



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000318085

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026675-48.2021.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RONY HUDSON OLIVEIRA CANDEIRO, é apelado TIM S/A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1026675-48.2021.8.26.0001.

Apelante: Rony Hudson Oliveira Candeiro.

Apelada: Tim S/A.

Ação: Obrigação de Não Fazer c/c Reparação por Danos Morais.

Origem: 3ª Vara Cível do Foro Regional de Santana.

Juíza de 1ª instância: Dra. Laura Magalhães de Azeredo Santos.

Voto nº 14.778.

PROCESSUAL CIVIL. Cerceamento de defesa que não se identifica na espécie. Magistrada que expôs satisfatoriamente as razões do seu convencimento. Hipótese em que a prova documental dispensava o prolongamento da instrução. Princípio constitucional que impõe a razoável duração do processo. Art. 5º, LXXVIII, da CF. Julgamento que, nessas circunstâncias, era dever da Juíza, não mera faculdade. Inútil a prova oral diante do vínculo familiar. Preliminar repelida.

CONSUMIDOR. Hipótese em que o autor recebeu um SMS da operadora comunicando sobre a disponibilidade de um cartão de crédito da parceira C6 Bank. Apelante que entrou em contato diretamente com a Tim, que não repassou mais informações, direcionando o contato para o banco. Ausência de abuso ou conteúdo ofensivo na conversa. Danos morais inexistentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 216/219, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) incide à espécie o Código de Defesa do Consumidor; b) ficou esperando atendimento no SAC por mais de 4 horas em ligação telefônica, sem resolver seu problema; c) o áudio juntado pela Tim está incompleto; d) houve oferta insistente de produtos por meio de mensagens, a configurar assédio; e) sofreu danos morais; f) era imprescindível a prova oral (fls. 222/240).

Tempestiva e preparada (fls. 329/330), vieram aos autos contrarrazões (fls. 245/254).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor¹, sem que isso, todavia, implique certeza de vitória.

Ademais, de cerceamento de defesa não há falar, notadamente porque a magistrada aclarou – de modo lógico² – as razões³ do seu convencimento⁴, inútil a prova oral que se acena, sobretudo diante do confessado vínculo familiar (fls. 163).

A r. sentença, portanto, nada tem de nula, visto que atendeu – à saciedade – o comando do art. 93, IX, da CF, com clara fundamentação.

Anote-se, por oportuno, que a prova documental bastava ao deslinde da *quaestio*; logo, por força do princípio constitucional que impõe a razoável duração do processo⁶, era dever da MM. Juíza⁷ – e não mera faculdade⁸ – proceder à pronta análise da pretensão.

Fixadas tais premissas, o apelo não há de ser provido, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² CPC, art. 371.

³ CPC, art. 489, II.

⁴ STJ, AgRg AI 162.089-8, rel. Min. Carlos Velloso, j. 12.12.1995.

⁶ CF, art. 5º, LXXVIII, c.c. CPC, art. 4º.

⁷ CPC, art. 139, II.

⁸ STJ, REsp 2.832/RJ, rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 14.08.1990.

desate, o que permite⁹ seja ela mantida.¹⁰

Com efeito, em que pese à irresignação do autor, o SMS recebido pelo autor já indicava que o cartão de crédito estava disponível *no C6 bank (sic)* (fls. 31 e 39), com *link* para o *site* da instituição parceira, a corroborar com a informação dada pela atendente Maria de que *você faz o pré-cadastro no aplicativo ou no site do C6 Bank mesmo* (fls. 163).

O autor insiste na abertura de uma reclamação, cujo conteúdo segue transcrito abaixo:

[05:15.000 --> 05:20.000] Um reclamação referente a C6 BANK, porque eu quero que a TIM tome conhecimento

[05:20.000 --> 05:22.000] que ela mandou essa mensagem para mim.

[05:22.000 --> 05:24.000] Isso que eu estou ligando para você, porque veio da TIM.

