

**4JECIVBSB**  
4º Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0724450-48.2020.8.07.0016  
Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)  
AUTOR: VALDIR DE CASTRO MIRANDA  
RÉU: CLARO S.A., AME DIGITAL BRASIL LTDA.

## S E N T E N Ç A

Vistos, etc.

Versam os presentes autos sobre ação de conhecimento ajuizada por **VALDIR DE CASTRO MIRANDA** em desfavor de **CLARO S/A e AME DIGITAL BRASIL LTDA**, submetida ao rito da Lei nº 9.099/95.

**A parte autora pleiteou a declaração de inexibibilidade dos débitos que lhe são cobrados pela segunda ré (AME), no importe de R\$ 27.485,00, e indenização por danos morais, no valor de R\$ 15.000,00.**

A ré AME DIGITAL apresentou contestação (ID 69400986) em que arguiu preliminar de falta de interesse de agir do autor. No mérito, pugnou pela improcedência dos pedidos autorais.

A ré CLARO S/A também apresentou defesa técnica (ID 70207194) alegando sua ilegitimidade passiva. Quanto ao mérito, defendeu o indeferimento dos pleitos autorais.

**Dispensado o relatório, nos termos do art. 38, caput, da Lei nº 9.099/95.**

**DECIDO.**

Alega a segunda ré (AME DIGITAL) que falta interesse de agir do autor tendo em vista que ele não buscou formas alternativas extrajudiciais para resolução do conflito, não havendo que se falar em pretensão resistida. No entanto, a tentativa de solução da lide pela via administrativa não é requisito para exercício do direito de ação, o que configuraria flagrante desrespeito a diversos princípios constitucionais, eis que a Carta da República zela pelo livre acesso das pessoas ao Poder Judiciário, não havendo razão para que se criem obstáculos para tal. Desta forma, por não vislumbrar qualquer irregularidade processual praticada pelo autor, **em razão do Princípio Constitucional da Inafastabilidade de lesão ou ameaça de direito, rejeito tal preliminar.**

A primeira ré (CLARO), por sua vez, entende que não possui legitimidade para responder pela pretensão autoral eis que o problema apontado pelo autor foi decorrente exclusivamente, de falha no aplicativo da outra ré. No entanto, entendo que a questão se confunde com o mérito, eis que é necessário o devido



enfrentamento às provas e argumentos para se apurar eventual responsabilidade das rés nos fatos apontados pelo autor. **Por isso, arrosto e rejeito a preliminar, em questão.**

Não havendo outras questões preliminares para apreciação. **Passo ao exame do mérito.**

Alega o autor que em 23/06/2020 verificou que, mesmo ligado, seu telefone celular, cuja linha é vinculada à primeira ré (CLARO), não originava nem recebia chamadas telefônicas. O autor tentou resolver o problema pelo *call center* da empresa, mas não obteve sucesso. Por tal razão precisou ir a uma unidade física da empresa, onde adquiriu um novo chip, no dia 24/06/2020. No dia seguinte, recebeu um *e-mail* da segunda ré (AME), noticiando o recebimento de *cashback* em face de compras ocorridas no aplicativo da referida empresa. A partir de tal contato, constatou que seu celular fora clonado e que os fraudadores tinham realizado diversas compras em seu nome, em valor superior a R\$ 27.000,00. O autor, então, procurou a segunda ré e pediu providências. Em face do ocorrido, entende o autor que houve franca abusividade na conduta das rés e falta de segurança com suas informações cadastrais, as quais originaram situação de constrangimento e aborrecimento com o consumidor, razão pela qual pede providências e indenização pelos danos morais decorrentes.

Em sua defesa, a ré AME DIGITAL afirma que as referidas compras foram realizadas com o cartão pertencente ao autor, razão pela qual não tinha como ter ciência de que na realidade se tratava de um golpe sofrido por ele. Aduz que o cadastro do autor foi utilizado por um terceiro de forma indevida devido a clonagem de seu número de telefone, situação que não possui qualquer tipo de gerência. Ressalta que desativou a conta tão logo soube do corrido e que orientou o autor como ele deveria proceder para providenciar o estorno dos valores, o que já teria sido providenciado pela administradora do cartão. Desta forma, por entender que não tem responsabilidade pelo ocorrido e por ter agido em absoluta boa-fé, tanto que creditou *cashback* ao autor, acreditando ser ele o autor das compras, defende a improcedência dos pedidos do autor.

A ré CLARO S/A, por sua vez, confirma a troca do *chip* que foi noticiada pelo autor. No entanto, afirma que o evento danoso narrado nos autos foi decorrente, exclusivamente, de falha no sistema da corre AME. Desta forma, argumenta não possuir responsabilidade pelo ocorrido. Ressalta que os danos narrados na exordial estão relacionados com fraudes praticadas em sua conta bancária, não havendo comprovação de que estes fatos estejam relacionados com a troca do *chip*. Ademais, o autor não comprovaria o nexo de causalidade entre a troca do *chip* e as transações bancária efetuadas pelos estelionatários.

O quadro delineado nos autos revela de forma indubitável que houve falha na prestação dos serviços por partes das empresas rés, que provocaram inúmeros contratemplos ao autor. Senão, vejamos.

