



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307959

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014636-22.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada/apelante AMANDA DE PAULO GALVÃO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual 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 sem voto), SILVIA ROCHA E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 29 de março de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1014636-22.2022.8.26.0506

COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO – 10ª VARA CÍVEL

APELANTES/APELADOS: TELEFONICA BRASIL S/A e AMANDA DE PAULO GALVÃO

JUÍZA PROLATORA: ISABELA DE SOUZA NUNES FIEL

VOTO nº 10279

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – BLOQUEIO DE CELULAR (IMEI) – AÇÃO JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – IRRESIGNAÇÃO DAS PARTES – Requerida Telefonica que aduz preliminar de ilegitimidade passiva – Autora que recorre adesivamente buscando majoração dos danos morais – Desbloqueio do IMEI realizado após a prolação da sentença – Relação de consumo – Ré que, instada, não demonstrou ter sido o desbloqueio realizado por outra empresa – Alegação de que não comprovados danos morais – Não acolhimento – Situação dos autos que não se traduz em mero aborrecimento – Indenização a título de danos morais devida – Montante fixado que se mostra condizente com a hipótese e atende à dúplici finalidade da reparação, não comportando alteração – Autora que busca a majoração da indenização por danos morais – Não acolhimento – Verba arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Sentença mantida – Arbitramento de honorários recursais – Recursos desprovidos.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais, fundada em prestação de serviços de telefonia, ajuizada por Amanda de Pulo Galvão em face de Telefonica Brasil S/A, julgada procedente pela r. sentença de fls. 142/144, cujo relatório se adota, para “condenar à ré à obrigação de fazer consistente em realizar o desbloqueio relativo ao IMEI nº 35949408442927, bem como ao pagamento, a título de indenização por danos morais, da quantia de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde a presente data, pela Tabela Prática

deste Tribunal, e juros de 1% ao mês desde a citação. Condeno a empresa ré ao pagamento das custas e honorários, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, daquele mesmo diploma.”

Inconformadas recorrem as partes.

A requerida recorre (fls. 147/159), buscando a reformada da r. sentença, insistindo na preliminar de ilegitimidade passiva, argumentando que o bloqueio do novo aparelho celular (IMEI nº 35949408442927) da autora foi realizado pela empresa United States – ATT Mobililty, vez que é pessoa jurídica distinta, não guardando relação com esta e, portanto, não podendo ser responsabilizada por atos praticados pela empresa que realizou o bloqueio. Afirma inexistência de falhas na prestação de serviços; ausência de danos morais, formulando pedido alternativo de redução dos danos morais, batendo-se contra o valor fixado para os honorários sucumbenciais.

Por seu turno, recorre adesivamente a autora (fls. 175/179), buscando a majoração dos danos morais, ao argumento da ocorrência da falha na prestação de serviços, vez que está sem poder utilizar o celular por longo período (mais de quatro anos), sustentando que a requerida já poderia ter resolvido o problema e que utilizava o celular para seu trabalho diário como correspondente bancária, motivo pela qual entende que o valor dos danos morais deve ser aumentado.

Recursos tempestivos, isento de preparo o recurso da autora (fls. 64), preparado o da ré (fls. 160/161), com contrarrazões (fls. 165/174 e 183/188), sem manifestação de oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos nas razões recursais, pelo meu voto, nego provimento aos recursos das partes, mantida a r. sentença tal como lançada.

Narra a autora **“ter tido seu celular furtado em 09.12.2018, imediatamente bloqueado. Narrou que, após a aquisição de novo telefone e**

reativação da linha, passou a receber ameaças via whatsapp chantageando-a para desvincular sua conta da Apple daquele aparelho, sob pena de proceder ao bloqueio do seu novo e de vários de seus familiares. Não forneceu os dados pedidos nem desvinculou sua conta e, por isso, teve seu nome celular bloqueado. Tentou junto à ré o desbloqueio, mas sem sucesso, estando até os dias atuais impossibilitada de utilizá-lo. Requer seja ela compelida a realizar o desbloqueio, ou subsidiariamente indenização por danos materiais; e indenização por danos morais.” (fls. 142).

Citada a requerida ofertou contestação impugnando “o benefício da gratuidade processual concedido e arguiu preliminares de ilegitimidade passiva e de falha na representação processual. No mérito, sustentou a impossibilidade de proceder ao desbloqueio por não ter sido a responsável por tê-lo feito.” (fls. 142).

Pois bem.

De início, não comporta acolhimento a preliminar de ilegitimidade passiva formulada pela requerida/apelante. Isso porque, ainda que o bloqueio de seu novo celular (IMEI 35949408442927) tenha sido efetuado pela operadora United State – ATT Mobility, a relação da autora é com a requerida, com quem mantém contrato de prestação de serviços de telefonia móvel.

Ademais, as partes foram intimadas para se manifestarem sobre o desbloqueio do IMEI constado por este julgador (fls. 242), de modo que cabia à ré a demonstração de que o desbloqueio fora efetuado por outra empresa.

