



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2023.0000300319

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045082-62.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CARLA VAZQUEZ GARCIA LOPES, são apelados FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., BANQI INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA e CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO AYROSA (Presidente sem voto), FRANCISCO CASCONI E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 17 de abril de 2023.

ROSANGELA TELLES
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 26099

APELAÇÃO Nº 1045082-62.2022.8.26.0100

APELANTE: CARLA VAZQUEZ GARCIA LOPES

**APELADAS: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., CLARO S/A E
BANQI INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA**

COMARCA: SÃO PAULO – 29ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL

JUÍZA: LAURA DE MATTOS ALMEIDA

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. INVASÃO DE CONTA DE TELEFONIA MÓVEL, WHATSAPP E PERFIS DO INSTAGRAM POR CRIMINOSOS. Improcedência, em primeiro grau. Hipótese que não se confunde com “golpe do WhatsApp”. Cometimento de ilícitos por estelionatários, que utilizaram dados pessoais da apelante para obter vantagens indevidas, em detrimento de outras vítimas. Invasão de dados que abrangeu a clonagem da conta e alteração do contrato de telefonia móvel. Invasão na conta do Instagram, para comercialização de produtos, e do WhatsApp, para manter contato com pessoas do círculo da consumidora e obter vantagem ilícita. Abertura de conta de pagamentos perante a instituição financeira, onde foram recebidas as quantias indevidamente. Relação de consumo estabelecida. SERVIÇOS DEFEITUOSOS. Requeridas que deixaram de agir com a diligência necessária, para evitar a perpetração de fraudes. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA. Fragilidade do sistema disponibilizado pela Claro, que permitiu a clonagem da conta telefônica e a alteração do contrato, por terceiros. Fortuito interno. Descaso da operadora de telefonia, que exigiu o comparecimento da consumidora na loja física, para solucionar o ocorrido. Atitude contraditória. Inobservância à boa-fé contratual. Omissão da fornecedora em resolver prontamente a problemática. PLATAFORMA DIGITAL E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Facebook Serviços Online do Brasil LTDA., sociedade que responde no Brasil pelos serviços de WhatsApp e Instagram. Precedentes do C. STJ. Inviolabilidade da intimidade e vida privada dos usuários, no acesso à internet. Exegese do art. 7º, inc. I e XIII do Marco Civil da Internet. Ausência de segurança na prestação do serviço, apta a caracterizar o defeito. Propalada irresponsabilidade da sociedade que gerencia conta de pagamentos: descabimento. Diligência de cautela não adotada, na confirmação das informações prestadas pelo solicitante da abertura da conta. Normas do BACEN que não servem de escudo para a atuação negligente. Dever de prestar serviço adequado decorrente de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mandamento legal. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS FORNECEDORAS. Inteligência do art. 7º, parágrafo único, CDC. DANOS MATERIAIS NÃO COMPROVADOS. Recorrente não comprovou o ressarcimento às vítimas do golpe. Hipótese em que à recorrente é vedado pleitear o ressarcimento de prejuízos suportados pelas vítimas. Aplicação do art. 18, caput, CPC. DANOS MORAIS. Ocorrência. Situação que superou o mero dissabor. Angústia diante da inércia prolongada das recorridas, diante dos reiterados pedidos administrativos. Atos fraudulentos praticados em detrimento de terceiros, que causaram prejuízo moral à apelante. SENTENÇA REFORMADA, EM PARTE. SUCUMBÊNCIA. Reciprocidade. Divisão das despesas processuais e pagamento de honorários ao patrono do ex adverso, segundo sucumbência experimentada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 336/340, cujo relatório adoto, que julgou improcedentes os pedidos formulados, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor atribuído à causa.

Inconformada, sustenta a apelante, em síntese, que sua conta de telefonia móvel foi clonada, ocasião em que agentes fraudadores também utilizaram seus dados pessoais, constantes dos aplicativos Whatsapp e Instagram, para obter vantagens indevidas, em prejuízos de terceiros. Diante da falha dos serviços prestados, em observância às normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, imputa às recorridas a responsabilidade pelo ocorrido, pleiteando a indenização pelos danos materiais e morais causados. Busca a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com a apresentação de contrarrazões a fls. 360/452.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CARLA VASQUEZ GARCIA LOPES ajuizou a presente, em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., CLARO S/A e BANQI INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., a pretexto de que em 15/01/2022, sua conta de telefonia móvel mantida junto à CLARO foi clonada, ocasião em que terceiros alteraram o pacote de serviços inicialmente contratado, com a finalidade de praticar golpes. Para reativar a conta e permanecer com o número original, teve de contratar novo plano de telefonia.

