



Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.1

Apelante: PORTO SEGURO SERVICOS E COMERCIO S/A

Apelado: KARINA PONCE DINIZ

Relator: Des. Mauro Pereira Martins

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. DIREITO DO CONSUMIDOR. LOCAÇÃO DE CELULAR. ALEGAÇÃO AUTURAL DE BLOQUEIO INDEVIDO DE APARELHO LOCADO. SUSTENTA, AINDA, AUSÊNCIA DE PREVISÃO CONTRATUAL PARA PENALIDADE IMPOSTA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ, AO FUNDAMENTO DE QUE O BLOQUEIO DO APARELHO SERIA LÍCITO, EM RAZÃO DA NÃO DEVOLUÇÃO DO APARELHO RESERVA, CONFORME PREVISÃO EXPRESSA EM CONTRATO. AUSÊNCIA, CONTUDO, DE PROVAS DE QUE A RÉ TENHA ORIENTADO A CONSUMIDORA SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE DEVOLUÇÃO DE APARELHO RESERVA. ALÉM DISSO, NÃO RESTOU COMPROVADO QUE A RÉ TENHA ENVIADO O CÓDIGO DE POSTAGEM À CONSUMIDORA, PARA QUE SE PUDESSE EXIGIR A DEVOLUÇÃO DO EQUIPAMENTO PROVISÓRIO. SOMADO A ISTO, INEXISTE CLÁUSULA CONTRATUAL QUE PREVEJA A POSSIBILIDADE DE BLOQUEIO DE APARELHO PRINCIPAL EM CASO DE ATRASO NA ENTREGA DE CELULAR RESERVA. LOGO, FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. CONSUMIDORA QUE FOI PRIVADA DE USUFRUIR DE APARELHO LOCADO, EM QUE PESE ESTAR ADIMPLENTE

AFL



Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.2

COM SUAS FATURAS. DANO MORAL CARACTERIZADO. VERBA FIXADA EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) QUE SE REVELA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. AUTORA QUE FOI PRIVADA DO USO DE APARELHO ESSENCIAL À VIDA MODERNA. CONDUTA DA RÉ QUE COMPROMETEU A FRUIÇÃO DO OBJETO PRINCIPAL DO CONTRATO, AGRAVADA PELA AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES CLARAS, BEM COMO PELA IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE NÃO PREVISTA CONTRATUALMENTE. REFORMA PARCIAL NO *DECISUM*, APENAS PARA RECONHECER QUE O ENCERRAMENTO DO CONTRATO AFASTA A CONDENAÇÃO NA OBRIGAÇÃO DE FAZER, CONSISTENTE NO DESBLOQUEIO DO BEM. **PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n.º **0806212-42.2023.8.19.0212**, entre as partes acima mencionadas.

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado
AFL

Secretaria da Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado
(antiga Décima Nona Câmara Cível)
R. Dom Manuel, n.º 37, 2º andar – Sala 235 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6699 – E-mail: 21cdirpriv@tjrj.jus.br





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.3

do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2025.

MAURO PEREIRA MARTINS
Desembargador Relator

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação cível interposto por PORTO SEGURO SERVICOS E COMERCIO S/A, alvejando a sentença prolatada pela 1ª Vara Cível da Regional Oceânica, (índice 192938904 – Pje) que, na presente ação de responsabilidade civil, julgou procedentes os pedidos formulados na exordial.

Na forma do permissivo regimental, adota-se o relatório constante da sentença:

“Trata-se de ação ajuizada por KARINA PONCE DINIZ em face de PORTO SEGURO SERVIÇOS E COMÉRCIO S/A, já qualificados nos autos, por intermédio da qual pretende a condenação da parte ré a proceder com o desbloqueio do aparelho celular Galaxy Z Flip4 e em indenizar por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

AFL

Secretaria da Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado
(antiga Décima Nona Câmara Cível)
R. Dom Manuel, n.º 37, 2º andar – Sala 235 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6699 – E-mail: 21cdirpriv@tjrj.jus.br





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.4

A parte autora aduz que possui serviço de locação de aparelho celular e que em 19 de março de 2023, comunicou sinistro do aparelho diante de queda e recebeu celular reserva. Destacou que recebeu o aparelho do reparo em 01 de junho de 2023 e contatou a Porto solicitando código de postagem para devolução do celular reserva, o que não ocorreu.

Ressaltou que, em 25 de julho de 2023, teve o aparelho bloqueado por ausência de devolução do celular reserva. Por fim, pontuou que a possibilidade de bloqueio não se encontra no contrato firmado e que o bloqueio do celular afeta diversas tarefas cotidianas, inclusive o exercício de sua profissão.

