

# Tim e Facebook vão indenizar consumidora por golpe sim swap

20/03/2023

A invasão de contas de e-mail e perfis por terceiros é risco inerente à atividade de companhias telefônicas e provedoras de redes sociais, então o usuário não pode ficar à mercê de fraudes e falhas nos sistemas de segurança. Com esse entendimento, o juiz Marcos Bigolin, da 3ª Vara Cível de Chapecó (SC), condenou a Tim, o Facebook e a Microsoft a pagarem R\$ 30 mil por danos morais a uma consumidora que foi vítima do golpe chamado de *sim swap* (troca de chip).

Freepik



Freepik Usuária vai receber danos morais após ter contas de redes sociais invadidas

A consumidora, uma cirurgiã plástica de Santa Catarina, alegou que teve seu chip de celular clonado e que os golpistas solicitaram portabilidade à Tim, que procedeu com o serviço sem sua autorização. A partir da clonagem e da portabilidade, o fraudador teve acesso a e-mail, Whatsapp e Instagram da vítima, alterou senhas e aplicou golpes em outras pessoas. A cirurgiã ficou cinco dias sem conseguir acessar suas redes e recuperar os perfis.

"Da conduta da parte requerida, portanto, ressaí sua obrigação de reparação, porquanto presentes os pressupostos da responsabilidade (que é objetiva e se dá independente de culpa), restando, apenas, o arbitramento do quantum devido, para o qual há que se ponderar a respeito das circunstâncias que envolveram o caso", afirmou o juiz na decisão.

A conta de Instagram da vítima foi utilizada para ofertar investimentos com promessa de retorno absurdo, "com nítido perfil de golpe", acrescentou o magistrado. "É evidente o abalo moral experimentado pela requerente, que se deparou com sua linha telefônica transferida a chip diverso e teve acesso retirado de suas redes sociais. Os falsários se passaram por ela e aplicaram golpes por meio de seu Instagram. Além de toda a preocupação inerente à própria situação de ter sido vítima de um ilícito, houve mácula à sua imagem em razão da vinculação indevida de seu nome a promessa indevida de retorno pecuniário."

Os réus Facebook e Microsoft argumentaram que fornecem meios eficazes de recuperação da conta.

A Microsoft sustentou que seu serviço não apresentou falha na segurança, pois, em razão da clonagem, o golpista passou ter acesso a todas as informações armazenadas no celular. A empresa defendeu que "compete ao usuário a guarda e a segurança de seu usuário e senha e seu sistema de segurança não detectou nenhuma atividade suspeita".

A Tim alegou que houve negligência da consumidora quanto à segurança de seus dados pessoais, ao ponto de permitir que terceiro se apossasse deles, e que a vítima não fez prova da adoção das medidas de segurança a fim de evitar a ação de fraudadores. Por fim, alegou a ausência de prejuízo de ordem moral e material e argumentou pela improcedência do pedido.

Na sentença, porém, o juiz apontou que houve falha na prestação do serviço de telefonia, que se mostrou inseguro ao ponto de permitir que terceiro transferisse para si a linha telefônica com a utilização de outro chip.



A vítima chegou a incluir também o Nubank como réu, alegando que os golpistas abriram conta na instituição em seu nome, porém, não foi comprovada a existência da conta, e o processo contra o banco foi extinto.

### **Pacientes do Instagram**

A médica também alegou que teve prejuízo financeiro ao ficar cinco dias sem Instagram, onde divulga seus serviços. "Sabe-se que o mundo das redes sociais é extremamente dinâmico e ágil, de forma que estar sem seu perfil ativo representa avassaladora dissipação de sua audiência, o que fatalmente prejudica o rendimento financeiro de seus serviços", alegou a médica. O juiz não concordou: "Além de se tratar de período exíguo, forçoso reconhecer que a autora é cirurgiã plástica e mesmo que não se descarte os efeitos da publicidade, o exercício da Medicina não está atrelado ao uso de Instagram."

A médica alegou também ter perdido, em razão do golpe, um congresso profissional no qual havia investido R\$ 100 mil, mas o fato não foi sustentado por provas. Assim, o valor da indenização por danos morais foi fixado em R\$ 30 mil, a ser pago pelas três empresas condenadas. Cabe recurso de apelação. A consumidora foi representada pela advogada **Andréa Barros Augé**.

### **Processo 5022555-57.2022.8.24.0018**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-mar-20/tim-facebook-indenizar-consumidora-golpe-sim-swap/>