



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2023.0000859498**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000854-69.2022.8.26.0595, da Comarca de Serra Negra, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado/apelante CLARO S/A e Apelado RENAN ALVES PEZZETTE.

**ACORDAM**, em 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), WALTER EXNER E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 28 de setembro de 2023

**PEDRO BACCARAT**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

APELAÇÃO Nº 1000854-69.2022.8.26.0595

APELANTES/APELADOS: Claro S/A e Telefonica Brasil S/A

APELADO: Renan Alves Pezzette

COMARCA: Serra Negra– 2ª Vara

Ação indenizatória. Estelionatário que se passando pelo Autor obtém transferência da linha telefônica da operadora Vivo S/A para Claro S/A e retira R\$14.317,08 da sua conta bancária digital. Falha na prestação do serviço. É incumbência da concessionária zelar pela exatidão dos dados cadastrais daqueles com quem negocia. Circunstância que ultrapassa o mero aborrecimento. Dano moral bem arbitrado em R\$8.000,00. Sentença confirmada. Recursos desprovidos.

VOTO n.º 45.932

Vistos.

São apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória decorrente de fraude da transferência da linha telefônica do Autor. O magistrado, Doutor Carlos Eduardo Silos de Araujo, considerou incontroversa a falha na prestação do serviço da operadora de telefonia consistente na portabilidade indevida da linha telefônica da operadora Vivo para a operadora Claro, permitindo o golpe financeiro de R\$14.317,08 da conta digital do Autor. Condenou as Rés ao pagamento de R\$8.000,00 pelos danos morais sofridos pelo Autor, com correção monetária e juros de mora desde a data do arbitramento, além de R\$14.317,08 pelos danos materiais. Imputou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

às Réis as verbas de sucumbência com honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a Telefônica Brasil S/A pugnando pela inversão do julgado. Diz que não tem autonomia para recursar o pedido de transferência da linha telefônica e que a empresa Claro S/A deveria ter validado a identificação da portabilidade do usuário da linha. Bate-se contra o pagamento das indenizações por dano material e moral.

Apela a Claro S/A sustentando a inexistência de nexo de causalidade entre a sua conduta e os fatos narrados na inicial. Aduz a inoccorrência do dano moral e, subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

É o relatório.

Renan Alves Pezzette é titular da linha móvel nº (19) 99872-0605, operada pela Vivo S/A. Diz que é jogador de poker *on line* profissional e que, em 02 de junho de 2022, a sua conta bancária digital *Luxon Pay.Com* foi invadida por terceiro fraudador, por meio de acesso por SMS TOKEN, mediante prévio fornecimento do número de telefone, tendo sido operada a transferência da linha telefônica da operadora Vivo S/A para a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Claro S/A, sem sua autorização, quando fora realizada transferência bancária de sua conta por estelionatário, no total de R\$14.317,08. Em 29 de junho de 2022, o Autor ajuizou a presente ação de reparação de danos pugnando pela condenação das Rés ao reembolso de R\$14.317,08, mais indenização por danos morais.

A relação é de consumo e disto resulta a responsabilidade solidária das Requeridas. Nas relações de consumo respondem solidariamente todos os fornecedores de produtos e serviços vinculados por meio de uma cadeia dirigida exatamente ao fornecimento de um bem ou serviço: *“A cadeia de fornecimento é um fenômeno econômico de organização do modo de produção e distribuição, do modo de fornecimento de serviços complexos, envolvendo grande número de atores que unem esforços e atividades para uma finalidade comum, qual seja, a de poder oferecer no mercado produtos e serviços para os consumidores”*. (Contratos no Código de Defesa do Consumidor, RT, 5ª Ed., p. 401, Cláudia Lima Marques).

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.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

É incumbência da concessionária zelar pela exatidão dos dados cadastrais daqueles com quem negocia. Não se admite, portanto, que o consumidor sofra aborrecimentos resultantes de equívocos advindos de prestadoras de serviços que não agem de acordo com seu dever de diligência, razão pela qual as Requeridas devem arcar com os prejuízos suportados pelo Autor.

O acesso indevido por terceiros à conta virtual do Autor é aspecto incontroverso da demanda. Imperativo reconhecer a falha no sistema de segurança das Requeridas, especialmente porque demonstrada a fraude da transferência da linha telefônica sem autorização do Autor, circunstância que, por certo, deveria gerar um alerta de segurança.

O dano moral restou configurado. A ineficiência administrativa das Rés em decorrência da transferência indevida da linha telefônica por golpista acarretou um prejuízo financeiro de R\$14.317,08, circunstância que ultrapassa o mero aborrecimento.

O valor da indenização por dano moral não pode se tornar fonte de enriquecimento extraordinário, de modo que o dano se mostre ao final vantajoso, antes deve corresponder ao suficiente para aplacar a ofensa e o sentimento de injustiça dela decorrente. Anotados estes parâmetros, a indenização fixada em R\$8.000,00 se mostra razoável.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos, majorando-se a verba honorária para 12% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Pedro Baccarat  
Relator