

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

Órgão	2ª Turma Cível
Processo N.	APELAÇÃO CÍVEL 0712223-42.2023.8.07.0009
APELANTE(S)	TIM S/A
APELADO(S)	ISRAEL DE JESUS SILVA FILHO
Relator	Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA
Acórdão Nº	2076931

EMENTA

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CANCELAMENTO INDEVIDO DE LINHA TELEFÔNICA. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. NÃO CONHECIMENTO PARCIAL DO RECURSO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. MANUTENÇÃO DO VALOR FIXADO. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta contra sentença que acolheu o pedido de reparação por danos morais decorrentes do cancelamento indevido de linha telefônica e fixou reparação no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO



Há duas questões em discussão: (i) definir se a apelação preenche os requisitos de admissibilidade, especialmente quanto à impugnação específica dos fundamentos da sentença; e (ii) estabelecer se o valor fixado a título de reparação por danos morais é excessivo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A apelação não impugna especificamente os fundamentos da sentença quanto à responsabilidade civil da apelante, limitando-se a repetir argumentos genéricos e a apresentar teses desvinculadas do caso concreto, como a inexistência de inscrição em órgãos de proteção ao crédito, ponto não tratado na sentença.

4. A ausência de impugnação específica viola o princípio da dialeticidade, previsto no art. 932, inc. III, do Código de Processo Civil, o que impede o conhecimento do recurso quanto aos tópicos que não enfrentaram os fundamentos da decisão recorrida.

5. A quantia fixada a título de reparação de dano moral (R\$ 5.000,00 – cinco mil reais) deve ser mantida diante da ausência de recurso do apelado para majoração.

6. Reparação por dano moral mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), consideradas as peculiaridades do caso concreto.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, desprovido.

Tese de julgamento: "1. O recurso que não impugna especificamente os fundamentos da decisão recorrida não deve ser conhecido nos termos do art. 932, inc. III, do Código de Processo Civil. 2. A fixação do valor da reparação por dano moral deve observar as suas finalidades compensatória, punitiva e preventiva, além dos critérios gerais da equidade, proporcionalidade e



razoabilidade, bem como atender a critérios específicos, como o grau de culpa do agente, o potencial econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado."

Dispositivos relevantes citados: art. 932, III, do CPC.

Jurisprudência relevante citada: STJ, EDcl no AgInt no AREsp nº 1.949.869/GO, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, j. 29.5.2023; STJ, AgRg no HC nº 820.576/SP, Rel. Min. Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, j. 16.5.2023, DJe de 22/5/2023; STJ, AgRg no HC nº 809.390/MG, Rel. Min. Laurita Vaz, Sexta Turma, j. 8.5.2023; STJ, AgRg no HC nº 808.446/SP, Rel. Min. Laurita Vaz, Sexta Turma, j. 8.5.2023.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 2ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, HECTOR VALVERDE SANTANNA - Relator, ALVARO CIARLINI - 1º Vogal e RENATO RODOVALHO SCUSSEL - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA, em proferir a seguinte decisão: RECURSO CONHECIDO EM PARTE E DESPROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 16 de Dezembro de 2025

Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA
Presidente e Relator

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta por Tim S.A. contra sentença proferida pelo Juízo da Segunda Vara Cível da Circunscrição Judiciária de Samambaia.

Ela ocupa o polo passivo em ação de obrigação de fazer e reparação por dano moral proposta por Israel de Jesus Silva Filho. O



apelado alegou que, em 11.7.2023, teve sua linha telefônica nº (21) 96531-6720 suspensa sem justificativa, e foi informado posteriormente pela empresa que o número foi vendido a terceiro. Sustentou que utilizava a linha para fins profissionais, especialmente para agendamento de compromissos religiosos e divulgação de projetos sociais em redes sociais, nas quais possuía mais de trezentos mil (300.000) seguidores.

Relatou que, após o cancelamento, terceiros utilizaram indevidamente o número para aplicar golpes, o que o levou a registrar boletim de ocorrência. Argumentou que a conduta da apelante violou o art. 186 do Código Civil e o art. 14 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Citou jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios e do Superior Tribunal de Justiça favoráveis a seus pedidos.

