



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - FORO CENTRAL DE CURITIBA
3º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE CURITIBA (TELECOMUNICAÇÕES) - PROJUDI
Av. Anita Garibaldi, 750 - Bloco Juizados Especiais - Cabral - Curitiba/PR - CEP: 80.540-900 - Fone: (41) 3312-6003 - Celular: (41)
3312-6094 - E-mail: curitiba3juizadoespecialcivel@tjpr.jus.br

Autos nº. 0035338-84.2022.8.16.0182

Processo: 0035338-84.2022.8.16.0182

Classe Processual: Procedimento do Juizado Especial Cível

Assunto Principal: Indenização por Dano Moral

Valor da Causa: R\$25.000,00

Polo Ativo(s): •

•

Polo Passivo(s): •

I - RELATÓRIO

Dispensado o relatório por força do contido no artigo 38 da Lei nº 9.099/95.

II -FUNDAMENTAÇÃO

Instruídos, os autos comportam julgamento. Restou observado o rito estabelecido na Lei n.º 9.099/1995, não havendo vícios ou irregularidades a consertar. Homenageados os princípios processuais do devido processo legal, ampla defesa e de seu consectário, o contraditório. Concorrem também todos os pressupostos processuais para desenvolvimento válido e regular do processo, bem como as condições para o legítimo exercício do direito de ação.

Mérito

No mérito, verifica-se que o presente caso é uma típica relação de consumo, pois as partes enquadram-se nos conceitos de consumidor e fornecedor constantes nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, é assegurado ao consumidor a aplicação do instituto da inversão do ônus da prova, previsto no art. 6º, VIII, do CDC.

Incialmente, em análise dos autos, incontroversa a relação jurídica havida entre as partes.

Cuida-se de demanda decorrente de solicitação indevida de alteração de linha, que teria sido ativada em outro chip, o que teria acarretado na aplicação de golpes por meio da plataforma do *Instagram*.

De acordo com a narrativa do reclamante os fatos teriam ocorrido em 10.08. 2022, tendo a autora comprovado sua ocorrência apresentando provas da tentativa de aplicação de golpes, bem como do contato com a operadora requerida.

Discorreu o autor de forma cronológica e verossímil os fatos.

Incontroversa a titularidade do acesso número _ pela autora, o qual estava ativo na base de dados da operadora _.

Pois bem.

A requerida teria condições hábeis de acostar aos autos provas a fim de esclarecer os fatos, contudo, não foi o que ocorreu nos autos. A contestação apresentada é genérica e deixa de impugnar especificamente os fatos narrados pelos autores.

Embora a ligação de seq. 29.2, que confirma a solicitação de portabilidade, o autor discorre que não reconhece como sendo sua a voz no áudio, bem como nega ter feito a referida solicitação.

É de se destacar ainda que pelo áudio apresentado é possível vislumbrar a hesitação na confirmação de dados e que o pedido de portabilidade deve ser reduzido a termo, apresentado requerimento físico devidamente assinado pelo reclamante junto a reclamada, o que não ocorreu no caso em tela.

Existem indícios suficientes nos autos de que a autora ficou impossibilitada de fazer uso de serviços em seu aparelho e que suas redes foram utilizadas para venda de produtos. Demonstro ainda a solicitação de portabilidade da linha e sua ativação junto a ré, bem como que entrou em contato com a operadora solicitando esclarecimentos através de seu *call center* e ANATEL, não tendo a ré os impugnado; bem como demonstrou ter lavrado Boletim de Ocorrência no dia da ocorrência dos fatos (seq. 1.8).

Nesse ponto, a operadora a requerida não traz aos autos provas que desconstituam os fatos ora alegados, deixando de apresentar provas contundentes no sentido de que foram apresentadas autorizações que demonstrassem efetivamente que o pedido de portabilidade restou efetuado pelo titular ou usuário do acesso, o que restou incontroverso.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, trata-se de responsabilidade por fato do serviço, já que é causa objetiva de um dano, também denominada pela doutrina como acidente de consumo.

Tem por escopo tutelar o consumidor de forma a atender sua fraude e segurança, conforme se vê:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa** a, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando **não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

O CDC estatui inclusive que há defeito quando o serviço prestado não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Ora, aquele que contrata os serviços de telefonia de celular esperar usar a linha e pagar o preço devido pelo que usa, não esperando que terceiros, sem seu consentimento, solicitem a transferência de titularidade de seu acesso com vistas a utilizá-lo, especialmente se passando pela autora para aplicação de golpes, o que restou incontrovertido no caso dos autos.

De se salutar que a autora foi vítima do chamado golpe SIMSWAP, em que um terceiro (fraudador) se passando pelo titular do chip/linha telefônica, efetua solicitação junto à operadora de telefonia para bloquear o chip que se encontra em uso. Com isso, a empresa de telefonia bloqueia a linha originária, fazendo com que o consumidor perca totalmente acesso aos seus contatos e aplicativos. Em seguida, esse mesmo fraudador transfere a linha e instala em qualquer aparelho. Assim, passa a ter acesso a todos os contatos, aplicativos, anotações existentes e passa a operar em nome do consumidor, como se ele fosse.

Portanto, a solicitação de transferência por terceiro não titular da linha constitui a porta de entrada para todos os demais acessos. Desse modo, evidente é a responsabilidade objetiva da operadora e terceirizadas ao passo em que não criam sistemas de controle e de verificação adequados para que se evite solicitação que não pelo titular concreto da linha.

