

**Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe**

Subsecretaria da Turma Recursal Av. Pres. Tancredo Neves, S/N - Capucho
ACÓRDÃO

Dados do Processo**Número**
202501102095**Classe**
Recurso Inominado Cível**Competência**
Gabinete 1 da 2ª Turma Recursal**Ofício**
Escrivanía da Turma Recursal**Situação**
JULGADO**Relator**
Des(a) Aldo de Albuquerque Mello**Distribuído Em:**
22/01/2025**Julgamento**
25/03/2025**Proc. Origem**
202453502142**Dados da Parte****Recorrente**
STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A
16501555000157Advogado: CARLOS FERNANDO DE SIQUEIRA CASTRO -
384-A/SEAdvogado: MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA -
476-A/SE**Recorrido** -----**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SERGIPE**

ACÓRDÃO:

202511866

RECURSO:

Recurso Inominado Cível

PROCESSO:

202501102095

Relator:

ALDO DE ALBUQUERQUE MELLO

RECORRENTE:

STONE INSTITUIÇÃO DE
PAGAMENTO S.AAdvogado: CARLOS FERNANDO DE
SIQUEIRA CASTRO

RECORRIDO:

EMENTA

RECURSO INOMINADO INTERPOSTO PELA PARTE DEMANDADA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PUBLICIDADE ABUSIVA. ENVIO EXCESSIVO DE MENSAGENS E LIGAÇÕES DE PROPAGANDA E PUBLICIDADE DE EMPRESA DE MAQUINETA DE CARTÃO. COMPROVAÇÃO

DE SOLICITAÇÃO DE
CANCELAMENTO DE ENVIO
DE MENSAGENS.
TENTATIVAS
ADMINISTRATIVAS.
RECLAMAÇÃO JUNTO AO
PROCON. AÇÕES
EXCESSIVAS QUE
ACARRETARAM EM ABUSO
DE DIREITO. INVERSÃO DO
ÔNUS DA PROVA. ART. 6º,
VIII, DO CDC. PARTE
DEMANDADA NÃO SE
DESINCUMBIU DO ÔNUS
PROBATÓRIO QUE LHE
COMPETIA. ART. 373, II, DO
CPC. OBRIGAÇÃO DE NÃO
FAZER. DANOS
MORAIS CONFIGURADOS.
QUANTUM
INDENIZATÓRIO
MANTIDO EM R\$ 2.00,00
(DOIS MIL REAIS).
RESSALTE-SE QUE, O
VALOR ARBITRADO ESTÁ
INFERIOR AOS
PARÂMETROS DESTA
RELATORIA EM CASOS
SEMELHANTES.
IMPOSSIBILIDADE DE
MAJORAÇÃO EM
OBEDIÊNCIA AO
PRINCÍPIO DA NON
REFORMATIO IN PEJUS.
SENTENÇA
MANTIDA. RECURSO
CONHECIDO E
DESPROVIDO.

ACÓRDÃO

Acordam os juízes de direito, integrantes da 2ª Turma Recursal do Estado de Sergipe, à unanimidade, em **CONHECER** do recurso nominado, interposto pela parte demandada, para **NEGAR-LHEPROVIMENTO**, nos termos deste voto.

Aracaju/SE, 14 de Março de 2025.

DES. ALDO DE ALBUQUERQUE MELLO
RELATOR

Relatório dispensado.

VOTO

Dispensado o relatório, na forma do art. 38 da Lei 9.099/95.

Trata-se de recurso inominado, interposto por **STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, nos autos do processo movido em seu desfavor por -----, insurgindo-se em face da sentença proferida pelo juízo a quo, cujo teor transcrevo a seguir, no essencial:

