Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do	1.0000.25.068747-2/001	**Númeração**	5001146-
Relator:	Des.(a) Shirley Fenzi Bertão		
Relator do Acordão:	Des.(a) Shirley Fenzi Bertão		
Data do Julgamento:	21/05/2025		
Data da Publicação:	22/05/2025		

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. COBRANÇAS EXCESSIVAS EM NOME DE TERCEIRO PELO TITULAR DA LINHA TELEFÔNICA. PERDA DE TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. MULTA POR DESCUMPRIMENTO DE LIMINAR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer, determinando a correção do cadastro da autora junto à operadora de telefonia, com a suspensão das cobranças indevidas em nome de terceiro, mas indeferindo o pedido de indenização por danos morais. A autora recorre buscando a condenação da ré ao pagamento de danos morais e a fixação de multa, por descumprimento da liminar.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) verificar se o recebimento excessivo de cobranças em nome de terceiro pelo titular da linha telefônica configura dano moral passível de indenização; e (ii) estabelecer se há descumprimento da liminar e a necessidade de imposição de multa cominatória.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O dano moral caracteriza-se quando há lesão a direitos personalíssimos, como honra e tranquilidade, indo além de mero aborrecimento. O recebimento recorrente de cobranças indevidas em

nome de terceiro, somado à inércia da operadora para corrigir o problema, configura falha na prestação do serviço.

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor reconhece que a perda de tempo injustificada do consumidor na tentativa de solucionar problemas causados pelo fornecedor constitui dano moral passível de indenização.

A prova documental demonstra que a autora buscou reiteradamente solucionar a falha junto à operadora, sem êxito, sendo obrigada a recorrer ao Judiciário, evidenciando a configuração do dano moral.

Considerando o impacto da conduta ilícita e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, o quantum indenizatório deve ser fixado em R$3.000,00, quantia suficiente para compensar o dano e prevenir novas ocorrências.

O descumprimento da liminar pela ré foi comprovado, pois as cobranças continuaram mesmo após a determinação judicial para correção do cadastro. Nos termos do art. 537 do CPC, é cabível a fixação de multa cominatória para compelir a parte ao cumprimento da obrigação.

A multa por descumprimento deve ser fixada em R$500,00 por mensagem ou ligação indevida, limitada ao montante de R$5.000,00, a contar da data da petição que noticiou a continuidade das cobranças.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido para condenar a ré ao pagamento de R$3.000,00 a título de danos morais, corrigidos a partir do arbitramento e acrescidos de juros de mora desde a citação. Multa fixada em R$500,00 por evento descumprido, limitada a R$5.000,00.

Tese de julgamento:

A insistência em cobranças indevidas em nome de terceiro, quando o consumidor já solicitou a correção, configura falha na prestação do serviço e caracteriza dano moral indenizável.

A perda do tempo útil do consumidor na tentativa frustrada de resolver falha do fornecedor constitui dano moral, conforme a Teoria do Desvio Produtivo.

O descumprimento de decisão judicial que determina a correção de cadastro e a suspensão de cobranças indevidas autoriza a imposição de multa cominatória, nos termos do art. 537 do CPC.

A multa cominatória deve ser proporcional ao descumprimento, fixando-se por evento reiterado da conduta ilícita e com limite máximo para evitar excessos.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 497 e 537; CC, arts. 186 e 927.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.068747-2/001 - COMARCA DE CAMANDUCAIA - APELANTE(S): FILOMENA MARIA DE LIMA SOUZA - APELADO(A)(S): TIM /SA

A C Ó R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

DESA. SHIRLEY FENZI BERTÃO

RELATORA

DESA. SHIRLEY FENZI BERTÃO (RELATORA)

V O T O

I - RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto por FILOMENA MARIA DE LIMA SOUZA contra sentença de ordem 42, proferida pela MMª. Juíza de Direito Caroline Dias Lopes Bela, da Vara Única da Comarca de Camanducaia que, nos autos da "ação de obrigação de fazer" movida em face de TIM /SA, julgou parcialmente procedente o pedido inicial, nos seguintes termos:

"[...]Trata-se de obrigação de fazer com indenização por danos morais ajuizada por FILOMENA MARIA DE LIMA em face de TIM S/A.

