



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000365332

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009000-66.2024.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante/apelado JÚLIO CÉSAR QUEIROZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante TIM S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento em parte ao recurso do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1009000-66.2024.8.26.0066

COMARCA: BARRETOS

APELANTES/APELADOS: JÚLIO CÉSAR QUEIROZ e TIM S. A.

VOTO Nº 55.191

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Pretensões de obrigação de não fazer e indenizatória de dano moral julgadas procedentes - Ligações telefônicas reiteradas que provocaram desassossego no cliente, fazendo-o perder tem na busca de informações sobre a origem e meios de fazer cessar a prática abusiva – Dano moral caracterizado – Indenização majorada de R\$ 2.000,00 para R\$ 5.000,00 - Juros de mora medidos pela taxa SELIC a partir da citação – Apelação da ré não provida, provida em parte a do autor.

Cuida-se de recursos de apelação interpostos contra r. sentença de procedência das pretensões de obrigação de não fazer e indenizatória de dano moral derivadas de prestação de serviços de telefonia, condenada a ré a se abster de enviar qualquer mensagem ou cobrança, via ligação telefônica ao autor, sob pena de multa, além de pagar R\$ 2.000,00, a título de indenização de dano moral, atualizados monetariamente a partir da sentença pela Taxa Selic, mais custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 800,00, confirmada a tutela antecipada concedida.

Inconformado, sustenta o autor, em síntese, que teve sua tranquilidade abalada e sua privacidade invadida em razão das insistentes e incessantes ligações de telemarketing que partiram dos números cadastrados em nome da apelada. Afirma que a apelada extrapolou o exercício regular do direito, consubstanciando efetivo

constrangimento ilegal a ensejar o dever de indenizar, em face do nexo causal devidamente comprovado. Menciona a aplicação, ao caso vertente, da teoria do desvio produtivo do consumidor, uma vez que foi obrigado a destinar parte de seu tempo para solucionar uma situação com a qual não concorreu em nenhum aspecto. Argumenta que é aposentado, atualmente está com 56 anos de idade e continua recebendo ligações dos prepostos da apelada, as quais lhe causaram e ainda causam diversos prejuízos. Assim, requer a majoração do montante fixado a título de indenização por dano moral, bem como a fixação do termo inicial dos juros de mora a partir do evento danoso. Por tais motivos, pugna pelo provimento do apelo.

A ré também recorre, argumentando ser amplamente divulgado, em nível nacional, que a ANATEL possui uma plataforma, denominada “Não perturbe”, onde o consumidor pode cadastrar o seu número de celular para não receber ligações indesejadas, não havendo provas nos autos de que o apelado se cadastrou em tal plataforma. Aponta a inexistência de danos morais, pois não restou comprovado que o apelado sofreu qualquer ato humilhante, atentatório ou ofensivo à sua moral. Subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* indenizatório, atendendo-se aos critérios da prudência e razoabilidade, além das circunstâncias especiais do caso.

Recursos tempestivos, respondidos, isento de preparo o do autor, por ser beneficiário da gratuidade de justiça e preparado o da ré.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação sob a alegação de que vem recebendo inúmeras e incessantes ligações telefônicas de telemarketing por parte da ré, o que vem prejudicando seu sossego. Como não conseguiu resolver a situação administrativamente, requer seja a ré condenada a se abster de realizar tais ligações, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

A tutela antecipada foi concedida, seguindo-se o oferecimento de contestação, réplica e a r. sentença de procedência, que acolheu os pedidos do autor, fixando indenização em quantia inferior à estimada na petição inicial.

O apelo da ré beira as raias da litigância de má-fé.

Ela inculca ao autor a culpa pelo recebimento de inúmeras e constantes ligações telefônicas que efetuou a ele porque ele não procurou os meios disponíveis para obstar tal prática.

Absurda tal linha de defesa.

Era e é exigível da ré que não proceda dessa forma, infernizando a vida dos seus clientes com ofertas e outras solicitações abusivas, posto que tiram o sossego e a paz da pessoa que as recebe. Como realçado na sentença, o autor não estava devendo nada à ré pelo uso do telefone que justificasse a insistência das ligações.

O autor, além disso, demonstrou haver buscado meios para se livrar desse estado de coisas, restando bem caracterizado o dano moral, quer por conta do desassossego provocado, quer pelo tempo perdido na busca da origem das ligações e de meios para as obstar.

Firmada tal premissa, tenho que o apelo do autor comporta parcial provimento, pois entendo que a quantia de R\$ 2.000,00 não é suficiente para compensar os transtornos provocados pela ré, por isso que fica majorada para R\$ 5.000,00, quantia que mais de parte compensa tais transtornos e gera na ré mais carga persuasiva para modificação dos seus procedimentos, de modo a que situações como a vivenciada pelo autor não mais se repitam.

Tal quantia deverá ser corrigida pelo IPCA-IBGE desde a data da sentença, acrescida da taxa SELIC, tal como prevista no artigo 406, do Código Civil, conforme a redação da Lei Federal 14.905/2024, a partir da citação, dado que se depara aqui com ilícito contratual.

Vencida nesta etapa processual, a ré deverá pagar as despesas do processo e honorários advocatícios que ficam majorados para 20% da condenação.

Isto posto, voto pelo não provimento da apelação da ré e pelo provimento parcial da apelação do autor, na forma explicitada.

SÁ DUARTE

Relator