

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

2JECIVCEI
2º Juizado Especial Cível de Ceilândia

Número do processo: 0732941-44.2024.8.07.0003

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

REQUERENTE: ANTONIO ROBERTO DOS SANTOS

REQUERIDO: TIM S A

SENTENÇA

Trata-se de ação de conhecimento, submetida ao procedimento da Lei 9.099/95, proposta por ANTONIO ROBERTO DOS SANTOS em desfavor de TIM S/A, partes qualificadas nos autos.

O autor narra que que tem sido alvo de cobranças indevidas por parte da requerida relativas a duas contas já quitadas há mais de dois anos. Assevera que a primeira, com vencimento em 15/02/2023, foi paga em 09/02/2023, e a segunda, com vencimento em 15/03/2023, foi quitada em 13/03/2023.

Afirma que desde 30/03/2023 tem recebido ligações constantes de números com DDDs de vários estados, totalizando 3.213 chamadas até 30/07/2024, o que equivale a uma média de 214 ligações por mês e 71 por dia. As ligações continuam, e os números utilizados não permitem retorno para esclarecimentos.

Informa que trabalha como lanterneiro autônomo, relata que tem deixado de atender clientes, pois acredita que as chamadas sejam da parte requerida.



Alega que a situação tem gerado transtornos pessoais, pois sua esposa está em tratamento médico, e teme que as ligações sejam do hospital informando sobre seu estado de saúde.

Defende que as cobranças indevidas e a insistência das ligações violam seus direitos de personalidade, afetando sua integridade moral e psíquica, causando-lhe prejuízos que ultrapassam meros aborrecimentos cotidiano.

Por essas razões, requer: *i)* a declaração de inexistência dos débitos; *ii)* a cessação das cobranças; *iii)* o ressarcimento em dobro de eventuais valores pagos no transcorrer da demanda; *iv)* a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Em contestação, a parte ré suscitou preliminar de necessidade de correção do polo passivo para constar a empresa TIM S.A., CNPJ 02.241.421/0001-11.

No mérito, alega inexistência de irregularidades na linha telefônica do autor (61984426284) e que, após análise interna, não foram encontrados registros de cobranças em seus sistemas internos, afastando qualquer irregularidade em relação ao autor.

Defende que não houve qualquer conduta ilícita que justifique a indenização pleiteada, requerendo a improcedência total da ação. Subsidiariamente, caso haja condenação, que seja arbitrada de forma proporcional e razoável.

É o relatório.

DECIDO.



Promova a Secretaria a retificação do polo passivo para que, doravante, conste TIM S.A., CNPJ nº 02.421.421/0001-11, com sede na Rua João Cabral de Mello Neto, 850, Torre Sul, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro – RJ, conforme requerido (Id. 221204739).

Preenchidos os pressupostos processuais de constituição e desenvolvimento válido da lide, passo ao exame do mérito.

MÉRITO.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob a ótica do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990).

Aplicam-se ao caso em comento as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços.

O fornecedor responde pelo defeito na prestação do serviço, independente da existência de culpa ou dolo, por integrar o risco do negócio, nos termos do art. 14, § 1º, II do CDC.

A responsabilidade objetiva do fornecedor somente será afastada, quando comprovados fatos que rompem o nexo causal, como, por exemplo, hipóteses de força maior ou culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II do CDC).

No caso, o autor apresentou documentos que comprovam o pagamento das faturas vinculadas ao telefone (61) 98442-6284, com vencimento em 15/02/2023 e 15/03/2023, nas datas de 09/02/2023 e 13/03/2023, respectivamente (Id. 215493501 e Id. 215493502).



Ademais, o documento Id. 215493504 indica que as faturas estão registradas com *status* de “aguardando pagamento” junto à empresa ré.

Em contrapartida, a parte ré apresentou *prints* de tela do seu sistema interno (id. 215493504) que, embora indiquem a ausência de registros de ocorrências, não são suficientes para comprovar que não houve falha na atualização dos dados da conta do autor.

Outrossim, o acervo probatório juntado pelo demandante demonstra múltiplas ligações originadas de números com diferentes códigos de área (DDD), provenientes de diversos estados, além do envio de mensagens de texto encaminhadas pela empresa ré (Id. 215493507).

