



Número: **7038035-78.2024.8.22.0001**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **2ª Câmara Cível**

Órgão julgador: **Gabinete Des. Marcos Alaor Diniz Grangeia**

Última distribuição: **16/06/2025**

Valor da causa: **R\$ 10.000,00**

Processo referência: **7038035-78.2024.8.22.0001**

Assuntos: **Cobrança indevida de ligações**

Juízo 100% Digital? **NÃO**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
CLARO S.A. (APELANTE)		PAULA MALTZ NAHON (ADVOGADO)	
----- (APELADO)		HELEN RUTH RIBEIRO DE ARAUJO (ADVOGADO)	
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
29108 972	18/08/2025 14:37	ACORDÃO	ACÓRDÃO

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Tribunal de Justiça de Rondônia

Gabinete Des. Marcos Alaor Diniz Grangeia null, CEP
76801-330, Porto Velho, - de 480/481 a 859/860

Número do processo: **7038035-78.2024.8.22.0001**

Classe: Apelação Cível

Polo Ativo: CLARO S.A.

ADVOGADO DO APELANTE: PAULA MALTZ NAHON, OAB nº PA16565A

Polo Passivo: -----

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação e adesivo interpostos, respectivamente, por Claro S/A e -----, nos autos da ação de indenização por danos morais movida por ----- em decorrência dos seguintes fatos descritos na sentença:

[...] Trata-se de ação de indenização por dano moral movida por ----- em desfavor de CLARO S.A, em que a autora requer indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00. Pleiteia, ainda, os benefícios da justiça gratuita. Informa que reside na “-----” e que foi intimada pela Polícia Civil de Rondônia a comparecer à delegacia para prestar depoimento no dia 08/11/2024.

Narra os seguintes fatos ocorridos na delegacia:

“Ao chegar na delegacia, foi informada que a linha telefônica (--) ----- estava cadastrada no seu CPF, sendo que nunca havia solicitado tal cadastro ou mesmo autorizado, e não conhecia as pessoas que por meio dela se comunicavam (DOC. 04). Além disso, foi informada que estava sendo alvo de investigação quanto a tráfico de drogas há alguns meses e que a polícia estava acompanhando seus passos, visando obter mais informações, quando descobriram que ela se tratava apenas de uma vítima.

Foi também informada que a linha estava sendo utilizada para tráfico de drogas por terceiros, conforme descrito no termo de depoimento anexo, pessoas essas que a Requerente nunca conheceu ou mesmo se comunicou. Tal situação gerou uma imensa aflição e angústia, a ponto de a Requerente sentir-se seguida nos dias que se passaram.”

Conta que após o depoimento, solicitou da parte ré, no dia 20/11/2023, o cancelamento da referida linha telefônica, conforme protocolo “20231499681364”. No entanto, somente passadas algumas horas e após insistência da autora, a parte ré atendeu à solicitação.

Afirma que toda a situação narrada causou-lhe abalo moral, decorrente do profundo constrangimento que experimentou ao ter que depor em uma delegacia e ver as autoridades de segurança suspeitarem da sua honra.

Nega ter realizado o contrato de abertura da linha telefônica investigada.

Sustenta que houve defeito na prestação de serviço da parte ré, quando não evitou que terceiros mal intencionados efetassem a abertura da linha telefônica no seu nome, após obterem ilicitamente os seus dados pessoais.

Assim, defende a responsabilização da operadora pelo dano moral causado.

Em decisão inicial, foi deferida a justiça gratuita e determinada a designação de audiência de conciliação.

A parte ré foi citada.

Presentes ambas as partes na audiência, a autocomposição restou infrutífera.

c24wdmZkd1JtM1BzVUx2RUUwV1Z1VkJZ3OTU1dmp5MXZKR3ILQzITZldzNml2dVRrTkIBMGo1UXBka3ZIL29RaGo4NzNFUDR6Q2E4PQ==

Assinado eletronicamente por: MARCOS ALAOR DINIZ GRANGEIA - 18/08/2025 14:17:03 Num. 29108972 - Pág. 1

<https://pjsg.tjro.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2508181437000000000028886967>

Número do documento: 2508181437000000000028886967



Após, a parte ré apresentou contestação. De início, impugnou benefício da justiça gratuita. No mérito, sustentou, em síntese, que: a) localizou no seu sistema a linha telefônica de nº (-----) ----- em nome da autora, mas cancelada; b) “em momento algum da peça inicial a parte autora informa ter perdido os documentos, ou ter tido os documentos furtados/roubados.”; c) “A aquisição foi efetivada de forma regular, pois o adquirente (fraudador) possuía os DADOS dos documentos da parte autora, e, consequentemente, a requerida não tinha qualquer informação que pudesse obstar a aquisição da linha móvel” d) “a requerida foi igualmente locupletada e irá arcar com o prejuízo, não podendo lhe ser imputada qualquer conduta culposa por dano que não quis causar.” e) a sua responsabilidade está afasta por culpa exclusiva de terceiro. [...]

