



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000405633

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019125-71.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADELINA LUZIA GANEV DOS SANTOS (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: **Negaram 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, 28 de abril de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 5.169

Apelação nº 1019125-71.2023.8.26.0020

Comarca: São Paulo (6ª Vara Cível do Foro Regional de Nossa Senhora do Ó)

Apelante: Adelina Luiza Ganev dos Santos (autora)

Apelada: TIM S/A.

Juiz(a) prolator(a): Breno Cola Altoé

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. SERVIÇO TELEFÔNICO. CANCELAMENTO E TRANSFERÊNCIA DA LINHA CELULAR DA AUTORA PARA TERCEIRO, SEM PRÉVIA COMUNICAÇÃO OU AUTORIZAÇÃO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO MANTIDA.

1. Sentença: Ação de reparação de danos (cancelamento de linha de telefonia móvel) cumulada com obrigação de restabelecer o serviço e de danos morais, julgada parcialmente procedente.
2. Recurso da autora insistindo na majoração da indenização imposta e da verba honorária, não acolhidos.
3. Acórdão/razões de decidir: Recurso não provido.
- 3.1. Danos morais. Indenização moral fixada de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com observâncias dos requisitos de proporcionalidade e razoabilidade.
- 3.2. Não é caso de majoração da verba honorária imposta, ante o não acolhimento do recurso.
4. Dispositivo: Recurso desprovido. Sentença mantida.

Apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 128/131, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer c.c indenização para reparação de danos morais, estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos autorais, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do art.

487, inciso I, do CPC, o que faço para CONFIRMAR a tutela anteriormente concedida, tornando-a definitiva e CONDENAR a requerida a indenizar a parte autora a título de danos morais no montante de R\$5.000,00 (cinco mil reais) valor este que deverá ser atualizado à partir do arbitramento e será acrescido de juros de mora desde o evento danoso (18/10/2023), nos termos das Súmulas 54 e 362 do STJ.

Diante da sucumbência, deverá a requerida arcar com as custas e despesas processuais, bem como com honorários do patrono da parte adversa, que arbitro por equidade em R\$ 1.500,00 nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º do Código de Processo Civil.”

Recurso da autora sustentando que ficou privada de sua linha telefônica e internet móvel por 13 dias sem qualquer justificativa ou aviso prévio, insistindo na majoração da indenização por danos morais, que foi fixada em quantia excessivamente branda, e que perdeu tempo útil tentando buscar uma solução por um problema que não deu causa. Pede a procedência da ação para condenar a ré a pagar R\$ 15.000,00 de danos morais, com a majoração da verba honorária nos termos do art. 85, § 11, do CPC (fls. 134/160).

Contrarrazões a fls. 164/175.

Recurso tempestivo. Preparo dispensado, porque tramita com *gratuidade judiciária*.

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. *Encaminhamento do voto:*

Voto pela confirmação da r. sentença de fls. 128/131, porque condutora de adequada solução à lide.

2. *Dos fatos/síntese da demanda:*

2.1. A demanda versa sobre a desativação pela ré, em 18/10/2023, da linha telefônica e internet móvel que era de titularidade da autora, com posterior transferência para terceiro, sem prévia comunicação ou autorização, reativada treze dias após muita reclamação.

2.2. A ação foi julgada *parcialmente procedente* com o que não se conforma a autora, insistindo na majoração da indenização por danos morais. *Sem razão, no entanto.*

3. *Dano moral:*

Não procede o inconformismo da autora quanto ao valor indenizatório imposto *porque:*

a) No arbitramento da indenização para reparação de dano moral deve o juiz, atento ao nexo de causalidade, levar em conta os critérios de *proporcionalidade e razoabilidade* na fixação, atendidas as peculiaridades do caso.

b) Levando em conta a natureza do fato (cancelamento indevido de linha de telefonia móvel) e suas consequências (capaz de implicar em *restrição do crédito, constrangimentos pessoais, dispêndio de tempo e transtornos à atividade e rotina* de vida, que constituem *incômodos superáveis*), a indenização fixada na sentença (R\$ 5.000,00) equivale a pouco mais do que *três salários mínimos* (o que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito indexatório), que reputo adequada ao caso tratado nos autos.

c) O poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização em sede de reparação moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação. Por conta disto, a indenização nunca deve ser arbitrada em valor tão elevado que possa proporcionar ao que sofreu o dano um injustificável enriquecimento.

d) A resposta judicial, reconhecendo a ofensa, é que deve ser tida como corretiva e inibitória. O alento decorrente da procedência da ação deve ser encarado como mais significativo do que o valor indenizatório imposto.

4. Com a manutenção da sentença nada há a acrescentar em relação à verba honorária fixada, uma vez que inaplicável o § 11 do art. 85 do CPC, ficando mantida a sentença em seus termos.

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

Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Telefonia – Inoperância de linha telefônica fixa – Relação de consumo – Ré que não se desincumbiu do ônus que sobre ela pesava de provar qualquer fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da autora (art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC) – Serviço inoperante por mais de três meses mesmo depois de solicitado por diversas vezes o seu reparo – Danos morais configurados – Frustração e desvio produtivo do consumidor – Valor da indenização preservado, considerando as peculiaridades do caso, a razoabilidade e a proporcionalidade – Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1000787-51.2024.8.26.0008; Relator (a): **Monte Serrat**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, não havendo *honorários advocatícios* a serem majorados, porque não imposto encargo a este título à autora-apelante na r. sentença recorrida, e a regra do § 11 do art. 85 do CPC é de majoração e não de arbitramento.

PAULO ALONSO

Relator