Pediu a condenação da apelante ao pagamento de reparação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) (id 76814278).

A apelante apresentou contestação. Alegou, em preliminar, a ausência de interesse de agir por ausência de comprovação de tentativa de solução administrativa do conflito por meio da plataforma *www.consumidor.gov.br*. Requereu a suspensão do processo para que o apelado comprovasse essa tentativa, sob pena de extinção do feito sem resolução de mérito.

Sustentou no mérito a inexistência de ato ilícito, pois a linha telefônica nº (21) 96531-6720 permaneceu ativa e sob a titularidade do apelado, sem qualquer registro de bloqueio ou transferência para terceiros. Argumentou que não houve falha na prestação do serviço e que ele não comprovou a alegada indisponibilidade da linha. Defendeu que, mesmo que houvesse falha, esta não ensejaria reparação por dano moral, por se tratar de mero aborrecimento. Alegou, ainda, que o apelado dispunha de outros meios de comunicação, como redes sociais e aplicativos de mensagens, o que afastaria a alegação de prejuízo. Por fim, defendeu a inexistência de dano moral e a ausência de nexo causal entre os fatos narrados e a conduta da empresa (id 76814291).

Réplica (id 76814294).



O Juízo de Primeiro Grau rejeitou a preliminar de ausência de interesse de agir. No mérito, reconheceu a existência de relação jurídica de prestação de serviços entre as partes, bem como a ocorrência dos fatos narrados na petição inicial. Considerou que a empresa não comprovou suas alegações de que a linha telefônica não foi cancelada ou transferida a terceiro. Entendeu que a falha na prestação do serviço ultrapassou o mero aborrecimento, configurando dano moral *in re ipsa*, diante do prejuízo causado ao apelado, que utilizava a linha para fins profissionais e sofreu transtornos com a perda do número e a utilização indevida por terceiros.

Fixou a reparação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com base nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, com correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) a partir da data da sentença, conforme a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, e juros de mora de um por cento (1%) ao mês a contar de 11.7.2023. Condenou a apelante ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em dez por cento (10%) do valor da condenação (id 76814306).

A apelante sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que o dano narrado na petição inicial decorre de conduta de terceiros fraudadores, sem relação entre a empresa e os fatos alegados. Defende a exclusão de sua responsabilidade com fundamento no art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de culpa exclusiva de terceiro. No mérito, argumenta que não houve qualquer ato ilícito praticado por ela, tampouco dano moral reparável, pois o cancelamento da linha telefônica do apelado não implicou inscrição em órgãos de proteção ao crédito ou publicidade da cobrança.

Invoca o princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a vedação ao enriquecimento sem causa, prevista nos arts. 884 a 886 do Código Civil. Pede a reforma da sentença para rejeição da demanda. Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da reparação por danos morais para o equivalente a um (1) salário-mínimo, caso mantida a condenação (id 76814960).



Preparo recolhido (id 76814961 e 76814962).

Contrarrazões (id 76814968).

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA - Relator

1. ADMISSIBILIDADE

O art. 932, inc. III, do Código de Processo Civil determina o não conhecimento do recurso que não impugne especificamente os fundamentos da decisão recorrida. Trata-se de vício insanável.

O princípio da dialeticidade impõe que o recorrente apresente os fundamentos de fato e de direito pelos quais busca a reforma da decisão recorrida. Note-se, não se trata simplesmente das razões de fato e de direito do pedido formulado na petição inicial, mas aquelas que justifiquem a reforma da decisão recorrida, visto que o conteúdo do provimento jurisdicional não pode ser ignorado no recurso interposto justamente para impugná-lo.

O recurso deve conter as razões que amparam o inconformismo da parte recorrente que demonstrem a necessidade de reforma da decisão. Não se trata de puro inconformismo, mas de um inconformismo devidamente fundamentado, sob pena de afronta à própria prestação jurisdicional.