Na mesma oportunidade, os criminosos utilizaram os dados pessoais da autora, para devassar a conta existente no aplicativo Whatsapp, bem como os perfis criados perante a rede social Instagram, plataformas que permaneceram inacessíveis pela usuária, durante 7 dias.

Perante a corrê Banqi, com os dados da autora, os criminosos procederam à abertura de conta (fls. 03), onde foram depositados os valores obtidos por meio de atos fraudulentos, em detrimento dos seus contatos pessoais. As vítimas transferiram a quantia de R\$2.230,00 aos agentes que, se passando pela autora, solicitaram o depósito do numerário. Sensibilizada, a autora reembolsou os valores às vítimas. (fls. 05).

As contas de uso pessoal e profissional, mantidas na ferramenta Instagram, também serviram ao ilícito cometido por terceiros, onde veicularam a venda de objetos e eletrodomésticos.

Tendo em vista o desatendimento da solicitação administrativa, realizada perante as corrés, para solucionar o ocorrido, foi ajuizada a presente demanda.

Ao conceder a tutela de urgência (fls. 150), o MM. Juízo *a quo* determinou à corrê Banqi a obrigação de informar *sobre a existência de contas no nome ou no CPF na autora*, no prazo de 48 horas. Ausente informação acerca do cumprimento da obrigação, a ordem foi reiterada a fls. 206, sob pena de multa de R\$500, por dia de descumprimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com a prestação das aludidas informações (fls. 209) e processamento do feito, sobreveio a improcedência da ação. E contra a r. sentença, insurge-se a autora.

Pois bem.

De proêmio, a relação estabelecida entre as partes é de consumo, sujeitando-se às disposições previstas na Lei nº 8.078/90, porquanto as recorridas constituem pessoas jurídicas, que desenvolvem a prestação de serviços, subsumindo-se ao conceito de fornecedora estabelecido do art. 3º, *caput* do supracitado diploma legal.

Referida legislação prevê a facilitação da defesa dos direitos do consumidor em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (artigo 6º, inciso VII, do CDC).

Estabelecida tal premissa, de rigor a análise do caso mediante a devida individualização dos serviços prestados e das conseqüentes relações jurídicas mantidas com cada fornecedora.

CLARO S/A.

A hipótese não se confunde com aquela conhecida como “golpe do WhatsApp”, em que há culpa exclusiva de terceiro e constitui excludente da responsabilidade da fornecedora do serviço, nos termos do art. 14, §3º, inc. II do Código de Defesa do Consumidor.

O caso trazido à colação, não se resumiu à clonagem da conta mantida no aplicativo Whatsapp; na verdade, abrangeu primordialmente a clonagem da conta de telefônica, propriamente dita, com a alteração do respectivo contrato, por terceiros. Como consta da resposta enviada pela apelada (fls. 36/40), os agentes realizaram o cancelamento da linha “Claro Flex”, contratada pela apelante, e ativaram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o plano “Pós-Pago 3G”, por meio de ferramenta virtual oferecida pela prestadora do serviço.

Por ocasião da contestação (fls. 226/237), a recorrida limitou-se a arguir sua ilegitimidade e irresponsabilidade sobre os fatos, todavia, sequer discorreu sobre o motivo e a forma pelos quais ocorreu a alteração do contrato de prestação de serviço, inicialmente pactuado com a recorrente.

Consoante os ditames contidos no art. 14, §1º, inc. I, o serviço é defeituoso, *quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento.*

E, ao permitir a clonagem da conta, com a alteração contratual por meio de mecanismos simplificados, desprovidos de efetiva conferência por seus prepostos, a apelada CLARO S.A. prestou serviço defeituoso, justamente, por não oferecer a segurança necessária e que acaba por expor os seus clientes, consumidores, às práticas de invasões e fraudes.

