



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Registro: 2025.0000317204**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003878-88.2024.8.26.0481, da Comarca de Presidente Epitácio, em que é apelante RITIANE APARECIDA PEREIRA LIMARITIANE APARECIDA PEREIRA LIMA (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), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E CLAUDIA MENGE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**VOTO Nº 28.041**

**Apelação nº 1003878-88.2024.8.26.0481**

Comarca de Presidente Epitácio – 2ª Vara

Apelante: Ritiane Aparecida Pereira Limaritiane Aparecida Pereira Lima

Apelada: Tim S/A.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA - Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória – Pedido de mudança de plano não atendido - Acolhimento parcial em sentença – Recurso da autora – Pedido indenizatório - Dano moral não evidenciado, em questão que se circunscreve a simples defeito na prestação de serviço, sem produção probatória sobre a alegada lesão extracontratual – Honorários advocatícios arbitrados em conformidade com a legislação vigente - Sentença mantida – Recurso improvido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida a fls. 247/251, que julgou parcialmente procedente ação de procedimento comum para determinar que a ré providencie a troca do plano de linha telefônica em nome da autora para o existente no valor de R\$ 34,99, conforme anteriormente contratado. Impôs a sucumbência recíproca para as despesas do processo, condenada a autora nos honorários de advogado da ré em 10% do quantum pretendido a título de danos morais enquanto a ré pagará R\$ 1.500,00, ressalvada a gratuidade processual.

Apela a autora para que se acresça, à condenação, indenização por dano moral, em razão do defeito na prestação de serviço, uma vez que a apelada descumpriu o contratado, desperdiçando tempo para a solução dos problemas gerados pelos maus fornecedores. Pede majoração da verba honorária advocatícia para R\$ 5.383,63 ou 10% do valor da causa.

Recurso tempestivo, isento de recolhimento de preparo e contrariado.

Este o relatório, adotado, no mais, o da sentença.

O apelo não comporta acolhimento.

Reclamava a autora que, interessada em um valor mensal mais acessível, pediu a mudança do plano no mês de junho, mas não foi atendida pela ré. Daí pleitear que ela providenciasse a mudança do plano para um mais acessível, requerendo ainda compensação por danos morais no valor de R\$ 30.000,00.

O primeiro pedido foi atendido em sentença, como se vê a seguir:

*“Não foi requerida a produção de outras provas. Sendo assim, julgo antecipado o mérito no estado em que se encontra o processo.*

*No mérito, entendo que o pedido é PARCIALMENTE*

*PROCEDENTE.*

*Primeiramente, relevante notar que a relação discutida nos autos configura uma relação de consumo entre o fornecedor do serviço, conforme art. 3º, do Código de Defesa do Consumidor, e o usuário desse serviço, consumidor nos termos do art. 2º, do CDC, podendo militar, em favor do consumidor, a inversão do ônus probatório caso estejam presentes ao menos um dos requisitos autorizadores: a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência probatória (art. 6º, VIII, CDC).*

*Na espécie, é, pois, imperativa a inversão, haja vista a empresa de comunicação possuir maior capacidade técnica para demonstrar o fornecimento adequado do serviço colocado à disposição do consumidor, além do fato de que a parte autora instruiu a inicial com conversas de aplicativo em que negocia a troca de plano do serviço questionado, indicando a verossimilhança da alegação.*

*Ademais, trata-se de um fato negativo, sendo impossível à requerente provar o não funcionamento ou a não contratação do serviço, tornando evidente a necessidade de o fornecedor demonstrar que o serviço estaria sendo prestado em conformidade com o contrato celebrado entre as partes.*

*Embora a parte autora tenha juntado aos autos conversas via Whatsapp de forma desordenada, impedindo o entendimento claro quanto à cronologia dos fatos, extrai-se que desde maio de 2024 a autora estaria tentando fazer a mudança de seu plano para um mais barato que o atual, tendo sido realizada a troca por meio do protocolo n.º 2024403589128 pelo valor mensal de R\$ 34,99 (fls. 135), sem informação quanto a data do pedido.*

