



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000356123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021439-84.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, são apelados FERNANDA MARTINS DA SILVA CAMARERO e FMSC – EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, negaram provimento ao recurso, vencido o relator sorteado que declarará voto. Redigirá o acórdão a 3ª julgadora.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CLAUDIA MENGE, vencedor, VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE, vencido, ANDRADE NETO (Presidente), CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

RELATORA DESIGNADA

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1021439-84.2023.8.26.0506

Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Telefônica Brasil S/A

Apelada: Fernanda Martins da Silva

Ação: condenatória de indenização por danos morais

Comarca: Ribeirão Preto – 6ª vara cível

Juíza prolatora: Ana Paula Franchito Cypriano

Voto nº8.078

RECURSO DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação condenatória de indenização por danos morais. Troca de titularidade de linha telefônica não solicitada pela titular (fraude conhecida como "SIM SWAP"). Invasão de perfil nas redes sociais *Instagram* e *WhatsApp* e prática de fraudes contra terceiros. Sentença de procedência. Insurgência da ré.

- Legitimidade passiva da operadora de telefonia e legitimidade ativa das autoras. Análise *in status assertiones*. Reconhecimento.

- Relação de consumo. Serviços prestados sem a segurança e a qualidade impostas por lei. Ausência de comprovação das excludentes de ilicitude. Art. 14 CDC. Responsabilidade objetiva. Dever de indenizar bem delineado.

- Danos morais configurados. Ineficiência dos mecanismos internos de segurança que atingiram direitos de personalidade da pessoa física e comprometeram a honra objetiva da pessoa jurídica. Valor arbitrado em primeiro grau - R\$ 7.000,00. Descabida a redução

pretendida. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

I. Relatório

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por **TELEFÔNICA BRASIL S/A** contra a respeitável sentença de fls. 221/225, de relatório adotado, de procedência da **AÇÃO CONDENATÓRIA DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** contra ela promovida por **FERNANDA MARTINS DA SILVA CAMARERO e FMSC EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.**

Em razões de apelação (fls. 228/250), a requerida questiona a legitimidade ativa da pessoa jurídica apelada, porque a linha de linha de telefonia móvel sempre esteve atrelada à pessoa jurídica. Questiona também sua legitimidade passiva, uma vez que não tem ingerência nas atividades das redes sociais. Argumenta que não há prova dos danos morais de que se queixa a apelada; que agiu de forma lícita, já que observou as normas que regulam a portabilidade de linhas de telefonia; que a apelada descuidou de sua segurança ao não se valer de autenticação de dois fatores na conta do referido aplicativo e que o uso da linha não foi decisivo para a prática da fraude; que não se estabeleceu nexo de causalidade entre os supostos danos e conduta que lhe atribui a apelada; que o valor arbitrado a título de indenização é excessivo e que, se não afastado por completo, deve ser reduzido. Pede o provimento do recurso e a improcedência da demanda.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 251/252) e respondido (fls. 257/267).

II. Fundamentação

II.1. Consta do relato inaugural que, em 18/1/2023, as apeladas foram vítimas da prática delituosa conhecida como "SIM Swap", caracterizada pela clonagem do número e do *chip* da linha de telefonia móvel, com subsequente utilização para invasão de suas contas no *Instagram* e no *WhatsApp* por pessoa não identificada para a prática de fraudes contra os seus seguidores. Consta também da narrativa autoral que, mesmo depois de reativada a linha telefônica, não foi possível retomar acesso ao *e-mail*.

Na origem, a ação foi julgada procedente e a ré foi a ré foi condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00. Contra essa solução se volta a insurgência recursal.

II.2. É bem conhecido o posicionamento da jurisprudência no sentido de que as condições da ação, como legitimidade e interesse processual, devem ser analisadas *in status assertiones*, segundo afirmado na inicial, sem considerações relacionadas ao mérito do litígio (AR 495/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Boas Cueva, 2ª S. J. 8/2/2012).

No caso, as apeladas narram que as contas mantidas em redes sociais foram invadidas por terceiro logo em seguida à transferência indevida do número da linha de telefonia móvel para outro *chip* e substituição de suas senhas. Observado o âmbito da pretensão, é evidente a legitimidade da operadora de

telefonia para integrar o polo passivo desta demanda. A preliminar não admite acolhimento.

