



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

Secretaria Judiciária
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040
São Paulo/Capital
Fone (11) 3489-3814

Registro: 2025.0000295149

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013256-97.2022.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VITÓRIA RÉGEA CAMPOS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TIM S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 27 de março de 2025.

ANDRADE NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1013256-97.2022.8.26.0009

Apelante: Vitória Régea Campos dos Santos

Apelada: TIM S.A.

Comarca: São Paulo – 3ª Vara Cível/Vila Prudente

Juíza Prolatora: Cristiane Sampaio Alves Mascari Bonilha

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – COBRANÇA INDEVIDA DE TAXA DE HABILITAÇÃO – SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE INTERNET, EM RAZÃO DO NÃO PAGAMENTO DE FATURA CONTEMPLANDO VALORES INDEVIDOS – VALORES DECLARADOS INEXIGÍVEIS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS FIXADA EM R\$ 5.000,00 – IRRESIGNAÇÃO BUSCANDO MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO – DESCABIMENTO – VALOR ADEQUADO À REPARAÇÃO DOS DANOS E AO CARÁTER PEDAGÓGICO – SENTENÇA MANTIDA.

RECURSO DESPROVIDO

VOTO N.º 49641

Trata-se de recurso de apelação interposto por Vitória Régea Campos dos Santos, buscando majorar a indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, sob o fundamento de que o montante não é suficiente para reparar todos os transtornos causados pela concessionária ré/TIM S.A.

O recurso foi processado, com apresentação de contrarrazões.

É o relatório.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1013256-97.2022.8.26.0009

A apelante tinha um plano de internet residencial e, ao renovar o contrato, recebeu uma cobrança indevida de R\$ 480,00 como “taxa de habilitação”. Após inúmeras tentativas de resolver o problema com a empresa, sem sucesso, teve seu serviço de internet suspenso, acarretando inúmeros transtornos para sua família, especialmente ao cônjuge, que usava os serviços para trabalhar em casa.

Ao contestar a ré admitiu o erro na cobrança, mas alega tê-lo corrigido antes da ação judicial. No entanto, a autora provou que as correções só foram feitas após ela entrar com o processo.

Neste cenário, é inegável que a suspensão indevida de serviços essenciais, bem como a forma com que a questão foi tratada administrativamente causou angústias que vem além de simples aborrecimentos derivados do inadimplemento contratual, configurando, portanto, ofensa à dignidade da apelante, que deve ser compensada financeira por parte da causadora dos danos morais.

Contudo, o valor de R\$ 5.000,00 estabelecido na sentença não pode ser considerado insignificante. Pelo contrário, revela-se perfeitamente razoável e suficiente para compensar os danos morais vivenciados pela autora/apelante, sem causar enriquecimento indevido, bem como serve para desencorajar a empresa a repetir condutas semelhantes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1013256-97.2022.8.26.0009

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao**
recurso.

ANDRADE NETO
Relator