

TJ-SP mantém decisão que condenou operadoras por portabilidade indevida

Não é responsabilidade do consumidor identificar a autoria da falha na prestação de serviço, já que nas relações de consumo, todas as empresas que atuam em uma cadeia de fornecimento respondem por erros de maneira solidária.

Esse foi o entendimento do juízo da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo para manter decisão que condenou duas operadoras de telefonia por transferência irregular de linha telefônica.

No caso concreto, o autor teve sua linha da Vivo transferida para a operadora Claro sem o seu conhecimento e acabou vítima de um golpe que transferiu pouco mais de R\$ 14 mil de uma das suas contas bancárias.

Em sua defesa, a Vivo afirmou que não tem autonomia para recusar pedido de transferência de linha telefônica. A Claro, por sua vez, alegou que não havia nexo de causalidade entre os fatos narrados pelo autor da ação e sua conduta.



Operadoras terão que indenizar consumidor vítima de golpe por portabilidade indevida

Ao analisar o caso, o relator, desembargador Pedro Baccarat, afirmou que a relação do autor com as empresas é de consumo e, portanto, resulta na responsabilidade solidária das duas companhias.

“Da transferência de linhas telefônicas participam as empresas de origem e de destino e não se pode imputar ao consumidor o dever de identificar a autoria da falha na prestação do serviço, impondo-se, antes a fixação da responsabilidade solidária dos fornecedores que participam da prestação do serviço, nela incluída o serviço que assegura a portabilidade das linhas”, registrou.

O julgador explicou que é responsabilidade das empresas zelar pela exatidão dos dados cadastrais daqueles com quem negocia e que o acesso indevido da conta bancária do autor gera dano moral. Diante disso, ele votou pela condenação das empresas a ressarcir o valor retirado da conta do autor e a pagar R\$ 8 mil a título de danos morais.

O autor do processo foi representado pelo advogado **Raylson Costa de Sousa e Renan de Souza Almeida**.



Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1000854-69.2022.8.26.0595

Autores: Sem autor, Rafa Santos