De igual modo, não vinga a objeção de ilegitimidade ativa, uma vez que, segundo relato inaugural, a linha de telefonia móvel de titularidade da pessoa jurídica era utilizada pela pessoa física no desenvolvimento de atividades em redes sociais.

II.3. Tanto em primeiro grau, quanto nesta instância recursal, a controvérsia gira em torno da caracterização do evento como falha na prestação de serviços pela apelante, vinculada à fragilidade da segurança do serviço de telefonia e de acesso à conta privada.

A apelante não impugna o fato de que a linha telefônica foram invadida e utilizada por terceiro para acesso a redes sociais em seu nome. Busca, isso sim, atribuir aos administradores das redes sociais e à própria apelada a responsabilidade pela ocorrência. Nada comprovaram nesse sentido, porém. As partes estão vinculadas por relação jurídica de consumo, por força da aplicação da teoria finalista mitigada, na qual a apelante figura como prestadora de serviços, integra a cadeia de fornecimento vinculada a acesso e serviços pela *internet* e tem responsabilidade objetiva pelos danos causados a consumidores relacionados à segurança e à qualidade dos serviços prestados, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso tratado, o ônus probatório recaía sobre a apelante por força do que dispõe o artigo 14, § 3º, do Código

de Defesa do Consumidor, no sentido de que, para afastar sua responsabilidade pelas falhas de prestação de serviço, tinha que provar que o sistema de telefonia móvel é seguro e está livre de acesso indevido por terceiros, mesmo quando a linha telefônica móvel utilizada pela autora é transferida para chip de terceiro.

Não bastasse, as alegações da apelada revestem-se de suficiente verossimilhança e está bem evidenciada a hipossuficiência técnica frente à notória capacidade tecnológica da apelante. Por isso mesmo, a recorrente não está em posição de transferir para a consumidora providências técnicas especializadas, inerentes aos serviços que presta no desenvolvimento de sua atividade empresarial.

Cabe salientar que é de conhecimento comum a massiva prática de fraudes semelhantes à debatida nesses autos, de modo que cabia à apelante adotar diligências capazes de impedir a atuação de fraudadores. É inadmissível que os fornecedores transfiram ao cliente o risco da atividade que desempenha e da qual extrai vultosos lucros.

Nada de concreto, aliás, foi provado pela apelante no sentido da inexistência de falhas nos serviços prestados ou se das apeladas ou de terceiros a culpa exclusiva pelo evento danoso. O fato de que, a final, as apeladas lograram recuperar acesso à conta e às redes sociais na esfera administrativa não tem o condão de atribuir ares de regularidade aos serviços prestados pela apelante.

Assim, a despeito da evidência de atuação

fraudulenta de terceiros e da realização de transações em plataformas digitais sobre as quais a apelante não tem ingerência, não é possível afastar sua responsabilidade pela ocorrência, uma vez que nenhuma prova consistente foi por ela produzida para demonstrar que os serviços prestados atenderam aos requisitos mínimos de segurança contra acesso a terceiros desautorizados a dados pessoais do usuário de telefonia móvel.

Patentes a falha na prestação de serviços e o nexo de causalidade entre essa falha e a concretização da fraude, está a apelante, na qualidade de fornecedora de serviços, obrigada a responder pelos prejuízos experimentados pela consumidora. Vale acrescentar que a solidariedade que vincula a apelada e as administradora das redes sociais justifica o ajuizamento da demanda contra todas elas ou contra cada uma das responsáveis.

