



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000350260

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014196-22.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante/apelado TIM S/A, é apelado/apelante JOÃO GOMES DE ALCANTARA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado PAYJOY I FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÍRIOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao do autor. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E PAULO AYROSA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação Cível nº 1014196-22.2024.8.26.0032

Comarca : Araçatuba – 4ª Vara Cível

Juiz (a) : Rodrigo Chammes

Apelantes : TIM S.A. (ré) e JOÃO GOMES DE ALCANTARA

(autor com recurso adesivo)

**Apelados : JOÃO GOMES DE ALCANTARA (autor), TIM S.A. (ré) e
PAYJOY I FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS
CREDITÓRIOS (corrê)**

Voto nº 45.295

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. BLOQUEIO DE APARELHO CELULAR POR INADIMPLEMENTO. ABUSO DE DIREITO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE OPERADORA E FINANCIADORA. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Ação de anulação de negócio jurídico cumulada com restituição de quantia paga e indenização por dano moral ajuizada em face de operadora de telefonia e instituição financiadora, após indevido bloqueio de seu celular comprado. O Magistrado, em sua sentença, julgou procedentes os pedidos. A operadora de telefonia ré interpôs apelação, sustentando regularidade da cobrança e ausência de responsabilidade; e o autor, em recurso adesivo, pediu a majoração da indenização pelo dano moral reconhecido.

II. Questão em discussão

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve falha na prestação do serviço e abuso de direito a justificar a responsabilidade solidária das rés pelo bloqueio do aparelho celular; (ii) estabelecer se cabe dano moral e, se positivo, a indenização arbitrada em R\$ 5 mil deve ser majorada.

III. Razões de decidir

3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), sendo aplicável o princípio da boa-fé objetiva e o dever de informação clara e precisa sobre as condições do negócio.

4. O bloqueio do aparelho celular apenas 15 dias após a compra, sem prévia notificação, configura ato ilícito e abusivo, contrariando a legítima expectativa do consumidor e violação do dever de transparência contratual.

5. A cláusula contratual que autoriza o bloqueio imediato em caso de inadimplimento, sem adequada informação ou prazo de tolerância, revela-se excessivamente onerosa e incompatível com a vulnerabilidade do consumidor.

6. A responsabilidade solidária entre os fornecedores envolvidos na cadeia de consumo decorre do art. 7º, parágrafo único, do CDC, sendo irrelevante a alegação de que o bloqueio foi realizado apenas pela empresa financiadora.

7. O dano moral é presumido em casos de falha grave na prestação de

serviço essencial, como o bloqueio indevido de bem de uso pessoal e cotidiano, e justifica a indenização.

8. A indenização inicialmente arbitrada em R\$ 5 mil mostra-se insuficiente diante da gravidade da conduta e dos efeitos danosos suportados pelo autor, sendo legítima sua majoração para R\$ 10 mil, em atenção ao caráter compensatório e pedagógico da reparação civil.

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso de apelação cível da ré desprovido e o adesivo do autor provido.

Tese de julgamento: “1. O bloqueio de aparelho celular adquirido por financiamento, realizado antes do vencimento da primeira parcela e sem prévia notificação, configura falha na prestação do serviço e abuso de direito. 2. A responsabilidade civil por danos decorrentes de vícios na prestação do serviço é solidária entre todos os integrantes da cadeia de consumo. 3. A indenização por dano moral deve observar a proporcionalidade entre a gravidade do ato ilícito e os efeitos sobre o consumidor, podendo ser majorada para atender sua função compensatória e pedagógica.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 389, parágrafo único; 405; 406; CDC, arts. 6º, III e VI; 7º, parágrafo único; 14; CPC, arts. 300; 1.013, § 1º; 85, § 11.

JOÃO GOMES DE ALCANTARA ajuizou ação de anulação de negócio de compra e venda cumulada com restituição de quantia paga e dano moral em face de **TIM S.A.** e **PAYJOY I FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS**

O Juiz de Direito, por respeitável sentença de fls. 257/265, cujo relatório se adota, julgou procedentes os pedidos os pedidos iniciais, para o fim de condenar os réus a promoverem o desbloqueio do celular nº (18) 98199-9803. Presentes os requisitos legais estabelecidos pelo art. 300 do CPC, concedeu a tutela antecipada ao autor, intimando-se pessoalmente os réus para que cumpram a medida no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 200 limitada ao teto de R\$ 20 mil. Condenou os requeridos a pagarem ao autor, solidariamente, uma indenização no importe de R\$ 5 mil pelo dano moral descritos. Quanto aos encargos moratórios, salvo estipulação contratual em sentido contrário, a atualização do valor deverá observar os

seguintes parâmetros: (a) até 27/08/2024 (inclusive), a correção monetária deverá se dar pela Tabela Prática do TJSP a partir da sentença em relação ao dano moral, e os juros de mora são de 1% ao mês, devidos desde o evento danoso (v. Súmula 54 do STJ); (b) a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024, art. 5º, II), os encargos são devidos com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do CC), calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo.