*Assim, ainda que não se discuta a inexigibilidade das cobranças, posto que o pedido inicial diz respeito à obrigação de fazer e a condenação em danos morais, fato é que houve o pedido da parte autora, tendo havido falha na prestação de serviço ao não realizar a mudança nas faturas posteriores, fato este não comprovado pelas partes porquanto não fora juntado aos autos qualquer fatura da linha telefônica.*

*Em relação ao pedido de compensação por danos morais, estes se originam de ofensa real e concreta a um direito de personalidade e não de meros aborrecimentos ordinários dos tempos presentes, principalmente quando estes não ultrapassarem os limites do razoável, como no caso em espécie*

*Nesse sentido:*

*“Assim, ainda que sejam verossímeis os transtornos, aborrecimentos e angústias sofridos pelo segurado, o dano moral cuja indenização a lei prevê é aquele que ultrapassa, pela sua intensidade, repercussão e duração, aquilo que o homem médio, de estrutura psicológica normal, estaria obrigado a suportar. Também não se cogita da finalidade punitiva da indenização, porquanto não se entrevê conduta dolosa da seguradora que agiu a seu ver dentro dos limites do contrato e uma concedida a tutela antecipada, esta foi devidamente cumprida, não ficando o apelado sem o devido atendimento” (Ap. n. 1001398-44.2014.8.26.0011, rel. Des. Teixeira Leite, j. 26.3.2015).*

*A parte autora não comprovou a ocorrência de qualquer lesão a direitos da personalidade decorrente da conduta praticada pela ré, motivo por que o pedido deve ser indeferido”.*

Pois bem.

Não trouxe a autora qualquer prova da ocorrência de transtornos e aborrecimentos relevantes para o fim colimado e nem pediu a abertura de instrução processual para tal finalidade.

Aliás, no recurso há a argumentação estereotipada de que se perdeu tempo com reclamações infrutíferas e de que o fato superou o mero aborrecimento, o que se afigura absolutamente insuficiente para a demonstração efetiva de dano extrapatrimonial.

Neste sentido, é a jurisprudência deste Egrégio Tribunal:

*“OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO SOMENTE DA RÉ. 1. Alteração unilateral do plano de telefonia contratado pela autora. Pretensão da autora de reativação do plano originalmente contratado, em decorrência da modificação não solicitada. Ausência de informações claras e precisas acerca da alteração do plano contratado. Alteração unilateral configurada. Sentença mantida. Recurso desprovido. 2. Dano moral fixado em sentença, contudo, as circunstâncias dos autos indicam a ocorrência de mero dissabor. Ausência de demonstração de que a autora tenha sofrido danos psicológicos*

*ou ofensa à imagem, à dignidade, à honra ou a qualquer direito essencial. Dano moral não configurado. Sentença alterada. Recurso provido” (Apelação Cível nº 1003302-70.2021.8.26.0297; 11ª Câ. Dir. Priv.; Des. Rel. JOSÉ WILSON GONÇALVES; j. 30.1.2024).*

*“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c danos morais e pedido de tutela antecipada. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Inconformismo da parte autora. Plano de telefonia móvel. Alteração unilateral e sem aviso prévio do plano “Vivo Controle Dig-4GB” para “Vivo Controle Dig-5GB” e aumento dos valores cobrados. Aplicação da inversão do ônus da prova (artigo 6º, VIII, do CDC). Telas sistêmicas. Ausência de notificação prévia do consumidor. Ré que não se desincumbiu do ônus da prova de suas alegações nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC e artigo 373, II, do CPC. Falha na prestação de serviço (artigo 14, do CDC). Dano material. Ausência de apreciação pelo Juízo “a quo”. Sentença “citra petita” configurada. Causa madura para julgamento, nos termos do artigo 1.013, §3º, inciso III, do Código de Processo Civil. Restituição em dobro dos valores indevidamente debitados. Desnecessidade da prova da má-fé do fornecedor, bastando a conduta contrária à boa-fé objetiva, conforme decisão recente da Corte Especial do C. STJ. Dano moral. Inocorrência. Mero aborrecimento por descumprimento contratual que não gera violação a direito da personalidade. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido”.*