Em casos análogos, este E. Tribunal teve esse entendimento, conforme exemplifica a seguinte ementa:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. SIM Swap. Contas invadidas. 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 utilizando-se do nome da autora, bem como a impossibilidade de acessar normalmente perfil de cunho profissional no Instagram. Sentença de procedência, com condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais. Insurgência das rés. Alegação de fraudes perpetrada por terceiros. Inexistência de prova de que a transferência da linha telefônica tenha sido feita a pedido da autora. Legítima

expectativa de segurança que foi frustrada. Incontrovertida utilização dos dados da autora. Fortuito interno. Dever de prestação de serviços seguros e eficientes. Responsabilidade objetiva das rés. Falha na prestação dos serviços configurada. Danos morais caracterizados. Anúncios fraudulentos de investimentos realizados por terceiros que efetivamente atingiram diversas vítimas, com realização de transferências bancárias aos fraudadores. Autora que foi confrontada pelas pessoas atingidas após o ocorrido. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e não comporta redução. Precedentes. Honorários sucumbenciais que não comportam alteração. Sucumbência das rés, que deram causa à lide. Sentença mantida. Recursos desprovidos.” (Apelação nº 1010862-31.2023.8.26.0576, Rel. MILTON CARVALHO, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 29/4/2024).

II.4. Por fim, à apelante não socorrem os argumentos invocados para afirmar que a situação dos autos não configura dano moral passível de reparação. As falhas dos apelantes na prestação de serviços geraram consequências danosas de expressiva magnitude.

É inafastável o reconhecimento dos danos morais experimentados em decorrência da conduta das requeridas e que estão longe de se equipararem a mero aborrecimento, até porque tiveram o condão de atingir direitos de personalidade, gerando insegurança, afronta à privacidade de dados e à intimidade. Trata-se de danos cujo reconhecimento independe de comprovação - *in re ipsa*.

No que se refere à adequação do *quantum* reparatorio estabelecido em primeiro grau - R\$ 7.000,00 -, as razões

recursais não trouxeram fundamentos hábeis a justificar a pretendida redução. O valor é razoável e proporcional aos danos, obsevadas as peculiaridades do caso. O montante não é inexpressivo a ponto de se comprazer com o descaso da apelante, nem é exorbitante a ponto de gerar enriquecimento injustificado às ofendidas.

Por tudo isso, é impositiva a conclusão de que é caso de confirmar a acertada solução que ao litígio empregou o juízo singular e de desprover o recurso. Os honorários de sucumbência foram fixados na origem no percentual legal máximo, razão pela qual descabe a majoração prevista no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

III. Conclusão

Por todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA MENGE

Relatora designada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



Voto nº 7377

Apelação Cível nº 1021439-84.2023.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto

Apelante: Telefônica Brasil S.a

Apelados: Fernanda Martins da Silva Camarero e Fmsc –
Empreendimentos e Participações Ltda

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

EMENTA:

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. AUTORAS QUE SE DIZEM VÍTIMAS DE FRAUDE MATERIALIZADA POR “HACKEAMENTO” DE SEUS DADOS, E QUE ISSO SOMENTE FOI POSSÍVEL POR FALHA NO SERVIÇO DE SEGURANÇA QUE INCUMBIA À RÉ TER OBSERVADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS.

SENTENÇA QUE, ACOLHENDO A PRETENSÃO, CONDENOU A RÉ NA REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS, DEPOIS DE QUALIFICAR COMO DE CONSUMO A LIDE E DE TER ATRIBUÍDO À RÉ O ÔNUS DA PROVA, DO QUAL ELA NÃO TERÁ SE DESINCUMBIDO.

APELO DA RÉ EM QUE SUSTENTA TER O JUÍZO DE ORIGEM ADOTADO “PREMISSAS FÁTICAS EQUIVOCADAS” PARA ESTRUTURAR SEU JULGAMENTO, AO NÃO CONSIDERAR OU NÃO BEM VALORAR O FATO DE QUE NÃO É DA RESPONSABILIDADE DA OPERADORA DE TELEFONIA AS ATIVIDADES DE REATIVAÇÃO, AUTENTICAÇÃO E DE SEGURANÇA ENVOLVENDO O ACESSO DE LINHA TELEFÔNICA À PLATAFORMAS DIGITAIS, DE MANEIRA QUE AS AUTORAS, ELAS PRÓPRIAS, NÃO OBSERVARAM O PALMAR CUIDADO COM A SEGURANÇA, DEIXANDO DE ADOTAR MECANISMOS COMO O DA AUTENTICAÇÃO.

