



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

COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO

FORO DE RIBEIRÃO PRETO

1ª VARA CÍVEL

Rua Alice Alem Saad, 1010, 1º Vara Cível - 1º Andar - Nova Ribeirânia

CEP: 14096-570 - Ribeirão Preto - SP

Telefone: (16)3629-0004 - E-mail: ribpreto1cv@tjsp.jus.br

**SENTENÇA**

Processo nº: **1028812-11.2019.8.26.0506**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **José Thadeu Vargas Gontijo e outro**  
 Requerido: **CLARO S/A e outro**

Prioridade Idoso

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Francisco Camara Marques Pereira**

**VISTOS ETC.**

**JOSÉ THADEU VARGAS GONTIJO e VICTOR DE OLIVEIRA GONTIJO** propuseram a presente *Ação de Indenização* contra **CLARO S.A. e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.**, aduzindo que no dia 09/08/2019 tomaram conhecimento que o número de Celular 16 – 98114-2823 teria sido hackeado, quando perderam o acesso da sua conta do Mercado Livre/Mercado Pago. Ao se dirigirem à loja da corré Claro, foram informados que o citado número telefônico havia sido registrado em outro Chip daquela operadora, denotando evidente falha na prestação dos serviços, por ter permitido que terceiros desautorizados realizassem tal procedimento, tendo acesso a senhas e informações dos autores. Também tomaram conhecimento de que terceiros teriam realizado 11 operações de saque na conta do Mercado Pago, que bloqueou 7 delas, porém ainda assim houve um desfalque de R\$1.010,00, relativo a 7 saques. Aduzem que além do prejuízo material, sofreram significativo prejuízo de ordem moral. Pretendem, ao final, a condenação solidária das rés no pagamento de indenização por danos materiais, no referido montante, bem como de ordem moral na quantia de R\$15.000,00.

O corréu Mercado Pago apresentou contestação, aduzindo,

**1028812-11.2019.8.26.0506 - lauda 1**



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

COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO

FORO DE RIBEIRÃO PRETO

1ª VARA CÍVEL

Rua Alice Alem Saad, 1010, 1º Vara Cível - 1º Andar - Nova Ribeirânia

CEP: 14096-570 - Ribeirão Preto - SP

Telefone: (16)3629-0004 - E-mail: ribpreto1cv@tjsp.jus.br

preliminarmente, ilegitimidade passiva e incompetência do Juízo. No mérito sustentou a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso e negou falha na prestação de seus serviços, afirmando que seus sistemas são totalmente seguros e que agiu prontamente para evitar prejuízos maiores aos autores, decorrendo os fatos narrados na inicial de falha da outra corré. Invoca a culpa exclusiva de terceiro e o fortuito externo como causas excludentes de responsabilidade. Impugna os pedidos de indenização por danos materiais e morais, pugnando, ao final, pela improcedência da ação.

A corré Claro também apresentou contestação, alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, aduziu que os fatos ocorreram em razão da falta de cuidado dos autores, que não seguiram todas as orientações da outra corré, pois seu chip não armazena senhas de outras empresas. Afirma que terceiros já tinham conhecimento dos dados sigilosos deles, o que possibilitou os saques impugnados, sobre o que não detém responsabilidade. Impugna as pretensões de reparação de danos morais e materiais. Requer, ao final, a improcedência da ação.

Réplica a págs. 91/96 e 180/185.

**É O RELATÓRIO.**

**FUNDAMENTO E DECIDO.**

Promovo o julgamento nesta oportunidade, por estarem presentes os requisitos do art. 355, inciso I Código de Processo Civil.

Não se cogita de ilegitimidade passiva de qualquer dos integrantes do polo passivo, na medida em que a corré Claro permitiu que fosse efetuada a transferência da linha celular dos autores para outro chip, tornando-se responsável pelas consequências advindas deste fato, bem como a corré Mercado Pago autorizou a realização de saques nas contas deles, causando-lhes prejuízos, de sorte que também pode ser chamada a responder pela correspondente reparação.

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

COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO

FORO DE RIBEIRÃO PRETO

1ª VARA CÍVEL

Rua Alice Alem Saad, 1010, 1º Vara Cível - 1º Andar - Nova Ribeirânia

CEP: 14096-570 - Ribeirão Preto - SP

Telefone: (16)3629-0004 - E-mail: ribpreto1cv@tjsp.jus.br

Assim, afasto a extinção da ação sem julgamento do mérito, contra qualquer dos réus.

De qualquer sorte, estes fatos serão melhor analisados na abordagem do mérito, que ora segue.

Narra a inicial, em síntese, que os autores sofreram o comumente conhecido "sequestro de linha celular", no qual um terceiro desconhecido e desautorizado teria logrado transferir sua linha telefônica para um aparelho diverso e, posteriormente, transferiu valores da conta deles no Mercado Pago, motivo pelo qual pretendem a reparação dos danos de ordem material e moral decorrentes, na forma elencada no relatório.

É incontroverso nos autos, tanto a transferência da linha, quanto dos valores, que totalizaram R\$1.010,00, consoante, ademais, narrado no histórico do Boletim de Ocorrência de págs. 25/26, que submeteu os fatos em questão a investigação pela Autoridade Policial.

Primeiramente, é mister consignar que o vínculo contratual estabelecido entre as partes traz, em sí, típica relação de consumo, sendo aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor, notadamente no que toca aos prazos prescricionais, aos Princípios da vulnerabilidade, à hipossuficiência do consumidor, inversão do ônus da prova e responsabilidade objetiva por danos relativos a bens ou serviços fornecidos.