*(Apelação Cível nº 1019817-58.2022.8.26.0100; 25ª Câm. Dir. Priv.; Des. Rel. RODOLFO CESAR; j. 24.8.2023).*

*“TELEFONIA MÓVEL Alteração unilateral do plano de telefonia contratado pelo autor Pretensão do requerente de reativação do plano originalmente pactuado e de restituição dos valores pagos a maior, em dobro, em decorrência da modificação não solicitada no serviço de telefonia, além de indenização por danos morais Sentença de improcedência Insurgência do autor Cabimento Hipótese em que a alteração unilateral do contrato se mostrou abusiva, ante a ausência de informações claras e precisas acerca do plano contratado Ademais, o aumento automático do valor do plano tolheu qualquer liberdade do autor, o qual não anuiu com a alteração do plano Aplicação da Resolução nº 632/2014 da ANATEL e do Código de Defesa do Consumidor Inobservância do dever de informação Precedentes do E. TJSP Necessidade de que seja restabelecido o plano de serviços original e de restituição, de forma simples, dos valores pagos em excesso pelo requerente, ante a ausência de má-fé Fatos que denotam mero aborrecimento Dano moral não configurado RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (Apelação Cível: 1000574-56.2021.8.26.0297; Des. Rel. Renato Rangel Desinano; 11ª Câmara de Direito Privado; j. 26.9.2022).*

*“Telefonia Alteração unilateral de plano anteriormente contratado pelo consumidor Possibilidade prevista no art. 52, da*

*Resolução 632/47 da ANATEL, desse que com prévia e efetiva comunicação da migração do plano, o que não foi feito Falha no dever de informação da ré Prática abusiva que ensejou cobrança indevida Inexistência, contudo, de dano moral - Inovação recursal no tocante ao pedido de devolução de valores indevidamente cobrados, o que não se admite Recurso conhecido parcialmente e provido em parte, para julgar parcialmente procedente o pedido. (TJSP; Apelação Cível 1004742-72.2019.8.26.0297; Relator (a): Silvia Rocha; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2021; Data de Registro: 09/03/2021)".*

*“CONSUMIDOR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA AÇÃO DE RESSARCIMENTO C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Oferta de quatro tablets supostamente gratuitos Cobrança em faturas identificada como serviços de terceiros (“Soluciona TI”) Autora que se caracteriza como consumidora devido à vulnerabilidade, ainda que se trate de pessoa jurídica Jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça Ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório Inteligência dos arts. 333, II, CPC/73 c.c. art. 6º, VIII, CDC Dano moral não configurado Descumprimento contratual que, por si só, não enseja reparo de ordem moral Precedentes do STJ e desta Corte Sucumbência redimensionada Recurso parcialmente provido” (Ap. nº 1001046-42.2015.8.26.0079, 34ª Câm. Dir. Priv., Relator: Carlos Von Adamek, j. 19.4.2017).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Nessas circunstâncias, repete-se, o caso era mesmo de procedência parcial, pois, sem a demonstração inequívoca dos danos morais experimentados, inviável a indenização pretendida.

Há evidente despropósito nesta pretensão.

Por fim, os honorários advocatícios foram arbitrados em conformidade com a legislação vigente, em valor relevante, em face do proveito econômico obtido.

Por estas razões, meu voto nega provimento ao apelo, elevada a verba honorária advocatícia para 11% sobre a mesma base, ressalvada a gratuidade processual.

**Caio Marcelo Mendes de Oliveira**

Desembargador Relator

Assinado eletronicamente