APELO SUBSISTENTE. MALGRADO SE QUALIFIQUE COMO DE CONSUMO A LIDE, ISSO NÃO LEGITIMA PRESUMIR EXISTA O NEXO DE CAUSALIDADE, NO BOJO DO QUE SE DEVE PERSCRUTAR SOBRE O QUE SE DENOMINA DE “FORTUITO EXTERNO”.

SENTENÇA REFORMADA. APELO DA RÉ INTEGRALMENTE PROVIDO. ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA, SEM A MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DE ADVOGADO.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença

de fls. 221/225 que, em ação de indenização por danos morais movida por FERNANDA MARTINS DA SILVA CAMARERO e FMSC EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA em face de TELEFÔNICA BRASIL S.A, julgou “[...] *PROCEDENTE o pedido, para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais às autoras, no valor total de R\$7.000,00, atualizado monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data de publicação dessa sentença, acrescida de juros de 1% ao mês, não capitalizados, desde a citação. E extingo o feito nos termos do art. 487, inciso I do CPC*”. Pela sucumbência condenou a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

A parte autora, ora apelada, afirma ter sido vítima do golpe “SIM Swap” e ter seu chip de telefone celular clonado em 18/01/2023. A linha telefônica estava no nome de Fmsc Empreendimentos e Participações Ltda, mas era de uso exclusivo de Fernanda Martins da Silva Camarero. Fernanda é influencer digital e afirma ter perdido acesso a suas redes sociais, bem como suas contas terem sido usadas para aplicação de golpes.

Sustenta o recorrente a ilegitimidade ativa da pessoa física,

bem como sua ilegitimidade passiva. Alega ainda que o dano moral não foi demonstrado e que a não utilização de fato de autenticação é hipótese de culpa exclusiva da vítima. Além de afirmar a ausência de causalidade entre a conduta que lhe é atribuída e o acesso às redes sociais da apelada. Pugna, nesse contexto, seja o presente recurso provido e a r. sentença reformada. De forma subsidiária requer a redução do quantum indenizatório.

Recurso tempestivo, preparado e contra-arrazado.

FUNDAMENTAÇÃO

Com o respeito que é deveras merecido ao entendimento formado pela maioria da douta turma julgadora após a realização de julgamento com o emprego da técnica prevista no artigo 942 do CPC/2015, entendo se deva dar integral provimento ao recurso de apelação interposto pela ré, com o que se declara a improcedência ao pedido formulado na demanda.

Quanto à preliminar de ilegitimidade ativa da pessoa física, é de se a rejeitar, como corretamente adscreveu o juízo de origem:

“Quanto à legitimidade da autora FERNANDA, observa-se que, no caso em tela, é cabível o reconhecimento da figura do consumidor por equiparação ou consumidor "bystander", isto é, aquele que sofre as consequências do vício no produto, mesmo sem ter participado diretamente da contratação. No caso, a autora não adquiriu a linha telefônica em seu nome, mas era a única que dela fazia uso, por ser proprietária da empresa FMSC Ltda, enquadrando-se como beneficiária da compra e usuária do produto adquirido, sendo parte legítima à propositura da ação nos termos do art.17 do CDC”.

Ademais, não merece prosperar a preliminar de ilegitimidade passiva da apelante. Afinal, conforme jurisprudência do E. STJ as condições da ação devem ser analisadas segundo a teoria da asserção, ou seja, a partir da narrativa contida na petição inicial. Nessa perspectiva há elementos suficientes pela legitimidade passiva da apelante e uma análise mais profunda confundir-se-á com o mérito da questão. Dessa forma é adequada a conclusão do juízo de origem pela legitimidade passiva da apelante, como adscreveu:

“Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva alegada pela requerida em vista da ausência de relação com as plataformas Instagram e Whatsapp, eis que a invasão no perfil da autora, conforme alegado, teria ocorrido devido ao cancelamento de sua linha telefônica, fato, em tese, relacionado à responsabilidade da requerida. Portanto, tal questão entrosa-se com o mérito”.

Sobreleva considerar que, ainda que se possa estender o regime de responsabilidade civil no caso em que subjaz uma relação jurídica de consumo, mesmo que seja legítimo aplicar a técnica da inversão do ônus da prova, é indispensável que reste caracterizado o nexo de causalidade. Sem ele, não há dever de indenizar, ainda que se tenha uma relação de consumo.

