



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2022.0000066738**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088250-85.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LAIS RODRIGUES AUN MACHADO, é apelada CLARO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIS FERNANDO NISHI (Presidente sem voto), CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA E RUY COPPOLA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2022.

**MARY GRÜN**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 25784**

**APEL. Nº: 1088250-85.2020.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APTE.: LAIS RODRIGUES AUN MACHADO**

**APDA.: CLARO S/A**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CLONAGEM DE APLICATIVO DE MENSAGENS “WHATSAPP”. COMPANHIA TELEFÔNICA. Autora que requer a indenização material e moral em face da companhia telefônica. Clonagem de aplicativo de mensagens que ensejou a transferência de valores da autora a golpista. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Ausência de nexo de causalidade entre a prestação do serviço de telefonia e a ocorrência do dano. Culpa exclusiva de terceiros fraudadores e da vítima, que voluntariamente transferiu valores a terceiros desconhecidos. Eventual defeito na prestação do serviço prestado pelo aplicativo de mensagens que não pode ser imputado à companhia telefônica. Precedentes. Sentença mantida. Recurso não provido.

**Vistos.**

Trata-se de “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS” (*sic*) ajuizada por LAIS RODRIGUES AUN MACHADO em face de CLARO S/A.

A r. sentença de fls. 163/170 (disponibilizada no DJe de 03/03/2021 – fls. 171), complementada pela r. decisão de fls. 175 que negou provimento aos embargos de declaração opostos pela autora (disponibilizada no DJe de 12/03/2020 – fls. 176), julgou a ação nos seguintes termos:

*“Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido.*

*O(A)(s) sucumbente(s) arcará(ão) com as custas e*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*despesas processuais (art. 82, §2º, CPC), além de honorários advocatícios, desde já fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º e §6º, do Código de Processo Civil, dada a pouca complexidade da demanda e do tempo decorrido, sem realização de audiência inclusive.”*

Inconformada, apela a autora (fls. 177/187).

*Alega que “a Apelante foi enganada, ludibriada e não estava ciente de que estava transferindo dinheiro para golpistas. Portanto, é um erro crasso afirmar que a Apelante se desfez de uma considerável quantia de dinheiro 'porque quis'”, e que “a possibilidade de a Apelante ser enganada pelos golpistas somente surgiu em decorrência da falha no serviço prestado pela Apelada”.*

*Sustenta que “a Apelada deveria fornecer uma segurança razoável, para que a Apelante ao menos pudesse confiar que está recebendo mensagens das pessoas reais e não terceiros golpistas”.*

*Entende que “os motivos pelos quais essa invasão ocorreu ou detalhes técnicos são questões de domínio da Apelante, que possui todo o conhecimento técnico para provar que o serviço que presta é seguro”.*

*Defende que “a Apelada deveria comprovar que não houve falha na prestação dos serviços ou que o defeito deve ser atribuído a terceiro, mas não se desincumbiu de tal ônus”.*

Requer o provimento do recurso, para julgar procedente a demanda.

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado, com as custas de preparo recolhidas às fls. 188/189.

Contrarrazões pela ré às fls. 192/201.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**É o relatório.**

Trata-se de ação indenizatória, na qual a autora requer a reparação material e moral em razão de suposta falha na prestação de serviços pela ré.

Narra a autora que, em 26/08/2020, recebeu mensagens de sua amiga no aplicativo “*Whatsapp*”, solicitando quantia de dinheiro no valor total de R\$11.187,00.

Diz que, posteriormente, soube que o telefone de sua amiga havia sido clonado, e que foi vítima de golpe praticado por estelionatário.

Aduz que houve falha na segurança dos serviços prestados por parte da ré, requerendo danos materiais emergentes em R\$11.187,00, além de danos morais no valor de R\$8.000,00.

A r. sentença julgou a ação improcedente, fundamentando pela culpa exclusiva do consumidor, se insurgindo a autora.

Contudo, a irresignação não prospera.

Como se verifica dos autos do processo, não há indícios de que a clonagem do aplicativo de mensagens decorra de fragilização do sistema de segurança da companhia telefônica.

Constitui fato notório que é possível o acesso ao mencionado aplicativo, independentemente da utilização do aparelho ou linha móvel do titular.