Os fundamentos referem-se ao teor da decisão atacada por razões lógicas e não dos argumentos lançados na petição inicial ou em outras peças do processo. O objeto do recurso é a decisão impugnada. A linha de confronto entre o posicionamento jurídico buscado pela parte e o adotado pela decisão recorrida deve ser demonstrada. Não



basta apenas repetir teses jurídicas que foram analisadas pelo Juízo. É fundamental e imprescindível apontar o motivo pelo qual entende-se que a análise das teses, provas e fatos jurídicos foi equivocada ou eivada de vícios.

Nelson Nery Júnior pondera que a exposição dos motivos de fato e de direito que motivam o recurso e condicionam a reforma da decisão são requisitos essenciais, obrigatórios. Sem eles é impossível estabelecer o contraditório ou aferir a matéria que foi devolvida, logo sua ausência impede o conhecimento do recurso.[1]

O art. 932, inc. III, do Código de Processo Civil atribui ao Relator o dever de não conhecer de recurso que não tenha impugnado especificamente os fundamentos da decisão recorrida.

A doutrina esclarece que o dispositivo refere-se aos recursos que discutem a decisão de forma vaga ou que limitam-se a repetir argumentos utilizados em outras fases do processo, sem direcionar a argumentação contra os fundamentos adotados pela decisão.[2]

O Juízo de Primeiro Grau acolheu o pedido reparatório com fundamento na ausência de comprovação por parte da apelante de que a linha telefônica do apelado não foi cancelada, diante da alegação dele de que sua linha foi suspensa sem aviso prévio ou justificativa. A sentença registra, ainda, que a ofensa aos direitos da personalidade em razão do cancelamento indevido da linha, independente de aferição de eventual fraude ou problemas operacionais.

A apelação, contudo, não fala nada sobre o ônus da prova. Nem sequer discute alguma prova que foi apresentada e ignorada pelo Juízo, ou impossibilidade de produção probatória. O recurso é genérico e baseado em suposições que não foram objeto das razões de decidir da sentença (como a possibilidade de tratar-se de mais um caso de fraude) e trata, inclusive, de questões alheias ao caso concreto como, por exemplo, o seguinte trecho: *não houve inscrição do autor perante os órgãos de proteção ao crédito, ou seja, sequer houve publicidade da cobrança*. O processo não discute cobrança indevida.

Não há impugnação específica aos fundamentos da sentença.



O princípio da dialeticidade determina que todo recurso deve ser discursivo, argumentativo, dialético. Não se trata de apenas insurgir-se contra a decisão ou repetir argumentos anteriores. Não basta apenas manifestar a vontade de recorrer. Deve ser demonstrado o porquê de se recorrer. É necessário o alinhamento entre as razões de fato e de direito pelas quais o recorrente entende que a decisão está errada, bem como o pedido de nova decisão.[3]

A apelante não observa esse requisito de admissibilidade em seu recurso.

O tópico relativo à ocorrência de dano moral é tão genérico quanto os termos anteriores à ele, poderia justificar qualquer recurso, sem individualização e associação com o caso concreto.

O Superior Tribunal de Justiça, reiteradamente, decide pela violação ao princípio da dialeticidade no caso de recursos que não explicitam de forma clara o erro de julgamento ou de procedimento do julgador de maneira que a apreciação desses apontamentos seja capaz de infirmar a conclusão do julgado, providência necessária para fins de observância ao referido princípio. Confirmam-se:[4]

(...) a recorrente não explicitou de forma clara de que maneira tal apreciação seria capaz de infirmar a conclusão do julgado, providência necessária para fins de cumprimento do princípio da dialeticidade (...)

Neste agravo regimental, não foram trazidos argumentos novos, aptos a elidirem os fundamentos da decisão agravada. Tais fundamentos, uma vez que não foram devidamente impugnados, atraem ao caso o disposto no enunciado n. 182 da Súmula desta Corte e inviabiliza o conhecimento do agravo, por violação do princípio da dialeticidade, uma vez que os fundamentos não impugnados se mantêm.

