



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320177

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006460-31.2024.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante RENAN DA SILVA MACHADO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TIM S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

PAULO ALONSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 4.848

Apelação nº 1006460-31.2024.8.26.0297

Comarca: Jales (3ª Vara Cível)

Apelante: Renan da Silva Machado (autor)

Apelada: Tim S/A (ré)

Juiz(a) prolator(a): Adílson Vagner Ballotti

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇO TELEFÔNICO. LIGAÇÕES EXCESSIVAS DE TELEMARKETING REALIZADAS PELA RÉ. OBRIGAÇÃO BEM IMPOSTA À RÉ PARA CESSAR AS LIGAÇÕES. DANO MORAL CONFIGURADO.

1. CASO EM EXAME:

Realização de ligações reiteradas e excessivas pela ré para oferta de produtos e serviços indesejados. Serviço de telemarketing.

2. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

A questão em discussão consiste em definir se cabe obrigar a ré a cessar tais ligações e verificar se a conduta dela gera ou não indenização por danos morais ao autor.

3. RAZÕES DE DECIDIR:

A prática abusiva de telemarketing gera perturbação do sossego do autor e configura ilícito passível de indenização por danos morais. Indenização fixada em R\$ 3.000,00.

4. DISPOSITIVO E TESE:

Recurso do autor provido. Sentença parcialmente reformada.

5. TESE DE JULGAMENTO: A prática abusiva de telemarketing configura ato ilícito passível de indenização por danos morais.

Apelação interposta pelo autor contra a r. sentença de fls. 213/216, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer, c.c indenização por danos morais, estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Posto isto, e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão deduzida em juízo por RENAN DA SILVA MACHADO em face de TIM S/A, e o faço para CONDENAR a requerida à abstenção de efetuar ligações ao requerente para oferta de produtos e serviços. Consequentemente, nos termos do artigo 300 do Código de Processo Civil, defiro, nesta data, a tutela de urgência pleiteada para o fim de determinar à requerida que se abstenha de efetuar ligações ao requerente para oferta de produtos e serviços. Dou por extinto o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Condeno a parte requerida, em razão da sucumbência parcial, ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, porventura existentes, atualizadas desde o desembolso e verba honorária da parte contrária, esta fixada, por apreciação equitativa, em R\$ 1.500,00, nos termos da Tabela de Honorários 2024, da Ordem dos Advogados do Brasil em São Paulo (Art. 85, §§ 8º e 8º-A do CPC). Condeno o autor, em razão da sucumbência parcial, ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, porventura existentes, e verba honorária da parte contrária esta fixada, por apreciação equitativa, em R\$ 1.500,00, nos termos da Tabela de Honorários 2024, da Ordem dos Advogados do Brasil em São Paulo (Art. 85, §§ 8º e 8º-A do CPC), observando-se que tal verba somente será exigível se verificada a hipótese prevista no Art. 98, §3º do Código de Processo Civil.”

Recurso do autor sustentando que a conduta da ré é capaz de gerar dano moral, tendo em vista que mesmo após solicitada a interrupção das ligações, elas continuaram a ocorrer de forma excessiva para oferta de produtos indesejados. *Argumenta* que as reiteradas e excessivas ligações geram como consequência a perda do tempo útil, que atrai a teoria do desvio produtivo. A conduta é abusiva e perturba a paz, extrapolando o mero dissabor cotidiano. Pede ainda a majoração da

verba honorária para R\$ 2.000,00. (fls. 221/227).

Contrarrazões a fls. 237/241.

Recurso tempestivo e isento de preparo, pois tramita com gratuidade judiciária (fls. 66).

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. *Voto pela reforma parcial da r. sentença* de fls. 213/216, porque a conduta abusiva da ré tem o condão de gerar danos morais ao autor.

2. O autor é usuário de *linha* de telefonia celular e alega que há meses vem recebendo incessantes ligações da ré, com oferta de produtos e serviços indesejados. Afirma que as ligações ocorrem inclusive à noite e nos finais de semana, perturbando o sossego. Pretende a condenação da ré à reparação dos danos morais.

3. Trata-se de relação de consumo, de forma que aplicáveis as normas do CDC. Comprovado nos autos que as diversas ligações recebidas pelo autor são de números pertencentes à ré, e mesmo após ter realizado seu cadastro no site <https://www.naomeperturbe.com.br/>, as ligações não cessaram.