[05:24.000 --> 05:25.000] Certo.

[05:25.000 --> 05:29.000] Eu não vou ligar para C6BANK, porque eu não tenho um conta lá.

[05:30.000 --> 05:32.000] Eu não pedi nenhum cartão para C6 BANK.

[05:32.000 --> 05:33.000] Mas qual cartão?

[05:33.000 --> 05:36.000] Quem está me informando é a TIM.

[05:36.000 --> 05:39.000] Então a TIM tem que me dar essa informação (sic) (fls. 186).

A despeito dos *prints* de fls. 34/38, a gravação se encerra aos 5min.:46s.; ao passo que no vídeo encartado pelo próprio autor, ele confessa que a atendente não continuou na conversa depois de *uns dez minutos* (fls. 163).

⁹ STJ, AgInt no AREsp 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

¹⁰ RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Embora afirme o consumidor que a *Atendente Maria* ratificou aos gritos que o Autor deveria entrar em contato com a C6 BANK (sic) (fls. 07) e que por considerar a atitude da *Atendente Maria* de uma grosseria tamanha e de um desrespeito para com um Cliente a vários anos da TIM, o requerente (...) ficou respeitosamente aguardando uma manifestação, na linha, por muito tempo, aproximadamente 04 horas e 07 minutos e 17 segundos (sic) (fls. 08), não é possível extrair qualquer conteúdo ofensivo da ligação encartada às fls. 163.

Assim, inexistente ato ilícito a ensejar a responsabilidade da Tim, que elucidou que *havia uma parceria entre o C6 Bank e a Tim, mas que com relação a serviços do cartão, cadastro, envio de ofertas ligadas ao Banco deveriam ser verificados junto C6 Bank, e com a Tim, apenas as informações referentes a linha telefônica (sic)* (fls. 88); daí por que o pedido é mesmo improcedente.

Aliás, como bem asseverou a MM. Juíza singular:

No entanto, contrariamente ao alegado pela parte Autora, após a instrução processual, não restou confirmada a ocorrência de ofensas pela atendente da TIM. Compulsando a transcrição do diálogo ocorrido entre as a atendente da parte Autora e a parte Ré (fls. 184/186), verifica-se que houve a prestação de esclarecimentos ao Autor para que contatasse a instituição financeira C6 Bank em busca de informações, não havendo qualquer tratamento ofensivo por parte da atendente Maria.

Quanto à espera excessiva durante o atendimento telefônico, o que aconteceu foi que o Autor foi atendido e após o término do atendimento permaneceu em linha, alegando que estava aguardando a atendente abrir uma reclamação. As transcrições de áudio juntadas demonstram que a atendente frisou que as informações acerca da contratação de cartão de

crédito perante o C6 Bank deveriam ser obtidas diretamente com essa instituição financeira e após esses esclarecimentos houve o encerramento do atendimento.

Dessa feita, o Autor permaneceu em linha por sua mera liberalidade, mesmo que a atendente não mais respondesse, já que, nos termos trazidos na petição inicial, “aproximadamente 10 minutos depois em atendimento com a Atendente Maria, o autor, percebeu que a ligação ficara em silêncio por parte da Atendente Maria. Mas em seu celular o contador do tempo estava online e correndo, em virtude de a ligação não ter sido desligada, pela Atendente Maria. Ato contínuo chamou-a por algumas vezes, porém ela não respondia.” (fls. 8).

Diante da não ocorrência de ofensas ou espera excessiva para atendimento telefônico, não há como prosperar os pleitos do Autor de condenação da parte Ré a não mais entrar em contato consigo e a compensar os danos morais suportados (fls. 218).

Sucumbente na sua pretensão¹¹, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pelo apelante para 12% do valor da causa (R\$ 22.000,00 – fls. 25), corrigido da propositura (15.09.2021).

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual¹², **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

¹¹ STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

¹² TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.