



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**APELAÇÃO Nº 5004951-83.2022.8.24.0018/SC**

**RELATOR:** DESEMBARGADOR SELSO DE OLIVEIRA

**APELANTE:** SIMONE MARCON (AUTOR)

**APELADO:** TIM S A (R U)

**RELATÓRIO**

A bem do princípio da celeridade e da economia processual, adoto o relatório elaborado na sessão de julgamento, *in verbis* (evento 25, SENT1):

*SIMONE MARCON* ajuizou Ação de Reparação de Danos Morais c/c Repetição de Indébito em desfavor de *TIM S A.*, ambos individuados nos autos.

Sustentou a parte autora ter aderido ao plano de telefonia "Tim Black A Hero" da ré, com mensalidade de R\$ 109,99, quando em maio de 2021 recebeu proposta da requerida via ligação telefônica para contratar o plano "Tim Black Família A, com a inclusão de outro número telefônico pelo mesmo valor da mensalidade. Todavia, a requerida não cumpriu sua oferta, passando a cobrar valores superiores - R\$ 166,67 em junho e R\$ 204,18 em julho de 2021, além de incluir número telefônico desconhecido ao plano.

Contou ter contado a ré diversas vezes sem êxito e, então, promovido reclamação administrativa perante o Procon, quando a requerida ofertou acordo de deduzir R\$ 100,00 das faturas dos próximos dez meses. Aduziu que a requerida não cumpriu o acordo; ao contrário, acrescentou o valor de R\$ 100,00 às faturas, cobrando no mês de setembro o valor de R\$ 322,84. Mencionou ter adimplido as faturas porque necessitava dos serviços de telefonia.

Fundada nesses motivos, requereu a condenação da ré a devolver em dobro os valores pagos a maior no valor estimado de R\$ 1.250,59 e a indenizá-la no valor de R\$ 10.000,00 por danos morais. Valorou a causa, postulou a gratuidade da justiça e a inversão do ônus da prova. Carreou documentação (Evento 1).

Instada a comprovar a alegada hipossuficiência, a autora juntou documentos (Evento 7).

Na decisão de Evento 9 foi deferida a gratuidade da justiça e determinada a citação.

Citada, a requerida alegou ter realizado pesquisa minuciosa em seu sistema interno e não encontrado irregularidades no serviço prestado. Informou que os números de protocolos juntados pela autora não são suficientes a comprovar ter buscado solução na via administrativa. Reforçou que a cobrança indevida sem outros reflexos não acarreta danos morais passíveis de reparação. Pugnou para que a repetição do indébito, se deferida, seja de forma simples. Ao cabo, impugnou a inversão do ônus da prova e a concessão da gratuidade da justiça e requereu a improcedência dos pedidos. (Evento 16).

Na réplica, a autora refutou as teses defensivas (Evento 20).

Ajuda a Nadia Ine Schmid a decidir (evento 25, SENT1):

Ante o exposto, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados por *SIMONE MARCON* em face de *TIM S A* nos seguintes termos:

a) **CONDENO** a requerida a restituir em dobro os valores cobrados nas faturas da autora a título de plano de telefonia e a título de "outros créditos e débitos" acima de R\$ 109,99 no período de 15-06-2021 a 15-06-2022, cujo pagamento pela autora deverá ser comprovado em fase de cumprimento de sentença, observada a incidência de correção monetária pelo INPC a contar de cada desembolso e juros de mora de 12% ao ano a contar da citação;

b) **JULGO improcedente** o pedido de indenização por danos morais.

Diante da sucumbência recíproca, condeno cada qual das partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais. Condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios de 15% sobre o valor da indenização por danos morais postulada. Por sua vez, condeno a requerida ao pagamento de honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação ao patrono da autora.

A exigibilidade das verbas devidas pela autora ficarão sobrestadas na forma do art. 98, §3º do Código de Processo Civil, pois concedida a gratuidade da justiça.

Apelo da autora, no evento 29, APELAÇÃO Nº 01, inibindo na indenização por dano moral pelo decurso do prazo de interposição.

Contra a decisão no evento 34, CONTRAZI, pelo desprochimento do recurso.

No evento 8, PET1, a requerida informou o pagamento do valor da condenação em primeiro grau.

O recurso foi recebido no duplo efeito (evento 9, DESPADEC1).

