



Número: **3000381-29.2021.8.06.0017**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **03ª Unidade do Juizado Especial Cível**

Última distribuição : **12/04/2021**

Valor da causa: **R\$ 0,00**

Assuntos: **Irregularidade no atendimento**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
PATRICIA MORAIS LOPES (AUTOR)		RICARDO CESAR MENDONCA JUNIOR (ADVOGADO)	
CLARO S.A. (REU)		RAFAEL GONCALVES ROCHA (ADVOGADO)	
CRISTIANE (GERENTE) (TESTEMUNHA)			
RAFAELA (ATENDENTE) (TESTEMUNHA)			
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
32786 901	23/05/2022 11:19	Sentença	Sentença

3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE FORTALEZA

PJE n. 3000381-29.2021.8.06.0017.

AUTOR: PATRICIA MORAIS LOPES

.

REU: CLARO S.A.

.

Vistos, etc.

Trata-se de AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, ajuizada por PATRICIA MORAIS LOPES, em face de CLARO S.A., ambos já qualificados nos presentes autos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38 da Lei 9.099/95.

Quanto à preliminar de ilegitimidade ativa suscitada, por o contrato da linha estar em nome de outrem, RICARDO CESAR MENDONÇA JUNIOR, CPF: 776.839.433-04, indefiro-a, pois a requerente possui união estável com o titular (ID 23949666), sendo a usuária final da conta, como por ela comprovado, configura-se como consumidora.

Passando ao mérito, tem-se que Patrícia é usuária da linha móvel 85-988071077, há mais de quinze anos, sendo a linha utilizada profissionalmente por ela como gerente do Banco Santander, número presente inclusive em seu cartão de visita (ID 23950087). No dia 30/09/2020, a autora perdeu acesso à sua linha telefônica e foi informada por clientes de que haviam recebido da autora mensagens de pedido de transferência bancária (IDs. 22708579 – 23175382 – 23175383 - 23175384). Diante disso, Patrícia realizou, na loja da Claro, a troca do chip do telefone, pois, seguindo orientação da atendente, isso resolveria o problema. Acontece que o fato se repetiu mais vezes em poucos dias, tendo ocorrido a tomada de sua linha no total de quatro oportunidade, conforme indica boletim de ocorrência (ID 22708124). Em todas as vezes, ela se dirigiu a uma loja da Claro para trocar o chip e realizar o bloqueio (ID 22708581 - protocolos de atendimentos na loja). Por fim, diante da impossibilidade da autora em proteger sua linha, decidiu abandonar o número indicado e contratar outra linha.

Patrícia informa que teve abalo de confiança para com seus clientes, o que fundamentou o presente pedido de indenização por danos morais.

Primeiramente, entendo que restou caracterizada a falha na prestação de serviço da demandada, que deixou de garantir a segurança do consumidor na hipótese dos autos, devendo ser responsabilizada objetivamente, aplicando-se a Teoria do Risco do negócio (art. 14, CDC), risco este que não pode ser transferido ao consumidor.

Ademais, não devem prosperar as alegações da requerida de que a fraude se deu no âmbito do *whatsapp*, devendo a Claro ser responsabilizada, pois que demonstrado que o uso de tal aplicativo por terceiros somente ocorreu em razão da negligência da operadora ao possibilitar a clonagem de chip, através do golpe chamado "sim swap".

O tipo de fraude alegado pela autora fica constatado a partir do momento em que ela perdeu acesso completo ao chip, ficando sua linha muda, o que não teria



ocorrido caso se tratasse de golpe realizado unicamente no aplicativo de whatsapp (clonagem de whatsapp).

Assim, enquanto a "clonagem de whatsapp" acontece muitas vezes por descuido do consumidor, que, induzido pelo estelionatário, acaba fornecendo código que possibilita a transferência do aplicativo para o aparelho espúrio, a clonagem de chip ("sim swap") se dá sem qualquer ato negligente do cliente.