Importa ressaltar que a demandada, em sua manifestação, não impugnou de forma específica a titularidade dos números utilizados nem o conteúdo das mensagens encaminhadas, limitando-se a alegação de que não constam registros de cobranças em seu sistema interno.

Ademais, é fato notório que empresas de telefonia e de cobrança frequentemente utilizam uma multiplicidade de números para contatar consumidores, seja com o propósito de realizar cobranças, seja para ofertar produtos e serviços, estratégia esta amplamente reconhecida nos litígios consumeristas e nos precedentes jurisprudenciais acerca da matéria.

Nesse contexto, observa-se que a empresa ré não apresentou elementos robustos que pudessem elidir as alegações do autor e comprovar que não houve falha na prestação do serviço.

Logo, é forçoso concluir que os débitos apontados pela ré devem ser declarados inexistentes e que a ré seja compelida a se abster de realizar novas cobranças.

Resta apenas definir se tal comportamento antijurídico da ré foi suficiente para ocasionar ao autor os danos morais que alega ter suportado.



Na espécie, as circunstâncias que envolvem os fatos demonstram que as ligações e mensagens foram realizadas de forma insistente e abusiva, ultrapassando os limites do razoável e ocorrendo, inclusive, fora do horário comercial.

Tais condutas não apenas importunaram o consumidor de maneira excessiva, mas também afetaram sua tranquilidade e bem-estar, configurando violação ao direito de personalidade, a justificar o pleito indenizatório extrapatrimonial contido na peça vestibular.

A propósito, em caso abaixo exposto, esse foi o entendimento da Primeira Turma Recursal do e. TJDFT:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA. OFERTA DE SERVIÇOS. LIGAÇÕES EXCESSIVAS. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

I. Trata-se de recurso inominado interposto pela empresa ré contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condená-la ao pagamento de R\$1.000,00, a título de reparação por danos morais. Nas razões recursais, aduz que a autora não realizou cadastro no “Não Me Perturbe”, deixando de tentar solucionar o problema administrativamente. Alega ausência de ligações excessivas ou provas de que estas se deram por parte da empresa ré. Sustenta que as simples ligações telefônicas, ainda que em quantidade excessiva, não há vedação legal, bem como não são suficientes para gerar dano moral, pois haveria meios de o consumidor evitar o seu recebimento. Por fim, requer a reformar da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

II. Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (ID 37444132 e 37444133). Foram apresentadas contrarrazões (ID 37444141).

III. A relação jurídica entre as partes é consumerista, uma vez que as partes se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do CDC.



IV. A oferta de produtos e serviços por telemarketing não constitui, por si só, ilegalidade ou violação às normas de proteção ao consumidor. Contudo, extrai-se dos autos que as ligações originadas a partir dos terminais constantes na lista indicada pela autora (ID 37444103/ 37444109) possuem o mesmo prefixo, o que evidencia que as excessivas ligações foram realizadas pela operadora ré/recorrente, inclusive com diferença de minutos entre uma e outra ligação em uma sequência de quatro ligações no mesmo dia (art. 373, I, CPC). Ademais, não se mostra razoável imputar a obrigação ao consumidor em recorrer a meios de bloquear tais ligações, como o “não me pertube”, uma vez que as ligações são originadas de inúmeras linhas.

V. A insistência da recorrente em importunar a autora com excessivas ligações em diversos horários e dias da semana, inclusive com vários números no mesmo minuto (ID 37444111) configura prática comercial abusiva e nítida violação à dignidade da autora a justificar reparação por dano moral.

VI. Não restou demonstrada violação ao artigo 5º, X da Constituição Federal e aos artigos 138, 139, 177, 186, 188, 927 e 944 do Código Civil e artigo 14, §3º, II da Lei 8.078/90, elencados pela recorrente.

VII. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. Sentença mantida. Condeno a recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 20% do valor da condenação, a teor do art. 55 da Lei 9.099/95.

VIII. A súmula servirá como acórdão, a teor do art. 46 da Lei 9.099/95.

(Acórdão 1618478, 0704192-46.2022.8.07.0016, Relator(a): FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, data de julgamento: 15/09/2022, publicado no DJe: 28/09/2022.)

