



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2023.0000290613

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001347-88.2019.8.26.0615, da Comarca de Tanabi, em que são apelantes IBAZAR.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e CLARO S/A, é apelado L. DOS SANTOS WISNIESWSKI - EIRELI - ME.

**ACORDAM**, em sessão da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E FABIO TABOSA.

São Paulo, 12 de abril de 2023.

**MÁRIO DACCACHE**  
Relator(a)  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001347-88.2019.8.26.0615  
 Processo originário 1001347-88.2019.8.26.0615  
 Apelantes: Ibazar.com Atividades de Internet Ltda,  
 Mercadopago.com Representações Ltda e Claro S/A  
 Apelado: L. dos Santos Wisniewski - Eireli - ME  
 Comarca: Tanabi  
 Juiz (a): Renato Soares de Melo Filho  
 Voto nº 5122

*Fraude em alteração de titularidade de chip de telefone móvel (“SIM SWAP”) – Invasão de conta no Mercado Livre e Mercado Pago, com transferência de valores – Sentença que condena os réus (empresa de telefonia e responsáveis pela plataforma de venda online), solidariamente, ao pagamento de danos materiais de R\$29.400,00 – Falha na prestação de serviço caracterizada – Fortuito interno a ser suportado pelos prestadores dos serviços – Solidariedade das empresas envolvidas na falha de segurança – Improvimento dos recursos dos réus.*

1. Versam os autos sobre **ação indenizatória material e moral** decorrente da alteração indevida de titularidade de chip de telefonia móvel e falha de segurança nos serviços oferecidos, devido à ocorrência de fraude praticada por terceiro.

A **sentença** (p. 531/533) foi de parcial procedência e condenou os réus, solidariamente, na reparação por danos materiais de R\$ 29.400,00, afastando o pedido de indenização moral.

**Os réus apelaram.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Ibazar.com (Mercado Livre) e Mercado Pago** (p. 536/547) pretendem afastar a condenação solidária imposta. Argumentam que a fraude teve origem a partir da clonagem do chip de telefonia, responsabilidade exclusiva da Claro S/A. Se não tivesse ocorrido falha na prestação do serviço da empresa de telefonia, os estelionatários não teriam acessado a conta da autora em sua plataforma. A clonagem do chip foi a única causa direta e imediata dos danos. Nega falha de segurança ou negligência. A hipótese é de culpa exclusiva de terceiro. Não há nexo causal com a atividade desenvolvida. O risco inerente à atividade exercida pela plataforma não a torna responsável pela segurança da linha telefônica. A responsabilidade existe a quem deu causa à situação. Menciona precedentes deste Tribunal sobre o tema. Afirmam que, após tomarem ciência do ocorrido, imediatamente bloquearam o cadastro da autora, de forma preventiva, evitando maiores danos. Cabia ao próprio usuário utilizar ferramentas para fortalecer a segurança de sua conta, como a autenticação em dois fatores (aplicativo "Authy").

**Claro S/A** (p. 548/558) sustenta ser parte ilegítima para figurar no polo passivo. Aponta culpa exclusiva do Mercado Livre, alegando que o dano só ocorreu porque a empresa liberou crédito em favor de terceiros sem confirmação do titular da conta. O prejuízo material não tem relação com a linha do cliente. Não pode ser responsabilizada pelo uso indevido de dados pessoais e senhas da autora por terceiro. O chip de telefone móvel é incapaz de transmitir informações sobre o titular do serviço. Não tem ingerência no acesso ao site de terceiro. Não há nexo causal entre a alteração de titularidade e o dano. Nega falha na prestação do serviço e existência de dano material.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Contrarrrazões** (p. 562/567 e 568/573).

Oposição ao julgamento virtual (p. 582 e 584).

**É o relatório.**

2. De início, evidente a legitimidade passiva da Claro S/A. Há relação jurídica entre as partes e a autora alega que houve falha na prestação dos serviços oferecidos, almejando reparação. Eventual ausência de responsabilidade na reparação dos danos é matéria atinente ao mérito.

No mérito, os recursos não comportam provimento.

Segundo a inicial, a empresa autora atua no ramo de vendas de games e acessórios, sendo a plataforma dos réus Mercado Livre e Mercado Pago seu principal canal de vendas.

É incontroverso que a autora foi vítima da chamada fraude *SIM SWAP*, isto é, uma espécie de clonagem de chip de celular. Como mencionado na sentença, embora tenha contestado a ação, a empresa de telefonia não afastou as alegações da autora de que a troca de titularidade de chip não foi realizada por ela.

Incontroverso, também, o acesso indevido na conta que a empresa recorrida possui na plataforma de compra e venda disponibilizada pelo Mercado Livre e Mercado Pago, possibilitando, inclusive, transferência de valores.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A alegação de que, em posse da titularidade do chip da autora, terceiros mal-intencionados conseguiram acesso à plataforma de compra e venda é verossímil. Tanto que os réus responsáveis pela plataforma alegaram em apelação: *“uma vez realizada a troca do chip do celular, ou clonagem, os fraudadores tiveram acesso às contas e senhas mantidas pela Apelada junto Apelantes. O acesso à conta foi realizado com a senha obtida pelos estelionatários após a clonagem da linha telefônica [...]. em posse do número de celular, foi possível a restauração da senha”* (p. 540).

