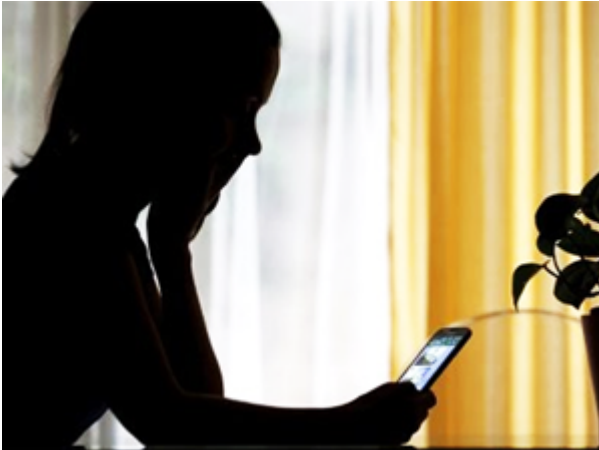


# Empresas são condenadas por serviço deficiente que facilitou fraude

16/05/2021

Falha na prestação dos serviços por parte de empresas que provocam inúmeros contratemplos ao consumidor pode gerar dano moral.

Reprodução



As empresas provocaram inúmeros contratemplos ao autor  
Reprodução

Foi com esse entendimento o 4º Juizado Especial Cível de Brasília condenou as empresas Claro e Ame Digital Brasil, solidariamente, a pagarem indenização por danos morais em razão de falha na prestação do serviço, que permitiu a realização de fraude com o nome de consumidor.

A magistrada também declarou inexigíveis os débitos vinculados ao autor relativos às compras realizadas por meio do aplicativo Ame.

O autor narra que em 23/6/2020 verificou que, mesmo ligado, seu telefone celular, cuja linha é vinculada à Claro, não originava nem recebia chamadas telefônicas. O autor tentou resolver o problema pelo *call center* da empresa, mas não obteve sucesso. Por isso precisou ir a uma unidade física da empresa, onde adquiriu um novo chip, no dia 24/6/2020.

No dia seguinte, recebeu um e-mail da Ame, noticiando o recebimento de *cashback* em face de compras ocorridas no aplicativo da referida empresa. Depois desse contato, percebeu que seu celular fora clonado e que os fraudadores tinham realizado diversas compras em seu nome, em valor superior a R\$ 27 mil.

Em face do ocorrido, o autor pede a declaração de inexigibilidade dos débitos que lhe são cobrados pela empresa Ame, no valor de R\$ 27.485, e indenização por danos morais.

Em sua defesa, a Ame Digital afirma que as referidas compras foram realizadas com o cartão pertencente ao autor, razão pela qual não tinha como ter ciência de que na realidade se tratava de um golpe sofrido por ele.

Afirma que o cadastro do autor foi utilizado por um terceiro de forma indevida devido à clonagem de seu número de telefone, situação sobre a qual não possui qualquer tipo de gerência. Desta forma, por entender que não tem responsabilidade pelo ocorrido e por ter agido em absoluta boa-fé, tanto que creditou *cashback* ao cliente, acreditando ser ele o autor das compras, defende a improcedência dos pedidos contra ela.

A Claro, por sua vez, confirma a troca do chip que foi noticiada pelo autor. No entanto, afirma que o evento danoso foi decorrente, exclusivamente, de falha no sistema da empresa Ame. Desta forma, argumenta não possuir responsabilidade pelo ocorrido. Ressalta ainda que os danos narrados estão relacionados com fraudes praticadas na conta bancária do autor,



não havendo comprovação de que estes fatos estejam relacionados com a troca do chip.

Apesar das defesas das réis, a juíza entende que o quadro delineado nos autos revela de forma incontestável que houve falha na prestação dos serviços por partes das empresas, que provocaram inúmeros contratemplos ao autor, os quais geraram diversos sentimentos negativos de ansiedade, perda da paz e da tranquilidade de espírito, violando seus direitos de personalidade, o que caracteriza dano moral.

Para a magistrada, a Claro permitiu o cancelamento do chip do autor por terceiros, sem qualquer justificativa, obrigando-o a comparecer a uma loja física, em tempos de pandemia (Covid-19), para providenciar um novo chip. Dessa forma, a julgadora entendeu que "sem o referido problema, a fraude praticada por terceiros não teria sido materializada, de onde se depreende que houve falha da ré no seu processo de cadastramento de linhas, que acabou refletindo na vida particular do autor".

No mesmo sentido, no entendimento da juíza, a ré Ame Digital falhou grosseiramente em seus sistemas de segurança permitindo repentinas compras em valores exorbitantes sem tomar o cuidado sequer de verificar se era realmente o autor que efetuava tais compras, o que, para a magistrada, poderia ter sido constatado com um simples contato telefônico e confirmação de dados pessoais. "Desta forma, o nome do autor foi utilizado de forma indevida, tendo lhe sido atribuídas compras que não foram por ele realizadas", afirmou a juíza.

Nesse entendimento, a magistrada julgou procedentes os pedidos autorais e condenou as réis, solidariamente, a pagarem ao autor a quantia de R\$ 6 mil, a título de danos morais, e declarou inexigíveis os débitos vinculados ao autor relativos às compras realizadas com o aplicativo Ame entre os dias 23 e 25/6/2020, no valor total de R\$27.485. *Com informações da assessoria do TJ-DF.*

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**0724450-48.2020.8.07.0016**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-mai-16/empresas-sao-condenadas-servico-deficiente-facilitou-fraude/>