



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000448616

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1170167-24.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TIM S/A, é apelada PAULA GEOVANA JOSETTI MANOSSO GASQUES.

ACORDAM, em 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI
RELATOR
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

VOTO 45698

APELANTE: TIM S.A

APELADA: PAULA GIOVANA JOSETTI MANOSO GASQUES

AÇÃO CONDENATÓRIA

COMARCA: SÃO PAULO (FORO CENTRAL CÍVEL)

JUÍZA DE PRIMEIRO GRAU: DRA. CAMILA RODRIGUES

BORGES DE AZEVEDO

(VH)

EMENTA

APELAÇÃO — RECURSO DA RÉ — PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL — GOLPE DO SIM SWAP (CLONAGEM DE CHIP) — FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DEMONSTRADA — NEXO DE CAUSALIDADE COM OS DANOS SOFRIDOS — DANOS MATERIAIS E MORAIS CARACTERIZADOS — RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO

1 — Há falha no dever de segurança exigível da empresa de telefonia móvel quando sua atuação é incapaz de evitar a clonagem de chip de celular (SIM Swap), golpe popularizado e corriqueiro, cuja ocorrência se insere no âmbito do fortuito interno. Precedentes.

2 — Nexo de causalidade entre a violação do dever de segurança e os danos sofridos pela autora, visto que o ingresso pelos golpistas nas redes sociais só ocorrera depois do acesso ao número de celular da autora, situação cuja gênese repousa na clonagem do chip. Precedentes.

3 — Cabível a fixação de indenização por materiais, visto que as transações fraudulentas e os gastos comprovados pela autora advieram diretamente da falha no dever de segurança praticado pela ré Tim, de modo que deve responder integralmente pelos prejuízos comprovados pela autora.

4 — Cabível fixação de indenização por danos morais em função do abalo anímico propiciado pela falha na prestação de serviços, a qual, inclusive, demorou para ser saneada e somente com a imposição irrazoável de deslocamento até uma loja física, sem sucesso, desviando tempo produtivo da autora e agravando sua aflição. Valor de dez mil reais adequado ao caso. Precedente desta C. Câmara.

RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 383/389, cujo relatório se adota, que julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, a fim de declarar nulas as transações financeiras realizadas na conta da autora mantida junto ao Facebook a partir de 23.11.2023, condenar as rés ao pagamento de indenização por danos materiais (R\$ 4.015,00), com correção monetária e juros moratórios desde o desembolso, ao pagamento de indenização por danos morais (R\$ 10.000,00), com correção monetária e com juros moratórios desde o arbitramento, e ao pagamento das despesas processuais e os honorários advocatícios, fixados em dez por cento sobre o valor atualizado da condenação.

A d. Magistrada *a quo* concluiu que a responsabilidade pelos danos alegados na inicial é exclusivamente das rés, que falharam em seus deveres de segurança ao permitirem a clonagem do *chip de celular* da autora, condenando-as a pagar indenizações por danos materiais e por danos morais.

Em síntese, a ré Tim alega o seguinte: **(i)** ausência de responsabilidade pelo episódio, **(ii)** danos morais e materiais descabidos ou excessivos (fls. 403/413).

Contrarrazões (fls. 303/309).

É a síntese do necessário.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

O recurso da ré não merece provimento.

Trata-se de ação condenatória fundada em *falha na prestação de serviços*. Inicialmente, a autora imputou às rés falhas de segurança nos serviços contratados (CDC, art. 14, § 1º), visto que o *chip* de seu celular (SIM Card fornecido pela ré Tim) fora **clonado** (fraude popularizada como SIM Swap), o que possibilitou ao fraudador o acesso aos aplicativos geridos pelas rés Facebook e Microsoft.

A controvérsia repousa em averiguar se há **falha na prestação de serviços** e **nexo de causalidade** entre a falha e os **danos reconhecidos na origem** (no caso, danos materiais e morais). Depois, resta aferir se as indenizações foram fixadas em atenção à proporcionalidade.

A falha é evidente, não constituindo novidade a notícia de **golpes perpetrados pela clonagem de chip celular**. O SIM Swap é uma realidade constante e, aparentemente, ainda não foi eliminado do catálogo de golpes virtuais que hoje é cada vez maior. As provas da clonagem estão evidenciadas nos documentos acostados à inicial (fls. 45/83), com destaque para as mensagens publicadas pelos golpistas anunciando outras trapaças envolvendo transferências via *Pix* e para o boletim de ocorrência, documento que confere ainda mais verossimilhança à versão da autora, que, certamente, não incorreria no risco de **crime de denúncia caluniosa** para tentar angariar uma indenização civil (tese indiretamente sustentada pela ré, que nega a veracidade dos evidentes fatos relatados na inicial).

