



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000284391

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1069527-13.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLARO S/A, é apelado FÁBIO VIEIRA DINIZ.

ACORDAM, em 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 25 de março de 2025.

PAULO AYROSA
RELATOR
ASSINATURA ELETRÔNICA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1069527-13.2023.8.26.0100

Apelante : CLARO S/A
Apelado : FÁBIO VIEIRA DINIZ
Comarca : São Paulo - 33ª Vara Cível do Foro Central
Juiz(a) : Douglas Iecco Ravacci

V O T O Nº 55.867

PROCESSUAL CIVIL - PRELIMINAR CONTIDA NAS CONTRARRAZÕES - VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE - IMPERTINÊNCIA - INÉPCIA RECURSAL - NÃO OCORRÊNCIA - REJEIÇÃO. O princípio da dialeticidade deve ser observado a teor do que dispõe a norma do art. 1.010, II, do Código de Processo Civil, norma esta observada pelo recorrente, eis que o raciocínio desenvolvido na fundamentação da sentença sofreu os regulares questionamentos nas razões do apelo, pelo que resta afastada a preliminar.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - RECEBIMENTO DE DEZENAS DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS DIÁRIAS, DE NÚMEROS DESCONHECIDOS, PELO AUTOR - TENTATIVA FRUSTRADA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DO PROBLEMA JUNTO À OPERADORA RÉ - DETERMINAÇÃO JUDICIAL DE CESSAÇÃO DAS LIGAÇÕES - CABIMENTO - DANOS MORAIS CARACTERIZADOS - IMPORTUNAÇÃO OFENSIVA CONFIGURADA - FIXAÇÃO DA INDENIZAÇÃO EM R\$10.000,00 - DIMINUIÇÃO DESCABIDA - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. A realização de dezenas de ligações telefônicas diárias ao consumidor, caracteriza importunação ofensa e acarreta danos morais indenizáveis, não tendo a ré se desincumbido do ônus de comprovar que as ligações não foram por ela efetuadas, como alegou, impondo-se o arbitramento de indenização por danos morais, sendo adequado o valor de R\$10.000,00 fixado em primeiro grau, o qual não comporta diminuição.

FÁBIO VIEIRA DINIZ propôs ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, relativa a prestação de serviços telefônicos, frente à **CLARO S.A.**, julgada procedente, consoante a r. sentença de fls.

204/206, cujo relatório se adota, para tornar definitiva a tutela de urgência deferida e determinar que a ré se abstenha de realizar quaisquer ligações de telemarketing para o autor, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais); condenando-a, ainda, ao pagamento, em favor do autor, a título de indenização por danos morais, do valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizado a partir do arbitramento, acrescido de juros de mora desde a citação. Sucumbente a ré, foi condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a ré, almejando a reforma da decisão. Aduz que, nem todas as ligações recebidas pelo autor são de responsabilidade da operadora Claro, esclarecendo que seu telemarketing utiliza o prefixo 0303. Aponta a inexistência de ato ilícito de sua parte, pois não é responsável pelo controle de supostas chamadas excessivas recebidas pelo autor, eis que este poderia se valer de aplicativos e bloquear as ligações telefônicas indesejadas e, ademais, não comprovou que utilizou a plataforma 'Não Me Perturbe', uma iniciativa das próprias Companhias de Telecomunicação para evitar chamadas indesejadas. Outrossim, não há prova de que as ligações eram provenientes da Claro, porquanto o consumidor juntou aos autos meros 'prints' de telas, os quais restaram impugnados. Salienta que não houve a apresentação do aparelho telefônico para inspeção pelo juízo e sequer uma ata notarial foi elaborada para comprovação da existência das ligações no telefone do autor. Argumenta com a ausência de prova da ocorrência de danos morais passíveis de indenização, pedindo, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a esse título. Diz que a culpa pela cobrança excessiva é de terceiros, o que afasta sua responsabilidade, a teor do art. 14, § 3º, do CDC. Argui a desproporcionalidade na fixação do valor das 'astreintes', pleiteando sua diminuição. Requer o provimento recursal (fls. 213/224).