Não se trata, portanto, de culpa EXCLUSIVA de terceiro, mas de hipótese em que a fragilidade do sistema disponibilizado pela fornecedora permite o cometimento de atos delituosos, como o versado na espécie. Assim, o fato configura fortuito interno, inapto a romper o nexo de causalidade.

Com efeito, o risco de ser vítima de estelionato é inerente ao serviço prestado. É o risco próprio da atividade que justifica, em tais casos, a indenização pelos danos causados. Cabe à fornecedora dos serviços de telefonia aprimorar os seus dispositivos e melhor treinar os seus funcionários, a impedir que fraudadores acessem e modifiquem contas de usuários.

Não bastasse o serviço defeituoso, o descaso da operadora de telefonia é tanto que exigiu o comparecimento da consumidora na loja física, para a reativação da linha, mas essa determinação não foi imposta do fraudador, quando da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alteração contratual, o que deu origem à problemática, condutas absolutamente contraditórias e cuja prática é vedada pelo ordenamento jurídico vigente, por violar a boa-fé contratual.

Na contestação, a apelada limitou-se a arguir sua irresponsabilidade, todavia, não apresentou qualquer documento apto a comprovar que, não obstante a fragilidade do sistema, teria buscado solucionar a disputa, para os fins de amenizar o dano sofrido pela consumidora, como lhe competia, na forma do art. 373, inc. II do Código de Processo Civil.

Ao revés, a documentação constante da exordial comprova a omissão da recorrida, ante as diversas reclamações deduzidas administrativamente pela consumidora, tanto perante a ANATEL (fls. 20/22), quanto junto ao PROCON (fls.24/25).

Dessa forma, configurado o serviço defeituoso e o descaso da fornecedora, inarredável o dever de arcar com os prejuízos sofridos pela apelante.

Nesse sentido, é o posicionamento da jurisprudência:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CLONAGEM DE CHIP DE CELULAR. LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA DE TELEFONIA. INTERMEDIÇÃO DE COMPRA E VENDA DE PRODUTOS "ON-LINE". ALEGAÇÃO DE FALHA NA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS RÉS. INVASÃO DA CONTA DO AUTOR POR TERCEIROS, COM A RETIRADA INDEVIDA DE NUMERÁRIOS. RESPONSABILIDADE DAS RÉS CONFIGURADA. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO ADEQUADA. RECURSOS IMPROVIDOS, COMO OBSERVAÇÃO.

1. O golpe ocorreu por meio da clonagem da linha de telefone do demandante, de modo que a ré Telefônica é parte legítima para integrar a ação.

2. Incontroversa a clonagem do chip de celular e a consequente invasão da conta da autora por terceiros, bem como a demora por parte das rés em solucionaremos problemas, de modo que inegável é a sua responsabilidade pela reparação dos danos materiais sofridos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. Tratando-se de pessoa jurídica, embora seja inegável a possibilidade de vir a sofrer dano moral, isso só se configura quando afetada a honra objetiva, ou seja, a divulgação de fatos que atinjam a sua imagem.

3. No caso em exame, caracterizou-se a situação de bloqueio das atividades da ré e posterior encerramento da loja, a ensejar a reparação. Além disso, o coautor, pessoa física, também sofreu danos morais, sendo devida a reparação pleiteada a esse título.

4. Reputa-se plenamente razoável a fixação adotada pela sentença, que estabeleceu o valor da reparação em R\$ 5.000,00.

5. Diante do resultado do julgamento, impõe-se elevar a verba honorária sucumbencial a 15% sobre o valor atualizado da condenação. (TJSP, Ap. 1014729-54.2020.8.26.0344, 31ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Antonio Rigolin, Data do Julgamento: 31.01.2023) [g.n.].

FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

É fato notório que a referida sociedade presta no Brasil, os serviços disponibilizados por meio das ferramentas digitais denominadas WhatsApp e Instagram, sendo de todo descabida a propalada ilegitimidade, suscitada na contestação de fls. 263/290.