Ao contratar os serviços de telefonia com a ré CLARO S.A. o autor tinha a legítima expectativa de utilizar seu telefone de forma ordinária, recebendo e efetuando chamadas. No entanto, o que se verifica *in casu* é que a ré **CLARO S.A. permitiu o cancelamento do *chip* do autor por terceiros, sem qualquer justificativa, obrigando-o a comparecer a uma loja física, em tempos de pandemia (COVID-19), para providenciar um novo *chip*.** Sem o referido problema, a fraude praticada por terceiros não teria sido materializada, de onde se depreende que houve falha da ré no seu processo de cadastramento de linhas, que acabou refletindo na vida particular do autor.

No mesmo sentido, a ré AME DIGITAL falhou de forma crassa em seus sistemas de segurança permitindo repentinas compras em valores exorbitantes sem tomar o cuidado sequer de verificar se era realmente o autor que efetuava tais compras, o que poderia ter sido constatado com um simples contato telefônico e confirmação de dados pessoais. Desta forma, o nome do autor foi utilizado de forma indevida, tendo lhe sido atribuídas compras que não foram por ele realizadas.

Nítido, portanto, que as duas empresas falharam em sem mister, os quais geraram diversos sentimentos negativos de **ansiedade, perda da paz e da tranquilidade de espírito, violando seus direitos de personalidade, o que caracteriza dano moral.**

Ressalte-se que o dano moral dispensa "qualquer exteriorização a título de prova, diante das próprias evidências fáticas" (In Reparação Civil Por Danos Morais, CARLOS ALBERTO BITTAR - 3ª EDIÇÃO -



Rev. Atual e Ampl. São Paulo, Ed. RT, pág. 137). Trata-se de "damnum in re ipsa". Resta a análise do "quantum" devido.

Ensina o notável Karl Larenz que na avaliação do "pretium doloris" deve-se levar em conta não só a extensão da ofensa, mas também o grau da culpa e a situação econômica das partes, vez que não há no dano moral uma indenização propriamente dita, mas apenas uma compensação ou satisfação a ser dada por aquilo que o agente fez ao prejudicado" (Derecho de Obligaciones, t. II, p. 642).

Como bem observa o exímio mestre Yussef Said Cahali, no dano patrimonial busca-se a reposição em espécie ou em dinheiro pelo valor equivalente, ao passo que no dano moral a reparação se faz através de uma compensação ou reparação satisfativa (Dano e Indenização, Ed. Revista dos Tribunais, SP, 1980, p. 26).

Com efeito, a valoração do dano sofrido pela parte autora há de ser feita mediante o prudente arbítrio do magistrado que deve considerar a proporcionalidade entre o dano moral sofrido, incluindo aí sua repercussão na vida do ofendido, bem como as condições econômico-financeiras do agente causador do dano, objetivando não só trazer ao ofendido algum alento no seu sofrimento, mas também repreender a conduta do ofensor.

À vista de todos os aspectos abordados acima, tenho que o valor de R\$ 6.000,00 a título de indenização por danos morais, a ser pago, solidariamente, pelas rés à parte autora, mostra-se, no presente caso, suficiente e dentro dos parâmetros da razoabilidade.

Forte em tais razões e fundamentos, **JULGO PROCEDENTE, os pedidos autorais, com base no art. 6º da Lei 9.099/95 e art. 7º da Lei 8.078/90**, para condenar as rés CLARO S/A e AME DIGITAL BRASIL LTDA, **solidariamente**, a pagarem ao autor a quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), a título de danos morais, a ser corrigida monetariamente pelo INPC, desde a presente sentença com juros legais de 1% a.m., a contar da citação (art. 405 do CC). Declaro inexigíveis os débitos vinculados ao autor relativos às compras realizadas com o aplicativo AME entre os dias 23 e 25/06/2020, no valor total de R\$27.485,00, pelo que determino à ré AME DIGITAL que providencie a respectiva baixa nos seus cadastros, no prazo de 15 dias, sob pena de multa a ser estabelecida em eventual fase executiva do processo, **em favor da parte autora**.

**JULGO EXTINTO O PROCESSO, COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, com espeque no art. 487, inciso I e III, alínea "a", do CPC c/c o art. 51, "caput", da Lei nº 9.099/95.**

Cumpra a parte autora, se houver interesse e após o trânsito em julgado, solicitar, por petição instruída com planilha atualizada do débito, o cumprimento definitivo da presente sentença, conforme regra do art. 523 do CPC. Não o fazendo, dê-se baixa e arquivem-se.

Formulado o pedido de cumprimento de sentença, as requeridas deverão ser intimadas a promover o pagamento espontâneo do valor da condenação, no prazo de 15 dias, sob pena da incidência da multa de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado do débito, nos termos do art. 523, §1º do CPC.

Com o pagamento, expeça-se alvará ou proceda-se a transferência da quantia depositada para conta bancária indicada pela autora.

Sem custas, sem honorários (art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95).

Sentença registrada eletronicamente.

Intimem-se.

**ORIANA PISKE**



**Juíza de Direito**

**(assinado digitalmente)**



Número do documento: 2008261423593890000066829942

<https://pje.tjdf.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=2008261423593890000066829942>

Assinado eletronicamente por: ORIANA PISKE DE AZEVEDO BARBOSA - 26/08/2020 14:23:59