Esse tipo de fraude tem sido corriqueiro e ocorre, no mais das vezes, com a facilitação de funcionários das próprias operadoras, sendo a empresa de telefonia responsável em oferecer seus serviços de forma segura e transparente aos seus clientes, o que não ocorreu no caso dos autos.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, reputa-se configurado o abalo moral alegado, pois na situação em questão Patrícia teve seus dados pessoais expostos a terceiros de má-fé, em razão da falha na prestação do serviço da operadora que não garantiu a segurança necessária ao cliente. Consequência da fraude, a autora viu-se constrangida por pedidos de transferências feitas a possuidores de contas-correntes de quem é gerente, o que poderia ter abalado mesmo sua vida profissional.

Nesse sentido os arestos:

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRELIMINARES – TELEFONIA – PRELIMINARES – Requisitos de admissibilidade impugnados pelo apelado, mas que se demonstram preenchidos – Razões recursais que trazem fundamentos de fato e de direito que enfrentam de forma específica os fundamentos da sentença combatida – Legitimidade passiva patente, uma vez que a indenização buscada pelo autor se funda na alegada falha da prestação dos serviços prestados pela ré – MÉRITO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – Clonagem do "chip" da linha de telefonia móvel de titularidade do autor para a prática de estelionato com pedidos de transferência de valores aos seus contatos – É dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo – Incumbia à fornecedora agir com a diligência necessária para evitar fraudes – DANO MORAL – Configuração – Evidente a repercussão negativa gerada pela utilização indevida da linha telefônica do autor, perturbando-lhe o sossego e causando-lhe constrangimento perante terceiros com falsos pedidos de empréstimo – "QUANTUM" INDENIZATÓRIO – Redução do valor de R\$ 10.000,00 fixado em Primeiro Grau – Indenização no valor de R\$ 5.000,00 que, diante das circunstâncias do caso, se mostra adequada para sanar de forma justa a lide – Manutenção dos ônus sucumbenciais tais como distribuídos pela r. sentença – Inteligência da Súmula nº 326 do STJ – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1003187-20.2019.8.26.0297; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2017; Data de Registro: 21/02/2020)

CONSUMIDOR. CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL. CLONAGEM CHIP CELULAR. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA. WHATSAPP. FACEBOOK. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. REJEIÇÃO. USO DO APLICATIVO POR TERCEIRO FRAUDADOR. CULPA EXCLUSIVA DA EMPRESA DE TELEFONIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 1. A questão da legitimidade se relaciona à pertinência subjetiva entre o fato trazido a juízo e a parte arrolada como autora ou ré. Havendo elementos que trazem o apelante ao cerne da contenda e nenhum



que o exima de forma límpida da lide, não há falar em ilegitimidade passiva do recorrente. 2. A empresa FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. é responsável, exclusivamente, pela comercialização de publicidade, não operando atos de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações, não havendo prova do nexu causal entre sua conduta e os prejuízos suportados pelos autores. 3. **O uso do aplicativo WhatsApp por terceiros ocorreu em razão da conduta negligente da operadora de telefonia, que possibilitou a clonagem e a troca do chip e o acesso de terceiros aos dados do cliente, sem o cuidado que dela era esperado pelo consumidor.** 4. Comprovado o prejuízo material e moral, a indenização é medida que se impõe. 5. Preliminar rejeitada. Recurso da primeira apelante não provido. Recurso do segundo apelante provido. Sentença parcialmente reformada. Unânime. (Acórdão 1172230, 07262919420188070001, Relator: ROMEU GONZAGA NEIVA, 7ª Turma Cível, data de julgamento: 15/5/2019, publicado no PJe: 4/6/2019. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

Face ao exposto, com fundamento no art. 487, I, CPC, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos contidos na inicial, condenando a CLARO S.A. ao pagamento, a título de indenização por danos morais, no montante de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), acrescidos de juros simples de 1% a.m, nos termos do art. 406 do CCB, e de correção monetária pelo IPCA, a contar da publicação desta.

Sem condenação no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, nos termos dos arts. 54 e 55 da Lei nº 9.099/95.

P. R. I.

Fortaleza/CE, 23/05/2022.

Gonçalo Benício de Melo Neto

Juiz Titular

