



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409649

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032752-65.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA EDUARDA GONÇALVES FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TIM S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1032752-65.2024.8.26.0002

Comarca: 8ª Vara Cível do Foro Regional II de Santo Amaro – Comarca de São Paulo/SP

Juíza Prolatora: Dra. Adriana Marilda Negrão

Apelante: Maria Eduarda Gonçalves Ferreira (JUSTIÇA GRATUITA)

Apelado: TIM S/A

Voto nº 3.311 – cem

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. Sentença de procedência. Apelo exclusivo da autora. Majoração do valor da condenação. Viabilidade. Ausência de provas que demonstrem a contratação de plano móvel em nome da autora. Cobranças indevidas. Evidente falha da segurança na prestação de serviços. “Quantum” indenizatório que comporta majoração para o patamar de R\$ 5.000,00. Montante que se coaduna com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Valor suficiente para cumprir as funções punitiva, pedagógica e compensatória. Precedente deste e. TJSP. Sentença reformada. Recurso provido, sem majoração de honorários.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débitos com Pedido de Indenização por Danos Morais e Tutela de Urgência ajuizada por Maria Eduarda Gonçalves Ferreira em face de TIM S.A, cuja sentença julgou procedente os pedidos da autora para o fim de: a) declarar a inexistência da relação jurídica e do débito referentes ao contrato nº 1.330900774, 'TIM CONTROLE SMART 5.0', determinando-se à ré que interrompa toda e qualquer cobrança vinculada a tal contrato, confirmando a tutela de urgência concedida e, b) condenar a ré a pagar à autora a importância de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de reparação de danos morais. Condenou-se, ainda, a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como honorários advocatícios fixados 20% sobre o valor da condenação (fls. 171/174).

Inconformada, a parte autora apela aduzindo, em síntese, que não concorda com a decisão proferida pelo nobre julgador com relação ao valor fixado a título de danos morais. Alega que o montante arbitrado se afigura irrisório frente à

gravidade da conduta perpetrada pela ré. Sustenta que a alteração unilateral e não autorizada do plano contratado lhe causou constrangimentos e transtornos que extrapolam o mero aborrecimento, sendo aptos a ensejar a fixação de valor reparatório compatível com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e caráter pedagógico da indenização. Invoca, para tanto, precedentes do TJSP em casos análogos, em que foram arbitradas indenizações em patamares superiores, de R\$5.000,00 ou mais, quando configurada alteração de plano de telefonia sem consentimento do consumidor. Assevera que a ré é reincidente em condutas lesivas semelhantes, conforme comprovado por notícias jornalísticas e relatórios de órgãos de defesa do consumidor, a justificar a majoração do valor fixado a título de compensação moral. Requer, por fim, o provimento do recurso (fls. 177/184).

Contrarrazões a fls. 188/202.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e sem preparo, porquanto a parte autora faz jus ao benefício da justiça gratuita (fls. 93). O recurso está pronto para julgamento.

É o relatório.

Ao que se infere dos autos, a autora reconhece que contratou o plano TIM CONTROLE LIG ILIMITADAS 5.0, por meio do contrato nº 1.333482037 firmado juntamente com a empresa ré, no valor mensal de R\$ 29,90.

No entanto, passou a ser cobrada incessantemente pelo plano TIM CONTROLE SMART 5.0 (contrato nº 1.330900774), no valor de R\$ 52,99, o qual alega não ter sido por ela contratado.

O referido contrato desconhecido encontra-se vinculado ao nome da autora, mas seu endereço consta em Itapeverica da Serra, local este que nunca residiu, havendo, pois, indícios de fraude de terceiros. Por fim, narra que, apesar de tentar solucionar o conflito administrativamente, todas as tentativas foram infrutíferas.

Em pedido liminar, requereu a interrupção de toda e qualquer cobrança relacionada ao serviço não contratado, sob pena de multa diária, o qual foi

deferido (fls. 42).

De outro turno, a parte ré disse que a autora é titular da linha (11) 949242027, a qual, desde 04/12/2023, constava no plano TIM CONTROLE SMART 6.0, sendo que, atualmente, se encontra na modalidade pré-paga. Alegou que a autora deixou de pagar as faturas de consumo nos valores de R\$ 52,99, com vencimento em 20/02/2024. E, que não há que se falar em desconhecimento da linha telefônica, tampouco da inutilização dos serviços prestados. Esclareceu que não praticou nenhum ato irregular, sendo-lhe lícito a cobrança administrativa e judicial pelos serviços disponibilizados a seus consumidores. Defendeu que agiu no exercício regular de seu direito, motivo pelo qual se mostra incabível a condenação por danos morais. Requereu seja julgado totalmente improcedente os pedidos iniciais (fls. 99/112).