Nesse diapasão, é evidente a responsabilidade da operadora de telefonia corrê, porquanto seus sistemas permitiram que terceiro desautorizado se apropriasse da linha telefônica dos autores. E embora defenda ela que esta fraude não seja apta a causar os prejuízos materiais narrados na inicial, posto que o chip telefônico não transporta senhas de acesso a aplicativos, tem-se por evidente que a falha na prestação dos serviços dela, consistiu no estopim para os demais danos que se seguiram.

Em outras palavras, a Claro colaborou para que as



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

COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO

FORO DE RIBEIRÃO PRETO

1ª VARA CÍVEL

Rua Alice Alem Saad, 1010, 1º Vara Cível - 1º Andar - Nova Ribeirânia

CEP: 14096-570 - Ribeirão Preto - SP

Telefone: (16)3629-0004 - E-mail: ribpreto1cv@tjsp.jus.br

proporções da fraude extrapolasse para além do sequestro da linha, sendo certo que, nos termos do §1º do art. 25 do CDC, *havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.*

Ao depois, a corré Mercado Pago também não negou a existência dos saques indevidos na conta que os autores administravam no domínio por ela disponibilizado.

Vale dizer, permitiu a transferência de quantias da titularidade deles, a terceiro não identificado, sem anuência, o que também denota evidente falha na prestação dos serviços dela contratados, na medida em que lhe competia manter aparato e sistemas suficientes para evitar que tal ocorresse.

Por certo, todas as medidas elencadas na contestação, não se mostraram eficazes, de sorte que a falha houve e causou prejuízo aos autores, pelo que evidente sua responsabilidade no caso concreto.

Em suma, há responsabilidade de ambas as rés, que não agiram de modo a evitar que os danos ocorressem, restando patente o nexos causal e a culpa, a autorizarem a reparação dos prejuízos causados.

No que concerne ao dano material, conforme já salientado, não houve impugnação ao valor pleiteado, o qual decorre do contido no documento de pág. 27, também não controvertido, de maneira que deve ser acolhida a importância de R\$1.010,00 como suficiente para a correspondente reparação.

Inafastável, ainda, o dever das rés de comporem os danos de ordem moral, decorrentes da quebra de expectativa na segurança dos serviços e dos inconvenientes causados, que foram para além do simples incomodo cotidiano.

Afora as sucessivas reclamações formalizadas pelos autores, não atendidas por ambas as rés, temos que foram obrigados a buscar a solução ante o Judiciário, para fazer valer seus direitos.



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

COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO

FORO DE RIBEIRÃO PRETO

1ª VARA CÍVEL

Rua Alice Alem Saad, 1010, 1º Vara Cível - 1º Andar - Nova Ribeirânia

CEP: 14096-570 - Ribeirão Preto - SP

Telefone: (16)3629-0004 - E-mail: ribpreto1cv@tjsp.jus.br

Ora, todos estes fatos não podem ser enquadrados como "um simples aborrecimento" ou "um problema cotidiano da vida em sociedade", pois nas circunstâncias representaram verdadeira afronta contra o consumidor, que de boa-fé contrata, mas não recebe o serviço publicitado e ofertado no contrato.

E este tipo de ofensa dispensa comprovação, pois é aferido dos fatos, atos, omissões e outros tipos de condutas que malfirem os direitos da personalidade e a própria moral. Causam sofrimento, angústia, dor, aflição, indignação, revolta, etc., entre outros sentimentos negativos, que denigrem o ser humano. E isto pode ser aferido inclusive pelas regras de experiência.

Na fixação do montante da indenização por dano moral, deve o magistrado levar em conta diversos aspectos, entre os quais a situação econômica das partes, a intensidade do sofrimento do lesado, a gravidade da ofensa, o grau de culpa e as circunstâncias dos fatos, nos moldes preconizados pelo art. 944, do novel Código Civil.

Além disso, deve pautar-se segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade de forma a evitar o enriquecimento indevido de qualquer das partes, atentando, ainda, que tal reparação deve ter caráter compensatório para a vítima e punitivo para o ofensor, de modo a desestimulá-lo a praticar novos atos lesivos.

Assim, tendo em vista as peculiaridades do caso concreto e os pressupostos acima elencados, pondero que a indenização por dano moral deve ser fixada em R\$10.000,00 (dez mil Reais), para cada um dos autores,, montante que deverá ser atualizado para a data do efetivo pagamento.

Ante o exposto e pelo mais que dos autos consta, **JULGO PROCEDENTE** a presente ação, para o fim de condenar solidariamente as rés a pagarem aos autores indenização por danos materiais no importe de R\$1.010,00 (mil e dez Reais), atualizada e com juros de mora legais contados do efetivo desembolso, bem como por danos morais no importe de R\$10.000,00 (dez mil reais), para cada um dos autores, atualizados desta data e acrescidos de juros de mora legais calculados da citação.



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

**COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO**

**FORO DE RIBEIRÃO PRETO**

**1ª VARA CÍVEL**

Rua Alice Alem Saad, 1010, 1º Vara Cível - 1º Andar - Nova Ribeirânia

CEP: 14096-570 - Ribeirão Preto - SP

Telefone: (16)3629-0004 - E-mail: ribpreto1cv@tjsp.jus.br

Por força do princípio da sucumbência, condeno as rés ainda no pagamento das custas e despesas processuais, atualizadas do desembolso, além de honorários advocatícios do patrono dos autores, que fixo em 15% (quinze por cento) do valor da condenação, atualizado.

P. R. I.

Ribeirão Preto, 02 de junho de 2021.