Contudo, apenas a autora manifestou-se nos autos informando que houve a liberação do IMEI logo após a prolação de sentença (fls. 244/245), o que demonstra ter havido o cumprimento da obrigação imposta pelo Juízo *a quo*.

Não se desconhece que são as operadoras de telefonia móvel ou o órgão de Segurança Pública que devem e podem promover o bloqueio e desbloqueio do IMEI, a pedido do consumidor. E cabia à ré a demonstração de impossibilidade de realizar o desbloqueio, prova que não veio aos autos.

Apesar de a requerida sustentar não ter relação com o bloqueio do IMEI, é notório que as operadoras de telefonia móvel, em caso de perda, furto ou roubo, podem efetuar o bloqueio tanto da linha (chip) quanto do aparelho (IMEI).

Como bem salientado pela d. Sentenciante:

“Aplica-se no presente caso o Código de Defesa do Consumidor, pois as partes litigantes se enquadram perfeitamente como consumidor e fornecedor, conforme artigos 2º e 3º do referido diploma.

Há verossimilhança nas alegações do autor, que é hipossuficiente técnico-probatório frente à ré em relação aos fatos em questão, sendo de rigor a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Neste cenário, caberia à ré comprovar a não responsabilidade do bloqueio feito ao IMEI do aparelho celular da autora, bem como pelo não desbloqueio após solicitação.

No entanto, desse ônus não se desincumbiu, pois deixou de apresentar qualquer documento que legitimasse a conduta adotada ou a eximisse da responsabilidade pela falha, nos termos art. 434 do Código de Processo Civil e do art. 6.º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Ora, é sabido que as operadoras de telefonia móvel que devem promover o bloqueio e desbloqueio do IMEI, a pedido do consumidor, de acordo com as informações disponíveis no site da Anatel, sendo que "o responsável pelo bloqueio (que pode ser a empresa de telefonia ou o órgão de Segurança Pública que efetivou o bloqueio) deve ser consultado sobre como proceder para o desbloqueio." (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/celular-legal/perguntas-frequentes>).

Além disso, é certo que há relação jurídica entre a autora e a empresa ré capaz de legitimar a responsabilidade, visto que a conta telefônica da autora pertencia à empresa ré, e nesse sentido, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Assim, deve ser reconhecida a falha na prestação dos serviços da parte ré.” (fls. 142/143)

Portanto, cabia à ré a comprovação de impossibilidade do desbloqueio do IMEI, ou mesmo, que a liberação ocorrida após a sentença não fora por ela realizada, o que também não ocorreu.

A ré insistiu na alegação de que o bloqueio teria decorrido do boletim de ocorrência lavrado pela autora (fls. 131). Porém, do exame da petição inicial, houve pedido de desbloqueio do IMEI nº 35949408442927, ao passo que no boletim de ocorrência, o IMEI que se pretendia o bloqueio, em razão do furto ocorrido, era o de nº 352990092403308 (fls. 26)

Nem se alegue a impossibilidade de inversão do ônus da prova, posto inegável relação de consumo entre as partes, enquadrando-se autora e ré na condição de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, presente, ainda, a condição de hipossuficiência de uma das partes.

Assim, por força da relação jurídica de consumo estabelecida entre as partes, a responsabilidade da requerida é objetiva nos termos do artigo 14 do referido diploma legal.

No tocante à indenização por arbitrada, inafastáveis os danos morais suportados pela requerente diante da impossibilidade do uso de seu aparelho celular, bem como a demora de ser realizado o seu desbloqueio, o que somente ocorreu com a prolação da sentença.

E consideradas as circunstâncias do caso em exame, mostra-se adequado o valor da indenização arbitrado na sentença.

A finalidade da reparação moral é dupla, inexistindo qualquer lesão ao princípio da reserva legal em sanções cujo objetivo é inibir a repetição de fatos semelhantes, além de compensar a vítima. E a origem maior de nosso artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal é, igualmente, o “punitive damages” ou “exemplary damages” do direito norte-americano, o que justifica fixação em montante não irrisório, para efetivamente desestimular o ofensor, mas vedada também a quantificação exacerbada, que possa enriquecer injustamente a vítima.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconheceu os seguintes parâmetros:

“A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos.” (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016).

Postas tais premissas, tem-se como razoável o valor fixado (R\$5.000,00), proporcional ao dano causado, tendo em vista a dúplici finalidade do instituto: punitiva e compensatória, não acolhida a pretensão da ré para a sua redução, nem tampouco a da autora, para a sua majoração.

Assim, a hipótese é de manutenção da r. sentença tal como lançada, por seus próprios e jurídicos fundamentos, desprovidos os recursos interpostos pelas partes, inclusive no tocante à distribuição dos ônus sucumbenciais.

Finalmente, de rigor a majoração da verba honorária devida pela ré, nos termos do art. 85, §11º, do CPC, razão pela qual majoro os honorários sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da condenação.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator