



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO**  
**FORO DE RIBEIRÃO PRETO**  
**9ª VARA CÍVEL**  
**RUA ALICE ALÉM SAADI, 1010, Ribeirão Preto - SP - CEP 14096-570**  
**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº:

**1027185-98.2021.8.26.0506**

Classe - Assunto

**Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**

Requerente:

-----

Requerido:

**CLARO S/A**

Justiça Gratuita Juiz de Direito: Dr. **Alex Ricardo dos Santos Tavares**

Vistos.

-----, devidamente qualificado, ajuizou a presente ação em face de Claro S/A, igualmente qualificada, requerendo: “a) *A concessão da gratuidade de justiça, diante da hipossuficiência demonstrada do Autor, conforme documentos anexos (docs. 10 e 11); b) A citação da empresa Ré para que apresente contestação no prazo de 15 dias da citação, uma vez que o Autor não possui interesse inicial na autocomposição; c) Seja concedida a ANTECIPAÇÃO DE TUTELA, condenando a Ré a cancelar toda e qualquer linha ou produto vinculado ao nome do Autor, à exceção da linha (16) -----, no prazo de 05 dias, comprovando-as nos autos, sob pena de multa diária de R\$ 500,00; d) No mérito, a procedência integral da ação, condenando a Ré: i. A indenizar o Autor pelos danos morais provocados, em valor que não seja inferior a R\$ 40 mil; ii. A indenizar o Autor pelos danos materiais provocados, no valor de R\$ 5.000,00; iii. Seja confirmada a tutela antecipada, a fim de formar coisa julgada, condenando a Ré a cancelar toda e qualquer linha ou produto vinculado ao nome do Autor, à exceção da linha (16) -----; e) A condenação da Ré ao pagamento das custas e honorários advocatícios, a serem arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da causa” (fls. 12/13).*

Com a inicial, vieram aos autos documentos (fls. 14/141).

Decisão (fls. 142/144) indefere a antecipação dos efeitos da tutela e determina a citação.

Citada, a ré apresenta contestação (fls. 141/171). No mérito, entende: a) ausência do dever de indenizar porque a ré agiu em conformidade com a lei, tendo a diligência necessária nos processos de contratação; b) a ré não tem a possibilidade de verificar a veracidade dos dados fornecidos e posteriormente confirmados pelo contratante; c) não há qualquer ofensa moral ao autor; d) a empresa ré também é vítima de ato ilícito de terceiro eivado de má-fé, e) não há danos

**1027185-98.2021.8.26.0506 - lauda 1**

materiais a serem reparados.



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO

FORO DE RIBEIRÃO PRETO

9ª VARA CÍVEL

RUA ALICE ALÉM SAADI, 1010, Ribeirão Preto - SP - CEP 14096-570

**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

Réplica (fls. 241/243).

**É o relatório.**

**Fundamento e DECIDO.**

Passo ao julgamento do feito, uma vez desnecessária a produção de outras provas.

Prova oral e pericial totalmente impertinentes. Fatos não impugnados especificamente. Presunção de veracidade. Prova documental necessária para o deslinde do feito. Observância da regra disposta nos artigos 341, 434, 411, III, ambos do CPC.

É o caso de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, por força do seu art. 17 que assim dispõe: “*equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento*”. Desta forma, é o caso de inversão do ônus da prova, ante a hipossuficiência técnica e verossimilhança das alegações do autor, nos moldes do art. 6, VIII, do mesmo *códex*.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, alegando o autor, em suma, que em razão de fraude na contração de linha telefônica junto à ré com uso indevido de seus dados, figurou como investigado em inquérito policial pela prática de crime furto qualificado e organização criminosa, permanecendo 03 dias encarcerado. Afirma que foi investigado em virtude de ter sido interceptada linha telefônica cadastrada em seu nome (16-----), da qual, todavia, nunca foi titular.

O autor informa, ainda, que foi “*algemado conduzido de sua residência, sob os olhares espantados de seus vizinhos, colocado no camburão e levado à delegacia onde foi indiciado pela prática de furto majorado e organização criminosa. Depois, foi encarcerado no Centro de Detenção Provisória de Colina – SP*” (fls. 02). Ante os esclarecimentos prestados em sede policial nos autos do mencionado inquérito, seu indiciamento foi tornado em efeito e não houve oferecimento de denúncia pelo Ministério Público. Alega que, por força do ocorrido, despendeu a quantia de R\$5.000,00, a título de honorários advocatícios para defesa técnica nos autos processuais 1500379-62.2020.