Réplica a fls. 159/164.

Sobreveio a r. sentença guerreada, que julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“[...] A ação é procedente.

A autora nega que tenha alterado seu plano de telefonia 'Lig ilimitadas 5.0', no valor mensal de R\$ 29,99, vinculado à linha 11 9xxxx xx27 e ao endereço R. Roberto Campos Rodrigues, 49, Jd. Avenida, São Paulo/SP, para o plano 'Tim Controle Smart 5.0', no valor mensal de R\$ 52,99, vinculado à linha 11 9xxxx xx27 e ao endereço R. Senhor do Boinfim, 19, Itapecerica da Serra, São Paulo. Afirmou que jamais residiu em Itapecerica da Serra/SP. Disse que, ao consultar o aplicativo da ré e constatar a alteração de plano de telefonia e de dados pessoais que não reconhece, entrou em contato com a ré, mas a requerida insiste em efetivar cobranças vexatórias referentes a essa dívida impugnada.

Como não é possível à requerente produzir

prova negativa, cumpria à requerida ter comprovado a regular contratação do referido plano 'Tim Controle Smart 5.0' e a solicitação de alteração de dados pessoais da cliente, o que ela não fez.

Saliente-se que a requerida menciona que a relação jurídica existe; porém, não faz o básico, que é apresentar um único documento apto a comprovar a contratação.

Consequentemente, é vazia sua defesa. Assim, de rigor acolher a pretensão de declaração da inexistência da relação jurídica e do débito, tornando definitiva a tutela de urgência.

Por fim, patentes restam os danos morais colhidos pela autora. Consideram-se os constrangimentos colhidos com as cobranças indevidas e a perda de tempo útil.

A fixação da indenização, contudo, não deve se dar pelo valor indicado na petição inicial, porque não pode servir para o enriquecimento do ofendido e, igualmente, não pode se dar por valor ínfimo, devendo servir como meio de repreensão ao ofensor, de forma que não mais repita tal prática.

A indenização deve ser fixada à luz daquilo efetivamente verificado. Por isso é que, nos termos da situação fática, a indenização fixada em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) mostra-se adequada ao caso concreto, servindo para reparar os prejuízos de ordem interna suportados pela autora e para desestimular a ré a repetir sua conduta ilícita, tudo sem acarretar o enriquecimento indevido de qualquer das partes.

Diante do exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGAM-SE PROCEDENTES OS PEDIDOS para o fim de: a) declarar a inexistência da relação jurídica e do débito referentes ao contrato nº 1.330900774, 'TIM CONTROLE SMART 5.0', determinando-se à ré que interrompa toda e qualquer cobrança vinculada a tal contrato, confirmando a tutela de urgência concedida e b) condenar a ré a pagar à autora a importância de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de reparação de danos morais. A verba indenizatória receberá correção monetária pelo IPCA, a partir desta sentença que a fixou, e juros de mora pela taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária aplicado, a partir da citação, conforme nova redação dos arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do Código Civil, dada pela Lei 14.905/24.

Condeno a ré, por força da sucumbência, a pagar as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 20 % do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.”

Pois bem.

De início, constata-se que as questões atinentes à inexigibilidade de débitos ficaram superadas pela falta de impugnação da prestadora de serviços por meio do recurso competente, sendo que a irresignação recursal diz respeito tão somente ao *quantum* fixado à título de indenização por dano moral em razão dos transtornos e incômodos sofridos pela autora.

Dito isto, sabe-se que a justa reparação dos danos morais deve observar os aspectos punitivo – buscando penalizar o causador da lesão pela ofensa praticada –, compensatório – visando proporcionar ao ofendido uma compensação pelo mal suportado – e preventivo – objetivando persuadir o causador do dano ou outras pessoas a não mais cometer atos semelhantes.

