



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2021.0000282961

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017799-41.2020.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ----- (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANDRADE NETO (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARCOS RAMOS.

São Paulo, 16 de abril de 2021.

LINO MACHADO

Relator

Assinatura Eletrônica



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

Apelação nº 1017799-41.2020.8.26.0001

Apelante: -----

Apelado: Claro S/A

Comarca: São Paulo (5ª Vara Cível do Foro Regional I - Santana)

Juiz(a): Raphael Garcia Pinto

VOTO N.º 47.475

Apelação Ação de indenização por danos morais – Golpe do motoboy Entrega de cartões a terceiro após ligação de suposto funcionário de instituição financeira – Ausência de culpa da operadora de telefonia. Improcedência mantida.

Não se vislumbra a culpa da requerida pelos danos sofridos. O próprio autor afirma que o “golpe” foi aplicado por pessoa que afirmou ser vítima de instituição financeira, que nem sequer foi identificada pelo autor, e não da operadora de telefonia. Ainda que aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, correta a improcedência da ação.

Apelação desprovida, com observação.

Vistos.

A r. sentença de fls. 103/105, julgou improcedente a ação. Em razão da sucumbência, o autor deve arcar com as custas e despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da causa, observado o benefício da justiça gratuita.

Apelação do autor a fls. 108/118 arguindo, em síntese, a falha da prestação de serviços da requerida; a necessidade de inversão do ônus da prova; a ocorrência de danos morais. Contrarrazões a fls. 122/126 pela manutenção da sentença.

Manifestação do autor à fl. 168 para apresentar provas novas que asseveram “*a dificuldade da parte apelante em enfrontar nos autos documentos que estampam a verdade dos fatos, visto que sempre estiveram em poder da parte apelada*”; juntou documento à fl. 169.



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

É o relatório.

Narra o autor que possui com a requerida um contrato de contratação dos serviços de internet, telefonia residencial e televisão por assinatura, e que no dia 27/11/2019 recebeu uma ligação de um suposto funcionário de instituição financeira noticiando que seus cartões haviam sido clonados e, portanto, precisavam ser cancelados. Assevera que efetuou contato telefônico com a instituição bancária através dos números telefônicos constantes no verso de seus cartões de crédito visando o cancelamento e, posteriormente, conforme solicitado pelo suposto funcionário do banco, um motoboy compareceu à residência do autor e retirou os cartões de crédito. Alega que, posteriormente, descobriu ter sido vítima de um golpe, comunicando a instituição financeira e lavrando boletim de ocorrência para formalização do ocorrido. Sustenta que houve falha na prestação de serviços pela requerida, haja vista que permitiu que sua família fosse vítima do golpe ora em comento. Pugna, assim, pela condenação da ré a indenizar pelos danos morais suportados em razão dos fatos noticiados.

Não se vislumbra a culpa da requerida pelos danos sofridos. O próprio autor afirma que o “golpe” foi aplicado por pessoa que afirmou ser vítima de instituição financeira, que como bem observou o douto magistrado nem sequer foi identificada pelo autor, e não da operadora de telefonia ora requerida.

E ainda que assim fosse, a solicitação de entrega de cartões a um motoboy, por si só, é motivo de desconfiança para um homem médio. Cabe destacar que o “golpe do motoboy” já é conhecido nacionalmente.

Nesse sentido já julgou esta Corte:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA. Autora que alega a falha na prestação de serviço de telefonia por ter sofrido o 'golpe do motoboy', para quem entregou seu cartão de crédito. Sentença de improcedência do pedido. Apelo da demandante. Ausência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovação de falha na prestação do serviço de telefonia. Golpe que não pode ser imputado à ré. Autora que não se desincumbiu do ônus previsto no art. 373, I, do CPC. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1000743-69.2019.8.26.0020; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2020; Data de Registro: 28/10/2020).

A alegação de que houve “desvio da ligação” a um estelionatário causa estranheza, para dizer o mínimo. Soma-se a isso o fato de que tão somente três meses após a prolação da r. sentença na qual o douto magistrado mencionou que “*o mínimo esperado era que o autor juntasse ou, caso não tivesse a informação, desejasse a juntada pela ré de todas as ligações efetuadas naquele período para se verificar eventual 'interferência' e 'desvio' da ligação feita*”, é que foi feita tal solicitação à requerida, conforme ao documento de fl. 169.

Diante do exposto, ainda que aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, correta a improcedência da ação.

Por conseguinte, nego provimento à apelação, com a observação de que a alíquota dos honorários sucumbenciais fica majorada para 16% (artigos 85, § 11, e 98, § 3º, do CPC).

LINO MACHADO
RELATOR
Assinatura eletrônica