Por meio de acesso a partir de dispositivos,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mesmo que não ocorra a clonagem de linha telefônica, terceiros fraudadores acessam o aplicativo e se passam pelo titular da conta, visando à obtenção de recursos financeiros.

Logo, não se vislumbra a participação da ré nos acontecimentos narrados, seja por ação ou por omissão, tampouco a ocorrência de defeito nos serviços por ela oferecidos.

De fato, tanto sob o enfoque da teoria da causalidade adequada, quanto da causalidade direta, não há nexos de causalidade entre conduta alguma da ré e os danos experimentados pela autora.

Ainda neste sentido, não se verificou o vazamento de dados protegidos por sigilo ou falha na segurança dos sistemas disponibilizados pela companhia telefônica a seus clientes, o que poderia, em tese, ensejar a sua culpa concorrente.

O que se verifica, portanto, é a culpa exclusiva da consumidora por equiparação (CDC, art. 17), que transferiu elevados valores à contas bancárias de titularidades diversas sem as devidas cautelas, bem como de terceiros que perpetraram a fraude, estando presente excludente da responsabilidade da companhia (CDC, art. 14, §3º, inciso II).

Não se olvide que eventual defeito na prestação do serviço prestado pelo aplicativo de mensagens não poderia ser imputado à companhia telefônica.

Nesse sentido, os seguintes precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

*Apelação Cível. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo. Autor vítima do golpe do WhatsApp. Transferência solicitada por pessoa se passando por irmão do autor para conta de terceiro.*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*Responsabilidade da empresa de telefonia não caracterizada. Clonagem da conta do aplicativo 'Whatsapp' e não da linha telefônica. Falha que não pode ser imputada à ré. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido.*

*(TJSP; Apelação Cível 1026103-47.2020.8.26.0577; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2021; Data de Registro: 01/07/2021)*

**AÇÃO INDENIZATÓRIA. IMPROCEDÊNCIA. FRAUDE PERPETRADA MEDIANTE A CLONAGEM DE APLICATIVO DE CELULAR DO COAUTOR FÁBIO (WHATSAPP). AUSÊNCIA DOS ELEMENTOS CARACTERIZADORES DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA RÉ, PRESTADORA DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA, PELOS FATOS DISCUTIDOS NOS AUTOS. APELAÇÃO DESPROVIDA.**

*(TJSP; Apelação Cível 1011345-11.2020.8.26.0562; Relator (a): Carlos Goldman; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2021; Data de Registro: 12/04/2021)*

*Apelação – Prestação de serviços – Telefonia móvel – Ação indenizatória – Sentença de rejeição dos pedidos. Hipótese em que terceiro, delinquente, acessou a conta "whatsapp" de amigo do autor e, fazendo-se passar por ele, pediu e obteve ajuda financeira do demandante. Completa ausência de prova, porém, de que a fraude tenha se dado mediante clonagem do chip da operadora de telefonia ré. Golpe em questão podendo ser realizado por outros meios. Bem proclamada a improcedência da demanda, à falta de verossimilhança nas alegações do autor. Negaram provimento à apelação.*

*(TJSP; Apelação Cível 1003503-08.2020.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão*



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2020; Data de Registro: 19/11/2020)*

*AÇÃO REPARATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Prestação de serviços de telefonia móvel - Hipótese em que terceiro, delinquente, acessou a conta "WhatsApp" da coautora e, fazendo-se passar por ela, pediu e obteve ajuda financeira do co-demandante - Completa ausência de prova, porém, de que a fraude tenha se dado mediante clonagem do "chip" da operadora de telefonia ré - Relato de Boletim de Ocorrência que confirma invasão da conta do aplicativo foi perpetrada por terceiro fraudador, mediante digitação de código de acesso pela coautora - Empresa requerida que não é responsável por ato de "hackers" violando o perfil de aplicativos que não lhe cabe gerenciar - Quebra do nexa causal, pois não é possível imputa o resultado à conduta da ré - Recurso provido para julgar improcedente a ação. Invertida a sucumbência, incumbirão aos requerentes o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da demandada, arbitrando-se em 15% do valor da causa.*

*(TJSP; Apelação Cível 1012249-31.2020.8.26.0562; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/01/2021; Data de Registro: 26/01/2021)*

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora-apelante aos patronos da ré-apelada de 10% para 15% sobre o valor atualizado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

**MARY GRÜN**

Relatora