Ao não fazer isso, respondem pelo risco de sua atividade, vez que o consumidor fica totalmente refém dessa falha, em relação a qual fraudadores se valem. Ouseja, é nítido o dever da operadora em melhorar seus sistemas a fim de inviabilizar as falhas como a acima narrada. Em caso análogo já se manifestou a Turma Recursal:

RECURSO INOMINADO. TELEFONIA MÓVEL. PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL AFASTADA. CLONAGEM DE LINHA - PRÁTICA CRIMINOSA DENOMINADA SIMSWAP. BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA POR TERCEIRO. TRANSFERÊNCIA DA LINHA PARA OUTRO CHIP. ACESSO A CONTAS DO CONSUMIDOR JUNTO AO MERCADO PAGO. FALHA NOS SISTEMAS DE SEGURANÇA TANTO DA OPERADORA DE TELEFONIA POR AUTORIZAR A TROCA DO CHIP INDISTINTAMENTE, QUANTO DO MERCADO PAGO POR NÃO POSSUIR SINAIS DE ALERTA QUANDO HÁ MOVIMENTAÇÕES FORA DO PERFIL DO USUÁRIO CLONADO. QUARENTA E NOVA OPERAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO REALIZADA EM UM ÚNICO DIA E EM POUCO ESPAÇO DE TEMPO. DANO MATERIAL CONFIGURADO.

RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE TRANSFERIDOS DEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM FIXADO EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) ADEQUADO PARA O CASO CONCRETO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS RECORRIDAS. SENTENÇA REFORMADA. Recurso conhecido e provido. (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0010679-64.2019.8.16.0069 - Cianorte - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS ADRIANA DE LOURDES SIMETTE - J. 28.08.2020)

O dano moral surge como uma responsabilização do agente por atos ilícitos ou sua infração culposa quando ofende os direitos de personalidade, como a honra, a dignidade, a imagem da pessoa, a privacidade, labutando contrariamente à lei; causa sérios prejuízos tanto em relação ao dano moral objetivo, como subjetivo, pois a sua psique não está livre das mazelas que lhe afigem na preocupação de sua moral perante os demais.

Nada mais certo, então, que o réu violou o **art. 5º, X**, da Constituição Federal, **arts. 186 e 927**, do Código Civil, ao abalar os direitos de personalidade do (a) autor(a). O dano moral nada mais é do que:

É a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos, classificando-se desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação, etc.), dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc) (DANO MORAL, 2, editora RT, 1998).

Nas palavras de Sérgio Cavalhieri Filho:

(...) o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos – os complexos de ordem ética -, razão pela qual revela-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial (...) Em razão dessa natureza imaterial, o dano moral é insusceptível de avaliação pecuniária, podendo apenas ser compensado com a obrigação pecuniária imposta ao causador do dano, sendo esta mais uma satisfação do que uma indenização. (In: Programa de Responsabilidade Civil. 7. ed. São Paulo:Atlas, 2007).

É certo que o dano moral implica, substancialmente, a uma relação de dano à personalidade, em relação ao mundo externo, em que a imagem é arduamente atingida. O intuito do legislador, nada mais é do que impor uma dor semelhante ao ofensor, exteriorizada no valor de uma indenização pecuniária que não extingue o sofrimento percebido na data do caso concreto, mas que minimiza de alguma forma o desgosto, a angústia, a dor.

Nos termos do art. 186 do Código Civil, aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Ainda, o art. 927 do mesmo diploma legal dispõe que: aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Assim, comprovado o nexo de causalidade e o dano moral por parte das reclamadas, em face do(a) reclamante, impõe-se a condenação.

Com relação ao quantum indenizatório, a fixação do valor é feita sempre de maneira prudente e razoável, tendo-se em vista a condição econômica das partes, o grau de culpa do agente causador do dano, as peculiaridades do caso e aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Busca-se, então, arbitrar um quantum reparatório que não seja nem irrisório a ponto de não estimular a reincidência do ato ilícito; nem exorbitante a ponto de promover um enriquecimento sem causa da parte beneficiada.

Portanto, considerando as circunstâncias do caso concreto e todos os critérios acima especificados, não se olvidando que houve demonstração de tentativas de resolução administrativa do impasse, entendo adequada a quantia de R\$ 8.000,00 a título de indenização por danos morais, cujo valor deve ser rateado entre os reclamantes.

III – DISPOSITIVO

Posto isto, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos deduzidos nos autos e declaro extinto o feito com resolução de mérito, com base no art. 487, inc. I, do CPC, para o fim de:

- a. **CONFIRMAR** a liminar de seq. 9.1;
- b. **CONDENAR** a reclamada ao pagamento do valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de indenização pelos danos morais aos autores, cujo valor deverá ser corrigido monetariamente pela média dos índices INPC/IGP-DI a partir da data da condenação, acrescido de juros legais de 1% ao mês calculados a partir da citação válida da requerida (Enunciado 12.13, “a”, das TR/PR).

Dispensado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em razão da disposição prevista nos artigos 54 e 55 da Lei nº 9.099/1995.

Remetam-se os autos conclusos para homologação para que surtam os devidos efeitos, nos termos do art. 40, da Lei nº 9.099/95. Intimem-se as partes. Nada mais.



Curitiba, 17 de abril de 2023.

Tairine B. Bertol
Juíza Leiga

