



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000304032

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033144-29.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante DAVID VIANA TEDESCHI, é apelado TIM S/A.

ACORDAM, em 22ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E HÉLIO NOGUEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1033144-29.2024.8.26.0576

Apelante: David Viana Tedeschi

Apelado: Tim S/A

Comarca: São José do Rio Preto

Voto nº 49786

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA EM SEDE DE LIMINAR. TELEFONIA. Interrupção na prestação de serviço essencial. Corte imotivado de linha telefônica. Ausência de impugnação específica aos fatos e documentos apresentados pelo autor em sua petição inicial. Não constatação de inadimplência por parte do autor. Falha na prestação de serviço configurada. Danos morais caracterizados e arbitrados no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta em razão da r. sentença de fls. 165/167 e 191, que julgou improcedentes os pedidos da inicial, e, irressignado, aduz o autor que, mesmo tendo pago a fatura telefônica do mês de junho de 2024, após ter ido à loja física da operadora Tim para corrigir o valor desta, a referida empresa bloqueou sua linha telefônica logo após o pagamento efetuado, o que lhe causou transtornos, visto que utiliza a linha telefônica para trabalhar. Requer, assim, o provimento do recurso para a reforma da r. Sentença, de modo que o pedido de indenização por dano moral seja julgado procedente e a requerida/apelada seja condenada em litigância de má-fé (fls. 194/229).

Contrarrazões de apelação às fls. 235/244, em que a apelada alega inadimplência de 50(cinquenta) dias por parte do autor referente à conta telefônica de junho de 2024, o que ocasionou o bloqueio da linha telefônica com número 17-982305133, e, pede o desprovimento do recurso.

Recurso devidamente processado.

É o relatório.

Alegando ter direito a indenização por dano moral, o apelante relatou que foi surpreendido com o bloqueio da sua linha telefônica com número 17-982305133, após ter pago a fatura referente ao mês de 06/2024, linha esta que é utilizada como meio de trabalho.

Relata que, devido ter expirado o período de fidelidade por 12 meses, no qual pagou as faturas no valor de R\$ 52,99 mensais que incluía um pacote de dados e ligações, sem qualquer cobrança adicional, em março de 2024, foi surpreendido



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

com a cobrança de fatura no valor de R\$ 80,20, de modo que entrou em contato com a apelada e acordaram nova fidelização para redução do valor, fls.4.

Contudo, até o mês de junho de 2024, relata que o valor (R\$ 80,20) permaneceu o mesmo, estando ainda incorreto com tal cobrança a maior, e que neste período não incorreu em mora ou inadimplência.

Diante disso, o apelante se dirigiu a uma loja física da TIM e, assim, foi emitido um código de barras, pelo funcionário Jhon, fls. 134, com o valor de R\$54,99 referente ao mês de junho/2024 com vencimento em 20/06/2024, que foi pago normalmente em 27/06/2024, fls. 34, mas, após o pagamento, a linha telefônica foi bloqueada sem qualquer justificativa válida, fls. 5 e 8, ou seja, houve a suspensão injusta dos serviços por parte da apelada.

Ressalta-se que o apelante alega que apenas em 20/07/2024 é que foi restabelecido o recebimento de chamadas de sua linha telefônica, mas, continuou impossibilitado de fazer chamadas e sem acesso ao pacote de dados de internet.

Por seu turno, a apelada aduz que houve o bloqueio da referida linha telefônica devido a um atraso de 50 dias no pagamento da fatura de junho de 2024, fls. 68, e alega, ainda, que o apelante é inadimplente contumaz, o que é rebatido pelo apelante à fls. 140 em que demonstra seu *score* elevado junto à Serasa.

Contudo, às fls. 30/34, o autor, ora apelante, trouxe documentos que comprovam o pagamento das contas dos meses de abril, maio e junho da referida linha telefônica, sendo que à fls. 34 consta o pagamento da conta do mês de junho em 27/06/2024, no valor de R\$ 54,99.

Destaca-se que a empresa apelada não impugnou os referidos documentos referentes aos pagamentos das contas acostados às fls. 30/34 e, apesar do pagamento da fatura do mês de junho, ainda constava no sistema interno da apelada o antigo valor da fatura (R\$ 85,20), às fls. 36 e 40/41, indicando que estava em atraso, ressaltando-se que o autor, ora apelante, também recebia mensagens de cobrança referente a este valor.

