TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
FORO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
7ª VARA CÍVEL
RUA VINTE E TRÊS DE MAIO, 107, São Bernardo do Campo - SP - CEP 09606-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1000631-15.2022.8.26.0564**
Classe - Assunto **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: ___
Requerido: **CLARO S/A**

Tramitação prioritária
Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **CAMILA RODRIGUES PINHEIRO NUNES**

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, com pedido de tutela de urgência, ajuizada por ___ em face de **Claro S/A**.

Em síntese, aduziu a autora que descobriu que o número de seu telefone celular, administrado pela ré, teve a titularidade alterada, com modificação do plano de pós-pago para prépago, sem qualquer pedido ou autorização prévia sua, o que levou à violação de seus dados e utilização de aplicativos que estavam vinculados ao número, bem como à prática de golpes por criminosos, não tendo havido respaldo pela ré, que manteve o número ativo, apesar dos pedidos de cancelamento.

Diante disso, requereu a condenação da ré à obrigação de cancelar o número da linha móvel e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Emenda à petição inicial à fl. 65.

Em decisão de fls. 66/67, foi deferida a gratuidade de justiça à autora e a tutela antecipada de urgência, para determinar o imediato bloqueio da linha descrita na inicial.

Citada, a ré apresentou contestação (fls. 76/86), sustentando, preliminarmente, divergência entre a assinatura da autora no instrumento de procuração e no documento de identificação, ausência de comprovante de residência em nome da autora e ilegitimidade passiva. No mérito, alegou ausência de prova mínima, necessidade de desentranhamento de provas unilaterais e inexistência de ato ilícito.

Às fls. 135/138, a autora manifestou-se em réplica.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CAMILA RODRIGUES PINHEIRO NUNES, liberado nos autos em 08/03/2022 às 15:28 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000631-15.2022.8.26.0564 e código CA762DD.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
FORO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
7ª VARA CÍVEL
RUA VINTE E TRÊS DE MAIO, 107, São Bernardo do Campo - SP - CEP 09606-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às19h00min

É o relatório.

Decido.

Antes de adentrar no mérito, imperiosa a apreciação das questões preliminares suscitadas pela ré.

Primeiramente, sustentou a ré ser ilegitimada para figurar no polo passivo da presente demanda, sob o argumento de que não participou de qualquer ato fraudulento, de responsabilidade de terceiros. Todavia, sem razão a ré, uma vez que a autora, em sua petição inicial, narra, como causa de pedir, a conduta omissa da ré diante de fraude praticada por terceiro, imputando-lhe, assim, a responsabilidade não só pela alteração da titularidade do número, mas também pelos alegados danos morais.

Com isso, por ter sido atribuído à ré uma falha na prestação de seus serviços, não há que se falar em ilegitimidade passiva, razão pela qual rejeito a preliminar em apreço.

Por sua vez, relativamente à alegação de divergência entre a assinatura da autora no instrumento de procuração e no documento de identificação, novamente, não assiste razão à ré, porquanto a assinatura constante no instrumento de procuração é uma assinatura digital, que é válida e justifica a divergência. Quanto à ausência de comprovante de residência em nome da autora, o comprovante juntado aos autos está em nome do irmão da autora, com quem ela reside (fl. 139), não se podendo exigir que o comprovante esteja necessariamente em nome da parte.

Superadas as preliminares, passo ao exame do mérito.

No mérito, inicialmente, deve-se consignar que a demanda comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil (CPC), pois as provas acostadas aos autos são suficientes para o deslinde da controvérsia, não havendo necessidade de produção de outras provas.

Cinge-se a controvérsia a definir se houve falha na prestação de serviços pela ré a ensejar o direito ao cancelamento da linha móvel da autora e à indenização por danos morais.

A partir do protocolo de fl. 42, do boletim de ocorrência de fls. 37/38, das reclamações ao Procon e à Anatel de fls. 43/46 e dos prints de conversas de fls. 47/54, verifica-se

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CAMILA RODRIGUES PINHEIRO NUNES, liberado nos autos em 08/03/2022 às 15:28 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000631-15.2022.8.26.0564 e código CA762DD.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
FORO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
7ª VARA CÍVEL
RUA VINTE E TRÊS DE MAIO, 107, São Bernardo do Campo - SP - CEP 09606-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às19h00min

que a autora foi vítima de um golpe por meio da alteração fraudulenta da titularidade do número do seu telefone celular.