Nos termos da jurisprudência desta Corte Especial, é dever da parte refutar "em tantos quantos forem os motivos autonomamente considerados" para manter os capítulos decisórios objeto do agravo interno total ou parcial (...)

(...) O princípio da dialeticidade impõe, àquele que impugna uma decisão judicial, o ônus de demonstrar, satisfatoriamente, o equívoco dos fundamentos nela consignados. (...)



(...) O princípio da dialeticidade impõe, ao Recorrente, o ônus de demonstrar o desacerto da decisão agravada e impugnar, especificamente, seus fundamentos. (...)

Ante o exposto, não conheço da apelação em relação aos tópicos II, III e IV.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço da apelação apenas em relação ao valor da reparação por dano moral.

2. REPARAÇÃO DO DANO MORAL

A apelante defende que a reparação fixada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) não observou a razoabilidade e proporcionalidade.

A reparação do dano moral tem finalidades distintas do dano patrimonial. Não obstante as divergências doutrinárias, as variadas funções ou finalidades da reparação do dano moral formam, na verdade, uma unidade. O sistema jurídico prevê resposta proporcional ao dano moral, levando-se em conta as suas peculiaridades e visando cumprir as suas variadas finalidades de forma simultânea.

A primeira finalidade da reparação diz respeito à função compensatória. A reparação do dano representa um meio de satisfação da vítima em razão da privação ou violação de seus direitos da personalidade, de modo a considerar a repercussão do ato ilícito em relação a quem o suporta.

A segunda finalidade refere-se ao caráter punitivo. O sistema jurídico sanciona o agente causador do dano com o dever de reparar a ofensa imaterial com parte de seu patrimônio.

A terceira finalidade relaciona-se ao aspecto preventivo. A reparação do dano funciona como uma medida de desestímulo a todos os integrantes da coletividade e desencoraja a prática de violações semelhantes.



O juiz deve utilizar o seu prudente arbítrio, o bom senso, a proporcionalidade ou razoabilidade para valorar o dano moral. A atuação do juiz dirige-se a encontrar uma quantia que não seja ínfima, simbólica, que não represente uma mera censura judicial, ou reduzida a ponto de desmerecer a relevância jurídica do bem da vida violado (direitos da personalidade).

A quantificação do valor devido deve observar os critérios gerais da equidade, proporcionalidade e razoabilidade, bem como atender a critérios específicos, como o grau de culpa do agente, o potencial econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado. O valor fixado não pode promover o enriquecimento ilícito da vítima e não deve ser ínfimo a ponto de aviltar o direito da personalidade violado.

A análise das circunstâncias fáticas evidencia a gravidade da conduta praticada pela apelante.

O grau de culpa é alto. A falta de precaução na prestação do serviço demonstra a inadequação do procedimento adotado pela apelante, uma vez que realizou a transferência de linha telefônica sem a anuência do titular. O apelado ficou impossibilitado de usar os serviços telefônicos indevidamente, e sua linha foi utilizada para realização de fraudes. A ofensora não forneceu a segurança que ele esperada e foi privado de seu contato telefônico ilícitamente.

O valor total de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), à luz dos fatos narrados, não atende aos preceitos visados, pois não é proporcional à violação. Entretanto não há recurso do apelado, o que impede a majoração do valor.

Ante o exposto, conheço parcialmente da apelação e nego provimento à parte conhecida.

Majoro os honorários advocatícios de sucumbência para fixá-los em vinte por cento (20%) do valor atualizado da condenação em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É como voto.



[1] NERY JR., Nelson. Teoria Geral dos Recursos. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 179-181.

[2] NERY Junior, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Comentários ao Código de Processo Civil. 1.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 1.851.