Manifestação da parte autora, no id. 76031728, em que informou o desbloqueio do aparelho celular após a propositura da ação.

Decisão, no id. 92092371, em que este Juízo indefere a antecipação de tutela.

Contestação no id. 96587758, na qual a parte ré defende o esgotamento da vigência temporal do contrato firmado entre as partes, conforme cláusula 5. Ressalta que a não devolução do aparelho reserva, conforme cláusula 6.8, ocasiona o bloqueio.

Destacou que o bloqueio do aparelho durou apenas um dia, o que não gerou qualquer dano ou prejuízo à

AFL





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.5

autora. Por fim, defendeu que o contrato de locação foi encerrado, devendo a autora comprovar a devolução do aparelho principal, e, ainda, a inexistência de danos morais.

Réplica no id. 98373399.

Decisão, no id. 143806260, em que este Juízo inverteu o ônus da prova.

Manifestação da parte ré no id. 148421215, no qual informou não ter provas a produzir.

É O RELATÓRIO. DECIDO.”

Na parte dispositiva, assim, constou:

“Ante todo o exposto, defiro a tutela de urgência requerida e julgo PROCEDENTES os pedidos da parte autora, na forma do artigo 487, inc. I, do CPC, para:

A) CONDENAR o desbloqueio do aparelho celular GALAXY Z FLIP4, referente ao nº 121.728, em caso de estar em vigência o contrato firmado;

B) CONDENAR a parte Ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescido de juros de mora de acordo com a Taxa SELIC deduzido o IPCA (art.

AFL





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.6

406, §1º, CC), a contar da citação até a data desta sentença (art. 405, CC), momento a partir do qual incidirá apenas a Taxa SELIC de forma integral, a qual já engloba os juros de mora e a correção monetária devida a contar do arbitramento (Súmula 362 do STJ).

Condeno a parte ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do arts. 82, §2º e 85, §2º, ambos do CPC.

Intimem-se as partes.

Nada mais sendo requerido, vindo o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.”

Em suas razões, parte ré alega, em síntese, que o contrato vigorou de 26/10/2022 a 26/10/2023, estando, portanto, encerrado. Informa que o aparelho celular locado à autora sofreu sinistro em 10/03/2023, mas foi reparado e devolvido à consumidora em 01/06/2023.

Destaca, contudo, que a autora permaneceu indevidamente com dois aparelhos, ou seja, o original e o reserva, e que, diante da não





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.7

devolução do equipamento provisório, o bloqueio do telefone principal teria sido legítimo, conforme previsão contratual.

Alega, nesse sentido, que a autora foi orientada sobre a necessidade de devolução do aparelho reserva e que a omissão motivou o bloqueio, o qual não configura dano moral.

Assim, pugna para que sejam julgados improcedentes os pedidos autorais. Subsidiariamente, pleiteia a redução da verba fixada a título de compensação extrapatrimonial.

Contrarrazões, conforme certificado em índice 2011553193 -
Pje

Recurso tempestivo e devidamente preparado.

É o relatório. Passo ao voto.

Encontram-se satisfeitos os requisitos de admissibilidade do presente recurso, devendo, pois, ser conhecido.

Quanto ao mérito, destaco que a relação entre as partes é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, bem como pelas demais normas e princípios que compõem o microssistema que regulamenta a matéria, uma vez que a parte autora se enquadra no conceito de consumidor,

AFL





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.8

previsto no art. 2º, da Lei nº 8.078/90 e o réu no de fornecedor, conforme art. 3º do CDC.

Sendo assim, impõe-se a inteira aplicação das normas previstas no referido Código, que positiva um núcleo de regras e princípios protetores dos direitos dos consumidores enquanto tais, inclusive, no que se refere à possibilidade de inversão do ônus da prova em favor da parte autora e à natureza objetiva da responsabilidade civil da parte ré.

Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade é objetiva, na forma do art. 14 do CDC. Sendo assim, basta a comprovação do dano e do nexo de causalidade pelo consumidor, competindo ao fornecedor, por sua vez, afastar o nexo causal, mediante a demonstração das hipóteses excludentes, taxativamente enumeradas no § 3º do mesmo dispositivo.

Encontra, ainda, a hipótese fundamento na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.