Assim, manifesta a abusividade da conduta da ré, conforme prevê o art. 39 do CDC, que exaustivamente perturba o sossego do autor com as ligações indesejadas, durante longo período de tempo. Dessa forma, correta a imposição à ré para se abster de efetuar as ligações.

4. Dano moral configurado:

Como mencionado, a relação havida entre as partes, dada a natureza das atividades exploradas pela ré, é de consumo, de modo que esta responde objetivamente pelos danos eventualmente causados ao consumidor, por força do disposto no art. 14, do *Código de Defesa do Consumidor*.

Dessa forma, desnecessária a demonstração de culpa do causador do dano, bastando a comprovação do incômodo suportado e o nexo de causalidade entre a atividade do agente e o dano afirmado.

4.3. O autor já informou à ré que não tem interesse na aquisição dos serviços oferecidos por *telemarketing*, já efetuou diversos bloqueios de chamadas da ré, além de cadastrar seu número para não receber ligações de *telemarketing*, mas nada resolveu.

Não pode ficar à mercê da conduta da requerida, apta a gerar *desconforto pessoal*, o que se traduz em *danos morais*, sem contar o *dispêndio de tempo* para tentar solucionar a questão.

*Nesta perspectiva, a situação objeto da demanda configura, no mínimo, **desvio produtivo do consumidor**, que na lição de Marcos Dessaune ocorre “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”* (Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48).

4.4. **Quanto ao valor da indenização**, a questão se resolve por arbitramento judicial, mediante análise da natureza, gravidade, extensão e consequências do fato. Deverá também o juiz, atento ao nexo de causalidade, levar em conta os critérios de *proporcionalidade e razoabilidade* na fixação da indenização, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado, porque a doutrina e a jurisprudência têm proclamado que a indenização tem duplo escopo: de um lado pode, subjetivamente, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza da conduta (abusividade nas ligações via telemarketing) e as consequências do fato (perturbação do sossego e desvio produtivo), reputo adequada a fixação da indenização em R\$ 3.000,00, valor que atualmente equivale a quase 2 (*dois*) salários mínimos (o que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem

qualquer propósito vinculatório, apenas para expressar o valor inicial da condenação, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. Min. Sepúlveda Pertence, DJ 28.06.2002), atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação, na linha do seguinte precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo:

A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. Gilberto Pinto dos Santos, 01.09.2005, v.u).

5. Oportuno destacar que em caso semelhante assim decidiu esta Câmara:

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação cominatória cumulada com indenizatória por danos morais. Telefonia. Resultado de procedência na origem. Insurgência da parte requerida. Incontroversa realização de ligações telefônicas pela requerida para oferta de produtos e serviços à autora. Abstenção de efetuar ligações à autora de rigor. Prejuízos morais, dadas as circunstâncias, caracterizados. Indenização devida, porém reduzida de R\$9.000,00(nove mil reais) para R\$5.000,00 (cinco mil reais). Sentença reformada Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000629-26.2022.8.26.0344; Relator (a): **João Baptista Galhardo Júnior**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2024; Data de Registro: 09/03/2024).*

Pelo exposto, dou provimento ao recurso, para conceder ao autor indenização por danos morais de R\$ 3.000,00 (três mil

reais), com *correção monetária e juros legais* a contar da *data da publicação do acórdão* que for editado com base neste voto, *se vencedor*, porque se trata de indenização derivada de arbitramento contemporâneo à decisão (Súmula 362 do STJ).

Oportuno registrar que nos termos da Súmula 326 do *Superior Tribunal de Justiça (STJ)*, na *ação de indenização por dano moral*, a *condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*.

Diante do provimento do recurso do autor, a ré deve arcar integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que *proponho* sejam fixados por *equidade* em R\$ 1.518,00 (*mil, quinhentos e dezoito reais*)¹, dado o pequeno valor da condenação.

PAULO ALONSO

Relator

¹ Valor que atualmente equivale a um salário-mínimo, fato aqui também mencionado apenas como parâmetro referencial, sem qualquer propósito indexatório, somente para expressar o balizamento e a extensão econômica inicial da obrigação, porque derivada de arbitramento consoante apreciação equitativa.