[3] JORGE. Flávio Cheim. *Teoria geral dos recursos cíveis [livro eletrônico]*. 3ª ed. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

[4] STJ, EDcl no AgInt no AREsp n. 1.949.869/GO, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023; AgRg no HC n. 820.576/SP, relator Ministro Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, julgado em 16/5/2023, DJe de 22/5/2023; AgRg no HC n. 809.390/MG, relatora Ministra Laurita Vaz, Sexta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 16/5/2023; AgRg no HC n. 808.446/SP, relatora Ministra Laurita Vaz, Sexta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 16/5/2023

O Senhor Desembargador ALVARO CIARLINI - 1º Vogal

Com o relator

O Senhor Desembargador RENATO RODOVALHO SCUSSEL - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

RECURSO CONHECIDO EM PARTE E DESPROVIDO. UNÂNIME.



1. ADMISSIBILIDADE

O art. 932, inc. III, do Código de Processo Civil determina o não conhecimento do recurso que não impugne especificamente os fundamentos da decisão recorrida. Trata-se de vício insanável.

O princípio da dialeticidade impõe que o recorrente apresente os fundamentos de fato e de direito pelos quais busca a reforma da decisão recorrida. Note-se, não se trata simplesmente das razões de fato e de direito do pedido formulado na petição inicial, mas aquelas que justifiquem a reforma da decisão recorrida, visto que o conteúdo do provimento jurisdicional não pode ser ignorado no recurso interposto justamente para impugná-lo.

O recurso deve conter as razões que amparam o inconformismo da parte recorrente que demonstrem a necessidade de reforma da decisão. Não se trata de puro inconformismo, mas de um inconformismo devidamente fundamentado, sob pena de afronta à própria prestação jurisdicional.

Os fundamentos referem-se ao teor da decisão atacada por razões lógicas e não dos argumentos lançados na petição inicial ou em outras peças do processo. O objeto do recurso é a decisão impugnada. A linha de confronto entre o posicionamento jurídico buscado pela parte e o adotado pela decisão recorrida deve ser demonstrada. Não basta apenas repetir teses jurídicas que foram analisadas pelo Juízo. É fundamental e imprescindível apontar o motivo pelo qual entende-se que a análise das teses, provas e fatos jurídicos foi equivocada ou eivada de vícios.

Nelson Nery Júnior pondera que a exposição dos motivos de fato e de direito que motivam o recurso e condicionam a reforma da decisão são requisitos essenciais, obrigatórios. Sem eles é impossível estabelecer o contraditório ou aferir a matéria que foi devolvida, logo sua ausência impede o conhecimento do recurso.^[1]



O art. 932, inc. III, do Código de Processo Civil atribui ao Relator o dever de não conhecer de recurso que não tenha impugnado especificamente os fundamentos da decisão recorrida.

A doutrina esclarece que o dispositivo refere-se aos recursos que discutem a decisão de forma vaga ou que limitam-se a repetir argumentos utilizados em outras fases do processo, sem direcionar a argumentação contra os fundamentos adotados pela decisão.[2]

O Juízo de Primeiro Grau acolheu o pedido reparatório com fundamento na ausência de comprovação por parte da apelante de que a linha telefônica do apelado não foi cancelada, diante da alegação dele de que sua linha foi suspensa sem aviso prévio ou justificativa. A sentença registra, ainda, que a ofensa aos direitos da personalidade em razão do cancelamento indevido da linha, independente de aferição de eventual fraude ou problemas operacionais.

A apelação, contudo, não fala nada sobre o ônus da prova. Nem sequer discute alguma prova que foi apresentada e ignorada pelo Juízo, ou impossibilidade de produção probatória. O recurso é genérico e baseado em suposições que não foram objeto das razões de decidir da sentença (como a possibilidade de tratar-se de mais um caso de fraude) e trata, inclusive, de questões alheias ao caso concreto como, por exemplo, o seguinte trecho: *não houve inscrição do autor perante os órgãos de proteção ao crédito, ou seja, sequer houve publicidade da cobrança*. O processo não discute cobrança indevida.

Não há impugnação específica aos fundamentos da sentença.

O princípio da dialeticidade determina que todo recurso deve ser discursivo, argumentativo, dialético. Não se trata de apenas insurgir-se contra a decisão ou repetir argumentos anteriores. Não basta apenas manifestar a vontade de recorrer. Deve ser demonstrado o porquê de se recorrer. É necessário o alinhamento entre as razões de fato e de direito pelas quais o recorrente entende que a decisão está errada, bem como o pedido de nova decisão.[3]

A apelante não observa esse requisito de admissibilidade em seu recurso.