Inconformada, a ré “TIM S.A.” interpôs recurso de apelação. Em resumo, afirmou que o autor adquiriu um aparelho celular mencionado na petição inicial da própria recorrente mediante financiamento com pagamento quinzenal, mas tornou-se inadimplente, fato que acarretou o bloqueio pela empresa-corré PayJoy, encontrando-se a linha telefônica ativa. Nega ter feito cobrança indevida, mas agiu no exercício regular do seu direito. Não pode ser penalizada se o bloqueio foi feito por outra empresa. Não há dano moral, contudo, se prevalecer, pede o reexame da condenação (fls. 281/292).

Por sua vez, em recurso adesivo, o autor requereu a concessão da gratuidade da justiça. No mérito, pleiteou a majoração do dano moral. Teve o aparelho celular bloqueado 15 dias após a compra (fls. 316/321).

Em contrarrazões ao recurso da ré TIM S.A., o autor alegou ter havido abuso de direito e conduta contrária ao dever de informação. Não assiste razão à apelante ao afirmar que a responsabilidade é da corré. Teve o aparelho bloqueado, o que lhe

causou dano moral. A indenização não deve ser reduzida. Pede o desprovimento do recurso (fls. 309/315).

Em contrarrazões ao recurso adesivo, a corré PAYJOY, alegou que o valor da indenização se mostra adequado. Prestou esclarecimentos sobre o negócio jurídico que envolve a recorrida. *“De acordo com a CCB, especificamente a sua cláusula 2.2, em caso de inadimplemento, consubstanciado no atraso de parcelas do financiamento, fica autorizado o bloqueio do aparelho adquirido – utilizado, portanto, como garantia da CCB –, o qual é efetuado por meio de aplicativo instalado no momento da compra (“Dispositivo de Cobrança”).”* Afirmou que o inadimplemento pelo consumidor implica no bloqueio do aparelho celular, não havendo, por conseguinte, o bloqueio do cartão SIM (“CHIP”). Fica bloqueado o smartphone, podendo utilizar o CHIP em outro aparelho. A recorrida não pode ser confundida com operadora de telefonia. O autor tinha conhecimento da modalidade de pagamento. Comprovou que apenas o aparelho estava bloqueado e não a linha telefônica (fl. 333). Não há abusividade na possibilidade de bloqueio do aparelho celular em caso de inadimplemento. Não há dano moral. Pede o desprovimento do recurso (fls. 326/347).

Em contrarrazões ao recurso da ré TIM, o autor defendeu a falha interna e o abuso de direito, o que causou abalo moral (fls. 348/354).

Em contrarrazões ao recurso adesivo do autor, a ré TIM alegou não haver necessidade de majoração do dano moral. Agiu no exercício regular do direito para cobrar as faturas, pois a linha telefônica estava disponível para utilização. Sem alteração no termo inicial dos juros de mora e correção monetária sobre a indenização do dano moral (fls. 355/367).

É o relatório.

1.-

Os recursos serão examinados conjuntamente, em observância aos temas devolvidos a este Tribunal para conhecimento (art. 1.013 do CPC).

2.-

Constou nos autos que, na aquisição do aparelho de telefonia móvel junto à operadora de telefonia ré (TIM), financiado com os recursos tomados da corré PAYJOY, em caso de inadimplemento das prestações, haveria o bloqueio do aparelho, sem prévia necessidade de notificação. A concessionária alega que o contrato foi assinado mediante promessa de pagamento de 18 parcelas bissemanais (14 dias) no valor de R\$ 169,13 (fls. 136/137).

A contratação, no caso, entre consumidor e fornecedor ocorreu mediante instrumento de adesão. Vê-se, de forma clara, o valor a pagar de R\$ 169,99 era mensal, ou seja, a informação posta torna a obrigação perfeita com eficácia vinculativa. Logo, veiculada dessa forma, e suficientemente precisa, gerou para o consumidor confiança depositada na forma grafada (fl. 14).

Daí, ao proceder o bloqueio em 14 dias acusando o autor de inadimplemento, configura manifesto ato ilícito, com claro abuso de direito em proceder o bloqueio incontroverso do aparelho.

Esses efeitos implicam em falha na prestação do

serviço com repercussão no dano moral em virtude de depreciação, desgaste, desonra e transtorno pessoal.

Alinhado a isso, aplica-se o parágrafo único, do art. 7º, do CDC, para reconhecer a responsabilidade solidária entre os atuantes na cadeia de fornecimento (réus) para assegurar a efetiva reparação dos direitos.

Prosseguindo, a indenização fixada foi de R\$ 5 mil, mas vislumbro possibilidade de majorá-la para R\$ 10 mil. Nem sempre é fácil ajustar a reparabilidade, mas, no caso, trata-se de ofensa perpetrada que permite aumentar sem causar enriquecimento indevido, considerando que as partes têm potencial econômico suficiente para isso, além de que, mantido o valor anterior, o propósito pedagógico não atenderá sua finalidade.

3.-

Posto isso, por meu voto: (a) **nego provimento ao recurso de apelação** interposto pela ré ("TIM"); e (b) **dou provimento ao recurso adesivo** interposto pelo autor para majorar a indenização por dano moral em R\$ 10.000 (dez mil reais) corrigido monetariamente a partir do arbitramento, nos termos da súmula 362 do STJ, acrescido de juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 405 do CC. Pela sucumbência, fixa-se honorários advocatícios em prol dos patronos do autor para 20% (vinte por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator