



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Processo: 1.0000.25.455445-4/001
Relator: Des.(a) Maria Lúcia Cabral Caruso
Relator do Acórdão: Des.(a) Maria Lúcia Cabral Caruso
Data do Julgamento: 19/12/2025
Data da Publicação: 09/01/2026

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TELEMARKETING ABUSIVO. CONTATOS COMERCIAIS INDEVIDOS A CONSUMIDOR INSCRITO NO "NÃO ME PERTURBE". RESPONSABILIDADE DA OPERADORA DE TELEFONIA. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por TIM S/A contra sentença que, em ação ordinária ajuizada por Gustavo Henrique de Oliveira Tigre, confirmou tutela de urgência para determinar que a empresa se abstinhasse de realizar ligações de telemarketing ao autor, fixou multa cominatória e condenou a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, em razão da prática de telemarketing abusivo dirigido a consumidor cadastrado no "Não Me Perturbe".

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se ficou configurada a prática de telemarketing abusivo pela operadora, inclusive mediante atuação de empresas terceirizadas; (ii) estabelecer se a conduta ilícita da apelante enseja a manutenção da condenação por danos morais e do valor arbitrado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O cadastro do consumidor no programa "Não Me Perturbe", desde 22/11/2019, demonstra sua oposição expressa ao recebimento de ofertas de telemarketing, de modo que contatos posteriores violam o direito à privacidade e ao sossego.

4. A documentação juntada pelo autor comprova ligações reiteradas, inclusive em horários inadequados, revelando assédio comercial contínuo, reforçado por reclamações administrativas no Procon e na ANATEL.

5. A responsabilidade da fornecedora decorre da atuação de terceiros por ela contratados, nos termos do art. 34 do CDC, não sendo afastada pela alegação de que os números utilizados estariam registrados em nome de outras empresas, como operadoras "white label".

6. A conduta da apelante ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, configurando dano moral pela perturbação reiterada do sossego e pelo desvio produtivo do consumidor, que precisou adotar diversas medidas administrativas para tentar cessar a prática abusiva.

7. O valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de indenização é proporcional, considerando a gravidade da conduta, a extensão da lesão, o caráter pedagógico da medida e a capacidade econômica da ré.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. Configura telemarketing abusivo a realização de ligações comerciais a consumidor cadastrado no "Não Me Perturbe", mesmo quando efetuadas por empresas terceirizadas.

2. O fornecedor responde solidariamente pelos atos de seus prepostos e representantes autônomos, nos termos do art. 34 do CDC.

3. A insistência de ligações não autorizadas, com perturbação reiterada do sossego e necessidade de busca por solução administrativa, caracteriza dano moral indenizável.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.455445-4/001 - COMARCA DE BETIM - APELANTE(S): TIM /SA - APELADO(A)(S): GUSTAVO HENRIQUE DE OLIVEIRA TIGRE

A C Ó R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 12ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DESA. MARIA LÚCIA CABRAL CARUSO
RELATORA

VOTO

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por TIM S/A, contra a sentença proferida pelo douto Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Betim/MG, que, nos autos da ação ordinária ajuizada por GUSTAVO HENRIQUE DE OLIVEIRA TIGRE em face de TIM S/A, julgou a lide nos seguintes termos:

"Ante o exposto e por tudo mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, com a resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do NCPC, em ordem a confirmar a antecipação de tutela de ID 10397564759, bem como para: a) determinar que a ré se abstenha de realizar ligações para a linha telefônica pertencente ao autor, de número (31)98495-6947, sob pena de multa de R\$2.000,00 (dois mil reais) por cada ato de comunicação realizado com o autor oferecendo serviços de telefonia e/ou internet, seja por ligação ou mensagem de texto em qualquer meio de comunicação, inclusive aplicativo WhatsApp, até o limite de R\$20.000,00 (vinte mil reais), a partir da intimação da presente decisão. Nos termos do Enunciado 410 da Súmula do STJ, intime-se a ré pessoalmente, por carta AR, para que, em 05 (cinco) dias, cumpra a obrigação aqui fixada, sob pena de incidir nas cominações da indigitada multa; b) condenar a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), com incidência de juros de mora desde o evento danoso (data da primeira ligação indevida), com base na taxa SELIC, de forma simples, com desconto do valor referente ao IPCA (art. 406, §1º, c/c 389, ambos CC), isto até a data da presente sentença, de forma que a partir dela haverá incidência da taxa SELIC, de forma simples, mas integral, sem desconto do valor referente ao IPCA."

