

## Operadora de telefonia responde por contratação fraudulenta com uso de dados pessoais

Quando há fraude no uso de dados pessoais para contratação de serviços de telefonia, a operadora tem responsabilidade objetiva e, portanto, o dano moral é presumido. Com esse entendimento, a 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo deu provimento ao recurso de uma mulher contra uma operadora.

A mulher ajuizou ação contra a prestadora de serviços telefônicos por conta de uma dívida em seu nome que não tinha feito. Ela pediu a declaração de inexistência do débito e ganhou em primeira instância.

A consumidora também tinha pedido indenização por danos morais, que não foi concedida. Ela recorreu da decisão, pedindo o reconhecimento desse direito, porque seus dados pessoais foram usados pela operadora para a habilitação fraudulenta de uma linha telefônica, que resultou no débito indevido. Ela alegou que isso viola seus direitos fundamentais, ainda que não tenha havido negativação de seu nome.

Para o relator, Rogério Murillo Pereira Cimino, é incontroverso que a linha telefônica foi habilitada por terceiros mediante a utilização indevida dos dados pessoais da autora. A operadora também se limitou a culpar os terceiros, sem demonstrar que a contratação foi válida. Isso não afastou sua responsabilidade objetiva, diante do artigo 14 do [Código de Defesa do Consumidor](#).

“A contratação fraudulenta de serviço de telefonia, mediante uso indevido de dados pessoais, não se resume a simples cobrança indevida ou a mero dissabor cotidiano. Trata-se, em verdade, de situação que gera insegurança e expõe o consumidor a riscos concretos, especialmente a partir do reconhecimento constitucional da proteção de dados pessoais como direito fundamental”, escreveu o desembargador relator.

Nessa hipótese, o dano moral é presumido. Desse modo, o julgador deu provimento ao recurso e fixou a indenização em R\$ 7 mil. Ele foi acompanhado em unanimidade pelo colegiado.

O advogado **Ricardo Dolacio Teixeira** representou a autora.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**AC 1047652-77.2024.8.26.0576**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mar-05/operadora-de-telefonia-responde-por-contratacao-fraudulenta-com-uso-de-dados-pessoais/>