"Trata-se de Ação Indenizatória movida por ----- em face de Stone Instituição de Pagamento S/A. Relata que em meados de 2023 manteve relacionamento contratual com a ré, pois utilizava a máquina de cartão da ton para receber pagamentos, serviço que posteriormente cancelou. Aduz que a requerida passou a lhe enviar, de forma ininterrupta, várias mensagens publicitárias via telemarketing por meio do WhatsApp. Registra que embora já tenha informado não possuir interesse no serviço de cartão da ton, bem como registrado reclamação perante o Procon, os prepostos da acionada insistem em lhe importunar. Pelo exposto, requer seja a acionada compelida a se abster de realizar ligações ou lhe enviar mensagens de ofertas. Além disso, pugna pelo arbitramento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Na resposta, a empresa acionada alega não ser a responsável pelo envio das mensagens publicitárias impugnadas na inicial e atesta a ausência de falha na prestação do serviço. Combate o pedido de reparação extrapatrimonial. Alfim, pugna pela improcedência dos pedidos da inicial (p. 76-85). Eis os fatos. Decido. Impõe-se o julgamento antecipado da lide, a teor do art. 355, I, do CPC, uma vez que a matéria controvertida é de direito e as questões de fatos estão elucidadas pelos documentos anexados pelas partes. Cinge-se a controvérsia a existência de abusividade na conduta da acionada, consubstanciada no envio de mensagens publicitárias. Sobreleva destacar que o CDC é plenamente aplicável a presente demanda, haja vista que o autor e a ré se enquadram perfeitamente no conceito de consumidor e fornecedora, respectivamente. Nesse toar, consigno, a princípio, que a mera realização de ligações telefônicas e/ou envio de mensagens publicitárias não configuram ato ilícito, tendo em vista a ausência de vedação legal e a possibilidade de filtro do consumidor, seja através da recusa à ligação ou da exclusão das mensagens. A abusividade passa a ser constatada quando tais ações se tornam excessivas, caracterizando o abuso de direito, nos termos do art. 187 do CC. Desse modo, sobretudo quando externalizado o desinteresse no serviço, o ato ilícito está caracterizado, diante da perturbação ao sossego e a interferência na vida cotidiana individual. Ao caso em comento, cumpre destacar que a simples negativa genérica, de que nenhum dos números do histórico juntado pelo autor pertence a requerida, vai totalmente de encontro com os arts. 341 e 373, II, do CPC e art. 6º, III, do CDC. Além disso, é possível visualizar nos fautos documentos anexados à p. 10-27 a existência de várias mensagens com o logotipo da máquina de cartão ton, de modo que incontroverso o envio de mensagens publicitárias para o autor efetuadas pela requerida. Nota-se, ainda, que o demandante promoveu reclamação administrativa no Procon, consoante comprova o documento à p. 28, requerendo a suspensão do envio de mensagens mas a importunação persistiu, o que configura clara hipótese de publicidade e prática comercial abusiva e acaba por infringir a norma do art. 6º, IV, do CDC. Por isso, é devida a imposição da obrigação de não fazer pleiteada para que a ré se abstenha de enviar mensagens publicitárias para o demandante. Os contratempos naturais e até mesmo singelos desencontros de nossas relações em sociedade, de forma esporádica e avulsa, não podem ser comparados a práticas rotineiras de empresas que tratam as pessoas como cidadãos de segunda classe, economizando em capacitação de atendentes e em tecnologia,

que juntos poderiam ser tão eficientes para resolver problemas como o são para oferecer e vender produtos e serviços. Para isso, as linhas estão sempre disponíveis, os sistemas estão sempre no ar e o atendimento tem início, meio e fim, numa única ligação. Quando, todavia, se quer exercer algum direito legítimo que possa de alguma forma contrariar os interesses do fornecedor, a regra é que os caminhos sejam tortuosos e turbulentos, fazendo da eficiência e satisfação do usuário uma espécie de loteria. Nesse contexto, entendo que o recebimento incessante de mensagens publicitárias causou angústia e aflição no consumidor aptos a perturbar o seu trabalho e descanso. Assim, em vista do descaso da ré, que fez com que o demandante tivesse de vir a juízo para não ser importunado, entendo que o dano moral é manifesto. Com essas considerações, fixo o quantum indenizatório em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), quantia que bem atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Diante do exposto, julgo procedentes os pedidos da inicial e extingo o feito, na forma do art. 487, I, do CPC, para determinar à acionada que se abstenha de fazer ligações ou enviar mensagens de ofertas promocionais para o celular do autor, qual seja, (79) 9 8166- 8029, no prazo de cinco dias úteis, sob pena de multa diária no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitada a trinta dias, e, por fim, condeno a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescido de juros de mora, de um por cento/mês, a partir da citação, e correção pelo INPC, a partir desta data, nos termos da Súmula 362 do STJ. Deixo de condenar a requerida no ônus da sucumbência, tendo em vista a disposição do art. 55 da Lei n. 9.099/95. Em arremate, interposto o recurso no prazo legal, e após o prazo para a apresentação das contrarrazões, com ou sem manifestação da parte adversária, remetam-se os autos à Turma Recursal. Caso não haja recurso nominado, certifique o trânsito em julgado e archive-se. Publique-se. Registre-se. Intimem-se.”

Recurso tempestivo e preparado.