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

Como a gênese do episódio danoso se assenta na **clonagem do chip**, não é possível desconsiderar a evidente falha na prestação de serviços por parte da ré. Ora, ninguém adquire os serviços de telefonia móvel esperando que vá ter seu *chip* clonado por terceiros. É indiscutível que se trata de um déficit de segurança. Tampouco se admite a tese de fortuito, porquanto esse golpe é amplamente noticiado e até hoje ainda persiste a possibilidade de sua prática, inserindo-se, sem qualquer titubeio, na álea ordinária dos riscos que acercam a atividade econômica desempenhada pela empresa, daí porque se qualifica como **fortuito interno**.

A ré tenta, desesperadamente e, de certa forma, questionavelmente, empurrar à autora, vítima da desorganização interna da empresa, a responsabilidade por não adotar todas as medidas de segurança possíveis. Ora, indaga-se o mesmo em relação à empresa: por quais motivos permanece, até hoje, permitindo golpes desse jaez? Francamente, voltar-se contra a vítima é um discurso inidôneo e que deve ser rechaçado com veemência.

Esse é o entendimento que predomina neste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ecoando em inúmeros precedentes:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Parte autora que foi vítima de golpe conhecido "SIM SWAP ", consistente em ativação do número da vítima em chip em branco, o que permite a recuperação de senhas e acesso a aplicativos

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

instalados – Terceiros fraudadores que lograram acessar o aplicativo da instituição financeira, instalado no celular da parte autora e realizar movimentações bancárias – **Falha na prestação dos serviços da empresa de telefonia reconhecida**, bem como da instituição financeira que disponibiliza a plataforma – Responsabilidade e obrigação de indenizar resultado danoso sofrido pelo usuário – Aplicação da teoria do risco da atividade – Precedentes jurisprudenciais – Sentença de parcial procedência mantida – Recurso improvido, com majoração dos honorários recursais (art. 85, parágrafo 11º, do CPC). (TJSP; Apelação Cível 1002576-50.2022.8.26.0010; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023)

APELAÇÃO AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Prestação de Serviços Fraude aplicada por terceiros no sistema de telefonia móvel e em aplicativo bancário Autora postula indenização por danos morais - Sentença de improcedência em relação ao banco e de parcial procedência em relação à empresa de telefonia Insurgência recursal da autora e da corré Claro Preliminar de ilegitimidade passiva afastada Autora imputa conduta irregular à corré - Golpe do "SIM SWAP" - **Migração**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

não autorizada do número de telefone celular da autora para outro chip em posse de terceiros - Facilitação de acesso aos dados e aplicativos da autora Terceiros que acessaram conta bancária da autora e realizaram transações - Falha do sistema de segurança dos corréus - Inexistência de prova da regularidade da transferência da linha telefônica e das transações bancárias - Responsabilidade objetiva e solidária dos réus (artigo 7º, § único, CDC e Súmula 479 do STJ) - Dano moral evidenciado - Quantum mantido em R\$5.000,00 Sentença reformada apenas para condenar solidariamente o corréu ao pagamento da indenização pelos danos morais RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA CORRÉ DESPROVIDO.” (Apelação Cível n. 1002088-21.2020.8.26.0510, Rel. Desa: Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito, j. 12/04/2021)

Por se tratar de responsabilidade objetiva, prescinde de demonstração de culpa, embora, no caso, diante do alarde reiterado a respeito do golpe pelos meios de comunicação, é facilmente perceptível uma **negligência** no trato da questão pela ré. Aliás, **o cenário dos autos contém uma peculiaridade**: a ré dificultou a reativação da linha, expondo um completo **despreparo** para a atuação enérgica e imediata que se espera em casos corriqueiros de violação do dever de segurança. Essas ponderações, contudo, são meramente aditivas, visto que a objetividade da

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

responsabilidade exclui o exame da culpa.

O **nexo de causalidade** é igualmente extraível das alegações de fato validadas pelas provas coligidas. Com o acesso franqueado pela falha no dever de segurança, os golpistas facilmente obtiveram o ingresso nas redes sociais da autora, muito em função da simplicidade do procedimento de recuperação de senha elencado por boa parte dos aplicativos, exigindo, nesses casos, apenas um número de celular (exatamente o que os golpistas tinham em mãos). Essas fragilidades dos aplicativos **não exclui** o nexo causal aqui aventado, porquanto, num exercício hipotético imprescindível, retirada a clonagem do *chip*, **sequer haveria o presente processo**, tampouco o acesso indevido das redes sociais pelos fraudadores. Certamente, a causa adequada para o golpe deve ser imputada à falha do dever de segurança prometido pela ré por meio da avença celebrada com a autora.