Pe iciono a a ora, no e en o 13, PET1, di endo q e "o valor da condenação carece de cálculo em cumprimento de sentença, além de que a apelante está recorrendo da sentença, de modo que impugna-se tal petição/pagamento, não o reconhecendo".

## VOTO

### 1 Admissibilidade

Por meio da decisão de e en o e en o 9, DESPADEC1 j e reconhece o preenchimento do prepo o de admissibilidade rec r al, ra o pela q al ra ifico o recebimen o do reclamo.

### 2 Mérito

Alega a a ora q e, "diante da constatação da cobrança indevida, a qual fora imposta à apelante de forma arbitrária, sem esclarecimentos e de forma totalmente controversa, a apelante prontamente ligou para a apelada, dirigiu-se incontáveis vezes ao endereço da apelada na cidade de Chapecó/SC, apresentou nos autos números de protocolos administrativos das ligações que efetuou (muito embora a r. magistrada assim não tenha vislumbrado), e, não bastasse, teve de abrir reclamação junto ao Procon Municipal, já que a apelada pouco caso fez com a demanda da apelante. Em sede de Procon, a apelada comprometeu-se a descontar R\$ 100,00 da apelante pelo período de 10 meses, a fim de dar termo ao imbróglio, no entanto ENGANOU A APELANTE, vindo a ludibria-la, passando a COBRAR R\$ 100,00 A MAIS" (e en o 29, APELA ão1p. 4).

In i e q e a cond a da r ca o -lhe abalo moral pa el de compen a o.

Com ra o.

Na pe a e ordial, rela o a a ora q e em maio de 2021 recebe ma propo a da r para con ra ar o plano Tim Black Fam lia A, com o me mo alor do plano an erior (R\$ 109,99), incl indo o ro n mero de cel lar. Con do, a fa ra eg in e apre en aram alore periore ao con ra ado e ma o ra linha elef nica de conhecida foi adicionada ao plano.

Afirmar en rado em con a o com a r ria e e , an o por elefone q an o pe oalmen e, e regi ro reclama o no Procon, endo a r oferecido m de con o de R\$ 100,00 por 10 me e . No en an o, a fa ra po eriore indicaram cobran a adicionais de R\$ 100,00 men ai , carac eri ando ab i idade.

Como cedi o, n o q alq er i a o o a o q e en eja abalo an mico pa el de compen a o, e q e, para a config ra o de a e p cie de dano, nece rio q e haja ofrimen o acima da normalidade, o q e re l e in ofi ma elmen e a ingida a honra, a in egridade moral, o e ado p icol gico do indi d o.

No pre en e ca o, a recorren e po la indenia o por dano morai com ba e na aplica o da **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor** (o empo il perdido).

Por opor no, em rela o referida eoria, rago baila e cer o do o o do de embargador Seba i o C ar E angeli a, q ando do j lgamen o do rec r o de Apela o C el n. 0042952-67.2009.8.24.0023:

*É fato gerador de abalo moral a sujeição do consumidor a reiteradas e infrutíferas diligências, submetendo-o a constrangimento desnecessário, perda de tempo e desgosto, ocasionados por resistência injustificada, pelo fornecedor, de dar cumprimento à norma inscrita no art. 18 do Código de Defesa do Código de Defesa do Consumidor.*

*Assentado que o vício no produto, por si só, não enseja dano moral, é necessário avaliar se concorreram circunstâncias especiais que ocasionaram abalo anímico a justificar o acolhimento da pretensão indenizatória acolhida na origem. Um dos aspectos sobrelevados nessa análise é o tempo despendido pelo consumidor na tentativa de solucionar um problema para o qual, respeitado o princípio da boa-fé objetiva, o fornecedor deveria prontamente apresentar solução.*

*Em relação ao tempo perdido, colhe-se de artigo publicado na Revista de Direito do Consumidor:*

*O dano temporal ou cronológico por desvio do produtivo e perda de tempo útil e/ou livre é fenômeno típico da sociedade tecnológica pós-moderna, gozando de inegável presença fática que não pode mais ser ignorada pelos juristas brasileiros e mundiais. Daí por que inspirando-se na lição do desembargador André Gustavo Correia de Andrade, é intolerável que os consumidores percam seu tempo útil e livre em decorrência de condutas abusivas imputáveis unicamente aos fornecedores de serviços/produtos que não se dispõem à solução rápida e adequada das demandas consumeristas avalizadas pela Constituição e pelo Código de Defesa do Consumidor.*