Satisfeitos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Nas razões recursais, a parte recorrente/demandada requer, inicialmente, o recebimento de seu recurso com efeito suspensivo. Preliminarmente, suscita preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, pleiteia a reforma da sentença a fim de que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados pela autora. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório dos danos morais.

Contrarrazões pela manutenção da sentença.

Passo à análise da prefacial suscitada.

A parte recorrente alega que, deixou-se de observar em sede de sentença, que conforme prints acostados aos autos pela Recorrida, os números responsáveis pelos contatos não condizem com os números oficiais da Recorrente.

Pois bem.

Em observância aos documentos acostados, verifico que, as mensagens recebidas pelo autor possuem logotipo da maquina de cartão ton, sendo, no entanto, sendo de publicidade comercial da parte demandada.

Desse modo, rejeito a preliminar.

NÃO HÁ OUTRAS PRELIMINARES A SEREM ANALISADAS. ADENTRO AO MÉRITO.

No tocante às razões meritórias postas para análise deste Colegiado, identifico que não assiste razão à parte demandada, devendo ser mantida a sentença. Explico.

Trata-se de relação de consumo, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no [Código de Defesa do Consumidor](#).

Aplicam-se ao caso em comento as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços.

O autor aduziu ter solicitado por diversas vezes o cancelamento do envio de mensagens pop up e SMS para o seu celular contendo material publicitário, inclusive com reclamação junto ao Procon.

É direito básico do consumidor, dentre outros, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços? (art. 6º, IV do CDC). O mesmo diploma proíbe expressamente, no art. 37, a publicidade abusiva.

No caso dos autos, restou incontroverso que o recorrido recebeu diariamente diversas mensagens de texto enviadas pela recorrente, relativas a ofertas de serviços.

O recorrido demonstrou pedido de cancelamento do envio das mensagens junto à empresa recorrente e da reclamação feita ao Procon, mas as mensagens não cessaram, mesmo após demandar o órgão controle.

Dessa forma, o consumidor experimentou perturbação, aborrecimento e transtornos diários, em razão do envio insistente de mensagens a toda hora do dia e durante a noite, o que atrai a responsabilidade de indenização pelo dano moral, porquanto a situação vivenciada configura prática comercial abusiva, merecedora de reprimenda judicial, a justificar indenização estipulada na sentença.

Evidente, portanto, que a parte demandada não apresentou fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da parte demandante (art. 373, II, CPC).

Consoante dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da parte ré é objetiva, porque independe da existência de culpa, respondendo pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos na prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas.

Nestes casos, a responsabilidade somente é afastada quando o fornecedor de serviços provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu in casu.

No tocante aos danos morais, inegável o abalo aos direitos da personalidade da parte autora, o que vilipendia gravemente a sua dignidade humana e é suficientemente capaz de justificar a configuração dos danos morais alegados nos autos.

Aqui vale frisar que resta evidente a violação da paz e da tranquilidade do consumidor e a perda do seu tempo útil/livre decorrente da impossibilidade de utilização dos serviços vinculados à linha telefônica da parte demandante no município de seu domicílio, e por período de tempo considerável.

Com efeito, reputa-se incidente na espécie o interesse suscetível de compensação pecuniária, inclusive como forma de equilibrar o sistema protetivo de consumo, levando em conta a essencialidade do serviço em questão.

Resta, portanto, analisar o quantum.

A fixação do quantum indenizatório pelo juízo deve ser norteadada pela lesividade do dano e a capacidade econômica do(a) suplicado(a), a fim de não impor um valor irrisório, o que estimularia a reincidência, nem impor um valor exorbitante, o que poderia levar a um enriquecimento sem causa, situação vedada pelo ordenamento jurídico.

Forte nesses parâmetros e nas peculiaridades do caso em análise, entendo por justo manter o valor da indenização por danos morais para o montante de R\$ 2.000,00 (dois milreais), embora seja inferior ao fixado por este relator em casos análogos. Contudo, será minorado em obediência ao princípio da colegialidade, pois há precedentes desta Turma Recursal em casos idênticos no mesmo sentido, nos processos nºs 202301165364 e 202301156918.

Diante do exposto, com fulcro no art. 932 do CPC, o recurso inominado deve ser **CONHECIDO** e **DESPROVIDO**, mantendo-se incólume a sentença, pelos próprios fundamentos.

Custas e honorários advocatícios pela parte recorrente no importe de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

É O VOTO.

IM

Aracaju/SE 14 de Março de 2025

DR. ALDO DE ALBUQUERQUE MELLO
RELATOR