O tópico relativo à ocorrência de dano moral é tão genérico quanto os termos anteriores à ele, poderia justificar qualquer recurso, sem individualização e associação com o caso concreto.

O Superior Tribunal de Justiça, reiteradamente, decide pela violação ao princípio da dialeticidade no caso de recursos que não explicitam de forma clara o erro de julgamento ou de procedimento do julgador de maneira que a apreciação desses apontamentos seja capaz de infirmar a conclusão do julgado, providência necessária para fins de observância ao referido princípio. Confirmam-se:[4]

(...) a recorrente não explicitou de forma clara de que maneira tal apreciação seria capaz de infirmar a conclusão do julgado, providência necessária para fins de cumprimento do princípio da dialeticidade (...)

Neste agravo regimental, não foram trazidos argumentos novos, aptos a elidirem os fundamentos da decisão agravada. Tais fundamentos, uma vez que não foram devidamente impugnados, atraem ao caso o disposto no enunciado n. 182 da Súmula desta Corte e inviabiliza o conhecimento do agravo, por violação do princípio da dialeticidade, uma vez que os fundamentos não impugnados se mantêm.

Nos termos da jurisprudência desta Corte Especial, é dever da parte refutar "em tantos quantos forem os motivos autonomamente considerados" para manter os capítulos decisórios objeto do agravo interno total ou parcial (...)

(...) O princípio da dialeticidade impõe, àquele que impugna uma decisão judicial, o ônus de demonstrar, satisfatoriamente, o equívoco dos fundamentos nela consignados. (...)

(...) O princípio da dialeticidade impõe, ao Recorrente, o ônus de demonstrar o desacerto da decisão agravada e impugnar, especificamente, seus fundamentos. (...)

Ante o exposto, não conheço da apelação em relação aos tópicos II, III e IV.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço da apelação apenas em relação ao valor da reparação por dano moral.



2. REPARAÇÃO DO DANO MORAL

A apelante defende que a reparação fixada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) não observou a razoabilidade e proporcionalidade.

A reparação do dano moral tem finalidades distintas do dano patrimonial. Não obstante as divergências doutrinárias, as variadas funções ou finalidades da reparação do dano moral formam, na verdade, uma unidade. O sistema jurídico prevê resposta proporcional ao dano moral, levando-se em conta as suas peculiaridades e visando cumprir as suas variadas finalidades de forma simultânea.

A primeira finalidade da reparação diz respeito à função compensatória. A reparação do dano representa um meio de satisfação da vítima em razão da privação ou violação de seus direitos da personalidade, de modo a considerar a repercussão do ato ilícito em relação a quem o suporta.

A segunda finalidade refere-se ao caráter punitivo. O sistema jurídico sanciona o agente causador do dano com o dever de reparar a ofensa imaterial com parte de seu patrimônio.

A terceira finalidade relaciona-se ao aspecto preventivo. A reparação do dano funciona como uma medida de desestímulo a todos os integrantes da coletividade e desencoraja a prática de violações semelhantes.

O juiz deve utilizar o seu prudente arbítrio, o bom senso, a proporcionalidade ou razoabilidade para valorar o dano moral. A atuação do juiz dirige-se a encontrar uma quantia que não seja ínfima, simbólica, que não represente uma mera censura judicial, ou reduzida a ponto de desmerecer a relevância jurídica do bem da vida violado (direitos da personalidade).

A quantificação do valor devido deve observar os critérios gerais da equidade, proporcionalidade e razoabilidade, bem como atender a critérios específicos, como o grau de culpa do agente, o potencial



econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado. O valor fixado não pode promover o enriquecimento ilícito da vítima e não deve ser ínfimo a ponto de aviltar o direito da personalidade violado.

A análise das circunstâncias fáticas evidencia a gravidade da conduta praticada pela apelante.