A liminar foi deferida, id 10236660098.

Contestação, id 10304597739.

Não houve interesse em provas.

Vieram os autos conclusos.

É o relatório. Decido.

Não há preliminares ou questões processuais pendentes de apreciação.

No mérito, restou incontroverso que a parte autora recebeu mensagens e ligações de cobrança em nome de terceiro desconhecido. A parte ré cumpriu a liminar e atualizou o cadastro da parte autora, estando suspensa as cobranças de titularidade em nome

de terceiro.

Portanto, verifica-se que a obrigação de fazer foi satisfeita e o pedido deverá ser julgado procedente, pois foi reconhecido o erro no cadastro.

Passo a analisar o pedido de danos morais. Sabe-se que os danos morais é caracterizado como dano extrapatrimonial, que emerge da dor, do vexame, da ofensa à honra e dignidade que, fugindo à normalidade, interfere intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar que. No caso, não foram experimentados pela parte autora, em razão de ligações e mensagens de cobranças em nome de terceiro, portanto não se mostraram bastantes para causar lesão dessa natureza, assim por ausência de provas, o pedido de danos morais deverá ser julgado improcedente.

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, para confirmar a tutela de urgência para que a ré promova a retificação definitiva do cadastro da autora, abstendo-se de realizar quaisquer cobranças em nome de terceiros.

JULGO IMPROCEDENTE os danos morais.

Julgo extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência mínima da parte ré, custas e honorários em 10% do valor da causa pela parte autora, suspensa a exigibilidade diante da justiça gratuita deferida".

Em suas razões recursais (ordem 44), alega a autora, ora apelante, em suma, que "é, por quase cinco anos, titular da linha (035) 99118-6777, operada pela Apelada, efetuando regularmente seus pagamentos, sem qualquer pendência"; que "havia mais de seis

meses, quando do protocolo da inicial, recebia insistentes ligações e mensagens de cobrança da operadora direcionadas a terceira pessoa, Annelise (ID 10207056108 e 10207057654). Mesmo no acesso virtual de seu cadastro constavam os dados da desconhecida (ID 10207054516)"; que em contato com o SAC da operadora, foi informada de que sua linha estava registrada em nome de terceira pessoa; que efetuou reclamação junto à plataforma "Reclame Aqui", tendo obtido informação de que a pendência havia sido solucionada, o que, em verdade, não ocorreu; que foi até à loja física e recebeu orientação de que pedisse o cancelamento da linha para solicitação de uma nova, "(...) o que se mostra absurdo em face dos quase cinco anos em que tal número lhe pertence".

Sustenta que, em razão dos fatos narrados, sofreu danos morais passíveis de serem indenizados, pois "por conduta reprovável da empresa Apelada, recebeu inúmeras ligações e mensagens de cobrança em seu número pessoal". Ademais, foi demonstrado completo descaso da TIM na solução do problema, sendo certo que "mesmo diante de mandamento judicial (...)o número prossegue com pessoa desconhecida em cadastro".

Conclui que os "prints do celular da Apelante dão conta de que prosseguiram (e prosseguem) ao celular da autora inúmeras mensagens direcionadas à desconhecida que possuída mesmo cadastro de linha telefônica", daí porque se faz necessário o arbitramento de multa cominatória por descumprimento da decisão liminar.

Ao final, pugna pelo provimento do recurso para que i) seja cominada multa pelo descumprimento da ordem de retificação do cadastro da Apelante, em R$1.000,00, por mensagem ou ligação recebida em nome da terceira Annelise; ii) seja a ré condenada à reparação pelos danos extrapatrimoniais experimentados, no valor de R$10.000,00.

Sem preparo, por litigar sob o pálio da justiça gratuita.

Contrarrazões à ordem 47.

É o relatório.

II - ADMISSIBILIDADE

Presentes os pressupostos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso.

III - FUNDAMENTAÇÃO

A partir do relatório recursal e da síntese fático-processual relatada na sentença supratranscrita, cinge-se a controvérsia à análise da ocorrência de danos morais passíveis de serem indenizados.

Impende salientar que, à míngua de insurgência recursal manifestada pela operadora de telefonia, transitou em julgado a sentença no ponto em que reconheceu a obrigação da ré em retificar os cadastros da linha telefônica, em nome da aurora, de forma definitiva.