Os danos materiais, cujo nexo de causalidade repousa na falha de segurança relatada, foram comprovados à saciedade, seja pelas transações fraudulentas realizadas na conta da autora, seja pelos gastos com empresas de recuperação de conta. Os danos morais naturalmente existiram, e extrapolam o âmbito da mera fraude. Além do convívio com golpistas, que caçoaram e humilharam a autora, utilizando suas redes sociais para praticar trapagens em seus mais de **cento e oitenta e dois mil seguidores**, a imagem da autora foi abalada, pois suas redes tinham cunho profissional. O defeito do serviço propiciou **um período de tormento**, com perda do acesso às contas digitais utilizadas pela autora para o exercício de suas atividades no ramo da estética. Isso sem contar o prejuízo de imagem, porquanto sua clientela foi exposta a

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

vendas fictícias praticadas pelos golpistas em posse de suas redes sociais. Para completar o imbróglio, o atendimento da ré foi péssimo, postergando a solução do problema e exigindo um comparecimento presencial em loja, o que é inadmissível e, sem dúvida, **potencializou os danos morais sofridos**.

Portanto, falha do serviço, causalidade e danos morais, todos devidamente demonstrados.

O valor fixado na origem (dez mil reais) é razoável e proporcional, uma vez que a gravidade da situação destoava da ordinária reprimenda, conforme as ponderações já explicitadas acima. Desse modo, mantenho a valoração exarada na origem, apta a reparar os **graves abalos anímicos** provocados pela ré na vida da autora, além de atenuar o **desvio produtivo, que consiste na perda de tempo útil de vida para solucionar um problema causado pela ineficiência da fornecedora de serviços**. Segue precedente que justifica o valor estimado:

APELAÇÃO – RECURSO DA RÉ – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL – GOLPE DO SIM SWAP (CLONAGEM DE CHIP) – ILEGITIMIDADE PASSIVA – DESCABIMENTO – PERTINÊNCIA SUBJETIVA E TEORIA DA ASSERÇÃO – MÉRITO – FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DEMONSTRADA – NEXO DE CAUSALIDADE COM OS DANOS SOFRIDOS – DANOS MORAIS CARACTERIZADOS – RECURSO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

DA RÉ NÃO PROVIDO 1 – No atual estágio processual, as condições da ação (legitimidade ad causam e interesse de agir) são analisadas no mérito, raciocínio decorrente da adoção maciça pela doutrina e jurisprudência da teoria da asserção, que limita o exame dessas circunstâncias processuais ao momento inicial (in status assertionis) da postulação. De todo modo, a ré é legítima para figurar no polo passivo desta demanda, visto que os bens da vida anelados (indenizações pelos danos morais) possuem pertinência subjetiva com a empresa. 2 – Há falha no dever de segurança exigível da empresa de telefonia móvel quando sua atuação é incapaz de evitar a clonagem de chip de celular (SIM Swap), golpe popularizado e corriqueiro, cuja ocorrência se insere no âmbito do fortuito interno. Precedentes. 3 – Nexo de causalidade entre a violação do dever de segurança e os danos sofridos pela autora, visto que o ingresso pelos golpistas nas redes sociais só ocorrera depois do acesso ao número de celular da autora, situação cuja gênese repousa na clonagem do chip. Precedentes. 4 – Cabível a fixação de indenização por danos morais em função do abalo anímico propiciado pela falha na prestação de serviços, a qual, inclusive, demorou para ser saneada e somente com a imposição irrazoável de deslocamento por mais de cinquenta quilômetros até uma loja física, desviando tempo produtivo da autora e agravando sua aflição. Valor

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170167-24.2023.8.26.0100

de dez mil reais adequado ao caso. RECURSO DA RÉ
NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível
1001520-39.2023.8.26.0400; Relator (a): Maria Lúcia
Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Olímpia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento:
22/04/2024; Data de Registro: 22/04/2024)

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso. Majoro
os honorários advocatícios para vinte por cento do valor atualizado da
condenação. Esse acréscimo a título de honorários recursais ficará a cargo
exclusivo da ré Tim, única que impugnou a r. Sentença.

Maria Lúcia Pizzotti

Desembargadora