

Operadora de telefonia não indenizará vítima de golpe pelo WhatsApp

09/02/2022

Por vislumbrar culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores, a 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo manteve decisão de primeiro grau que isentou a Claro de indenizar, por danos materiais e morais, uma cliente que sofreu um golpe pelo WhatsApp.

Reprodução



Reprodução Operadora de telefonia não deve indenizar vítima de golpe pelo WhatsApp

Consta dos autos que a mulher recebeu mensagens de uma amiga no aplicativo, pedindo que depositasse dinheiro em sua conta. Ela transferiu R\$ 11,1 mil e só depois soube que o telefone da amiga havia sido clonado e que tinha sido vítima de golpe.

A cliente ajuizou ação contra a operadora, mas o pedido de indenização foi negado pela Justiça. De acordo com a relatora, desembargadora Mary Grün, não há indícios de que a clonagem do aplicativo de mensagens decorreu de fragilidade do sistema de segurança da companhia telefônica

"É possível o acesso ao aplicativo, independentemente da utilização do aparelho ou linha móvel do titular. Por meio de acesso a partir de dispositivos, mesmo que não ocorra a clonagem de linha, terceiros fraudadores acessam o aplicativo e se passam pelo titular da conta, visando à obtenção de recursos financeiros. Logo, não se vislumbra a participação da ré nos acontecimentos narrados, seja por ação ou por omissão, tampouco a ocorrência de defeito no serviço", disse.

Para a relatora, tanto sob o enfoque da teoria da causalidade adequada, quanto da causalidade direta, não há nexo de causalidade entre conduta alguma da Claro e os danos experimentados pela autora: "Nem se verificou o vazamento de dados protegidos por sigilo ou falha na segurança dos sistemas disponibilizados pela companhia telefônica a seus clientes, o que poderia, em tese, ensejar a sua culpa concorrente".

Assim, na visão da magistrada, houve culpa exclusiva da cliente por equiparação (CDC, artigo 17), que transferiu elevados valores a contas bancárias que não estavam em nome de sua amiga, sem as devidas cautelas, além da responsabilidade de terceiros que perpetraram a fraude, estando presente excludente da responsabilidade da companhia (CDC, artigo 14, §3º, inciso II).

"Não se olvide que eventual defeito na prestação do serviço prestado pelo aplicativo de mensagens não poderia ser imputado à companhia telefônica", finalizou a desembargadora. A decisão se deu por unanimidade.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1088250-85.2020.8.26.0100

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-fev-09/operadora-telefonia-nao-indenizara-vitima-golpe-whatsapp/>