



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281966

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1112974-17.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAROLINE SOARES TIMBÓ LOPES, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente), DARIO GAYOSO E ALFREDO ATTÍE.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto nº 16100

Apelação Cível nº 1112974-17.2024.8.26.0100

27ª Câmara de Direito Privado

Comarca: São Paulo - Foro Regional de Santo Amaro - 10ª Vara Cível

Apelante: Caroline Soares Timbó Lopes

Apelado: Telefônica Brasil S.a

Juiz: Guilherme Duran Depieri

APELAÇÃO. Consumidor. Ligações de cobrança. Ação cominatória de obrigação de não fazer cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte autora. Acolhimento. Ligações de cobrança em nome de terceiro. Conduta abusiva. Desvio produtivo do consumidor para cessação da conduta lesiva. Danos morais fixados em sete mil reais. Sentença reformada em parte. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de folhas 109/111, cujo dispositivo segue: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial condenar a ré na obrigação de não fazer consistente em cessar as ligações telefônicas de cobrança no número (21) 97481-2907 referente a débito da terceira Sieglinda Heidenfelder, no prazo de 5 dias, a contar da intimação desta sentença, sob pena de incidência de multa a ser fixada em fase de cumprimento de sentença. Defiro, neste ato, a tutela antecipada para que a ré cesse as ligações telefônicas acima referidas. Pela sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais a que deu causa. Condeno a ré, por apreciação equitativa, a arcar com os honorários do advogado da parte contrária, que fixo no valor de R\$ 1.000,00, com base no § 8º do art. 85 do CPC. Condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado do pedido de reparação por danos morais, tendo em vista a menor complexidade e tempo de duração da causa, observada a gratuidade da justiça.*”

A parte autora, ora apelante, sustenta ser ilícita a conduta da parte ré,

extrapolando o mero exercício de um direito para se tornar o abuso de um direito. Alega violação aos seus direitos da personalidade, pleiteando a condenação da parte contrária na indenização por dano extrapatrimonial.

Recurso regularmente processado e respondido.

Houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução nº. 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

É o relatório, adotado no mais, o da r. sentença.

O recurso comporta provimento.

Narra, a parte autora, que apesar de não possuir relação contratual com a empresa ré, ainda assim recebe ligações de cobrança; referidas cobranças estão atreladas ao nome de sua amiga, já falecida.

A parte ré, por sua vez, sustenta não haver prova inequívoca que corrobore a narrativa inicial.

É incontroverso que o débito perseguido pela parte demandada é inexigível em face da parte requerente – fato que, por si só, já torna ilícita a conduta da empresa requerida (da cobrança da dívida de um determinado cliente por meio de um número de telefone de pessoa terceira [no caso concreto, da parte autora – amiga da suposta devedora, já falecida]).

Importante obtemperar que os áudios juntados pela parte demandante à folha 35 dos autos não foram expressamente impugnados pela empresa ré, ônus que lhe incumbe, considerada a dinâmica consumerista e a previsão cogente do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

É por meio desses documentos (áudios) não impugnados que se

conclui pela indevida cobrança da dívida de terceiro em face da parte autora – prática nitidamente abusiva e que caracteriza o abuso de um direito.

Veja-se que a demandante informa à preposta da empresa que não é a devedora e que o número de telefone originador do débito nem a ela pertence – ou seja, somente com o ajuizamento dessa demanda é que, finalmente, conseguiu que a conduta lesiva cessasse.

A parte autora teve de perder tempo e paciência para resolver o problema gerado, exclusivamente, pela conduta da ré, que equivale ao desvio produtivo do consumidor, substrato para responsabilização reparatória por danos morais.

O ato jurídico submete-se a ordem constituída e respeita o direito alheio, ao passo que o ato ilícito é lesivo ao direito alheio, concluindo que a indenização é imposta a todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência causar dano a outrem, violando seu direito.

“A conduta antijurídica se realiza com o comportamento contrário ao direito, provocando o dano. A formação do nexo causal entre aquela conduta e a lesão provocada enseja a responsabilidade” (ARNALDO RIZZARDO in Parte Geral do Código Civil, 4ª ed., Forense, 2006, p. 465).

Consoante entendimento jurisprudencial do Eg. Superior Tribunal de Justiça, o dano moral surge *“em decorrência de uma conduta ilícita ou injusta, que venha a causar forte sentimento negativo em qualquer pessoa de senso comum, como vexame, constrangimento, humilhação, dor”* (REsp 628.854/ES, 3ª Turma, Rel. Min. CASTROFILHO, j. 03/05/07, DJ 18/06/07 p. 255).

Segundo a lição de Antônio Jeová Santos: *“A indenização não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada,*

enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade” (Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 199).

Ante o princípio da lógica do razoável, ou seja, *“importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e a duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes”* (cf. Sérgio Cavalieri Filho, "Responsabilidade Civil", pág. 116).

Nesse diapasão, apenas devem consistir em dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou a humilhação que, exorbitando a normalidade, afetem profundamente o comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, desequilíbrio e angústia, sendo que tais estados psicológicos são consequências e não causas do dano.

Na espécie, a conduta da parte ré gerou danos à parte autora que ultrapassam os meros aborrecimentos cotidianos e merecem ser desestimulados.

Diante dos critérios de prudência, bom senso e da lógica do razoável balizados pela jurisprudência e lição doutrinária acima invocada, entende-se que, no caso em apreço, a conduta da parte ré, configura ato capaz de ensejar a condenação pleiteada.

Mais que isso é desnecessário dizer.

Logo, o arbitramento da indenização pelo dano moral é de rigor, o valor arbitrado em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), revela-se proporcional e razoável, cumprindo com as finalidades punitivas e indenizatórias do instituto, que deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal Bandeirante, acrescido de juros de mora (artigo 406 do Código Civil), ambas a contar do trânsito em julgado.

Assim, reforma-se em parte a r. sentença.

Ante o resultado do julgamento do recurso, a apelada arcará com o pagamento de custas e despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados em 20% do valor atualizado da condenação (artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil).

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO

Relator