O grau de culpa é alto. A falta de precaução na prestação do serviço demonstra a inadequação do procedimento adotado pela apelante, uma vez que realizou a transferência de linha telefônica sem a anuência do titular. O apelado ficou impossibilitado de usar os serviços telefônicos indevidamente, e sua linha foi utilizada para realização de fraudes. A ofensora não forneceu a segurança que ele esperada e foi privado de seu contato telefônico ilicitamente.

O valor total de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), à luz dos fatos narrados, não atende aos preceitos visados, pois não é proporcional à violação. Entretanto não há recurso do apelado, o que impede a majoração do valor.

Ante o exposto, conheço parcialmente da apelação e nego provimento à parte conhecida.

Majoro os honorários advocatícios de sucumbência para fixá-los em vinte por cento (20%) do valor atualizado da condenação em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É como voto.

[1] NERY JR., Nelson. Teoria Geral dos Recursos. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 179-181.

[2] NERY Junior, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Comentários ao Código de Processo Civil. 1.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 1.851.

[3] JORGE. Flávio Cheim. *Teoria geral dos recursos cíveis [livro eletrônico]*. 3ª ed. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.



[4] STJ, EDcl no AgInt no AREsp n. 1.949.869/GO, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023; AgRg no HC n. 820.576/SP, relator Ministro Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, julgado em 16/5/2023, DJe de 22/5/2023; AgRg no HC n. 809.390/MG, relatora Ministra Laurita Vaz, Sexta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 16/5/2023; AgRg no HC n. 808.446/SP, relatora Ministra Laurita Vaz, Sexta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 16/5/2023



Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CANCELAMENTO INDEVIDO DE LINHA TELEFÔNICA. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. NÃO CONHECIMENTO PARCIAL DO RECURSO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. MANUTENÇÃO DO VALOR FIXADO. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta contra sentença que acolheu o pedido de reparação por danos morais decorrentes do cancelamento indevido de linha telefônica e fixou reparação no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a apelação preenche os requisitos de admissibilidade, especialmente quanto à impugnação específica dos fundamentos da sentença; e (ii) estabelecer se o valor fixado a título de reparação por danos morais é excessivo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A apelação não impugna especificamente os fundamentos da sentença quanto à responsabilidade civil da apelante, limitando-se a repetir argumentos genéricos e a apresentar teses desvinculadas do caso concreto, como a inexistência de inscrição em órgãos de proteção ao crédito, ponto não tratado na sentença.

4. A ausência de impugnação específica viola o princípio da dialeticidade, previsto no art. 932, inc. III, do Código de Processo Civil, o que impede o conhecimento do recurso quanto aos tópicos que não enfrentaram os fundamentos da decisão recorrida.



5. A quantia fixada a título de reparação de dano moral (R\$ 5.000,00 – cinco mil reais) deve ser mantida diante da ausência de recurso do apelado para majoração.

6. Reparação por dano moral mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), consideradas as peculiaridades do caso concreto.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, desprovido.

Tese de julgamento: "1. O recurso que não impugna especificamente os fundamentos da decisão recorrida não deve ser conhecido nos termos do art. 932, inc. III, do Código de Processo Civil. 2. A fixação do valor da reparação por dano moral deve observar as suas finalidades compensatória, punitiva e preventiva, além dos critérios gerais da equidade, proporcionalidade e razoabilidade, bem como atender a critérios específicos, como o grau de culpa do agente, o potencial econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado."

Dispositivos relevantes citados: art. 932, III, do CPC.

Jurisprudência relevante citada: STJ, EDcl no AgInt no AREsp nº 1.949.869/GO, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, j. 29.5.2023; STJ, AgRg no HC nº 820.576/SP, Rel. Min. Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, j. 16.5.2023, DJe de 22/5/2023; STJ, AgRg no HC nº 809.390/MG, Rel. Min. Laurita Vaz, Sexta Turma, j. 8.5.2023; STJ, AgRg no HC nº 808.446/SP, Rel. Min. Laurita Vaz, Sexta Turma, j. 8.5.2023.