Por sua vez, a ré defende-se alegando que “*a empresa Ré não tem a possibilidade de verificar a veracidade dos dados fornecidos e posteriormente confirmados pelo contratante, pois, na condição de empresa privada, não possui a prerrogativa do poder de polícia competência esta auferida tão-somente à Administração Pública - não tendo acesso a bancos de dados para confirmar informações de seus futuros clientes. E mais, o funcionário da empresa Ré não tem capacidade técnica para averiguar se o documento apresentado (RG, CPF, CNH, dados*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO**  
**FORO DE RIBEIRÃO PRETO**  
**9ª VARA CÍVEL**  
**RUA ALICE ALÉM SAADI, 1010, Ribeirão Preto - SP - CEP 14096-570**  
**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

**1027185-98.2021.8.26.0506 - lauda 2**

*bancários etc.) é ou não falso” (fls. 157), ou seja, que “o evento acometido ao autor ocorreu por ato ilícito e criminoso praticado por terceiro da mais absoluta má-fé, sendo a empresa ré vítima também” (fls. 154)*

Pois bem.

Conforme se depreende da contestação, a ré admite a possibilidade de contratação de forma indistinta e por qualquer pessoa ao indicar a ausência de possibilidade de verificação dos dados no momento da contratação. Ora, isso implica na conclusão de que qualquer pessoa munida de documento de outrem detém a possibilidade de realizar contratação de seus serviços, o que é inadmissível.

Sem prejuízo, a ré não afasta a alegação de que o autor já possui contrato ativo da linha telefônica de número (16) -----, isto é, a ré detinha a possibilidade de averiguar a contratação da linha interceptada com o contrato anteriormente firmado, ao menos a fim de se perceber se os documentos utilizados foram adulterados ou utilizados por quem de direito.

Ora, é incontrovertido nos autos que a contratação da linha telefônica (16) ----- foi contratada por terceiro, que não o autor.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilização objetiva do prestador pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

Através da leitura do parágrafo primeiro do aludido artigo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que deles pode-se esperar.

Ora, é obrigação da prestadora de serviços zelar pela segurança dos serviços que oferece ao mercado, bem como no tratamento dos dados de seus consumidores, adotando todas as medidas cabíveis para se verificar a autenticidade dos dados fornecidos no momento da contratação, bem como a regularidade na utilização dos serviços.

O que se percebe, da leitura da contestação é que a segurança permanece em segundo plano, quando da busca por uma maior praticidade e celeridade na captação da clientela, que, conforme dito pela ré “*para a contratação dos serviços disponibilizados pela empresa Ré, e até por comodidade dos clientes, são utilizadas as centrais de atendimentos telefônicos e os stands de venda pessoal*” (fls. 153), ou seja, a ré possibilita a contratação sem qualquer tipo de comprovação da autenticidade dos dados fornecidos.

Conclui-se, portanto, que ao violar o dever de segurança e adotar sistema



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO

FORO DE RIBEIRÃO PRETO

9ª VARA CÍVEL

RUA ALICE ALÉM SAADI, 1010, Ribeirão Preto - SP - CEP 14096-570

**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

**1027185-98.2021.8.26.0506 - lauda 3**

claramente frágil, revela-se a conduta da ré extremamente defeituosa e negligente, devendo responder pelos danos causados às vítimas de seus atos.

Neste sentido, entende o E.TJSP:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Telefonia. Responsabilidade objetiva do fornecedor pela prestação defeituosa dos serviços. **Invocação de culpa exclusiva/fato de terceiro que não se sustenta diante da completa ausência de prova da contratação e adoção de mínimas cautelas para a celebração do negócio jurídico.** Adequada declaração de Inexistência de Relação Jurídica. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Contratação irregular que gerou a inscrição do nome do autor em cadastro de inadimplentes. Dano "in re ipsa". Precedentes. Quantum indenizatório que deve ser reduzido para se adequar aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sendo fixado em R\$ 15.000,00. Multa cominatória mantida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 0008744-72.2011.8.26.0236; Relator (a): Mariella Ferraz de Arruda Pollice Nogueira; Órgão Julgador: 9ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibitinga 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2018; Data de Registro: 27/02/2018) Ainda: DECLARATÓRIA de inexistência de débito C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Ação julgada procedente - Prestação de serviços não requerida - Concessão irregular de linha telefônica móvel - Perícia grafotécnica que apontou a fraude - Documentos da autora utilizados por terceira pessoa - Contratação de serviços não comprovada - Indevida inscrição do nome da autora junto aos órgãos de proteção ao crédito - Responsabilidade objetiva - Art. 37, § 6º, CF/88 - Indenização devida - Dano moral bem arbitrado, ao prudente critério do Juiz - Verba fixada em R\$7.000,00, que deverá atualizada monetariamente a partir da fixação (Súmula 362, do STJ) e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação - VERBA HONORÁRIA - Redução - Inadmissibilidade - Correta a fixação do valor entre o máximo e o mínimo permitido, com fundamento no § 3º, do art. 20, do CPC - Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 0001760-70.2013.8.26.0311; Relator (a): Percival Nogueira; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de Junqueirópolis - Vara Única; Data do Julgamento: 03/02/2016; Data de Registro: 04/02/2016)

Logo, é responsabilidade da ré reparar eventual dano causado por sua conduta.