Na sentença, o pedido foi julgado parcialmente procedente, nos seguintes termos:

[...] Ante o exposto, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido formulado na inicial para CONDENAR a empresa requerida CLARO S.A. ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00 (Oito mil reais), a ser acrescido pela taxa SELIC, que abrange correção monetária, a partir da data desta decisão, nos termos da Súmula 362 do STJ e juros de mora a partir do evento danoso (Súmula 54, do STJ). Condeno, ainda, o réu ao pagamento das despesas processuais, custas finais e honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor atualizado da condenação, com base no art. 82, §2º e 85, §2º, do CPC. [...]

Em suas razões de recurso, a Claro S/A argumenta pela inexistência de dano moral e, se mantido, deve ser minorado o valor fixado, bem como determinada a aplicação de correção monetária com base no IPCA e juros com base na taxa SELIC, contado do arbitramento final.

Contrarrazões pelo desprovimento do recurso de apelação.

No recurso adesivo, -----pede a majoração da indenização por danos morais para R\$10.000,00, alegando que o valor de R\$8.000,00 fixado em sentença não é suficiente para compensar o dano moral sofrido.

Contrarrazões ao recurso adesivo pela CLARO S.A., em que se defende a manutenção da sentença no tocante ao valor da indenização, argumentando que o montante fixado está em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

É o relatório.

VOTO

DESEMBARGADOR MARCOS ALAOR DINIZ GRANGEIA

Conheço dos recursos interpostos por Claro S/A e -----, uma vez que preenchidos os requisitos de admissibilidade imprescindíveis para sua análise.

Analisarei ambos os recursos.

Claro S/A busca a desconstituição da sentença para que seja reconhecida a inexistência de dano moral. Subsidiariamente, requer a minoração do dano e a adequação da atualização monetária.

c24wdmZkd1JtM1BzVUx2RUUwV1Z1VkJZ3OTU1dmp5MXZKR3ILQzITZldzNml2dVRrTkIBMGo1UXBka3ZIL29RaGo4NzNFUDR6Q2E4PQ==

Assinado eletronicamente por: MARCOS ALAOR DINIZ GRANGEIA - 18/08/2025 14:17:03 Num. 29108972 - Pág. 2

<https://pjsg.tjro.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2508181437000000000028886967>

Número do documento: 2508181437000000000028886967



-----busca a majoração do valor fixado a título de dano moral, após ter sido indevidamente vinculada a uma linha telefônica utilizada para atividades ilícitas.

O caso revela um contexto de fraude, onde a autora foi vinculada a práticas delituosas sem sua anuência, e tal situação foi levada a conhecimento policial, o que culminou com investigação policial e a conclusão de que se tratava de vítima.

Os fatos denotam que houve efetivamente dano a autora em decorrência da habilitação da linha telefônica sem sua autorização, causando-lhe aflições psicológicas e danos à sua honra, conforme apontado nos autos.

As jurisprudências são claras ao posicionar que a responsabilidade dos prestadores de serviços é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabendo a eles a reparação dos danos causados pela inadequada prestação dos serviços, independentemente de culpa.

Ademais, referenda-se que em casos análogos a jurisprudência tem decidido pela devida indenização. A título exemplificativo, cite-se a decisão do TJ-SP, que em situação semelhante majorou a indenização por danos morais para R\$10.000,00, em virtude da utilização indevida de linha telefônica em nome do demandante para atividades ilícitas:

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS . TELEFONIA.

Sentença que declarou a inexistência de relação jurídica entre as partes, determinou o cancelamento definitivo das linhas telefônicas questionadas e condenou a requerida ao pagamento de indenização por dano moral. Ausência de recurso da ré. DANO MORAL . Requerente que foi vítima de fraude praticada por terceiros, que realizaram a habilitação de linhas telefônicas em seu nome, sem a devida autorização. Utilização indevida dessas linhas telefônicas para a prática de atos ilícitos. Recusa da requerida em atender ao pedido administrativo de cancelamento das linhas telefônicas habilitadas em nome do autor. Indenização por dano moral fixada originalmente em R\$4.000,00 majorada para R\$10.000,00. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA. Readequação da verba honorária, de modo a remunerar condignamente o trabalho desenvolvido pelo patrono do autor . RECURSO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10093530720248260196 Franca, Relator:

Afonso Bráz, Data de Julgamento: 26/02/2025, 17ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 28/02/2025)

A análise detalhada dos fatos mostra que ----- não só foi exposta a uma situação vexatória perante as autoridades policiais, como também teve a sua vida privada indevidamente violada por terceiros mal-intencionados que usaram seus dados pessoais sem autorização.

