



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000285419

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004357-66.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLARO S/A, é apelada MARLI PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 25 de março de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1004357-66.2024.8.26.0001

Comarca: São Paulo - 1ª Vara Cível do Foro Regional de Santana

Apelante: Claro S/A

Apelado: Marli Pereira da Silva

Juiz(a): Ariane de Fatima Alves Dias Paukoski Simoni

Voto nº 36.458

APELAÇÃO. Telefonia. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência.

Recurso da ré. Dados da autora utilizados para realização de contrato com a ré. Número de celular, por sua vez, utilizado para cometimento de crimes. Autora intimada em delegacia para responder por crimes que não cometeu. Reconhecida fraude na contratação. Danos morais configurados. Valor arbitrado que não merece modificação. Razoabilidade e proporcionalidade. Recurso desprovido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 83/90 que julgou parcialmente procedente a demanda para *“para, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$12.000,00 (doze mil reais), que deverá ser corrigido monetariamente a contar do arbitramento (Súmula nº 362 STJ), e acrescido de juros de mora a contar da citação (19.03.2024), com a observação da Súmula 326 do STJ. “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em*

montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca".

Diante da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 que altera o Código Civil e estabelece novas regras sobre atualização monetária e juros, verifico que a correção monetária deve ser fixada de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA-E), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do CC). Ainda, quanto aos juros de mora, deve-se respeitar a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, do CC (IPCA-E), até o efetivo pagamento (art. 406, § 1º, do CC). Quanto aos juros, "caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência" (art. 406, § 3º, CC). Os cálculos devem observar, ainda, a metodologia estabelecida na Resolução CMN nº 5.171, de 29.09.2024.

Condeno a ré no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação (art. 85, § 2º do CPC)."

Inconformada, apela a ré (fls. 93/101). Sustenta, em síntese, que não houve formação de inquérito, então o Boletim de Ocorrência seria inválido.

Afirma que não houve

comprovação de danos extrapatrimoniais.

Subsidiariamente, requer redução dos danos morais, enfatizando a veracidade das telas sistêmicas. Requer, também, inversão da sucumbência.

Recurso tempestivo, preparados e respondidos às fls. 107/113.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais, narrando a autora que tomou conhecimento de contrato realizado em seu nome por terceiros em virtude de intimação da 72ª Delegacia de Polícia para prestar esclarecimentos acerca de crime de estelionato em 20 de outubro de 2023, sendo seu nome e o suposto número de telefone contratado utilizado para abertura de conta corrente em instituição financeira com a finalidade de realização de crimes.

A ação foi julgada procedente por entender o D. Magistrado “a quo” que não foi comprovada a existência de contratação por parte da autora dos serviços da ré, condenando esta ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 12.000,00.

Primeiramente, não há que se falar em invalidade do boletim de ocorrência por se tratar de documento unilateral, na medida em que todo boletim de ocorrência é prova unilateral, na medida em que tem por

iniciativa a narrativa de fatos relatados apenas pelo declarante ou pelo agente de autoridade. No mais, tal documento se presta à *notitia criminis* (art. 5º, §3º, do Código de Processo Penal) e o arquivamento do inquérito não se deu por eventual falsidade da declaração da autora, mas por pedido do Ministério Público dada a ausência de suporte probatório de autoria do crime associado a autora (fls. 19/21).

Ademais, é cediço que a relação mantida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que à relação em questão é aplicável o diploma consumerista. Disto decorre a responsabilidade objetiva da empresa de telefonia por eventuais danos causados aos consumidores, conforme os ditames do art. 14 do mencionado diploma.

E, consoante a teoria do risco da atividade, uma vez que a fornecedora põe à disposição de consumidores determinado produto ou serviço, deve ela se encarregar da segurança da contratação, respondendo pelas falhas eventualmente verificadas neste processo de contratação.

Assim sendo, a hipótese retratada nos autos revela caso de fortuito interno, posto que a ocorrência dos fatos está intrinsecamente relacionada ao risco da atividade desenvolvida pela corré na cadeia de fornecimento e dos meios por ela disponibilizados ao usuário para contratação. Em outras palavras: a apelante

responde objetivamente pela prestação do serviço defeituoso, inseguro, falho e que ocasionou prejuízos inesperados para o consumidor, no caso a cobrança indevida.

Observa-se, outrossim, que ao contestar a ação, a empresa trouxe dados de terceiro estranho aos autos, na medida em que nenhum dos dados constantes nas telas sistêmicas são da autora e, principalmente, os números de telefone ali constantes são diferentes do número da autora ou do número investigado utilizado para prática de estelionato (fls. 18/21).

Além disso, a ré não apresentou nenhum contrato assinado pela autora contratando o serviço, o que dá sustentação a alegação de fraude deduzida pelo autor na petição inicial.

Portanto, a procedência da ação se impunha.

E, no tocante ao dano moral, para fins de conceituação tem-se entendido que *“é aquele que afeta a paz interior de uma pessoa, atingindo-lhe o sentimento, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo o que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo”* (Nunes, Luiz Antônio Rizzatto; Caldeira, Mirella D’Angelo — O dano moral e sua interpretação jurisprudencial — São Paulo; Editora Saraiva, 1999, p. 01).

Ainda, segundo os ensinamentos

de Antônio Jeová da Silva Santos, *“dano moral resulta da lesão de um interesse espiritual que está relacionado com a intangibilidade da pessoa humana. O que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo. Se do ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral”* (Santos, Antônio Jeová da Silva – Dano moral indenizável – 3ª ed. – São Paulo; Editora Método, 2001, p. 100).

E, se de um lado o valor da indenização por dano moral não pode se tornar fonte de enriquecimento extraordinário, de modo que a situação se torne fonte de enriquecimento da parte, antes deve corresponder ao suficiente para amortecer a ofensa, de outro, não pode configurar valor ínfimo, que não gere real indenização dos danos. Considerados estes parâmetros, e a situação em testilha e a extensão dos danos impostos ao autor, bem como os precedentes acerca da matéria desta C. Câmara, razoável a manutenção do valor arbitrado (R\$ 12.000,00), montante que atende suficientemente à finalidade reparatória e não configurará enriquecimento ilícito da parte apelante.

Ressalta-se que os danos morais não se dão por eventual negativação do nome da autora, mas pela realização de contrato fraudulento que implicou na investigação da autora por crime que não comete, ainda que tenha havido o arquivamento dos autos após a autora

ter comparecido ao distrito policial para declarações e após investigações preliminares.

Portanto, o valor relativo aos danos morais é proporcional ao prejuízo moral sofrido pela vítima e suficiente para dissuadir a ré de novas práticas similares.

Por fim, *“de acordo com a jurisprudência da Corte Especial do STJ, 'é devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. [...] (Agint no AREsp 1111767/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 24/08/2020, DJe 28/08/2020)”¹.*

Nesse diapasão, como consectário do desproimento do recurso da ré sucumbente, e considerando o artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, o precedente acima colacionado, majoram-se os honorários sucumbenciais em sede recursal de 10% para 12% do valor da condenação, valor proporcional ao trabalho do I. Patrono do autor e ao valor da condenação e que evita a

¹ STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1879557/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2021, DJe 04/03/2021.

configuração de montante irrisório.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora