as operadoras manterem atualizado o cadastro de seus usuários, mas não as dispensa de adotar medidas de segurança de modo a evitar contratações fraudulentas.

Tampouco apresenta relevância a alegação de que a própria concessionária também foi vítima da fraude, eis que isso não eliminava sua responsabilidade frente ao prejudicado.

De fato, consoante os artigos 927 do Código Civil e 14 da Lei 8.078/90 da obrigação de reparar danos o fornecedor só se dispensa se provar que houve culpa exclusiva de terceiro (artigo 14, § 3º, inciso II). A culpa concorrente não desonera do dever reparatório, portanto.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

Assim, se a concessionária optou por fazer uso de um sistema falho na medida em que permitia a contratação por meio fraudulento, isto é, permitiu que terceiro, mediante a simples indicação do número do CPF do autor contratasse uma linha pré-paga e dela se utilizasse para praticar golpes, caso não era então, de se reputar configurada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Tal quadro autorizava concluir que não fora o autor quem contratou a linha e reconhecer a responsabilidade da demandada pelos danos decorrentes da falha na prestação do serviço, cabendo observar que no tocante ao pedido de cancelamento da linha a sentença reputou-o prejudicado, eis que já fora providenciado pela ré.

E a indenização por danos morais era devida.

Estava claro que o ocorrido extrapolou a dimensão do mero dissabor e alçou categoria que autorizava o reconhecimento da repercussão no plano moral.

Conforme ficou revelado, em razão da contratação fraudulenta terceiro se utilizou da linha telefônica em nome do autor para praticar crimes e, por conta disso, o apelante foi chamado à Delegacia de Polícia para prestar esclarecimentos, sendo evidente o desgaste psicológico consequente àquela situação, o que nem precisava ser comprovado, à vista do qual se impunha a concessão de indenização.

Nesse sentido tem decidido esta Corte, como dão conta acórdãos assim ementados:

“Apelação cível Prestação de Serviços Telefonia – Ação de obrigação de não fazer c/c indenização por danos morais. Alegação de fraude realizada por terceiros .Linha telefônica indevidamente



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

contratada em nome do autor que foi chamado a prestar esclarecimentos perante a Autoridade Policial - Sentença de parcial procedência - Insurgência da ré Invocada inexistência de falha na prestação do serviço. Impossibilidade Falha no dever de segurança – Dano moral Configuração Fixação razoável – Sentença mantida Honorários majorados em grau recursal. Recurso desprovido.” (Apelação nº 1000842-11.2023.8.26.00881, rel. João Antunes, j. 19.02.24).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Alegação de fraude realizada por terceiros. Linha telefônica indevidamente contratada em nome do autor. Pedido julgado improcedente. Responsabilidade objetiva da ré. Autor que foi chamado a prestar esclarecimentos perante autoridades policiais a respeito de eventual crime de estelionato. Danos morais evidenciados. Sentença reformada. Quantum indenizatório fixado em R\$7.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido.” (Apelação nº 1026949-65.2022.8.26.0554, Rel. Milton Carvalho, j. 04.08.2023).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – CADASTRAMENTO DE LINHA PRÉ-PAGA EM NOME DO AUTOR, A QUAL FORA VINCULADA A SUPOSTO CRIME DE ESTELIONATO – CADASTRAMENTO QUE FORA REALIZADO PELA RÉ SEM QUE TIVESSE EXIGIDO A DOCUMENTAÇÃO PESSOAL DO AUTOR – SENTENÇA QUE DECLAROU A RELAÇÃO JURÍDICA INEXISTENTE, COM A EXCLUSÃO DA VINCULAÇÃO DA LINHA AO AUTOR – MANUTENÇÃO – AUTOR QUE FOI CHAMADA PARA PRESTAR ESCLARECIMENTOS NA DELEGACIA DE POLÍCIA – DANOS MORAIS – OCORRÊNCIA – DANOS MATERIAIS CONSISTENTES NA CONTRATAÇÃO DE ADVOGADO PARA ACOMPANHAMENTO À



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

DELEGACIA – NÃO CABIMENTO DE REEMBOLSO – ATUAÇÃO DO ADVOGADO QUE NÃO ERA OBRIGATÓRIA.” (Apelação nº1017462-75.2016.8.26.0071, rel. Jayme Queiroz Lopes, j. 1º de fevereiro de 2018).

A indenização é aqui arbitrada em R\$ 6.000,00, montante que não se mostra diminuto ou excessivo, mas compatível com a condição das partes, a natureza da ofensa e ao seu grau de repercussão, sendo ainda suficiente também para servir de desestímulo.

Sobre referido valor incidem correção monetária a partir deste arbitramento consoante Súmula STJ nº 362, e juros de mora contados desde quando ocorreu a violação ao direito de personalidade (junho de 2023), em consonância com o artigo 398 do Código Civil e a Súmula STJ nº 54.

Em suma, a ação é agora julgada procedente, passando a ré a arcar com as custas e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

Para o fim indicado, dá-se provimento ao recurso.

ARANTES THEODORO

RELATOR