A respeito do tema, já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça:

No caso, o recorrente, por ser sociedade nacional e oferecer seus serviços no Brasil, ainda que os dados sejam gerenciados por sociedade sediada no exterior, deve submeter-se à legislação brasileira. Não há falar, portanto, em violação da soberania ou dos princípios constitucionais do devido processo legal e daqueles que regem as relações internacionais, como o da não intervenção.

Convém destacar que a Terceira Seção do STJ já decidiu que o FACEBOOK BRASIL é parte legítima para representar os interesses do FACEBOOK INC., o que possibilita a aplicação da multa em decorrência de descumprimento de determinações judiciais, em atenção ao disposto no art. 75, inciso X e § 3º, do CPC, c/c o art. 3º do CPP (RMS n. 54.654/RS, relator para o acórdão Ministro Ribeiro Dantas, Terceira Seção, DJe de 20/8/2020). (STJ, Agravo Regimental no Recurso em Mandado de Segurança nº 61385, Órgão Julgador: 5ª Turma, Min. Rel. Jesuíno Rissato, Julgado em 28.11.2022)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mérito, imperioso destacar o art. 7º, incisos I e XIII, da Lei n. 12.965/ 2014 (Marco Civil da Internet):

Art. 7º *O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:*

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

(...)

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Os documentos de fls. 85/137 comprovam que tanto a conta mantida perante a ferramenta WhatsApp, quanto os perfis no Instagram foram devassados por terceiros porque o sistema carece da efetiva proteção.

Nesse particular, aplicam-se os mesmos dispositivos e fundamentos já elencados quanto à apelada Claro S/A., configurando-se o serviço defeituoso, notadamente ante a ausência da segurança que dele se espera.

A apelada não se desincumbiu do ônus de comprovar o emprego dos meios necessários para resguardar os dados fornecidos pelos usuários, tampouco a pronta diligência em restaurar a conta digital.

Ainda, manteve-se inerte por longo período (7 dias), diante das reclamações que lhe foram endereçadas pela usuária. Por outro lado, a fornecedora não demonstrou que a apelante tenha divulgado ou compartilhado seu *login* e senha a outrem. Dessa forma, a fornecedora deve responder pelos danos advindos do serviço defeituoso prestado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

BANQI INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

Consoante contrato social de fls. 166/175, a recorrida é sociedade empresária que presta serviços de iniciação de transação de pagamento, bem como de agregação e armazenamento de dados.

E, como aduzido na contestação de fls. 156/165, a referida pessoa jurídica executa os serviços em nome de terceiros, por meio de *processo de abertura de conta digital na modalidade simplificada*, estabelecida na Resolução 96/2021 do Banco Central do Brasil.

É certo que o art. 4º, §2º da referida Resolução admite a *abertura de conta de pagamento com base em processo de qualificação simplificado*, todavia, cabe mencionar o disposto no *caput*, da supracitada norma:

*Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, **devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.***

Ao contrário do alegado, o controle das informações prestadas, a ser exercido por tais instituições, não se resume à mera confrontação daquelas com os elementos constantes em bancos de dados públicos ou privados.

Com efeito, as normas editadas não podem servir de escudo para que as sociedades possam atuar no gerenciamento de pagamentos, sem adotar as devidas cautelas quanto à verificação da identidade e qualificação daquele que solicita a abertura da conta, a fim de permitir a prática de ilícitos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O dever de prestar o serviço adequado (inclusive com segurança) decorre de mandamento legal, do qual as fornecedoras não podem se furtar, sob pena de responderem objetivamente pelos danos causados.

Tal entendimento é corroborado por esta C. Corte:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Serviços bancários - Abertura e utilização de conta corrente por falsários - Responsabilidade do banco, que não se cercou das cautelas necessárias, independentemente de alegação de cumprimento de normas do Banco Central do Brasil - Ônus da prova a seu cargo em face do disposto no inciso VIII do art. 6º do CDC e ante aquelas evidências de que ao autor não falseou a verdade, dada a aplicação da teoria do risco do negócio e das prontas providências por este tomadas Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ Procedência da ação desconstitutiva mantida. DANO MORAL - Configuração Fraude na abertura de conta corrente bancária - Falha do banco - Consequências que ultrapassam a fronteira de simples aborrecimento, registrando-se existência de ameaças ao autor, feitas por terceiros alegadamente prejudicados - Indenização arbitrada em oito mil reais - Majoração para quinze mil reais, dadas as peculiaridades do caso com juros da mora desde a data do evento danoso por se tratar de responsabilidade extracontratual - Sentença nessa parte reformada - Apelação improvida, provido o recurso adesivo. (TJSP, Ap. 1000310-25.2022.8.26.0161, Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel.: José Tarciso Beraldo. Data do Julgamento: 03/08/2022) [g.n].