O nexo de causalidade, quando se trata de uma relação de consumo, não perde suas características essenciais, constituindo-se como um dos elementos sem os quais não há responsabilidade civil. Ou seja, tal como se dá no regime da responsabilidade civil em geral, também no caso das relações de consumo exige-se que se comprove tenha existido ou exista

uma interligação entre a ofensa à norma legal e o prejuízo suportado.

O que há de todo característico na relação de consumo está em dois aspectos: o primeiro radica na possibilidade de aplicação da técnica da inversão do ônus da prova, deslocando-se ao réu (fornecedor de produto, prestador de serviço, etc ...) a prova de que não tenha existido o nexo de causalidade, ou que possa ser excluído; o segundo aspecto diz respeito àquilo que se deve considerar de perto quando se trata de aferir se existe ou não uma interligação entre a ofensa à norma legal e o prejuízo suportado pelo consumidor, o que nos conduz àqueles tradicionais institutos do caso fortuito e da força maior, de que trata o artigo 393 do Código Civil, com aplicação às relações de consumo, visto que o Código de Defesa do Consumidor deles não trata.

Quando se fala em “interligação” entre a ofensa a uma norma legal e o prejuízo sofrido nas relações de consumo, parte da doutrina se refere ao “caso fortuito interno”, buscando diferenciá-lo daquilo que se denomina de “caso fortuito externo”, o que, em verdade, constitui o velho e tradicional nexo de causalidade, analisado apenas que sob uma perspectiva mais abrangente, o que é justificado, sobretudo pela aplicação da técnica da inversão do ônus da prova, visto que a aplicação

dessa técnica traz um maior rigor do magistrado no atribuir ao réu, àquele que presta o serviço, ou fornece um produto, a comprovação de que, por diversos ângulos pelos quais se possa analisar a relação de consumo, não terá ele podido obstar que o dano tivesse ocorrido, nos moldes em que ocorreu. Não se trata, pois, de aferir se houve ou não culpa, senão que se deve aferir se o evento ocorreu de todo independente do que razoavelmente se poderia exigir do réu.

Donde a importância de se perscrutar com minudência das circunstâncias do caso concreto, e elas conduzem a que se reconheça como inexistente o nexo de causalidade relativamente ao réu, porque as autoras não cuidaram adotar os mecanismos que lhes trariam a segurança no acesso às diversas plataformas sociais, sem o risco, pois, de que pudessem ter seus dados acessados por criminosos. Há uma massiva propaganda que as operadoras de telefonia e plataformas digitais fazem a respeito disso, orientando os consumidores a que façam instalar os mecanismos de segurança, como o da autenticação em especial, impedindo, ou ao menos dificultando em muito a ação dos criminosos.

No caso em questão, estão claro que as autoras não adotaram esses mecanismos de segurança, e isso foi o que contribuiu em

larga escala para que suportassem a ação dos criminosos, de maneira que se deve concluir que a ré em nada contribuiu para que o evento ocorresse, porque, na condição de operadora de telefonia móvel, não pode ser responsabilizada pelo que o usuário deixa de fazer em termos de segurança no acesso à “Internet”, de maneira que o nexo de causalidade não está comprovado.

Por meu voto, portanto, “concessa venia” ao entendimento formado pela maioria da douta turma julgadora, **dá-se integral provimento ao recurso de apelação interposto pela ré, com o que se declara a improcedência ao pedido formulado na demanda.**

Como consequência, a autora é condenada no pagamento da taxa judiciária e no reembolsar a ré de tudo quanto esta despendeu no processo, as denominadas “despesas processuais”, com atualização monetária a partir do respectivo desembolso, e a autora é também condenada em honorários de advogado, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atribuído à causa, devidamente corrigido desde seu ajuizamento.

VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE
RELATOR VENCIDO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	10	Acórdãos Eletrônicos	CLAUDIA DE LIMA MENGE	2A57B5D1
11	20	Declarações de Votos	VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE	2A8FC51A

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1021439-84.2023.8.26.0506 e o código de confirmação da tabela acima.