Ainda que a fraude não tenha sido perpetrada pela ré, mas sim por terceiro, trata-se de fortuito interno, por integrar o risco da atividade desenvolvida pela ré, isto é, as fraudes praticadas por terceiros são riscos inerentes à atividade de telefonia móvel, respondendo por eles a empresa fornecedora. E essa responsabilidade, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, é de natureza objetiva, independentemente, portanto, da demonstração de dolo ou culpa.

Com isso, responde a ré pela fraude sofrida pela autora, bem como pelos danos dela decorrentes.

Soma-se que a ré, ao tomar ciência da fraude, não agiu corretamente, pois não providenciou o imediato cancelamento da linha, a despeito das solicitações da autora (fls. 42 e 47/54). Somente após decisão judicial (fls. 66/67) proferida nestes autos que a ré procedeu ao bloqueio. Dessa maneira, contribuiu a ré para a continuidade da fraude, pelo que deve ser, também, responsabilizada. Neste ponto, ressalta-se que apenas após 11 (onze) dias da constatação da fraude, com comunicação da ré (fl. 42), que houve o cancelamento (fl. 77).

Diante disso, constatada a fraude, a falha na prestação de serviços e a responsabilidade objetiva da ré, impõe-se o acolhimento do pedido de cancelamento da linha descrita na inicial.

Por seu turno, no que tange ao pedido indenizatório por danos morais, considerando a conduta renitente da ré em não atender às solicitações de cancelamento da autora e que foram praticados golpes em nome da autora, por meio da utilização de aplicativos vinculados ao seu número (fls. 55/59), restou clara a configuração de situação de angústia e abalo psicológico, bem como de violação a direitos da personalidade, como imagem e honra.

No tocante ao *quantum* indenizatório, é cediço que a indenização por dano moral deve ser fixada tendo em vista a gravidade e a extensão do dano (artigo 944, do Código Civil), bem como a condição econômico-financeira da vítima e do agressor, de modo inibir a prática de outros atos da mesma natureza e a compensar a vítima pelo dano extrapatrimonial experimentado, sem, contudo, propiciar-lhe enriquecimento sem causa.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CAMILA RODRIGUES PINHEIRO NUNES, liberado nos autos em 08/03/2022 às 15:28 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000631-15.2022.8.26.0564 e código CA762DD.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
FORO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
7ª VARA CÍVEL
RUA VINTE E TRÊS DE MAIO, 107, São Bernardo do Campo - SP - CEP 09606-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às19h00min

1000631-15.2022.8.26.0564 - lauda 3

Diante disso e tendo em vista os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, fixo a indenização em R$ 8.000,00 (oito mil reais), sendo certo que o valor pleiteado de R$ 15.000,00 (quinze mil reais) excede o razoável para o caso em tela.

Ante o exposto, com fulcro no artigo 487, I, do CPC, julgo **procedente** o pedido da autora, para, confirmando os efeitos da tutela antecipada de urgência, condenar a ré ao cancelamento da linha móvel descrita na petição inicial e ao pagamento de indenização, a título de danos morais, no valor de R$ 8.000,00 (oito mil reais), quantia esta que deve ser corrigida monetariamente pela *Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo* a partir da data desta sentença (Súmula 362, do STJ) e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso, qual seja, a ocorrência da fraude, constatada em 07/01/2022 (artigo 398, do CC e Súmula 54, do STJ).

Condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% (dez por cento) do valor da condenação. P.R.I.

São Bernardo do Campo, 08 de março de 2022.

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

1000631-15.2022.8.26.0564 - lauda 4

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CAMILA RODRIGUES PINHEIRO NUNES, liberado nos autos em 08/03/2022 às 15:28 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000631-15.2022.8.26.0564 e código CA762DD.