No tocante ao *quantum* da indenização por danos morais, a reparação tem duas finalidades: reprimir o causador do dano pela ofensa praticada e amenizar o mal sofrido.

Assim, caberá ao juiz fixar o valor da indenização em consonância com o princípio da razoabilidade, atendidas as condições econômicas do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado. Sem olvidar que a condenação visa a que o mal não se repita maculando o corpo social.



Por conseguinte, calcada nesses pressupostos, a saber: a capacidade econômica das partes, a extensão do dano sofrido, e, ainda, com o escopo de tornar efetiva a reparação, sem se descurar de causar o enriquecimento indevido da parte de quem o recebe, nem impunidade e reincidência por parte do pagador, hei por bem fixar o valor da indenização a título de danos morais em R\$ 1.000,00 (mil reais).

Quanto ao pedido de devolução de valores eventualmente pagos no curso do processo, considerando que não houve registro de pagamentos subsequentes às cobranças das mesmas faturas, não há fundamento para a restituição dos valores, uma vez que não houve pagamento indevido ou repetido após a propositura da demanda.

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para:

1) DECLARAR inexistentes os débitos relacionados ao telefone nº (61) 98442-6284, referentes às faturas (id. 215493501, Id. 215493502) com vencimento em 15/02/2023 e 15/03/2023;

2) DETERMINAR que o réu se abstenha de enviar cobranças ao autor, por qualquer meio, em relação aos mencionados débitos, sob pena de aplicação de multa correspondente ao dobro dos valores que porventura venham a ser cobrados indevidamente;

3) CONDENAR a ré a pagar ao autor a quantia de **R\$ 1.000,00** (mil reais), a título de compensação por danos morais, acrescida de correção monetária pelo INPC e juros de mora de um por cento ao mês a contar da publicação desta sentença.



Em consequência, resolvo o mérito da lide, nos termos do art. 487, I, do CPC/15.

Sem condenação em custas nem honorários de sucumbência.

Havendo interposição de recurso por qualquer das partes, representada por advogado, não havendo mais de se falar em duplo juízo de admissibilidade do recurso (art. 1.010, §3º do CPC/2015), os pressupostos recursais e eventuais pedidos de gratuidade serão analisados pelo órgão *ad quem*. Assim, intime-se a recorrida para que formule as contrarrazões, querendo, através de advogado, no prazo de 10 (dez) dias. Em seguida, encaminhem-se os autos à Turma Recursal.

Transitada em julgado, em havendo pedido de cumprimento de sentença, proceda-se imediatamente à alteração da classe no sistema PJe e, em seguida, INTIME-SE a parte requerida para, no prazo de 15 (quinze) dias, cumprir a obrigação de pagar que lhe foi determinada, sob pena de aplicação da multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação prevista no § 1º do artigo 523 do CPC. Destarte, INTIME-SE pessoalmente a parte requerida para, no prazo de 15 (quinze) dias, cumprir a obrigação de fazer que lhe foi determinada.

Na mesma oportunidade, a parte requerida deverá ser cientificada que, transcorrido o prazo para pagamento voluntário, independente de nova intimação e penhora, poderá apresentar, nos próprios autos, sua impugnação (artigo 525 do CPC). Não sendo realizado o pagamento voluntário, fica, desde já, deferida a realização das medidas constritivas cabíveis para a garantia do crédito, em especial a diligência SisbaJud, em sendo requerida pelo credor.

Em caso de pagamento voluntário da obrigação de pagar fixada, fica desde já o depósito judicial convertido em pagamento e, informados os dados bancários, fica também autorizada a expedição de alvará eletrônico de transferência em favor da parte requerente.

Ocorrido o trânsito em julgado, não sendo realizado o pedido de cumprimento de sentença no prazo de 05 (cinco) dias, e inexistindo outras providências a serem adotadas, dê-se baixa e archive-se.



Sentença registrada eletronicamente nesta data. Publique-se. Intimem-se.

Datado e assinado eletronicamente.

CYNTHIA SILVEIRA CARVALHO

Juíza de Direito