A parte apelante alega que a parte apelada não comprovou minimamente os fatos constitutivos de seu direito, sustentando que as imagens acostadas pelo autor constituem provas unilaterais passíveis de serem retiradas de qualquer celular.

Afirma que, mediante consulta aos sites "ABR TELECOM" e "Qual empresa me ligou?", verificou-se que diversas ligações indicadas pelo autor são de instituições que não possuem qualquer relação com a ré, apresentando tela de pesquisa demonstrando que os números são originados de empresas terceiras.

Assegura que não há nos autos qualquer elemento concreto que comprove que as ligações ou mensagens que o apelado afirma ter recebido tenham sido originadas pela apelante, tampouco demonstrada a quantidade, frequência, data, horário ou origem dessas supostas chamadas.

Assevera que não há notícia de qualquer reclamação prévia por parte do recorrido junto aos canais oficiais da apelante, à ANATEL ou ao sistema "Não Me Perturbe", meios legítimos e regulamentados para bloqueio de contatos comerciais.

Sustenta que o simples recebimento de ligações pontuais, sem comprovação de insistência ou de reiterado desrespeito à vontade do consumidor, não é suficiente para caracterizar ato ilícito nem ensejar indenização por dano moral, tratando-se de mero dissabor corriqueiro.

Declara que a empresa demandada utiliza o canal telefônico 0303 para realizar ligações de telemarketing, em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, e que disponibiliza aos consumidores o canal "NÃO ME PERTURBE" para bloqueio de chamadas.

Aduz que o valor da indenização arbitrado pelo juízo na quantia de R\$ 5.000,00 está em desacordo com o princípio da razoabilidade, não guardando correspondência com a lide, uma vez que não foram demonstrados abalos morais na essência.

Para reforçar sua alegação, aponta como causa de pedir a ausência de prova do fato constitutivo do direito alegado pelo autor, a inexistência de conduta ilícita por parte da apelante, a ausência de danos morais configurados e o excesso no arbitramento da indenização.

Expõe suas razões, requerendo o provimento do recurso para reformar a sentença, afastando-se as condenações impostas à apelante.

A parte apelada em contrarrazões impugna o pedido de efeito suspensivo, argumentando que seria conceder um salvo-conduto para retomar práticas abusivas. Sustenta que comprovou cabalmente os fatos constitutivos de seu direito, demonstrando que estava cadastrado no programa "Não Me Perturbe" desde 22/11/2019 e que, apesar disso, foi submetido a assédio comercial incessante pela recorrente. Afirma que a empresa SURF TELECOM, citada pela apelante, funciona como operadora de marca branca, cedendo infraestrutura para que terceiros como a TIM realizem campanhas comerciais. Alega que a recorrente incorreu em práticas fraudulentas, fazendo-se passar pela operadora OI para induzir o autor a erro. Comprova que buscou exaustivamente a solução administrativa, registrando reclamações no Procon em 11/04/2024 e na ANATEL em 27/01/2025, sem sucesso. Sustenta que o dano moral está configurado, transcendendo o mero aborrecimento, e que o valor da indenização é razoável diante da gravidade da conduta. Requer que a apelação seja integralmente negada.

Não há outras peças a relatar.

É o relatório.

O ponto central da controvérsia é decidir se restou configurada a prática de telemarketing abusivo pela apelante, com o consequente dever de indenizar os danos morais causados ao consumidor. Em outras

palavras, cumpre verificar se a conduta da operadora de telecomunicações ultrapassou os limites da atividade comercial legítima, invadindo a esfera de proteção do consumidor.

O princípio da proteção integral reconhece a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo e estabelece mecanismos efetivos de tutela de seus direitos.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso IV, assegura a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, enquanto o artigo 39, inciso III, veda expressamente o envio ou entrega ao consumidor, sem solicitação prévia, de qualquer produto ou fornecimento de qualquer serviço.