Na hipótese vertente, a conduta da recorrida foi determinante para os ilícitos cometidos por terceiros: se extrai do documento de fls. 60, que os dados pessoais da recorrente foram utilizados indevidamente para a abertura de conta de pagamento, onde foram recebidas as vantagens decorrentes dos golpes praticados.

As vítimas depositantes são pessoas que integram os contatos pessoais da recorrente; o fato de constarem na conta de pagamento os dados daquela como titular, contribuiu efetivamente para a concretização das fraudes.

Desse modo, ao deixar de agir com o cuidado necessário, na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conferência das informações prestadas por fraudadores para a abertura da conta, a apelada concorreu para os ilícitos perpetrados, dos quais decorreram diversos danos. Inafastável a sua responsabilidade.

DOS DANOS

Tendo em vista que a ofensa possui mais de uma autoria, as fornecedoras respondem solidariamente pela reparação dos danos, como previsto no artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

No tocante aos danos materiais, inobstante a comprovação de que as vítimas transferiram a quantia de R\$2.230,00 indevidamente para os estelionatários (fls. 43/46), inexistem nos autos do processo qualquer comprovante de que referido prejuízo foi posteriormente ressarcido pela apelante.

E, tendo em vista, que ninguém poderá pleitear direito alheio em nome próprio, à recorrente é vedado requer indenização por prejuízos materiais suportados por terceiros, nos termos do art. 18, *caput* do Código de Processo Civil.

Outrossim, tanto a doutrina como a jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Nesse sentido, dispõe o enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal:
O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material.

A prestação do serviço defeituoso, no caso concreto, todavia, superou os limites do mero aborrecimento, na medida em que a recorrente foi tolhida do acesso de sua conta telefônica e redes sociais, experimentando, ainda, sentimentos de vergonha perante as vítimas dos estelionatos, praticados em seu nome.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os contratempos daí advindos, reconhecida a demora na solução, por parte de todas as fornecedoras, não podem ser imputados como meros transtornos, devendo ser reparado o dano causado.

No que tange ao *quantum debeatur*, não resta dúvida de que a sanção imposta pelo dano moral tem duplo caráter, quais sejam, o ressarcitório e o punitivo.

Na função ressarcitória, considera-se a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu¹. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.

Vale dizer, a difícil tarefa de quantificar o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e de certa forma desestimule o causador desse mal, a reincidir, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade, sem, contudo, gerar o enriquecimento sem causa da parte lesada.

Estabelecidas tais premissas, entendo como adequada a quantia de R\$15.000,00, valores suficientes para amenizar o sofrimento vivenciado diante da falta de segurança dos serviços disponibilizados pelas recorridas, o prolongado período de inércia, mesmo diante dos reiterados pleitos administrativos formulados pela consumidora, e satisfazer o caráter pedagógico da medida, observados, ainda, os princípios da razoabilidade e ponderação.

Dessa forma, a r. sentença merece ser reformada para se **JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação e condenar as recorridas, solidariamente, ao pagamento da indenização por danos morais no importe de R\$15.000,00, atualizado desde o arbitramento, na forma da Súmula nº 362 do C. STJ, com juros moratórios desde a citação, nos termos do art. 405 do Código Civil Brasileiro.

A recorrente formulou pedido de indenização por danos materiais e

¹ Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

morais. Houve sucumbência recíproca. Diante disso, as partes arcarão, em iguais porções, com o pagamento das custas e despesas processuais. Cada qual arcará com o pagamento dos honorários advocatícios devidos à parte contrária, que arbitro em 15% sobre o valor da condenação (para a recorridas) e 15% do valor não acolhido (para a recorrente).

Por fim, alerto ser desnecessária a oposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

ROSANGELA TELLES
Relatora