No caso em tela, contudo, o réu não se desincumbiu do ônus que lhe cabia, visto que não logrou comprovar qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

AFL





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.9

Em verdade, no caso em exame, narra a parte autora que contratou o serviço de locação de aparelho celular, fornecido pela ré, e que, em 19 de março de 2023, comunicou sinistro do referido equipamento, ocorrido em razão de uma queda. Aduz, nesse sentido, que recebeu um celular reserva, enquanto o principal passava por reparos.

Sustenta, todavia, que, em que pese ter recebido o celular principal do conserto, em 25 de julho de 2023, o referido aparelho foi bloqueado pela ré, por ausência de devolução do celular reserva.

Contudo, argumenta, em suma, que nunca recebeu qualquer código de postagem para que pudesse efetivar a devolução do equipamento temporário. Destaca, ainda, que a possibilidade de bloqueio não se encontra previsto no contrato celebrado entre as partes. Por fim, esclarece que a interrupção do aparelho afeta diversas tarefas cotidianas, inclusive, o exercício de sua profissão.

Para corroborar a sua versão, a demandante colacionou a fotografia do celular bloqueado, em índice 69558848, a conversa com ré, comunicando o bloqueio do aparelho, em índice 69558850, endereço eletrônico da assinatura do contrato com a ré, em índice 69559911, comprovação de pagamento no mês de maio de 2023, em índice 69559909, Termos e Condições do Celular por Assinatura, em índice 69559913, Aviso de Sinistro em 19 de março de 2023, em índice 69559918.

AFL





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.10

A ré, por outro lado, não nega que realizou o bloqueio em aparelho celular, conforme afirmado pela autora. Na realidade, aduz que atuou em exercício regular de direito, já que a demandante não teria devolvido o aparelho telefônico reserva. Ademais, aponta que interrupção do equipamento seria previsto contratualmente.

Constata-se, porém, que não há nos autos qualquer elemento que comprove que a ré tenha orientado a parte autora sobre os procedimentos de devolução do aparelho reserva, tampouco que tenha fixado prazo para a realização desse ato. Ademais, a ré não demonstrou ter fornecido à consumidora o código de postagem, necessário à devolução do equipamento, antes de proceder ao bloqueio do aparelho, conforme alega, ônus que lhe competia, a teor do previsto pelo artigo 373, inciso II, do CPC.

Ocorre que, conforme dispõe o art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, é dever do fornecedor prestar informações claras, adequadas e precisas sobre os produtos e serviços ofertados. No caso dos autos, no entanto, resta evidente que tal obrigação não foi devidamente observada.

Essa conclusão decorre do fato de que o réu, ao ser intimado para se manifestar quanto às provas que pretendia produzir, expressamente, declarou não possuir outros elementos a apresentar (índice 148421215).

Todavia, não há nos autos qualquer evidencia que contrarie as alegações do consumidor, quanto à ausência de orientação adequada sobre o

AFL





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.11

procedimento de devolução do equipamento reserva. Ademais, não restou comprovado nos autos que o envio de código de postagem, necessário à devolução do equipamento, tenha se dado em momento anterior ao bloqueio, conforme sustentado pela ré.

Acrescente-se que o contrato firmado entre as partes não contém qualquer cláusula que discipline o procedimento de envio dos aparelhos reservas ou sua devolução. Tampouco estipula prazos para o envio ou postagem dos telefones a serem reparados ou aos aparelhos reservas, conforme corretamente observado na sentença.

Somado a isto, o instrumento contratual não prevê consequências específicas para a hipótese de o consumidor permanecer na posse simultânea de dois celulares ou as penalidades decorrentes de suposto atraso na entrega de aparelhos. Logo, não há como reconhecer a licitude da sanção imposta, já que além de inexistir provas da orientação quanto à devolução, a sanção estabelecida não é prevista em contrato.

Há de se notar, nesse ponto, que a cláusula 6.8, invocada pelo réu como fundamento para a possibilidade de bloqueio dos aparelhos, refere-se expressamente à hipótese de encerramento contratual, e não à eventual mora na devolução de equipamento reserva. A propósito, destaco a referida cláusula, *in verbis*:

"6.8. O CLIENTE reconhece que o encerramento do contrato não afeta a sua obrigação de devolver o

AFL





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.12

Aparelho e seus acessórios à PORTO SERVIÇOS, bem como quitar os valores eventualmente inadimplidos até a data do encerramento, sendo que a PORTO SERVIÇOS está autorizada a efetuar a cobrança das mensalidades não pagas e até do valor equivalente à compra do aparelho, caso o cliente não proceda com a devolução, na mesma forma de pagamento indicada pelo CLIENTE quando da contratação do plano de assinatura, sem prejuízo do bloqueio do Aparelho e da inscrição do CLIENTE em órgão encarregado de cadastrar atrasos de pagamento e descumprimento de obrigações contratuais."