Pois bem.

É cediço que, o dano moral, em razão de ato ilícito, está previsto tanto na Constituição Federal como no Código Civil, sendo passível de indenização em virtude de lesão a direitos personalíssimos da vítima, nos termos do disposto nos artigos 186 e 927 do Código Civil.

Sabe-se que para a configuração do dano moral não basta só a ocorrência de uma lesão proveniente de um ato ilícito, conforme ensina a doutrina, in verbis:

[...] haverá necessidade de se fazer a análise do caso concreto e verificar se, em razão da lesão - que a lei deixou evidente tratar-se de ofensa física -, pode ser levíssima e sem maiores conseqüências ou repercussão, o ofendido sofreu alguma ofensa moral, como o pretium doloris, agressão da honra, da imagem ou qualquer outro sentimento anímico. (STOCO, Rui. Tratado de Responsabilidade civil: doutrina e

jurisprudência. 7a. edição revista, atualizada e ampliada. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007).

Assim, no tocante aos danos extrapatrimoniais, sua ocorrência só se efetiva quando a ofensa é capaz de gerar lesão a direitos intrínsecos à personalidade do indivíduo, violando, por exemplo, sua honra, imagem, integridade física e psíquica, etc.

Destarte, para que haja caracterização do dever de indenizar, é imprescindível a evidência de uma circunstância gravemente injuriosa, relevante o suficiente para ocasionar ao ofendido dano em seu patrimônio moral, em razão de sentimento negativo causado por vexame, constrangimento, humilhação, dor.

Na espécie, alega a autora que por quase cinco anos é titular da linha telefônica 03599118-6777, todavia, há mais de seis meses "recebe insistentes ligações e mensagens de cobrança da operadora direcionadas a terceira pessoa, Annelise". Narra que procurou a operadora de telefonia para resolver o problema administrativamente, todavia, sem sucesso. Buscou, assim, à luz da teoria do desvio produtivo, a respectiva compensação pelos danos morais sofridos.

Para corroborar suas alegações, a requerente acostou aos autos tela de seu celular, demonstrando as inúmeras ligações recebidas, cobrando pessoa de nome Annelise, além das respectivas mensagens, confira-se:

Foi acostada à inicial, ainda, print das reclamações registradas junto à plataforma "Reclame Aqui", além de protocolo de atendimento registrado junto à operadora de telefonia para tentativa - frustrada - de resolução do problema:

Neste ponto, sabe-se que vem ganhando força na doutrina (Marcos Dessaune, Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48; Pablo Stolze, Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível

em: https://jus.com.br/artigos/23925) e na jurisprudência (REsp 1634851/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2017, DJe 15/02/2018) a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, segundo a qual a "perda injusta e intolerável" de seu tempo útil constitui fato bastante para causar-lhe dano extrapatrimonial passível de indenização.

A tese também tem encontrado boa receptividade nos julgados deste TJMG, como se vê dos seguintes excertos:

"A situação fática de (...) demasiada perda de tempo útil por consumidor na busca da solução extrajudicial e judicial de controvérsia motivada por conduta ilícita do fornecedor extrapola o mero dissabor e resulta em efetivo dano moral." (TJMG - Apelação Cível 1.0183.14.014570-1/001, Relator(a): Des.(a) Leite Praça, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 16/03/2016, publicação da súmula em 29/03/2016)

"A pretensão indenizatória também é legitimada em decorrência do desgaste e significativo tempo despendidos na tentativa de solução extrajudicial, face à consagrada tese do desvio produtivo ou perda de tempo útil." (TJMG - Apelação Cível 1.0407.14.001949-5/001, Relator(a): Des.(a) Newton Teixeira Carvalho, 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 19/07/2018, publicação da súmula em 27/07/2018

"Embora consagrada a orientação de que o inadimplemento contratual não revela ocorrência de dano moral, a falha no serviço que provoca a perda considerável do tempo útil do consumidor enseja reparação por dano extrapatrimonial." (TJMG - Apelação Cível 1.0479.14.004989-7/002, Relator(a): Des.(a) José Marcos Vieira , 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 27/06/2018, publicação da súmula em 06/07/2018)

A este respeito, diferentemente do que entendeu o juízo de origem, tenho que o recebimento excessivo de cobranças em seu celular, somada às tentativas frustradas de solução do problema

administrativamente, subtraíram o tempo útil da consumidora, causando-lhe perturbação que ultrapassa a barreira dos meros aborrecimentos, e configura situação que enseja indenização por danos morais.