*Verdadeiramente, o dano temporal por desvio produtivo ou desperdício de tempo útil e/ou livre do consumidor é realidade inarredável aferível à luz de cada caso concreto e pela regra de experiência ordinária do magistrado, a fim de separar mero aborrecimento do efetivo dano indenizável por perda do tempo útil e desvio produtivo.*

*Em suma, o direito à indenização compensatória do dano temporal ou cronológico enquanto categoria lesiva autônoma -, é consequência do sistema aberto de tutela da dignidade humana e de responsabilização civil, merecendo análise atenta e detida dos intérpretes e operadores do direito brasileiro. Aliás, tutelar juridicamente o tempo humano é também respaldar a liberdade, valorizar a vida, a família, o trabalho, o estudo, o afeto e tantos outros bens caros à personalidade humana em meio ao cotidiano veloz da sociedade da informação. No entanto, os Tribunais pátrios geralmente ainda conferem efetividade à tutela jurídica do tempo de modo reflexo sob o rótulo genérico de danos morais já representando isso grande avanço, diga-se en passant. (MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 92, mar./abr. 2014. p. 174, 175).*

*Registre-se, com a devida vênia, que não se está a acompanhar o citado autor na caracterização do "dano temporal" como uma categoria autônoma. O que se acompanha é seu raciocínio no sentido de que o desperdício de tempo a que foi sujeito o consumidor deve ser considerado como um elemento importante na caracterização do dano moral. A necessidade de repetidamente ter de buscar a assistência técnica não exerce, evidentemente, nenhum efeito sobre a passagem do tempo, objetivamente considerado, mas o privou de utilizar daquele tempo de maneira que lhe fosse proveitosa.*

*A escolha sobre a forma de dispor do próprio tempo é, sem dúvida, uma das mais importantes liberdades da vida, e um elemento essencial da dignidade humana.*

*Oportuno lembrar, nesse ponto, a lição de Sêneca:*

*Não é curto o tempo que temos, mas dele muito perdemos. A vida é suficientemente longa e com generosidade nos foi dada, para a realização das maiores coisas, se a empregamos bem. Mas, quando ela se esvai no luxo e na indiferença, quando não a empregamos em nada de bom, então, finalmente constrangidos pela fatalidade, sentimos que ela já passou por nós sem que tivéssemos percebido. O fato é o seguinte: não recebemos uma vida breve, mas a fazemos, nem somos dela carentes, mas esbanjadores. Tal como abundantes e régios recursos, quando caem nas mãos de um mau senhor, dissipam-se num momento, enquanto que, por pequenos que sejam, se são confiados a um bom guarda, crescem pelo uso, assim também a nossa vida se estende por muito tempo, para aquele que sabe dela bem dispor. (Sobre a brevidade da vida. p. 26. São Paulo: Nova Alexandria, 1993.)*

*Pois bem, no exame do caso concreto, deve-se observar se a ré foi esbanjadora do tempo do consumidor, infligindo-lhe gratuitamente a pena de ter de se deslocar, procurar a assistência técnica, argumentar, insistir, proceder a reclamação no Procon, dentre outras diligências.*

*Para a caracterização do dano moral não se computará, entretanto, apenas o tempo perdido, mas o sentimento de estar sendo desprezado e talvez enganado pelo fornecedor, além da angústia de não saber se o reparo ou a troca serão feitos, quando o processo irá terminar, por quantas mais vezes será necessário requerer a solução do problema. O desgosto causado por tal situação, o arrependimento da compra e irritação ocasionada pela conduta da ré é fato que se pode facilmente compreender.*

*Em casos similares, de dificuldades sofridas por consumidores em razão da negligência no atendimento ao consumidor, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul registrou um precedente importante:*

*Obra com desídia a administradora de cartão de crédito que inclui e retira, sucessivamente, das faturas do autor, lançamento que sabe ser indevido, obrigando o cliente a se submeter a verdadeira "via crucis", durante longos meses, junto à central de atendimento da empresa, para o fim de obter a regularização de sua situação. Mais grave ainda, é que a ré, mesmo reconhecendo a impropriedade de tais lançamentos, envia o nome do autor para o cadastro de inadimplentes, vindo-lhe causar novo e grave prejuízo. Dano moral in re ipsa. (Ap. Cív. n. 70010319101, rel. Des. Artur Arnildo Ludwig, j. 16.3.2005)*