A ré não impugna especificamente a situação descrita na inicial no sentido de que, após a contratação irregular, o autor foi acordado pela autoridade policial, algemado na frente de sua vizinhança e objeto de investigação pela autoridade policial, tendo permanecido encarcerado por três dias por força da referida investigação, razão pela qual considero as afirmações do autor neste sentido como verdadeiras, por força do art. 341, do Código de Processo Civil.

Ora, tal fato transcende o mero aborrecimento, não havendo que se falar em mera consequência da convivência em sociedade. Primeiro, porque houve a indistinta contratação por terceiro, segundo, porque respectivo terceiro praticava crimes utilizando linha telefônica indevidamente vinculada ao autor e que, por ter a ré permitido referente contratação, colocou o autor em situação desconfortável de investigado, acarretando sua prisão por três dias, por fatos que



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO**  
**FORO DE RIBEIRÃO PRETO**  
**9ª VARA CÍVEL**  
**RUA ALICE ALÉM SAADI, 1010, Ribeirão Preto - SP - CEP 14096-570**  
**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

**1027185-98.2021.8.26.0506 - lauda 4**

o autor sequer conhecia, fatos os quais são imputáveis àquele que a ré permitiu a contratação da linha telefônica em nome do autor.

No caso sob análise, além do autor ser objeto de investigação criminal, o autor permaneceu preso por 3 dias. É imensurável a dor daquele que se vê, adiante de sua vizinhança e família, algemado de maneira injusta e encarcerado.

Sem prejuízo, por força da prisão acometida em desfavor do autor, este passou a realizar tratamento psicológico (fls. 127/131), fato que também não foi impugnado pela ré.

Neste sentido, entende o E.TJSP:

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** – Autor afirma ter sido preso e respondido por processo criminal em razão de falha na prestação dos serviços da ré – Ré alega apenas ter informado o titular cadastrado em seu sistema, e que as linhas pré-pagas são contratadas por simples pedido telefônico, sem qualquer confirmação de identidade, uma vez que ausente previsão legal de maiores formalidades – Ausência de qualquer indício de que o autor tenha contratado a linha telefônica a ele atribuída, que foi utilizada por facção criminosa e resultou na sua prisão, por 10 meses, até que fosse absolvido por ausência de provas – Prisão e processo criminal lastrados na informação, transmitida pela ré, de que o autor era o titular da linha – Falha na prestação de serviços evidenciada DANOS MORAIS –

– Dano moral evidenciado, diante da injusta prisão do autor por longos 10 meses – Quantum indenizatório fixado em R\$ 60.000,00 que não comporta a pretendida redução – Ratificação da r. sentença, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1002307-26.2018.8.26.0115; Relator (a): Denise Andréa Martins Retamero; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/02/2021; Data de Registro: 26/02/2021)

Esclareça-se que, embora a lei não reconheça parâmetros para a fixação dos danos morais, impõe-se ao Juiz observar os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a arbitrar os danos morais de forma moderada e condizente com a situação, que não seja irrisório a ponto de não desestimular o ofensor e que não seja excessivo a ponto de configurar meios para o enriquecimento sem causa.

Neste sentido, tenho que o valor de R\$ 20.000,00, é suficiente para a reparação do dano moral sofrido pelo autor, com intuito de incentivar a ré a realizar melhorias na prestação de seus serviços.

De igual modo, a ré não impugna a Nota Fiscal de fls. 132, razão pela qual considero sua autenticidade por força do art. 411, III, do CPC.

Respectivo documento indica que o autor despendeu a quantia de R\$5.000,00 para a defesa técnica no processo n.º 1500379-62.2020.8.26.0066, processo o qual o autor somente participou porque a ré permitiu a contratação indevida de terceiro que realiza práticas delituosas.

Assim sendo, o autor deverá ser resarcido no valor de R\$5.000,00, com correção a partir do pagamento e juros a partir da citação.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO**  
**FORO DE RIBEIRÃO PRETO**  
**9ª VARA CÍVEL**  
**RUA ALICE ALÉM SAADI, 1010, Ribeirão Preto - SP - CEP 14096-570**  
**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

Diante o exposto, acolho os pedidos formulados pelo autor, julgando o mérito, nos

**1027185-98.2021.8.26.0506 - lauda 5**

moldes do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de: a) determinar, em sede de tutela antecipada, que a ré cancele toda e qualquer linha ou produto vinculados ao nome do autor, à exceção da linha (16) -----, no prazo de 05 dias, sob pena de multa de R\$5.000,00, a contar da intimação; b) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$5.000,00 corrigido desde o desembolso e juros a partir da citação, c) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$20.000,00, corrigido pela tabela do TJSP desde o arbitramento e juros de mora de 1% ao mês desde 26.10.2020, conforme Súmula 54 e 362, do STJ.

Sucumbente, condeno a ré ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre o valor da condenação, a fim de não aviltar o exercício da advocacia, reconhecendo o bom trabalho realizado na redação da inicial que se mostrou clara e coesa.

Oportunamente, Ao arquivo.

P.R.I.C

Ribeirão Preto, 21 de fevereiro de 2022.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

**1027185-98.2021.8.26.0506 - lauda 6**