Ora, atualmente, o uso do aparelho celular é inerente às atividades do cotidiano de qualquer pessoa, não havendo como se negar que, o recebimento diário de ligações de cobrança direcionadas a terceiro estranho, é circunstância capaz de perturbar a paz e o sossego para o trabalho e o descanso, além de causar constrangimento ao titular da linha que se encontra adimplente com suas mensalidades.

Desse modo, impõe-se reconhecer a ocorrência do dano moral passível de ser indenizado.

Relativamente ao quantum indenizatório, como se sabe, não existe forma objetiva de aferir e quantificar o constrangimento e o abalo psíquico decorrente de infundada acusação da prática de ato juridicamente condenável. Todavia, doutrina e jurisprudência estão conjugando esforços para estabelecimento de parâmetros.

Em casos desta natureza, recomenda-se que o julgador se paute pelo juízo da equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, devendo o quantum da indenização corresponder à lesão e não a ela ser equivalente, porquanto impossível, materialmente, nesta seara, alcançar essa equivalência.

Portanto, o ressarcimento pelo dano moral, decorrente de ato ilícito, é uma forma de compensar a dor causada e não deve ser usado como fonte de enriquecimento ou abusos. A sua fixação deve levar em conta o estado de quem o recebe e as condições de quem paga.

Nesse contexto, ponderadas as peculiaridades do caso concreto, notadamente o tempo em que foram recebidas as ligações de cobrança (mais de seis meses), o tempo despendido registrando reclamações administrativas sem sucesso, as condições socioeconômicas das partes e o grau de culpa dos envolvidos, e,

considerando os critérios adotados por esta Câmara em situações análogas, entendo adequada a fixação do quantum indenizatório no importe de R$ 3.000,00 (três mil reais), quantia esta que proporciona a reparação do dano e o efeito pedagógico ao ofensor, evitando-se a reiteração de condutas dessa natureza, sem que haja enriquecimento indevido.

O referido valor deverá ser acrescido de correção monetária pelo índice previsto no parágrafo único do art. 389 do Código Civil, a partir do arbitramento, segundo o enunciado nº. 362 da Súmula do STJ, bem como de juros de mora desde a citação nos termos do art.405 c/c art. 406, §1º, do Código Civil.

- DA MULTA PELO DESCUMPRIMENTO DA LIMINAR

Por fim, busca a autora, ora apelante, a fixação de multa pelo descumprimento da liminar deferida na origem. Alega que foi formulado pedido nesse sentido perante o juízo a quo, todavia, não houve pronunciamento a este respeito.

Como cediço, de acordo com o disposto no artigo 497 do CPC, nas ações que têm por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, tomar as providências cabíveis e necessárias para assegurar o resultado prático ou a efetivação da tutela específica.

Corroborando, o diploma processual também fez constar, expressamente, a possibilidade da fixação de multa pelo juiz, independentemente de requerimento da parte, para cumprimento de decisão proferida em tutela provisória de urgência na fase de conhecimento, conforme preceitua o art.537 do CPC, vejamos:

Art. 537. A multa independe de requerimento da parte e poderá ser

aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito.

§ 1o O juiz poderá, de ofício ou a requerimento, modificar o valor ou a periodicidade da multa vincenda ou excluí-la, caso verifique que:

I - se tornou insuficiente ou excessiva;

II - o obrigado demonstrou cumprimento parcial superveniente da obrigação ou justa causa para o descumprimento.

§ 2o O valor da multa será devido ao exequente.

§ 3º A decisão que fixa a multa é passível de cumprimento provisório, devendo ser depositada em juízo, permitido o levantamento do valor após o trânsito em julgado da sentença favorável à parte. (Redação dada pela Lei nº 13.256, de 2016) (Vigência)

§ 4o A multa será devida desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e incidirá enquanto não for cumprida a decisão que a tiver cominado.