*Em caso julgado por aquela Corte no ano seguinte, cuidando de atraso e defeito no serviço de reparo, averbrou-se:*

*APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE SERVIÇOS. ÔNUS DA PROVA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. DEVOUÇÃO DO DINHEIRO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. Restando demonstrado que o fornecedor de serviços procedeu o conserto do motor e do câmbio do automóvel do autor, peças essas que continuaram apresentando problemas, o que levou o demandante a procurar outra oficina, procede a pretensão de devolução do dinheiro gasto, em razão do vício do serviço, ex vi do art. 20, II, do CDC. [...] O dano moral decorre do próprio fato ilícito, sendo que a prova, nesse caso, é prescindível, pois o prejuízo extrapatrimonial advém dos efeitos da verdadeira via crucis a que foi submetido o autor junto à oficina, estando in re ipsa. Valor da indenização arbitrado em 30 salários mínimos. (Ap. Cív. n. 70008712325, rel. Des. Adão Sérgio do Nascimento Cassiano, j. 22.3.2006)*

*Essa ideia, a de que não é apenas o tempo despendido, mas o tempo mal utilizado, a angústia do problema indefinidamente insolucionado, foi, nos precedentes mencionados, traduzida metaforicamente como via crucis. Esse recurso linguístico ganhou repercussão em diversos outros precedentes, tanto no próprio Tribunal Gaúcho (Ap. Cív. n. 70009160854, Ap. Cív. n. 70019340108, Ap. Cív. n. 70044913457, Ap. Cív. n. 70056397581, entre outras) quanto nesta Corte (Ap. Cív. n. 2009.070532-7, Ap. Cív. n. 2008.022736-3, entre outras).*

*Na esteira dos precedentes citados e dos fundamentos expostos tem-se que o tormento, o desalento, a amargura imposta ao consumidor, ao lado da perda de tempo decorrente do tratamento desrespeitoso e, lembre-se, antijurídico do fornecedor (violação ao art. 18 do CDC), consubstancia dano moral indenizável.*

*Necessário não perder de vista a posição da Corte Superior de Justiça sobre a aplicabilidade da teoria do dano produtivo, conforme o seguinte julgado:*

**RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. **TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.** 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.**

**2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73.**

**3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.**

**4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.**

**5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se**

submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.

6. No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.

7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.

8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.

9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.

10. Recurso especial provido (REsp n.º 1.737.412/SE, rela. Mina. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 5/2/2019).

Na presente hipótese, a teoria do dano produtivo do consumidor se aplica. Isto porque, a autora de perda de tempo útil devida em razão do imbróglio, haja vista que, mesmo embora formalizado acordo extrajudicial perante o Procon, onde a ré se compromete a efetuar de conexão de R\$ 100,00 na forma pelo primeiro mês e, no cumprimento do acordado, ao contrário, ali, para a cobrança e valor de R\$ 100,00 a mais, demonstrando de fato para com a consumidora, que preciso com a arduamente agido e agir a presente demanda para, omen e eno, ser oclcionado o impara.

Embora a magistrada encian e tenha negado o dano moral por entender que a autora não havia juntado o protocolo administrativo da reclamação, no entanto o que na inicial foram informados 3 números de protocolo (2022035481782; 2021428135636; 2021428164263), de modo que caberia reter o processo em andamento com o réu.

Ai a o iniciada pela apelante para o que e em por mero aborrecimento do cotidiano, porque an o afe o dire amen e a roina da consumidora, gerando dano produtivo inól n rio. A inrcia da apelada em reol er o problema, e ainda mais a cond a em propor acordo no Procon oferecendo m de con o e depois ir a lan ar na fa ra , a mai , o alor do de con o q e prome era, cer amen e ca o ran orno q e l rapa am o limi e do imple inc modo.