Trata-se de apelação interposta por Tim S.A. contra sentença proferida pelo Juízo da Segunda Vara Cível da Circunscrição Judiciária de Samambaia.

Ela ocupa o polo passivo em ação de obrigação de fazer e reparação por dano moral proposta por Israel de Jesus Silva Filho. O apelado alegou que, em 11.7.2023, teve sua linha telefônica nº (21) 96531-6720 suspensa sem justificativa, e foi informado posteriormente pela empresa que o número foi vendido a terceiro. Sustentou que utilizava a linha para fins profissionais, especialmente para agendamento de compromissos religiosos e divulgação de projetos sociais em redes sociais, nas quais possuía mais de trezentos mil (300.000) seguidores.

Relatou que, após o cancelamento, terceiros utilizaram indevidamente o número para aplicar golpes, o que o levou a registrar boletim de ocorrência. Argumentou que a conduta da apelante violou o art. 186 do Código Civil e o art. 14 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Citou jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios e do Superior Tribunal de Justiça favoráveis a seus pedidos.

Pediu a condenação da apelante ao pagamento de reparação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) (id 76814278).

A apelante apresentou contestação. Alegou, em preliminar, a ausência de interesse de agir por ausência de comprovação de tentativa de solução administrativa do conflito por meio da plataforma *www.consumidor.gov.br*. Requereu a suspensão do processo para que o apelado comprovasse essa tentativa, sob pena de extinção do feito sem resolução de mérito.

Sustentou no mérito a inexistência de ato ilícito, pois a linha telefônica nº (21) 96531-6720 permaneceu ativa e sob a titularidade do apelado, sem qualquer registro de bloqueio ou transferência para terceiros. Argumentou que não houve falha na prestação do serviço e que ele não comprovou a alegada indisponibilidade da linha. Defendeu que, mesmo que houvesse falha, esta não ensejaria reparação por dano moral, por se tratar de mero aborrecimento. Alegou, ainda, que o



apelado dispunha de outros meios de comunicação, como redes sociais e aplicativos de mensagens, o que afastaria a alegação de prejuízo. Por fim, defendeu a inexistência de dano moral e a ausência de nexo causal entre os fatos narrados e a conduta da empresa (id 76814291).

Réplica (id 76814294).

O Juízo de Primeiro Grau rejeitou a preliminar de ausência de interesse de agir. No mérito, reconheceu a existência de relação jurídica de prestação de serviços entre as partes, bem como a ocorrência dos fatos narrados na petição inicial. Considerou que a empresa não comprovou suas alegações de que a linha telefônica não foi cancelada ou transferida a terceiro. Entendeu que a falha na prestação do serviço ultrapassou o mero aborrecimento, configurando dano moral *in re ipsa*, diante do prejuízo causado ao apelado, que utilizava a linha para fins profissionais e sofreu transtornos com a perda do número e a utilização indevida por terceiros.

Fixou a reparação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com base nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, com correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) a partir da data da sentença, conforme a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, e juros de mora de um por cento (1%) ao mês a contar de 11.7.2023. Condenou a apelante ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em dez por cento (10%) do valor da condenação (id 76814306).

A apelante sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que o dano narrado na petição inicial decorre de conduta de terceiros fraudadores, sem relação entre a empresa e os fatos alegados. Defende a exclusão de sua responsabilidade com fundamento no art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de culpa exclusiva de terceiro. No mérito, argumenta que não houve qualquer ato ilícito praticado por ela, tampouco dano moral reparável, pois o cancelamento da linha telefônica do apelado não implicou inscrição em órgãos de proteção ao crédito ou publicidade da cobrança.



Invoca o princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a vedação ao enriquecimento sem causa, prevista nos arts. 884 a 886 do Código Civil. Pede a reforma da sentença para rejeição da demanda. Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da reparação por danos morais para o equivalente a um (1) salário-mínimo, caso mantida a condenação (id 76814960).

Preparo recolhido (id 76814961 e 76814962).

Contrarrazões (id 76814968).

É o relatório.