O autor apresentou contrarrazões, suscitando preliminar de não conhecimento do recurso, por violação ao princípio da dialeticidade e, no mérito, pugnando pela manutenção da sentença, com condenação da ré à pena por litigância de má-fé (fls. 227/233). A ré manifestou oposição à realização de julgamento virtual (fl. 240).

É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso e lhe nego provimento.

Primeiramente, rejeito a preliminar aduzida nas contrarrazões acerca da inépcia da apelação, por ausência de impugnação específica da sentença, consoante o art. 1.010, II e 1013, ambos do CPC.

Nesse aspecto, deve ser observado o teor do que dispõe a norma do art. 1.010, II, do Código de Processo Civil, sendo que, sem que sejam demonstrados os motivos capazes de ensejar a modificação do ato impugnado, fica impossível ao órgão *ad quem* avaliar o desacerto, a existência de vício ou o defeito da decisão recorrida.

Observa-se das razões recursais apresentadas, que não há o alegado descompasso entre o conteúdo e o contexto de análise desenvolvido pela sentença, além de restar bem verificado que o ponto fulcral do raciocínio desenvolvido na fundamentação do *decisum* sofreu os regulares questionamentos nas razões do apelo, fatos que ensejam o conhecimento do recurso.

No mais, narra a exordial que o autor é titular de plano de telefonia da requerida, envolvendo três linhas e, nos últimos meses, vem recebendo dezenas de ligações telefônicas diárias, de números desconhecidos e, ao atendê-las, a ligação cai. Em vista da não resolução administrativa do problema, o autor ajuizou esta ação objetivando a cessação das ligações telefônicas e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O autor juntou à petição inicial 'prints' de tela contendo ligações telefônicas às fls. 21/26 e reclamação via mensagens, junto à ré (fls. 27/28), para comprovar a existência de ligações excessivas, abusivas, vexatórias e indevidas durante horários diurnos e noturnos, como aduzido pelo consumidor.

A ré, por sua vez, contestou o feito, alegando que não teria sido comprovado que os números pertencem a ela, devendo a responsabilidade pelas ligações ser atribuída a terceiros. Entretanto, não comprovou suas assertivas, como lhe competia, a teor do art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC, eis que deveria ter, desde logo, consultado os números informados pela parte autora, no 'site' 'ABR Telecom', para aferir de onde provinham, vale dizer, descobrir quais as empresas titulares de tais linhas. Ressalte-se que toda a

matéria de defesa deveria acompanhar a contestação, em atenção ao princípio da concentração, sendo impertinente a juntada da documentação acima mencionada somente em sede de alegações finais, como ocorreu (fls. 197/203).

Portanto, não tendo a ré se desincumbido de seu ônus probatório, acertada a determinação de obrigação de fazer consistente em cessação das ligações telefônicas ao autor, como se deu.

Por outro lado, o dano moral restou caracterizado, eis que não se trata de mero aborrecimento e sim verdadeiro assédio que sofreu o autor, lhe causando desassossego que extrapola a mera chateação cotidiana, sendo abusiva, excessiva e indevida a realização, de forma insistente e ininterrupta, nos mais diversos e inoportunos horários, de diversas ligações telefônicas, que causaram importunação ofensiva ao consumidor.

Nestes termos, deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.

Nesse sentido, esta Corte vem decidindo em casos semelhantes:

“APELAÇÃO. Ação reparatoria dos danos morais. Serviços de telecomunicações. Julgamento de procedência. Irresignação da ré que não prospera. Relação de consumo, com a consequente inversão do ônus probatório. Perturbação desmedida, provocada por ligações telefônicas excessivas e envio insistente de mensagens publicitárias de texto ("SMS") ao autor-apelado, não obstante a solicitação do bloqueio das chamadas no site "Não Me Perturbe" e a reclamação formalizada junto ao Procon. Empresa de telefonia que não conseguiu, em momento algum, afastar os argumentos de importunação trazidos pelo autor, os quais restaram comprovados documentalmente na inicial. Valor fixado a título indenizatório (R\$ 5.000,00) bem abalizado, segundo as especificidades do caso concreto e de acordo com a jurisprudência dessa Colenda Câmara. Sentença mantida, com majoração da verba honorária. Recurso não provido” (TJSP; Apelação Cível 1019374-39.2024.8.26.0100; Relator (a): **Issa Ahmed**; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2024; Data de Registro: 24/09/2024)

“APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OFERTAS DE SERVIÇOS E PRODUTOS DE TELECOMUNICAÇÕES POR MEIO DE TELEMARKETING. Pretensão

*deduzida pelo consumidor visando fazer cessar as ligações direcionadas ao seu número de telefone celular, realizadas pela operadora de telefonia, que entende excessivas, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Parcial procedência em primeiro grau. Inconformismo do autor. TELEFONEMAS ABUSIVOS. Embora o oferecimento de produtos e serviços via telemarketing seja uma prática lícita, o abuso desse direito não deve ser tolerado. Exegese do art. 187 do Código Civil. Perturbação ao sossego do consumidor e prejuízo aos seus afazeres diários. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo ou Perda do Tempo Livre. Danos morais caracterizados. Precedentes do E. TJSP. Indenização ora arbitrada em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. SUCUMBÊNCIA. Verbas de sucumbência integralmente impostas à ré. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1000534-79.2024.8.26.0326; Relator (a): **Rosângela Telles**; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lucélia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).*

A quantificação da compensação pelo dano moral, por sua vez, é relegada ao prudente arbítrio do julgador, devendo levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico.

O caráter pedagógico e educativo da penalização do ofensor é de suma importância e deve ser ponderado quando da valoração do dano moral.

Em atenção aos parâmetros acima traçados, reputa-se adequada, razoável e proporcional a condenação da ré ao pagamento ao autor de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido monetariamente desde a data do arbitramento e acrescido de juros moratórios, como se deu, posto que adequado às balizas que devem ser obedecidas em sua determinação, não comportando redução.

Observa-se que, quanto aos índices de correção monetária e juros moratórios, devem atender ao disposto na Lei nº 14.905/2024, de modo que, antes da vigência da referida lei, o regime jurídico dos juros de mora e correção monetária é o disciplinado pelos arts. 389 e 406 do Código Civil de 2002.

Considerando-se que a Lei nº 14.905/2024 deve ser aplicada a todos os processos, produzindo seus efeitos imediatos a partir de 28.08.2024, por ser norma de caráter processual; que a atualização monetária e os juros moratórios

são consectários legais da obrigação a ser cumprida e possuem natureza de ordem pública, podendo ser aplicados ou corrigidos de ofício (STJ, EDcl no AgRg 1.363.193/RS, Rel. Min. Gurgel Faria, j. em 08/10/2019), deve ser adotado, nos cálculos de execução ou em eventual liquidação de sentença, o disposto nos arts. 389, 'caput' e parágrafo único, e 406, 'caput' e parágrafos, do Código Civil, para que a correção monetária seja calculada pelo IPCA e os juros moratórios pela Taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Portanto, a indenização por danos morais, no montante de R\$ 10.000,00, deve ser atualizada monetariamente desde a publicação da sentença pelo índice IPCA e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação até 28.08.2024 e, após essa data, serão calculados pela Taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Quanto à multa diária arbitrada em caso de descumprimento da obrigação de fazer, basta à recorrente que cumpra a determinação para que não tenha tal penalidade incidente sobre si e, ademais, no que diz respeito ao valor das 'astreintes', sua discussão deve ser relegada para eventual cumprimento de sentença, em que se debaterá sobre o descumprimento ou não da obrigação e incidência da multa.

Por fim, tendo em conta a atual sistemática prevista no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil para fins de arbitramento de honorários, a natureza da causa, o trabalho realizado pelo advogado, bem como a atuação em segundo grau, elevo os honorários advocatícios devidos pela ré aos patronos do autor, para 20% sobre o valor da condenação.

Fica rejeitado o pedido de condenação da apelante à litigância de má-fé, suscitado em contrarrazões, por não ter ela incorrido em nenhuma das hipóteses previstas no artigo 80, do Código de Processo Civil, porquanto o fato de ter se insurgido contra a r. sentença não caracteriza litigância ímproba.

Posto isto, nego provimento ao recurso.

PAULO CELSO AYROSA M. DE ANDRADE
Relator