Esta Quarta Câmara de Direito Civil não de oia do entendimento aplicado pela Corte Superior, an o na eara da aplica o da eoria pramencionada q an o na repreen o iola o do princ pio q e regem a defe a de odo o con midore , en o ejamo :

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VÍCIO DO PRODUTO. IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL. DESCUMPRIMENTO DE ACORDO FORMALIZADO PERANTE O PROCON. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.*

*RECURSO DO AUTOR.*

*ADMISSIBILIDADE.*

*SUSCITADA PELA RÉ, EM CONTRARRAZÕES, A FALTA DE DIALETICIDADE RECURSAL, POR AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA AOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA. INOCORRÊNCIA. PREFACIAL AFASTADA.*

*MÉRITO.*

*INSISTÊNCIA NA PRETENSÃO DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. ACOLHIMENTO. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. AUTOR QUE DESPENDEU ESFORÇO E TEMPO ÚTIL PARA TENTAR SOLUCIONAR A SITUAÇÃO. INÉRCIA DAS RÉS EM RESOLVER O PROBLEMA. NÃO CUMPRIMENTO DE ACORDO FIRMADO NA VIA EXTRAJUDICIAL, PERANTE O PROCON. SITUAÇÃO VIVENCIADA PELO APELANTE QUE SUPERA O MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO. TRANSTORNO E PERDA DE TEMPO ÚTIL. DEVER DE INDENIZAR.*

*QUANTUM INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE.*

*PRETENSÃO DE QUE OS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SEJAM ARBITRADOS POR EQUIDADE. NÃO ACOLHIMENTO. CONDENAÇÃO QUE NÃO PODE SER TIDA POR IRRISÓRIA. OBSERVÂNCIA À ORDEM PREFERENCIAL DE BASE DE CÁLCULO ESTABELECIDO NO ARTIGO 85, § 2º, DO CPC.*

*RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO (TJSC, Apelação n. 0302242-48.2017.8.24.0023, rel. Des. Selso de Oliveira, Quarta Câmara de Direito Civil, j. 19/9/2024).*

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TELEFONIA FIXA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR.*

*ALEGADA A EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS. TESE ACOLHIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA. DEMORA EXCESSIVA PARA A PORTABILIDADE DE LINHA FIXA DO ACIONANTE. REQUERIDA QUE ATESTOU, EM 2017, A IMPOSSIBILIDADE DE CONTINUIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EM RAZÃO DA MUDANÇA DE ENDEREÇO DA ATIVIDADE COMERCIAL EXERCIDA PELO AUTOR. NEGATIVA INJUSTIFICADA DA MIGRAÇÃO DO RAMAL COM ARRIMO EM DÉBITOS CUJO CANCELAMENTO A PRÓPRIA OPERADORA RÉ ASSEGUROU EM PROCESSO ADMINISTRATIVO PERANTE O PROCON MUNICIPAL. IMBRÓGLIO QUE SUBSISTE ATÉ OS DIAS HODIERNOS. REITERAÇÃO DE COBRANÇA MESMO APÓS PROLAÇÃO DA SENTENÇA DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA COM RELAÇÃO AO RAMAL. SITUAÇÃO QUE EXTRAPOLA O MERO ABORRECIMENTO. INÚMERAS TENTATIVAS FRUSTRADAS DE SOLUCIONAR A QUAESTIO. DESÍDIA DA RÉ CARACTERIZADA. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA LEI CONSUMERISTA E ARTS. 186 E 927 AMBOS DO CÓDIGO CIVIL. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. DEVER DE INDENIZAR CONGIFURADO. SENTENÇA REFORMADA NO PONTO. [...] RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO (AC nº 0307267-78.2017.8.24.0011, rel. Des. Luiz Felipe Schuch, Quarta Câmara de Direito Civil, j. 28/7/2022).*

Logo, h q e er reformada a en en a, para reconhecer a e i ncia de dano moral indeniel.

Tocan e ao *quantum* indenit a rio, o do rinador An onio Jeo San o elenca alg n cri rio gerai e par ic lare a fim de g iar o operador do direi o no encon ro do alor compen a rio, den re o q ai : - pi o fle el (n o de e er o bai a, imb lica); - e o pr den e (enriq ecimen o inj o); - con e o econ mico do pa ( i a o m dia da empre a e da pop la o); - eq idade (circ n ncia par ic lare do ca o); - eg ran a j r dica (pre i ibilidade do re lado da demanda); - coer ncia ( ma me ma indenit a o para ca o imilare ); - cond a repro el (an ij r dica); - in en idade e d ra o do ofrimen o (magni de da le o); - capacidade econ mica do pro agoni a do dano ( i a o econ mica an o do ofen or q an o do ofendido); - condi e pe oai do ofendido (**Dano moral indenizável**. 4ª ed. S o Pa lo: Edi ora Re i a do Trib nai , 2003. p. 180-191).

