

# Operadora indenizará consumidor que caiu em golpe no WhatsApp

16/02/2021

Como regra ampla, sempre que for causado ao consumidor desconforto, transtorno e incômodo haverá lugar para a indenização por danos morais. O entendimento é da 4ª Turma Recursal Cível do Colégio Recursal de Santo Amaro (SP).

Reprodução



Tim indenizará consumidores por causa de golpe aplicado via WhatsApp  
Reprodução

A corte condenou a TIM a pagar R\$ 10 mil por danos materiais e R\$ 15 mil por danos morais a consumidores que caíram em um golpe feito pelo aplicativo WhatsApp. A decisão é do último dia 12.

No caso concreto, o telefone de um dos autores foi clonado. A partir desse telefone foram solicitadas transferências de emergência. O valor acabou sendo pago. Segundo o juízo recursal, há responsabilidade por parte da TIM, que falhou ao não fiscalizar a possibilidade de fraude em seu sistema de segurança.

"Mostra-se evidente que a empresa ré integra a cadeia de consumo. O aplicativo WhatsApp utiliza-se do chip da empresa ré para viabilizar o uso do serviço de mensagens. Sendo assim, a TIM se beneficia dos serviços fornecidos pelo aplicativo", afirmou em seu voto o juiz Alexandre Malfatti, relator do processo.

Sendo assim — prossegue a decisão —, a ré deve responder pelo prejuízo causado aos autores, diante da falha na prestação de serviços, além de reparar os clientes pelos transtornos gerados pela fraude.

"Uma vez provada a violação de direitos do consumidor, surgirá em seu benefício, ipso facto, o reconhecimento da indenização dos danos morais independentemente da análise subjetiva do sentimento do ofendido ou da produção de outras provas", diz a decisão.

Atuou no caso o advogado **Roberto Gueiros**, sócio fundador do escritório Gueiros & Faria Advogados.

## Indústria do dano moral

A decisão destaca, por fim, preocupação com as teses que traçam uma diferenciação entre o dano moral e os transtornos cotidianos, uma vez que o segundo é frequentemente considerado não indenizável.

"A Constituição Federal concebeu a indenização dos danos morais sem qualquer restrição, não cabendo ao estado (legislador ordinário ou juiz) diminuir o alcance de tão importante direito fundamental."

"Por isso, como regra geral, onde existir o desconforto, o transtorno, o incômodo etc. haverá lugar para a indenização por dano moral. Logicamente, como exceção, os abusos (a patologia) deverão ser extirpados e combatidos, sem preconceitos e



sem a preocupação com uma 'indústria do dano moral', pensamento, '*data venia*', sem qualquer fundamento jurídico", conclui o relator.

**1006022-53.2020.8.26.0003**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-fev-16/operadora-indenizara-consumidor-caiu-golpe-whatsapp-2/>