



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO  
Seção de Direito Privado  
31ª Câmara

1

**Registro: 2022.0001015691**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007674-92.2022.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante APARECIDA CAROLINE ÉLLEN DE ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TIM S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ROSANGELA TELLES (Presidente) E FRANCISCO CASCONI.

São Paulo, 12 de dezembro de 2022.

Assinatura Eletrônica  
**ADILSON DE ARAUJO**  
**RELATOR**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO  
Seção de Direito Privado  
31ª Câmara

2

Apelação Cível nº 1007674-92.2022.8.26.0114 (Digital)  
Comarca : Campinas – 3ª Vara Cível  
Juiz (a) : Anderson Pestana de Abreu  
Apelante : APARECIDA CAROLINE ÉLLEN DE ARAUJO (autora)  
Apelada : TIM S.A. (ré)

**Voto nº 37.897**

**APELAÇÃO. TELEFONIA CELULAR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. HABILITAÇÃO DE CHIP A DOIS USUÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. DANO MORAL CONFIGURADO. SITUAÇÃO FÁTICA QUE IMPÔS À AUTORA ESFORÇO EXTRAORDINÁRIO PARA VER A QUESTÃO OPERACIONAL SOLUCIONADA NA IMINÊNCIA DE PERDER O NÚMERO DE TELEFONE PARA O SEGUNDO HABILITADO. PROFISSIONAL DA NUTRIÇÃO, A AUTORA HAVIA PREPARADO MATERIAL GRÁFICO COM A DIVULGAÇÃO DO NÚMERO TELEFÔNICO. PORTADORA DA SÍNDROME DE "PROTEUS" COM AMPUTAÇÃO DA PERNA ESQUERDA, TEVE QUE SE DESLOCAR À LOJA FÍSICA DA RÉ EM CIRCUNSTÂNCIA QUE DEVERIA SE POUJAR FISICAMENTE EM VIRTUDE DE TRATAMENTO, REABILITAÇÃO E CIRURGIA. DANOS REPARÁVEIS TIPIFICADOS. CAUSAÇÃO DE DESPRESTÍGIO, DEPRECIÇÃO E DESGASTE INCOMUM. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00. VALOR ADEQUADO. RECURSO PROVIDO.** *Caso de aquisição de chip com linha móvel pela autora junto à ré, cujo produto foi habilitado concomitantemente para uso de terceiro desconhecido. Verossimilhança nas alegações da autora e documentos que instruíram sua petição inicial, cuja resposta negativa trazida pela ré não foi suficiente para afastar os fatos constitutivos do direito alegado. Incontroversa a falha na prestação dos serviços causada pela ré que vendeu o mesmo produto/serviço (chip + número de linha telefônica móvel) a duas pessoas. Por isso, deve responder objetivamente pelos danos causados à autora pelos danos morais suportados. A autora é portadora da síndrome de "Proteus" com amputação no membro inferior (perna esquerda). A resolução dessa dupla habilitação do chip a pessoas ao mesmo tempo exigiu da autora o deslocamento até a loja física na cidade de Campinas-SP. Pode-se, então, enfatizar a ocorrência de danos ressarcíveis de ordem moral. A falha operacional desbordou e atingiu a esfera jurídica da autora causando-lhe sentimentos negativos de desprestígio, depreciação, desgaste e constrangimento.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO  
Seção de Direito Privado  
31ª Câmara

3

**APARECIDA CAROLINE ÉLLEN DE ARAUJO** ajuizou ação de indenização por danos morais em face de **TIM S.A.**

O Juiz de Direito, por respeitável sentença de folhas 93/95, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido inicial, extinguindo processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil (CPC). Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixou em 10% do valor da causa. Para execução, deve ser observada a gratuidade da justiça concedida.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação. Em resumo, alegou compra de um chip na loja da ré para utilização profissional. Como nutricionista fez a divulgação do número do telefone, mas após uma semana da aquisição, recebeu contato de terceiro estranho (Sr. Marcelo) alegando possuir o mesmo número (fl. 101). Não teve êxito na solução do problema junto à ré. A titularidade da linha móvel estava de fato em nome do Sr. Marcelo que, encontrou um meio de ajudar a recorrente e evitar o desperdício de investimento efetuado na divulgação do material com o número de telefone. Declarou-se portadora da síndrome de “Proteus”; possui amputação no membro inferior (perna esquerda) [fls. 103 e 111]. Fez cirurgia em 05/03/2022 e não podia se submeter a esforço físico. O deslocamento até as dependências da ré foi indispensável já que não havia outra solução. Citou o protocolo nº 20221012110068 para comprovar que o número estava em titularidade do Sr. Marcelo, porém tais gravações não foram juntadas nos autos. *“Ademais, a recorrida não juntou nenhum documento para comprovar as alegações, a*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO  
Seção de Direito Privado  
31ª Câmara

