



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
22ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO**

APELAÇÃO CÍVEL N. 0813911-56.2024.8.19.0210

Apelante: CLARO S.A.
Apelado: NATHALIA CORREIA DA FONSECA
Relator: Desembargador **CELSO SILVA FILHO**
Juízo de origem: **Regional de Leopoldina, 1ª Vara Cível**

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRETENSÃO DE RECONHECIMENTO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação Cível em face de sentença, pela qual o d. Magistrado julgou procedente o pedido autoral, para condenar a parte ré a pagar a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Analisar a existência de falha na prestação do serviço de telefonia, em razão de eventual vazamento de dados da parte autora a terceiros, apta a ensejar a reparação por dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Conjunto fático-probatório que milita em favor da narrativa autoral. A autora/apelada não só teve seus dados pessoais vazados, nome, CPF e telefone, como também um estranho promoveu a transferência de sua linha telefônica, entrando em contato solicitando um "código via SMS", com finalidade de dar prosseguimento a eventual recuperação da linha. A fornecedora de serviços responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor, somente se eximindo da responsabilidade civil se romper o nexo de causalidade entre a conduta e o dano suportado pela autora, ônus do qual não se desincumbiu. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13709/18) prevê como fundamento o respeito à privacidade, sendo dever da

apelante o devido tratamento e proteção dos referidos dados.

5. Dano moral configurado. *Quantum* que deve ser reduzido, de R\$10.000,00, para R\$5.000,00, com amparo no binômio razoabilidade-proporcionalidade e na premissa contida no artigo 944, caput, do Código Civil. Precedentes.

6. Sentença parcialmente reformada.

DISPOSITIVO: RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

ACÓRDÃO

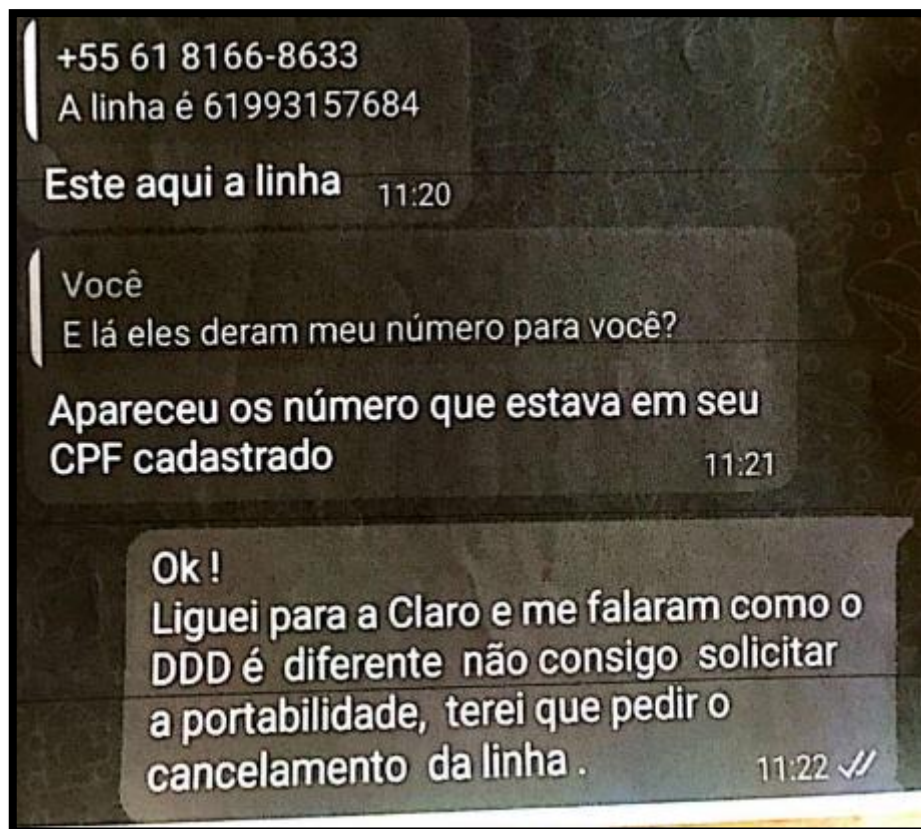
Discutidos estes autos do recurso em epígrafe, ACORDAM os Desembargadores que compõem a 22ª Câmara de Direito Privado do Estado do Rio de Janeiro em julgar o presente recurso, nos termos da certidão de julgamento, lavrada pela Secretaria desde Órgão Julgador.

VOTO

O cerne do presente recurso consiste em analisar a existência de falha na prestação do serviço telefonia, em razão de eventual vazamento de dados da parte autora a terceiros, apta a ensejar a reparação por dano moral; e sendo positiva a conclusão, a adequação do *quantum* indenizatório fixado no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais).

A relação jurídica descrita nos autos se enquadra no conceito de **relação de consumo**, regulada pela Lei n. 8.078/90, pelo que se aplica a norma de ordem pública em questão, notadamente, a regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII), o que não isenta o autor do dever de comprovar, ainda que minimamente, os fatos constitutivos de seu direito (art. 373, I, do CPC).

