



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000394181

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002549-75.2022.8.26.0363, da Comarca de Mogi-Mirim, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado/apelante ALEXANDRE VOSGRAU DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado SURF TELECOM S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 24 de abril de 2025

WALTER EXNER

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº: 1002549-75.2022.8.26.0363.

Apelantes: Telefônica Brasil S.A. – Vivo; Alexandre Vosgrau de Carvalho (adesivo).

Apelada: Surf Telecom S.A.

Ação: Obrigação de fazer c.c. indenização.

Comarca: Mogi Mirim - 2ª Vara Judicial.

Juíza prolatora: Fabiana Garcia Garibaldi.

Voto nº 41.356

Apelação. Obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos materiais e morais. SIM Swap. Transferência de linha telefônica para terceiro que possibilitou o acesso às contas e dados pessoais do autor. Manifesta falha de segurança na prestação de serviços pelas corrés. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva e solidária. Danos morais evidenciados. Quantum indenizatório majorado, pois insuficiente para assegurar ao lesado uma justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito, considerando-se ainda o caráter punitivo e pedagógico da medida, bem como em conformidade com precedentes desta C. Câmara. Recurso do autor parcialmente provido, improvido o da corrée.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização ajuizada por Alexandre Vosgrau de Carvalho em face de Telefônica Brasil S.A. (Vivo) e Surf Telecom S.A. que a r. sentença de fls. 296/300, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente para condenar a primeira ré à indenização por danos materiais no valor de R\$ 20,90, bem como para condenar ambas as requeridas, solidariamente, ao pagamento de R\$ 3.000,00, a título de danos morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inconformada, recorre a *corré* Telefônica alegando, em síntese, que não é responsável pelo golpe sofrido pelo autor, tendo em vista que figurou como doadora da linha telefônica, apontando que não pode negar pedido de portabilidade, não havendo falha na sua atuação. Defende que cancelou a portabilidade no mesmo dia em que o cliente apresentou reclamação. Sustenta a culpa exclusiva da *corré* Surf, na qualidade de empresa receptora, pois responsável por conferir os documentos do solicitante e autorizar a portabilidade. Requer o afastamento da sua condenação.

Adesivamente, recorre o autor requerendo, em suma, a majoração do *quantum* indenizatório fixado a título de danos morais e dos honorários sucumbenciais para 20% do valor da condenação.

Os recursos foram contra-arrazoados e encaminhados a este Tribunal.

É o relatório.

Pelo que verte da inicial, em 22.07.2022, percebeu o autor que estava sem acesso à linha telefônica Vivo (11) 99988-2161, tendo sido informado que foi feito pedido de portabilidade da linha para a operadora Surf Telecom, sem que tivesse conhecimento, e que várias outras contas vinculadas ao número foram hackeadas.

Importa anotar, de largada, que incidem, no caso em exame, as regras do Código de Defesa do Consumidor, vez que a *corrés* se enquadram como fornecedoras, enquanto a parte



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

autora figura como destinatária final, portanto, consumidora, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do referido Código.

Incontroverso, no caso concreto, que a linha telefônica foi transferida pela parte ré ao terceiro fraudador sem o consentimento do consumidor, o que possibilitou a obtenção de suas informações pessoais e acesso aos seus aplicativos e contas.

Não se olvida que o consumidor é obrigado a resguardar informações sigilosas de terceiros, mas, no presente caso, a própria ré confirma a extrema facilidade para transferência da linha telefônica, bastando que os fraudadores se passem pelo consumidor e apresentem um documento falso, não restando demonstrada a segurança e a higidez do serviço prestado, notadamente a regularidade da portabilidade do número.

Com efeito, aplica-se à hipótese a responsabilidade pelo fato do serviço disciplinada no artigo 14, “caput”, do CDC:

“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”.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.”

A responsabilidade da operadora de telefonia, além de objetiva, também é solidária, com base no artigo 7º, parágrafo único, e também no próprio *caput* do artigo 14, uma vez que atribuiu a responsabilidade de forma genérica a “fornecedor de serviço”.