§ 5o O disposto neste artigo aplica-se, no que couber, ao cumprimento de sentença que reconheça deveres de fazer e de não fazer de natureza não obrigacional.(grifo nosso)

Registro que a fixação da multa não visa obrigar o réu ao seu pagamento, mas, tão-somente, de compeli-lo a entender melhor cumprir a obrigação específica do que assumir o ônus de descumprir a ordem judicial.

Assim, a astreintes constitui meio de coerção processual e desempenha papel intimidativo, a fim de compelir a parte ou devedor

ao adimplemento da determinação judicial, motivo pelo qual, perfeitamente possível a sua fixação em sede de deferimento de tutela provisória de urgência na fase de conhecimento.

Na espécie, constata-se ter sido deferida a tutela provisória de urgência em 28/05/2024 (ordem 16), determinado que a operadora ré retificasse o cadastro da autora como proprietária da linha telefônica nº (035) 99118-6777, bem como se abstivesse de qualquer cobrança de titularidade de terceiro. Na ocasião, todavia, não foram fixadas astreintes para o caso de descumprimento da obrigação, o que deu ensejo à oposição de embargos de declaração pela requerente, à ordem 17.

Ocorre que, em face da notícia de cumprimento liminar, noticiado pela ré à ordem 19, teve por bem o juízo de origem rejeitar os aclaratórios (ordem 24).

Nada obstante, em 27/08/2024, por meio da petição de ordem 28, a parte autora informou que a operadora não cumpriu a determinação, persistindo as ligações e mensagens enviadas a seu telefone, conforme comprovado por meio de print anexado àquela manifestação. Pediu, assim, o arbitramento de multa, nos termos do art.537 do CPC.

A este respeito, de fato, não se manifestou o juízo, que prolatou sentença, confirmando a tutela, sem, todavia, arbitrar multa para o caso de descumprimento que já havia sido noticiado.

Nesse cenário, para evitar a reiteração da conduta que, ao que tudo indica, ainda persiste, tenho por bem fixar multa de R$500,00 (quinhentos reais) por evento descumprido (ligação/mensagem recebida), limitada a R$5.000,00, a incidir a partir da petição protocolada pela autora à ordem 28, em 27/08/2024.

IV - DISPOSITIVO

Ante o exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO para,

em reforma parcial da sentença, condenar a ré ao pagamento de R$3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais, valor a ser acrescido de correção monetária pelo índice previsto no parágrafo único do art. 389 do Código Civil, a partir do arbitramento, segundo o enunciado nº. 362 da Súmula do STJ, bem como de juros de mora, desde a citação, nos termos nos termos do art. 405 c/c art. 406, §1º, do Código Civil. Arbitro, ainda, multa para o caso de descumprimento da obrigação de fazer determinada na origem, ora fixada em R$500,00 (quinhentos reais) por evento descumprido (ligação/mensagem recebida), limitada a R$5.000,00, a incidir a partir de 27/08/2024.

Por conseguinte, condeno a ré/apelada ao pagamento das custas recursais e dos honorários advocatícios de sucumbência, ora fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação, nos termos do art.85, §2º do CPC.

Incabível a majoração da verba honorária, por força do Tema Repetitivo nº1.059 do STJ.

É como voto.

DES. RUI DE ALMEIDA MAGALHÃES

Via de regra, tenho entendido que a busca pelo consumidor dos seus direitos, por diversos meios à sua disposição, inclusive pelo acionamento da máquina judiciária, é uma garantia constitucional e deve ser sempre incentivada e facilitada, mas não pode ser entendida, isoladamente, como um ato causador de perda de tempo ou de desgaste emocional a ponto acarretar danos morais.

Ademais, ressalto que a aplicação da teria do desvio produtivo ou perda do tempo útil do consumidor exige prova robusta e consistente nesse sentido, não produzida na espécie.

Entretanto, no presente caso, a prova documental demonstra que a autora buscou reiteradamente solucionar a falha junto à operadora, sem êxito, sendo obrigada a recorrer ao Judiciário, evidenciando a configuração do dano moral, mormente pelo descaso da ré com uma demanda legítima do consumidor.

Por essa razão, neste caso, acompanho a relatora.

DES. MARCELO PEREIRA DA SILVA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO."