

Cliente investigado após criminosos usarem seus dados será indenizado

É obrigação da prestadora zelar pela segurança dos serviços que oferece ao mercado, bem como no tratamento dos dados de seus consumidores, adotando todas as medidas cabíveis para se verificar a autenticidade dos dados fornecidos no momento da contratação.

Com esse entendimento, o juiz Alex Ricardo dos Santos Tavares, da 9ª Vara Cível de Ribeirão Preto (SP), condenou a Claro a indenizar um cliente que teve os dados usados em uma contratação fraudulenta de linha telefônica feita por criminosos.

Tânia Rêgo/Agência Brasil



Agência Brasil Cliente investigado após criminosos usarem seus dados deve ser indenizado por operadora

A indenização foi fixada em R\$ 5 mil por danos materiais e R\$ 20 mil por danos morais. O magistrado também determinou que a empresa cancele toda e qualquer linha ou produto vinculados ao nome do autor no prazo de 5 dias a partir da intimação, sob pena de multa de R\$ 5 mil.

De acordo com os autos, os dados pessoais do cliente foram utilizados indevidamente na contratação de uma linha telefônica. O número foi usado para cometer crimes e foi rastreado pela polícia. Com isso, o autor da ação acabou figurando como investigado pela prática de furto e organização criminosa.

Ele foi conduzido à delegacia e ficou preso por três dias. Por conta do ocorrido, teve que constituir advogado para sua defesa e esclarecimento dos fatos, o que lhe custou R\$ 5 mil. Após a conclusão da investigação e a constatação de sua inocência, o cliente ajuizou ação contra a Claro por ter permitido o uso de seus dados por criminosos.

Ao julgar a ação procedente, o juiz destacou que, como o cliente já tinha linha telefônica ativa com a Claro, caberia à empresa averiguar os dados no ato da contratação fraudulenta. "Ao violar o dever de segurança e adotar sistema claramente frágil, revela-se a conduta da ré extremamente defeituosa e negligente, devendo responder pelos danos causados às vítimas de seus atos", afirmou.



O magistrado disse que o artigo 14 o Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilização objetiva do prestador pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços. Para ele, o que se percebe da leitura da contestação da Claro, é que a segurança "permanece em segundo plano", diante da busca por maior praticidade e celeridade na captação da clientela.

"A ré admite a possibilidade de contratação de forma indistinta e por qualquer pessoa ao indicar a ausência de possibilidade de verificação dos dados no momento da contratação. Ora, isso implica na conclusão de que qualquer pessoa munida de documento de outrem detém a possibilidade de realizar contratação de seus serviços, o que é inadmissível", disse.

Algemado na frente da vizinhança

De acordo com Tavares, o fato de o autor ter sido acordado pela Polícia, algemado na frente de sua vizinhança e permanecido preso por três dias transcende o mero aborrecimento, não havendo que se falar em mera consequência da convivência em sociedade.

"Primeiro, porque houve a indistinta contratação por terceiro, segundo, porque respectivo terceiro praticava crimes utilizando linha telefônica indevidamente vinculada ao autor e que, por ter a ré permitido referente contratação, colocou o autor em situação desconfortável de investigado, acarretando sua prisão por três dias, por fatos que o autor sequer conhecia, fatos os quais são imputáveis àquele que a ré permitiu a contratação da linha telefônica em nome do autor", completou.

O magistrado classificou de "imensurável" a dor de quem se vê, diante de sua vizinhança e família, "algemado de maneira injusta e encarcerado". Além disso, ele destacou que o autor teve que iniciar tratamento psicológico em decorrência do episódio, "fato que também não foi impugnado pela ré".

Clique [aqui](#) para ler a sentença
1027185-98.2021.8.26.0506

Meta Fields