E ainda: *“após a transferência pela operadora de telefonia do número de telefone da vítima para o terceiro, ele passa a ter acesso a TODAS as aplicações associadas ao número de telefone do indivíduo, tais como e-mails, redes sociais, wallets, streamings, etc.”* (p. 542).

Além disso, afirmam que, em seu sistema, *“por medida de segurança, os cadastros devem ser associados à um número de telefone, para ser usado para verificações adicionais de acesso, como um segundo fator de autenticação”* (p. 544).

Como se vê, os réus responsáveis pela plataforma têm conhecimento de que, em posse da titularidade de chip, a qual pode ser alcançada por meio de fraude, é possível burlar todo o aparato de segurança da plataforma de compra e venda, bastando o terceiro fraudador solicitar o envio da senha para a conta de e-mail da vítima, o qual ele também conseguiu acesso por meio do mesmo mecanismo fraudulento.

Ademais, verifica-se que, em 24/05/2019, em poucos minutos, inúmeras transações foram efetuadas na conta da



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

autora, a título de compra de crédito online no valor de R\$ 200 cada, com poucos segundos de diferença entre elas (p. 36/182). Diante da movimentação nitidamente suspeita, os réus responsáveis pela plataforma poderiam ter efetuado o bloqueio da conta por segurança e confirmado a autenticidade das operações com o titular, evitando a concretização do dano que totalizou R\$ 29.400,00.

A autora, por sua vez, prontamente procurou a plataforma para solucionar o problema (p. 256/259) e registrou boletim de ocorrência comunicando os fatos (p. 23/24), demonstrando boa-fé.

Com isso, não se pode negar que houve falha na segurança da plataforma de compra e venda.

A responsabilidade dos réus que mantêm a plataforma já foi reconhecida por esta Câmara em hipótese semelhante:

**Prestação de serviços. Plataforma de e-commerce. Acesso fraudulento de terceiros à conta da autora, a partir de número de celular clonado, com saque de valores e tentativa de realização de empréstimo. Atuação da ré, quanto a aspectos da gestão da conta e o oferecimento de serviços de ordem financeira, assemelhada aos de uma instituição financeira. Aplicação, por extensão, dos termos da Súmula nº 479 do STJ, no sentido da responsabilidade objetiva do administrador da**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta em caso de fortuito interno decorrente de fraude de terceiros. Impossibilidade, de todo modo, de exclusão da ocorrência de falha no sistema de segurança da ré. Acesso à conta, a partir do número de celular, que se deu ainda sem conhecimento do teor da senha, a qual foi objeto de recuperação, com fornecimento pela própria ré, sem que tenha logrado detectar a fraude. Responsabilidade da plataforma, por isso, pela devolução do valor indevidamente sacado da conta da autora. [...] (Apelação 1007002-10.2019.8.26.0011; Relator (a): Fabio Tabosa; 29ª Câmara de Direito Privado; j. 28/02/2023).

A alegação de que os recorridos deveriam ter instalado aplicativo "Authy", de empresa terceira, é descabida. Se esse tipo de aplicativo é tão importante para a segurança da plataforma, deveria ser um requisito obrigatório para o seu funcionamento, o que não ficou comprovado. Se a utilização de sua plataforma é permitida sem as medidas necessárias de segurança, não podem, depois da invasão ter ocorrido, alegar que eram necessárias. O argumento, como se vê, é reversível e aponta para a responsabilidade também das plataformas no evento danoso.

O fato é que, sem qualquer influência da autora, terceiros conseguiram transferir valores de sua conta e isso já configura a falha na prestação do serviço.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Quanto à empresa de telefonia, a troca de titularidade de chip é de responsabilidade inteiramente sua. No caso dos autos, esse fato ocorreu pouco antes do acesso indevido à plataforma de compra e venda, o que torna a conexão entre os eventos verossímil. Terceiros se utilizaram indevidamente da titularidade do chip da autora para conseguir acesso à plataforma de compra e venda.

A empresa de telefonia falhou, especialmente em relação à segurança da prestação do serviço. A responsabilidade da ré pela falta de segurança também já foi analisada por esta Câmara em outras ocasiões:

**- Telefonia - Ação indenizatória - Legitimidade inequívoca da ré - Prova de que houve falha no sistema de segurança da ré, que permitiu habilitação de chip para uso da linha telefônica da autora por estelionatário, que, por meio dela, teve acesso à sua conta bancária e realizou transferências e empréstimos indevidos - Dano moral inequívoco - Indenização respectiva devida e adequadamente arbitrada - Ausente prova da impossibilidade de a ré dar cumprimento à obrigação imposta na sentença - Recurso não provido. (Apelação 1013562-52.2020.8.26.0004; Relator (a): Silvia Rocha; 29ª Câmara de Direito Privado; j. 28/09/2022).**

Em suma, a ocorrência da fraude se insere no âmbito do fortuito interno, a ser suportado pelas empresas





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alojadas no polo passivo, que não se desincumbiram do ônus de provar causas excludentes de responsabilidade. A falha na prestação de serviços aconteceu por risco da própria atividade, caracterizada pela ausência de adoção de providências e medidas de segurança eficientes.

Portanto, agiu com acerto o juízo singular, ao decidir pela condenação solidária de todos os réus à reparação do prejuízo material suportado pela autora.

3. Diante do exposto, proponho o **improvemento** das apelações, majorando os honorários devidos aos advogados da autora para 15% sobre a mesma base estabelecida na sentença.

**MÁRIO DACCACHE**  
**Relator**