Como se vê, ao efetuar a transferência da linha, sem anuência do autor, a ré possibilitou que o fraudador tivesse amplo acesso aos mecanismos de segurança e a agenda de contatos do autor e aplicativos instalados no aparelho, permitindo assim que fosse perpetrada a fraude que ocasionou prejuízo material e moral, o revela aguda falha no sistema de segurança, em relevo a facilidade no procedimento de portabilidade, sendo certo que as diversas ferramentas alegadamente disponibilizadas para garantir a inviolabilidade das contas dos usuários se mostraram insuficientes à inibição do ilícito cibernético, evento que, aliás, insere-se no risco da atividade por ela desenvolvida, caracterizando fortuito interno.

Em caso análogo, decidiu esta C. Câmara de Direito Privado:

“TELEFONIA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SIM Swap. Transferência de linha da parte autora para chip de terceiro sem sua anuência. Troca que permitiu acesso indevido às contas mantidas junto ao Whatsapp e Instagram. Falha na prestação dos serviços das rés que permitiu a divulgação de conteúdos fraudulentos, transações financeiras realizadas por terceiros utilizando-se do nome

da autora, bem como a impossibilidade de acessar normalmente perfis sociais profissionais. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Alegação de fraude realizada por terceiros. Responsabilidade objetiva das rés. Inexistência de prova de que a transferência da linha telefônica tenha sido feita a pedido da autora. Legítima expectativa de segurança que foi frustrada. Danos morais evidenciados. Indenização devida. Quantum, no entanto, reduzido para R\$7.000,00. Honorários sucumbenciais que não comportam alteração. Recursos parcialmente providos” (Apelação Cível 1015313-78.2022.8.26.0562; Relator: Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 16/06/2023).

Tem-se, enfim, demonstrado o nexo causal entre o serviço prestado por ambas as rés e os prejuízos reclamados pela parte autora, frisando-se que inequívoco que a transferência fraudulenta da titularidade do *chip* telefônico decorre de falha no sistema de segurança das operadoras de telefonia.

Nesse cenário, em havendo mais de um causador da ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos, nos termos do artigo 7º, p.u, do CDC.

Não há se falar, em derradeiro, na existência de causa de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiros. Com efeito, malgrado as rés figurem também como vítimas da fraude, evidente que a adoção da responsabilidade objetiva não se dá aleatoriamente; se por um lado a atividade empresarial possibilita o alcance de lucro, de outro deve o seu exercício se cercar de cuidados, de sorte a não impor-se prejuízos aos consumidores, ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ainda a terceiros.

As rés, enfim, devem assumir o risco do negócio, suportando os ônus decorrentes da atividade que exploram.

Evidente, no cenário, o dano moral experimentado pelo autor, eis que sua intimidade foi devassada por criminosos que acessaram dados pessoais da sua conta, o que revela o absoluto descaso da ré em relação ao consumidor, cuja aflição, angústia e sensação de impotência são evidentes, o que justifica o reconhecimento do dano moral, pois a situação em muito excede um mero aborrecimento.

No tocante ao valor indenizatório dos danos morais, sabe-se que sua mensuração constitui tarefa das mais complexas, sendo árduo e sinuoso o caminho a ser percorrido pelo hermeneuta, que deve observar que essa questão recomenda sempre a máxima prudência e cautela, a fim de se evitar enriquecimento indevido, ou punição insuficiente àquele que provocou a indevida dor moral.

Assim, levando-se em consideração as condições pessoais das partes, a reprovabilidade da conduta da ré, a dimensão do dano impingido, conforme acima exposto, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, afigura-se imprescindível a majoração do valor fixado em primeira instância, respeitado o entendimento do ilustre julgador, a fim de se assegurar ao lesado uma justa reparação, sem incorrer em enriquecimento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ilícito, considerando-se ainda o caráter punitivo e pedagógico da medida.

Por essa razão, majoro a indenização para R\$10.000,00 (dez mil reais), valor adotado em casos análogos e precedentes desta C. Câmara, mantidos os consectários legais impostos na r. sentença.

Destarte, é de rigor a reforma da r. sentença apenas para majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ficando mantida nos demais termos, inclusive no que toca aos honorários advocatícios, fixados adequadamente e de forma a remunerar condignamente o advogado da parte autora, sem incorrer em enriquecimento ilícito.

Isto posto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso da parte autora e nego provimento ao recurso da corré.**

WALTER EXNER

Relator