Ainda, a apelada não impugnou de forma específicas as alegações do autor, quais sejam, que se fidelizou ao programa de valor reduzido, que a empresa não emitiu o valor correto nos boletos de cobrança, que houve a promessa de que iria ser corrigido tal valor na próxima fatura, e que o apelante precisou ir até a loja para fazer os devidos ajustes.

Dessarte, presumem-se verdadeiros os documentos de fls. 30/34 em que consta o pagamento da fatura de junho de 2024.

Ademais, ainda que as referidas contas tivessem sido pagas em dia diverso do seu vencimento, ao autor, ora apelante, deveria ter sido dada a oportunidade de assumir os custos de cumprir uma obrigação alternativa pagando os encargos legal e

contratualmente previstos, de modo que se mostrou injusta e abusiva a interrupção dos serviços de telefonia sem prévia notificação, os quais têm a natureza de serviços essenciais.

Ressalta-se que nos referidos documentos há a data do débito e a data em que foi gerado o comprovante do referido pagamento, sendo que à fls. 34 a data do débito foi 27/06/2024 e a do comprovante foi gerado em 19/07/2024, de forma que não há como se confundirem.

Para robustecer tal fundamento, é importante mencionar que, ainda que a apelada alegue às folhas 67/68 que o apelante permaneceu por 50 dias inadimplente, se fossemos levar em conta o documento trazido à fls. 31, qual seja, a conta do mês de abril/2024, e a data de pagamento desta como sendo a de julho de 2024, já se somariam praticamente 90 dias só de uma conta, o que, se somássemos às demais, resultaria em mais de 120 dias.

Desta forma, tais observações repercutem na conclusão de que a data do débito da conta telefônica é realmente a data do pagamento que se apresenta nos documentos de fls. 30/34.

Observa-se também que o apelante relata ter ido presencialmente a uma das lojas físicas da operadora, fls.5, para resolver o problema da emissão de boletos com a cobrança de valores que não correspondiam ao seu plano de fidelização, e que, conforme documentos de fls. 37/42, o *link* para pagamento da conta foi disponibilizada apenas mediante tais reclamações, no que, após, o apelante pagou a conta.

Sendo assim, conforme o acima colacionado, resta caracterizada a falha na prestação de serviço com o indevido corte de serviço essencial, caracterizando o dano moral.

O arbitramento do valor reparatório do dano moral, por sua vez, como é sabido, deve levar em consideração as funções compensatória e pedagógica da indenização.

Em relação ao *quantum*, sabe-se que o arbitramento do dano à integridade moral da pessoa é relegado ao prudente arbítrio do julgador, que buscará atender às peculiaridades do caso concreto, considerando certos fatos e circunstâncias que devem informar o convencimento judicial.

O importe arbitrado não pode ser de tal monta que ocasione enriquecimento sem causa, nem ser diminuto, a ponto de não servir de desestímulo à repetição de ocorrência como a dos autos. Nesse sentido: *“O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o quantum*

reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa.”; e “A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão: 04/05/2007).

Levando-se em conta tais circunstâncias, mostra-se justa e adequada a condenação da requerido ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), devidamente acrescido de correção monetária a partir da publicação do presente acórdão e de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, tudo nos termos da lei.

Contudo, resta prejudicado o pedido de restabelecimento da linha telefônica, visto que o apelante admitiu o pleno restabelecimento desta à fls. 135.

Por fim, não restou comprovada nos autos nenhuma conduta praticada pela empresa requerida, ora apelada, que se enquadre nas hipóteses previstas no artigo 80, do CPC.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso para condenar a empresa apelada ao pagamento da indenização por danos morais ao apelante no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devidamente acrescido de correção monetária a partir da publicação do presente acórdão e de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, tudo nos termos da lei.

Ainda, em observância ao disposto na Súmula n. 326, do C. STJ, a apelada deverá arcar integralmente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação a serem pagos ao D. Patrono do apelante, com fulcro no art. 85, §2º, do CPC.

Roberto Mac Cracken

Relator