Diante de tais fatos, e considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, percebe-se que o valor originalmente arbitrado em sentença deve ser majorado para quantia superior ao fixado na sentença, em razão da gravidade da situação a qual a autora foi exposta em decorrência da falha na prestação do serviço da Claro S/A.

Quanto à adequação de atualização monetária, nada há para alterar na sentença proferida, visto que corretamente aplicada.

Posto isso, sem delongas NEGÓ PROVIMENTO ao recurso interposto pela Claro S/A e, no que tange ao recurso adesivo interposto por -----para majoração do valor indenizatório, DOU PROVIMENTO para majorar a fixação do dano moral para R\$10.000,00, em atendimento aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade diante do caso concreto. Por consequência, majoro para 12% os honorários fixados contra a apelante Claro S/A (CPC, art. 85, §11).

É como voto.

c24wdmZkd1JtM1BzVUx2RUUwV1Z1VkJ3OTU1dmp5MXZKR3ILQzITZldzNml2dVRrTkIBMGo1UXBka3ZIL29RaGo4NzNFUDR6Q2E4PQ==

Assinado eletronicamente por: MARCOS ALAOR DINIZ GRANGEIA - 18/08/2025 14:17:03 Num. 29108972 - Pág. 3

<https://pjsg.tjro.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2508181437000000000028886967>

Número do documento: 2508181437000000000028886967



EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TELEFONIA. FRAUDE EM HABILITAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA. DANO MORAL. RECURSOS DA EMPRESA DESPROVIDO E DA CONSUMIDORA PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelações interpostas pela Claro S/A buscando desconstituição da sentença para reconhecer a inexistência de dano moral e, subsidiariamente, pela minoração do valor do dano e adequação da atualização monetária, e por -----, objetivando a majoração da indenização por danos morais após vinculação indevida de seu nome a linha telefônica usada para atividades ilícitas.

II. Questão em discussão

2. As questões discutidas consistem em verificar a existência de danos morais por vinculação indevida a práticas fraudulentas e a definição do montante indenizatório adequado ao caso.

III. Razões de decidir

3. Confirmada a vinculação indevida da autora a atividades ilícitas com linha telefônica habilitada sem sua autorização, configurando dano moral.

4. Jurisprudência e legislação aplicáveis apontam para a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, impondo o dever de indenizar.

5. Majoração do valor da indenização para R\$10.000,00 se mostra adequada conforme princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. Dispositivo e tese

6. Negado provimento ao recurso de Claro S/A e provido o recurso de ----- para majoração do valor indenizatório para R\$10.000,00.

Tese de julgamento: "A responsabilidade do fornecedor por danos morais é objetiva em casos de fraude na habilitação de linha telefônica, impondo-se indenização quando comprovado o prejuízo moral sofrido pelo consumidor lesado."

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: TJ-SP - Apelação Cível: 10093530720248260196, Rel. Afonso Bráz, j. 26/02/2025.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Magistrados da(o) **2ª Câmara Cível** do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, na conformidade da ata de julgamentos e das notas taquigráficas, em, **RECURSO DE CLARO S/A NÃO PROVIDO E RECURSO ADESIVO DE -----PROVIDO, NOS TERMOS DO VOTO DO RELATOR, À UNANIMIDADE.**

Porto Velho, 08 de agosto de 2025

Desembargador MARCOS ALAOR DINIZ GRANGEIA

c24wdmZkd1JtM1BzVUx2RUUwV1Z1VkZ3OTU1dmp5MXZKR3ILQzITZldzNml2dVRrTkIBMG01UXBka3ZIL29RaGo4NzNFUDR6Q2E4PQ==

Assinado eletronicamente por: MARCOS ALAOR DINIZ GRANGEIA - 18/08/2025 14:17:03 Num. 29108972 - Pág. 4

<https://pjsg.tjro.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2508181437000000000028886967>

Número do documento: 2508181437000000000028886967



RELATOR

c24wdmZkd1JtM1BzVUx2RUUwV1Z1VkJZ3OTU1dmp5MXZKR3ILQzITZldzNml2dVRrTkIBMGo1UXBka3ZIL29RaGo4NzNFUDR6Q2E4PQ==

Assinado eletronicamente por: MARCOS ALAOR DINIZ GRANGEIA - 18/08/2025 14:17:03 Num. 29108972 - Pág. 5

<https://pjesg.tjro.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2508181437000000000028886967>

Número do documento: 2508181437000000000028886967