Narra a autora ser titular da linha móvel (61) 9 9315-7684, na modalidade pré-paga perante a operadora Claro — circunstância, inclusive, reconhecida pela própria ré — foi contatada por terceiro, via aplicativo WhatsApp, que se apresentou como antigo proprietário do referido número e solicitou o envio de um “código SMS” para suposta reativação da linha em seu nome. Para tanto, juntou aos autos capturas de tela da conversa, nas quais o interlocutor afirma ter obtido o número telefônico por meio de consulta ao cadastro vinculado ao CPF junto à operadora ré. Vejamos:



Por sua vez, a ré, ora apelante, limitou-se a afirmar a inexistência de falha na prestação do serviço, sustentando que não há qualquer indício de vazamento de dados pessoais por parte da Claro S/A. Assim como, quanto à alegada contratação indevida de linha telefônica na modalidade pré-paga em nome da autora, argumenta não existir prova de prática de ato ilícito pela operadora, razão pela qual entende não haver responsabilidade a ensejar qualquer espécie de indenização.

Da análise do acervo fático-probatório, se infere que a autora/apelada não só teve seus dados pessoais vazados, nome, CPF e telefone, como também se permitiu que um estranho promovesse a transferência de sua linha telefônica, entrando em contato solicitando um "código via SMS" como parte do processo administrativo para recuperação da linha telefônica.

Nesse contexto, a fornecedora de serviços responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor, devendo com isso, para se eximir da responsabilidade civil, romper com o nexo de causalidade entre a conduta e o dano suportado pela autora, ônus que não se desincumbiu, na forma do artigo 373, II do CPC.

Além disso, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei 13709/18 - prevê como fundamento o respeito à privacidade, nos termos do art. 2º, inciso I, sendo dever da apelante o devido tratamento e proteção dos referidos dados. Com efeito, os dados expostos são pessoais e deveriam estar protegidos pelo apelante, o que no caso dos autos não ocorreu.

Assim sendo constatada a falha na prestação de serviços em decorrência da falta de segurança no serviço prestado, resta comprovada a responsabilidade da ré, contribuindo diretamente para o dano suportado pela parte autora, impondo-se o dever de indenizar a título de danos morais.

Em relação ao valor arbitrado na r. sentença recorrida, na atual orientação doutrinária e jurisprudencial, a indenização por dano moral deve considerar: **o princípio da razoabilidade; a reprovabilidade da conduta da parte ré; a intensidade e a duração do dano; as circunstâncias do caso concreto; e as condições socioeconômicas dos litigantes**, de modo que permita a justa reparação, sem se constituir em fonte de enriquecimento indevido, não sendo o valor tão reduzido que não ostente caráter punitivo.

Com base nas premissas acima expostas, nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e da norma contida no artigo 944, caput, do Código Civil, considero justo e adequado reduzir a indenização a título de danos morais para quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigida a partir da data do arbitramento (verbete sumular n. 362, do E. STJ), e com incidência de juros de mora a contar da data da citação (Código Civil, artigo 405), por se tratar de responsabilidade civil contratual.

A propósito, trata-se de quantia indenizatória mais condizente com o usualmente arbitrado por este E. Tribunal de Justiça em caso análogos, conforme o seguinte precedente, *in verbis*:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. VAZAMENTO DE DADOS DA AUTORA PARA TERCEIROS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA CONDENANDO A EMPRESA RÉ, ORA APELANTE, AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS). IRRESIGNAÇÃO DA RÉ REQUERENDO A IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. INCONFORMISMO QUE NÃO MERECE PROSPERAR. FALHA DE SERVIÇO CONFIGURADA NA FALTA DE SEGURANÇA. A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS É LEI 13709/18 - PREVÊ COMO FUNDAMENTO O RESPEITO À PRIVACIDADE, NOS TERMOS DO ART. 2º, INCISO I, SENDO DEVER DA APELANTE O DEVIDO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DOS REFERIDOS DADOS, O QUE NÃO SE VERIFICOU NA HIPÓTESE. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ARBITRADO DENTRO DOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE, NÃO MERECENDO REDUÇÃO. JUROS INCIDENTES DESDE A CITAÇÃO E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DO ARBITRAMENTO. SÚMULA 362 STJ. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (0034559-98.2021.8.19.0209 -

APELAÇÃO. Des(a). ALVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA
Julgamento: 12/03/2024 - PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA 8ª CÂMARA CÍVEL)" [grifo nosso]

Ressalte-se que o provimento parcial do recurso da parte ré, apenas para adequar o quantum indenizatório, não é suficiente para caracterizar a sucumbência recíproca, nos termos do verbete sumular n. 326, do E. STJ, verbis:

Verbetes sumular n. 326, STJ: "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca."

Pelo exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reduzir o valor da indenização a título de danos morais, para a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se a r. sentença nos demais termos.

Rio de Janeiro-RJ, na data da assinatura digital.

CELSO SILVA FILHO
Desembargador Relator