

Troca irregular de número de celular permite fraude e leva operadora a condenação

27/11/2025

A Vara Cível do Guará (DF) condenou uma operadora de telefonia por troca indevida do número telefônico de uma consumidora. A juíza do caso observou que a empresa não comprovou ter adotado mecanismos adequados de confirmação de identidade.

Segundo o processo, a autora da ação teve o número de telefone indevidamente utilizado por terceiros, o que permitiu que invasores acessassem redes sociais e endereços eletrônicos vinculados à linha e utilizassem as contas para aplicar golpes. As senhas das suas contas foram alteradas, o acesso foi bloqueado e a usuária, que atuava profissionalmente nas plataformas digitais, enfrentou prejuízo à imagem e à reputação.

Em sua defesa, a empresa alegou que não houve **falha na prestação dos serviços** e argumentou ausência de nexo causal entre os danos narrados e o serviço prestado. E afirmou ainda que eventuais prejuízos decorreriam exclusivamente de fraudes praticadas por terceiros ou em razão da conduta da própria autora.

Na decisão, a juíza ressaltou que a operadora não comprovou ter adotado mecanismos adequados de confirmação de identidade antes de autorizar a troca da linha telefônica e deixou de apresentar protocolos ou gravações que demonstrassem a regularidade do procedimento. Ela destacou que o número de telefone constitui chave de acesso a diversas plataformas digitais e que a empresa tem o dever de assegurar a segurança do serviço.

“A existência de fraude praticada por terceiro somente afastaria a responsabilidade da ré se esta tivesse demonstrado que adotou todas as cautelas necessárias e que, ainda assim, foi surpreendida por ação indetectável. Não é o que se verifica no caso dos autos.”

A empresa de telefonia foi condenada a indenizar a autora no valor de R\$ 5 mil por danos morais. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Processo 0704863-41.2023.8.07.0014

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-27/troca-irregular-de-numero-de-celular-permite-fraude-e-leva-operadora-a-condenacao/>