Portanto, tal atuação punitiva, diante da ausência de devolução do aparelho reserva, não encontra respaldo no conteúdo contratual, ao contrário do que alega a parte ré, ao justificar a interrupção do funcionamento do equipamento.

Dessa forma, resta caracterizada falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a fornecedora deixou de prestar informações claras, adequadas e suficientes acerca do uso do serviço, forma de devolução de aparelhos temporários e suas consequências, conforme determina o art. 6º, incisos III e IV, do CDC.

Além disso, impôs à consumidora penalidade de ser privada de usufruir de aparelho celular locado, em que pese ter arcado em dia com sua obrigação financeira mensal.





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.13

Diante desse contexto, o dano moral suportado pela autora é evidente, tendo em vista que foi indevidamente privada do serviço que constituía o objeto principal do instrumento pactuado, em razão da falha na prestação de informações por parte da própria ré.

Não bastasse isto, o dano moral também resta notório se considerada a perda de tempo útil da demandante, ao tentar solucionar um problema que não deu causa, tendo de recorrer ao Poder Judiciário para obter a resolução da controvérsia que poderia ter sido alcançada administrativamente.

Passando à análise do montante indenizatório fixado a título de danos morais, é cediço que deve o magistrado estar atento aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, não se afastando, ainda, do caráter punitivo-pedagógico da condenação, em consonância com o postulado da vedação ao enriquecimento sem causa, de modo que a sua fixação sirva de desestímulo ao autor do ato danoso, mas, ao mesmo tempo, não gere o enriquecimento sem causa da vítima.

No caso em análise, o juízo *a quo* fixou a indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ao fundamento de que a consumidora foi indevidamente privada de serviço essencial. Além disso, pontou que a conduta adotada pela ré comprometeu a própria fruição do objeto principal do contrato, agravada pela ausência de informações claras e adequadas por parte da fornecedora.

AFL





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.14

Nesse contexto, verifica-se que a verba fixada atende as peculiaridades da demanda, sobretudo considerando que a autora foi privada de serviço contratado de forma regular, mesmo estando adimplente com suas faturas, em razão da falha na prestação de informações prestadas pela ré.

Além disso, não se pode perder de vista que a autora foi privada do objeto principal do contrato, em virtude de penalidade que sequer é prevista no pacto celebrado entre as partes.

Por fim, cumpre reconhecer que, atualmente, os aparelhos celulares são indispensáveis à rotina pessoal e profissional dos indivíduos, de modo que a indevida restrição ao seu uso, evidentemente, causa transtornos de grande monta.

Desse modo, à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não há fundamento para a revisão do valor fixado a título de indenização por danos morais, estando devidamente justificada a verba adotada.

Por outro lado, ressalte-se que a modificação, em sede recursal, da verba arbitrada pelo juízo de primeiro grau somente se revelaria possível, diante da inobservância dos referidos princípios, o que não se verificou na hipótese, já que incide sobre o caso a súmula 343 do TJRJ, que dispõe:

“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os

AFL





Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.15

princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.”

Não obstante, merece reparo na sentença, no que toca à obrigação de fazer, consistente no desbloqueio do aparelho celular, uma vez que, de acordo com a cláusula nº 5, o instrumento celebrado entre as partes já se encontra encerrado desde 26/10/2023, não havendo nos autos qualquer prova de sua prorrogação.

Assim, com a extinção do vínculo contratual, extinguem-se também as obrigações dele decorrentes, inexistindo fundamento jurídico que ampare a pretensão de compelir a parte ré ao desbloqueio do aparelho, tornando tal obrigação juridicamente inexigível.

Por tais fundamentos, VOTO NO SENTIDO DE DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, tão somente, para afastar a obrigação de fazer, consistente no desbloqueio do aparelho, diante do encerramento do prazo de vigência do contrato celebrado entre as partes.

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2025.

MAURO PEREIRA MARTINS

Desembargador Relator

Secretaria da Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado
(antiga Décima Nona Câmara Cível)
R. Dom Manuel, n.º 37, 2º andar – Sala 235 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6699 – E-mail: 21cdirpriv@tjrj.jus.br

AFL





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado



Apelação Cível nº 0806212-42.2023.8.19.0212

FLS.16

Secretaria da Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado
(antiga Décima Nona Câmara Cível)
R. Dom Manuel, n.º 37, 2º andar – Sala 235 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6699 – E-mail: 21cdirpriv@tjrj.jus.br

AFL