4

*Recorrente, por sua vez, comprovou os prejuízos sofridos com diversos documentos, quais sejam: ativação do número (documento 5 – fls. 21 e 22); impasses com o número (documento 6 – fls. 23); conversas no WhatsApp com o Sr. Marcelo (terceiro que comprou o mesmo número - documento 7 – fls. 24 a 33); tentativas de solução com a TIM por meio de ligações (documento 8 – fls. 34 e 35); compra de material personalizado com o número (documento 9 e 10 – fls. 36 a 40); comprovantes da prótese (documento 11 – fls. 41 e 42) e comprovante de cirurgia (documento 12 – fls. 43 e 44).” Faz jus ao dano moral. Ficou angustiada em perder o número de telefone e perder o investimento. Foi tratada com descaso. Pede indenização na ordem de R\$ 10.000,00 (fls. 98/114).*

Em contrarrazões, a ré defendeu a manutenção da sentença. Nega ter cometido ato ilícito. Não há falha na prestação dos serviços. Inexiste dano moral. O apelo deve ser desprovido (fls. 118/128).

**É o relatório.**

Trata-se de caso de aquisição de chip com linha móvel nº (19) 98201-5554 pela autora junto à ré cujo produto foi habilitado para uso de terceiro desconhecido com uso concomitante.

Há verossimilhança nas alegações existentes na petição inicial e documentos que serviram à respectiva instrução (fls. 21 e 23/40).

Incontroversa a falha na prestação dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO  
Seção de Direito Privado  
31ª Câmara

5

serviços causada pela ré que vendeu o mesmo produto/serviço (chip + número de linha telefônica móvel) a duas pessoas que no presente caso deve responder objetivamente pelos danos causados à autora pelos danos morais suportados.

A sociedade não pode se acostumar com situações dessa natureza cujo comportamento da ré na atuação do caso foi absolutamente desrespeitosa. A controvérsia foi solucionada graças à boa-fé do Sr. Marcelo, terceiro estranho à lide que deliberadamente buscou ajudar a autora para não prejudicar seu investimento feito na divulgação do material gráfico com a postagem do número de telefone para a prestação de serviço de nutrição. Havia iminente risco de a autora perder o número de telefone, por isso, a solidariedade prestada (fl. 33)

No caso, é preciso destacar que a autora é portadora da síndrome de “proteus” com amputação no membro inferior (perna esquerda) [fls. 41/42].

A resolução dessa dupla habilitação do chip a pessoas ao mesmo tempo exigiu da autora o deslocamento até a loja física na cidade de Campinas-SP (fls. 32/33).

Pode-se, então, enfatizar a ocorrência de danos ressarcíveis de ordem moral. A falha operacional desbordou e atingiu a esfera jurídica da autora causando-lhe sentimentos negativos de desprestígio, depreciação, desgaste e constrangimento.

Por isso, respeitado entendimento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO  
Seção de Direito Privado  
31ª Câmara

6

diverso da Juíza, vislumbro, sim, danos reparáveis de R\$ 10.000,00 pelo fato extraordinário deflagrado pela má prestação dos serviços.

O potencial econômico da ré permite essa fixação que atende bem a reparação do injusto provocado.

Posto isso, por meu voto, **dou provimento ao recurso** interposto pela autora para, reconhecido o dano moral, condenar a ré ao pagamento da indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) corrigido monetariamente a partir do arbitramento, nos termos da súmula 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça (C. STJ), acrescido de juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil (CC). Pela sucumbência da ré, fixe-se honorários advocatícios em prol dos patronos da autora para 20% (vinte por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Assinatura Eletrônica  
**ADILSON DE ARAUJO**  
Relator