A im orien ando e e Trib nal:

*O valor da indenização por danos morais envolve critérios subjetivos em seu arbitramento e não deve abranger montante que possa caracterizar enriquecimento ilícito, nem tampouco valor insignificante frente ao constrangimento suportado. Sua fixação deve considerar os diversos fatores que envolveram o ato lesivo e o dano dele resultante, em especial, a duração, intensidade, gravidade e repercussão da ofensa, as causas que deram origem à lesão e a condição sócio-econômica das partes (AC nº 0014350-09.2012.8.24.0008, rel. Des. Saul Steil, Primeira Câmara de Direito Civil, j. 15/12/2016).*

*Para a fixação do quantum indenizatório, devem ser observados alguns critérios, tais como a situação econômico-financeira e social das partes litigantes, a intensidade do sofrimento impingido ao ofendido, o dolo ou grau da culpa do responsável, tudo para não ensejar um enriquecimento sem causa ou insatisfação de um, nem a impunidade ou a ruína do outro (AC nº 0300770-95.2016.8.24.0039, rel. Des. Marcus Tulio Sartorato, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 4/4/2017).*

*Considerando a natureza compensatória pecuniária em sede de danos morais, a importância estabelecida em decisão judicial há de estar em sintonia com o ilícito praticado, a extensão do dano sofrido pela vítima com todos os seus consectários, o grau de culpa e a capacidade econômica das partes, não devendo acarretar enriquecimento da vítima e empobrecimento do ofensor, servindo a providência como caráter pedagógico, punitivo e profilático inibidor da conduta perpetrada pela Demandada (AC nº 0500656-65.2012.8.24.0023, rel. Des. Joel Figueira Júnior, j. 21/6/2018).*

Conforme e erifica, o dano morai de em er fi ado com olho no ca o concre o, em mon an e ra o el e proporcional, q e n o e mo re in ignifican e a q em recebe nem impor e enriq ecimen o il ci o.

No pre en e ca o, conforme an e j mencionado, n ido o de perd cio de empo a q e fico a a ora bme ida, b cando ol cionar o problema, c ja ol o podia er ido dada de forma imple na ia admini ra i a. O de ca o da r para com a con midora oca iono -lhe, em d ida , ineg el fr ra o.

Dian e do con orno do ca o concre o, em e pecial, o empo ran corrido para q e fo e efe i amen e ol cionado o problema, a nece idade de aj i amen o de demanda j dicial e, ainda, a capacidade econ mica da apelada , fi o a indenit a o em R\$ 5.000,00.

A indenit a o de e ofrer a incid ncia de j ro de mora de 1% ao m a con ar da da a da ci a o e corre o mone ria pelo INPC a con ar do arbi ramen o a a da a em q e pa o a igorar a Lei nº 14.905/2024. A par ir de e momen o, de er er ob er ada a al era o legi la i a con an e no par grafo nico do ar . 389 e no ar . 406, l , ambo do C digo Ci il, o q e implica na incid ncia de corre o mone ria pelo ndice IPCA e j ro de mora pela a a SELIC, com ded o do IPCA.

### 3 Ônus Sucumbencial

Dian e do re lado do j lgamen o, com a proced ncia do pedido iniciais , arca a r arcar com a de pe a proce ai e honor rio ad oca cio , e e em 15% do alor a ali ado da condena o.

### 4 Honorários recursais

Acerca do honor rio ad oca cio rec rai pre i o no ar igo 85, 11, do CPC, o S perior Trib nal de J i a, ao j lgar o Rec r o E peciai nº 1865553, nº 18655223 e nº 1864633, repre en a i o do Tema 1059, a im defini : "*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido 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 e limitada a consectários da condenação*".

Pro ido o apelo, n o o ca o de e abelecer honor rio rec rai .

### 5 Dispositivo

An e o e po o, o o no en ido de conhecer do rec r o e dar-lhe pro imen o.

---

Doc men o ele r nico a inado por **SELSO DE OLIVEIRA, Desembargador**, na forma do ar igo 1º, inci o III, da Lei 11.419, de 19 de de embro de 2006. A confer ncia da **autenticidade do documento** e di pon el no endere o ele r nico h p ://eproc2g.j c.j .br/eproc/ erifica.php, median e o preenchimen o do c digo erificador **5547071v9** e do c digo CRC **d61124e6**.

Informa e adicionai da a ina ra:  
Signa rio (a): SELSO DE OLIVEIRA  
Da a e Hora: 22/11/2024, 18:22:46