

Meta, Microsoft e TIM devem indenizar vítima de golpe do SIM swap

26/11/2023

Conforme o inciso II do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, a falta de atendimento à demanda do consumidor caracteriza prática abusiva e violação a direito básico.

Assim, a 18ª Vara Cível do Foro Central de São Paulo condenou as empresas Meta, Microsoft e TIM a indenizar em R\$ 20 mil, de forma solidária, uma cliente vítima de golpe do SIM *swap* — a clonagem de chip. A Microsoft também deverá recuperar o e-mail da autora.

A linha telefônica da consumidora foi transferida para terceiro sem autorização, por meio de pedido de portabilidade. Os golpistas passaram a ter acesso ao seu WhatsApp e à sua conta no Instagram. Eles alteraram a senha do e-mail da autora e publicaram conteúdos para aplicar mais golpes.

Representada pela advogada **Andréa Barros Augé**, a cliente contou à Justiça que tentou solucionar os problemas com as empresas, sem sucesso. Também alegou que sempre fez todos os procedimentos de segurança indicados.

A Meta argumentou que a culpa seria dos fraudadores e da operadora de telefonia, pois suas plataformas fornecem ambientes seguros e ferramentas adequadas contra fraudes. Já a Microsoft indicou que a responsabilidade pelas senhas de e-mails é dos próprios usuários. Por fim, a TIM apontou que não podia recusar a portabilidade, pois os dados da autora estavam corretos.

Para o juiz Caramuru Afonso Francisco, o vazamento de dados revela a má prestação de serviços por parte das três empresas, “que, podendo — cada um da sua maneira — evitar o acesso, não o fizeram”.

Ele lembrou que, de acordo com o CDC, é função dos fornecedores de serviços demonstrar a impossibilidade de barrar o acesso indevido de terceiros às informações e contas dos consumidores. Isso não aconteceu no caso.

Ao estipular a indenização, o magistrado aplicou a teoria do desvio produtivo, por considerar que “houve uma perda indevida de tempo por parte da autora” ao tentar recuperar as contas. Ele ainda indicou que o acesso indevido viola a garantia constitucional da proteção de dados pessoais.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1125935-24.2023.8.26.0100

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-nov-26/meta-microsoft-e-tim-devem-indenizar-vitima-de-golpe-do-sim-swap/>

Freepik



Linha telefônica da autora foi transferida para terceiros, que tiveram acesso a WhatsApp, Instagram e e-mail