A respeito, o c. STJ entende que:

DANO MORAL. REPARAÇÃO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DO VALOR. CONDENAÇÃO ANTERIOR, EM QUANTIA MENOR. Na fixação do valor da condenação por dano moral, deve o julgador atender a certos critérios, tais como nível cultural do causador do dano; condição sócio-econômica do ofensor e do ofendido; intensidade do dolo ou grau da culpa (se for o caso) do autor da ofensa; efeitos do dano no psiquismo do ofendido e as repercussões do fato na comunidade em que vive a vítima. Ademais, a reparação deve ter fim também pedagógico, de modo a desestimular a prática de outros ilícitos similares, sem que sirva, entretanto, a condenação de contributo a enriquecimentos injustificáveis. Verificada condenação anterior, de outro órgão de imprensa, em quantia bem inferior, por fatos análogos, é lícito ao STJ conhecer do recurso pela alínea c do permissivo constitucional e reduzir o valor arbitrado a título de reparação. Recurso conhecido e, por maioria, provido. (REsp n. 355.392/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Castro Filho, Terceira Turma, julgado em 26/3/2002, DJ de 17/6/2002, p. 258.) (g.n).

Nesse viés, para a justa fixação do “quantum” indenizatório deve-se atentar ao bem jurídico lesado, assim como à extensão do dano causado, às condições do ofensor e da vítima, ao grau de culpa, observando-se a natureza coercitiva, compensatória e preventiva da reparação e, ainda, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ou seja, o arbitramento não deve acarretar o enriquecimento ilícito da parte ofendida, mas deve servir aos propósitos a que se destina.

A respeito, o entendimento firmado pelo Exmo. Ministro Sálvio Figueiredo Teixeira, no julgamento do REsp n.º 214.381-MG (DJU de 29.11.1999):

“Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”

No caso concreto, a autora foi cobrada indevidamente por um plano não contratado, o que apenas evidencia falha na prestação de serviços da ré, não fornecendo a segurança que o consumidor espera, devendo responder civilmente, a fornecedora, por eventuais danos gerados pelo fato de serviço, nos termos do art. 14, § 1º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor. E não só, a autora teve de perder tempo e paciência para resolver o problema gerado, exclusivamente, pela conduta da ré, que equivale ao desvio produtivo do consumidor, substrato para responsabilização reparatória por danos morais.

Ademais, a situação vivenciada causou à autora transtornos que fogem à normalidade dos casos, extrapola o mero aborrecimento, infortúnio e desconforto da vida cotidiana, principalmente se considerada sua situação de vulnerabilidade no caso concreto.

Nesse contexto, respeitado entendimento em sentido diverso, reputo ser necessária a majoração da indenização fixada para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor este condizente com o caso em análise, bem sopesados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mas que não se mostra exorbitante e ensejador de enriquecimento sem causa.

A correção monetária deverá incidir nos termos da nova redação do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, utilizando-se o IPCA/IBGE, com coraçoão monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora contados da citação, correspondente à taxa referencial do Selic, deduzido o IPCA.

trazida pela Lei nº 14.905/2024, cujos efeitos iniciam em 30/08/2024, o cálculo de juros aplicáveis à condenação se dará da seguinte forma: Até o dia 29/08/2024, será seguido o antigo regime, aplicando-se juros moratórios de 1% a.m., previsto no art. 161, § 1º do CTN. Após essa data, os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Selic, deduzido o IPCA, conforme art. 406, § 1º do Código Civil e observado o § 3º do mesmo artigo.

A propósito:

“APELAÇÃO. TELEFONIA. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Cabimento. Caso que não se amolda ao sobrestamento determinado no Tema 51 desta Corte. Incontroverso que a contratação da linha telefônica em nome do autor ocorreu mediante fraude. Falha na prestação do serviço configurada. Fatos que não se amoldam a mero descumprimento contratual ou aborrecimento cotidiano. Dano extrapatrimonial caracterizado. Precedentes. Indenização fixada em R\$5.000,00 em atenção às circunstâncias do caso concreto e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ônus sucumbencial integral da apelada, nos termos da Súmula 326 do STJ. Ação procedente. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000475-51.2022.8.26.0459; Relator (a): Rodrigues Torres; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pitangueiras - 2º Vara; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

Por fim, deixa-se de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais em observância ao quanto decidido pelo c. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema 1.059 (*“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.”).

Ante ao exposto, meu pronunciamento final é pelo **PROVIMENTO do recurso da autora** para majorar o valor dos danos morais, conforme fundamentação acima.

EDUARDO GESSE

Relator