No caso dos autos, GUSTAVO HENRIQUE DE OLIVEIRA TIGRE demonstrou de forma inequívoca que se encontrava regularmente cadastrado no programa "Não Me Perturbe" desde 22 de novembro de 2019, manifestando expressamente sua oposição ao recebimento de ofertas comerciais por telefone. Comprovou, ainda, que foi submetido a campanha sistemática de assédio comercial, com ligações diárias em horários inadequados, inclusive durante finais de semana e período noturno. Documentou que buscou exaustivamente a solução administrativa, registrando reclamações formais no Procon em 11 de abril de 2024 e na ANATEL em 27 de janeiro de 2025, sem obter resposta efetiva da apelante.

Por sua vez, TIM S/A alegou que os números telefônicos utilizados para as ligações não lhe pertenceriam, sustentando que se tratam de empresas terceiras sem qualquer relação com suas operações. Argumentou que não há prova suficiente da autoria das ligações e que eventual incômodo não ultrapassaria o mero aborrecimento cotidiano.

Confrontando os argumentos das partes, entende-se que a tese defensiva da apelante não prospera por múltiplas razões de ordem fática e jurídica.

Primeiramente, a alegação de que os números não lhe pertencem revela compreensão equivocada sobre o funcionamento atual dos serviços de telemarketing. Como bem esclarecido pelo apelado, empresas como a SURF TELECOM operam como "white label", cedendo infraestrutura técnica para que terceiros realizem suas campanhas comerciais. O registro do número em nome de empresa diversa não apenas não exclui a responsabilidade da contratante dos serviços, como é prática corriqueira no setor. A apelante, detentora de vasta experiência no mercado de telecomunicações, não pode alegar desconhecimento sobre essa realidade operacional.

Em segundo lugar, a responsabilidade da apelante decorre não apenas da autoria direta das ligações, mas também da contratação de serviços de terceiros para suas campanhas de marketing. Nos termos do artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos. A terceirização da atividade de telemarketing não exonera a empresa contratante de responder pelos danos causados aos consumidores.

Além disso, a cronologia dos fatos evidencia a relação entre as ligações e a atividade comercial da apelante. O conteúdo das chamadas, conforme documentado, referia-se especificamente a ofertas de fibra ótica da TIM.

A configuração do dano moral, por sua vez, é inequívoca.

No presente caso, houve perturbação do sossego do apelado, com ligações reiteradas por período considerável, sendo importunado em momentos de descanso e lazer, obrigado a despender tempo e energia em sucessivas tentativas de solução administrativa.

A teoria do desvio produtivo do consumidor, amplamente aceita pela doutrina e jurisprudência, reconhece que o tempo desperdiçado pelo consumidor para resolver problemas criados pelo fornecedor constitui, por si só, dano indenizável. No caso concreto, o apelado foi forçado a registrar múltiplas reclamações, alterar seus hábitos de uso do telefone e, por fim, buscar a tutela jurisdicional para cessar a importunação.

O telemarketing abusivo, especialmente quando praticado contra consumidor cadastrado no "Não Me Perturbe", configura dano moral indenizável. A violação reiterada do direito ao sossego, associada ao desrespeito à manifestação expressa de vontade do consumidor, justifica a reparação extrapatrimonial, independentemente da comprovação de prejuízo específico.

Quanto ao valor da indenização, a quantia de R\$ 5.000,00 fixada pelo juízo de origem mostra-se adequada e proporcional. O arbitramento considerou a capacidade econômica da apelante, grande empresa do setor de telecomunicações, a extensão temporal da conduta abusiva, a gravidade das práticas empregadas e a necessidade de conferir caráter pedagógico à condenação.

Conclui-se, assim, que a apelante praticou telemarketing abusivo, desrespeitando direitos básicos do consumidor e causando danos morais que merecem adequada reparação. A sentença recorrida aplicou corretamente os princípios e normas do direito consumerista, merecendo integral confirmação.

Pelo exposto, a conduta da apelante configura inequívoca violação aos direitos do consumidor, justificando plenamente a condenação imposta. O recurso deve ser desprovido.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO** para manter integralmente a sentença recorrida, confirmando a condenação da apelante à obrigação de se abster de realizar ligações para o número do apelado, sob as penas já fixadas, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

5.000,00, com os encargos estabelecidos na decisão de origem.

A parte apelante deve arcar com as custas e honorários majorados para 15% do valor da condenação (art. 85, § 11, do CPC).

DESA. RÉGIA FERREIRA DE LIMA - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. FRANCISCO COSTA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO."