



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290377

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001867-65.2021.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que são apelantes JOSE ANTONIO VILAS BOAS RIBEIRO DOS SANTOS e IMOBILIÁRIA SÃO PAULO S/S LTDA, é apelada CAMILA MARIA ZANIN CORTEZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.287

Apelação cível nº 1001867-65.2021.8.26.0037

Comarca: Araraquara

Apelante: Jose Antônio Vilas Boas Ribeiro dos Santos e Imobiliária São Paulo S/S Ltda.

Apelada: Camila Maria Zanin Cortez

Juiz(a): João Roberto Casali da Silva

APELAÇÃO CÍVEL - Ação de indenização por dano moral - Sentença de procedência - Ofensas proferidas pelo primeiro requerido contra a autora por meio de aplicativo de mensagens - Indenização fixada em R\$ 10.000,00 - Responsabilidade civil configurada - Alegação de ausência de publicidade das mensagens que não afasta o dever de indenizar - Impacto da ofensa sobre a dignidade da recorrida que independe da ampla divulgação do conteúdo - Tentativa dos apelantes de afastar a autoria da mensagem que não encontra respaldo nos autos - Prova pericial que confirmou a autenticidade da mensagem sem indícios de manipulação ou fraude - Impossibilidade de realização de perícia no aparelho do primeiro apelante em razão da alegada indisponibilidade do dispositivo, circunstância que compromete a credibilidade da tese defensiva - Indenização que deve observar critérios de proporcionalidade e razoabilidade - Redução do valor para R\$ 3.000,00, considerando as circunstâncias do caso e a ausência de repercussão social significativa da ofensa - Precedentes desta E. Corte - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 529/534, integrada a fls. 546/547, que julgou procedente a ação de indenização por dano moral para *“condenar os requeridos, solidariamente, ao pagamento da importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária a partir desta data, e juros moratórios de 1% ao mês, desde o evento, à título de indenização por danos morais.”* Os réus foram condenados a arcar solidariamente com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00.

Em suas razões recursais, os réus argumentam, em síntese, que a r. sentença não observou os pressupostos necessários para a configuração do dano moral, sob a justificativa de que a mensagem em questão foi enviada em caráter privado e não houve qualquer publicidade do conteúdo. Dizem que a perícia técnica concluiu que não era possível afirmar, com certeza, que a mensagem teria partido do aparelho celular do primeiro apelante, e que não houve análise do IP da transmissão, da Estação Rádio-Base utilizada ou de outros elementos técnicos que permitissem tal constatação. Mencionam que a perícia reconheceu que a replicação da mensagem ocorreu exclusivamente pela apelada, sem que os apelantes tivessem dado publicidade ao conteúdo.

Aduzem que a r. sentença não levou em consideração a ausência de prova inequívoca do sofrimento ou constrangimento experimentado pela recorrida. Dizem que a petição inicial não demonstrou qualquer impacto concreto na vida pessoal ou profissional da autora, se limitando a alegações genéricas sobre um suposto abalo moral. Asseveram que a jurisprudência citada na r. sentença não se aplica ao caso concreto, pois os precedentes mencionados tratavam de ofensas reiteradas e amplamente divulgadas.

Ponderam que, mesmo na hipótese de se considerar a existência de dano moral, o valor da indenização arbitrado é desproporcional aos fatos narrados, considerando que não houve sofrimento psicológico comprovado e que a perícia não foi conclusiva quanto à autoria da mensagem. Enfatizam que a correção monetária e os juros moratórios deveriam incidir apenas a partir do arbitramento definitivo

da indenização.

Apontam que a relação comercial entre as partes permaneceu inalterada após o suposto evento danoso, pois a autora continuou a utilizar os serviços da imobiliária por mais de um ano após os fatos narrados na inicial. Assinalam que houve renovação contratual sucessiva, a demonstrar que a autora não sofreu qualquer impacto significativo que justificasse a indenização pretendida. Argumentam que tais circunstâncias demonstram que não houve qualquer dano efetivo à honra da recorrida, sendo a ação movida com intuito meramente patrimonial.

Requerem o provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, julgando-se improcedente a ação, com o reconhecimento da ausência de ato ilícito e de dano moral indenizável. Subsidiariamente, postulam a redução do valor da indenização, além da alteração do termo inicial dos juros moratórios para a data do arbitramento definitivo (fls. 550/567).

Recurso tempestivo, preparado e respondido a fls. 582/590.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por dano moral movida por Camila Maria Zanin Cortez contra José Antônio Ribeiro dos Santos e Imobiliária São Paulo S/S Ltda. Alega a autora que,

na qualidade de curadora de sua genitora, Olga Piquera Zanin, manteve relação contratual com a segunda ré, responsável pela administração de imóveis pertencentes à curatelada. Afirma que no exercício de suas funções, determinou a desocupação de um imóvel localizado na Avenida XV de Novembro, nº 641, apartamento 22, no município de Araraquara, e que, ao realizar a vistoria do bem, constatou diversas avarias não reparadas pelo inquilino. Menciona que diante da omissão da imobiliária na adoção das providências necessárias para o reparo dos danos, buscou contato com os responsáveis, inclusive com o primeiro réu, sócio da empresa administradora.

Assevera que após tentativas frustradas de resolver a questão diretamente com a imobiliária, solicitou e obteve o contato telefônico do primeiro réu, lhe enviando mensagens por meio do aplicativo WhatsApp. Aduz que as mensagens encaminhadas tinham o objetivo de relatar sua insatisfação quanto à falta de providências para a recuperação do imóvel e a aparente defesa, por parte da imobiliária, dos interesses do inquilino em detrimento da locadora. Menciona que, em resposta, o primeiro réu lhe dirigiu ofensas de natureza sexual e extremamente depreciativas, utilizando termos como "*vaca de teta*", "*puta*" e "*chupadeira*", além de insinuar que sua pretensão de exigir reparos era descabida. Diz que a gravidade das expressões utilizadas expôs sua dignidade, lhe causando intenso sofrimento psicológico e violando sua honra.

Aponta que, ao buscar esclarecimentos pessoalmente na sede da imobiliária, foi informada que o primeiro réu

não poderia atendê-la, sendo que, no entanto, os funcionários da empresa já tinham conhecimento da conversa e das ofensas proferidas, o que teria agravado a humilhação sofrida. Assinala que a conduta do primeiro réu demonstra um comportamento discriminatório e misógino, tratando-a de forma degradante apenas pelo fato de ser mulher e exigir o cumprimento das obrigações contratuais. Argumenta que a imobiliária, como entidade responsável pela administração do imóvel e pela conduta de seus sócios e funcionários, deve responder solidariamente pelo dano moral suportado.

Requer a procedência da ação, com a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 20.000,00 (fls. 01/14).

O exame dos elementos probatórios coligidos ao longo da instrução processual, aliado à análise técnica da prova pericial, confirma que a mensagem ofensiva foi enviada a partir do número de telefone de titularidade do primeiro apelante, não havendo qualquer elemento que justifique a exclusão de sua autoria ou que afaste a responsabilização da segunda apelante pelo ocorrido.

Os apelantes argumentam que a mensagem teria sido enviada de forma privada, sem publicidade, e que isso afastaria a possibilidade de dano moral. No entanto, tal assertiva não se sustenta. A dignidade da pessoa humana e a proteção à honra subjetiva não dependem de ampla divulgação para serem violadas. O simples fato de a autora ter sido alvo de palavras de natureza gravemente

depreciativas, com conotação sexista e de cunho ofensivo, já caracteriza um atentado à sua integridade moral, sendo irrelevante que a comunicação tenha se dado em um ambiente privado. O impacto de ofensas dessa natureza transcende o meio no qual foram proferidas, pois atingem diretamente a auto imagem e a dignidade da vítima, e afeta direitos inerentes à personalidade.

Além disso, a alegação de que a mensagem teria permanecido restrita à esfera privada não encontra respaldo nos autos. A própria postura adotada pelos apelantes demonstra que a situação foi exposta a terceiros, pois admitiram ter instaurado uma “verificação interna” para apurar se outras mensagens semelhantes haviam sido enviadas e se clientes da imobiliária teriam tido acesso ao conteúdo. Tal circunstância reforça que a situação teve repercussão no ambiente da empresa, contrariando a tese defensiva de que a ofensa se limitou à esfera particular da autora. A divulgação indireta, ainda que no âmbito restrito da imobiliária, apenas agravou o abalo moral suportado pela recorrida.

No que tange à autoria da mensagem, os apelantes tentam desqualificar a prova pericial, afirmando que não houve análise de elementos técnicos como IP da transmissão ou Estação Rádio-Base utilizada. Ocorre que tais questionamentos são superficiais e não encontram respaldo nos autos, pois a prova pericial foi clara ao atestar que a mensagem foi recebida pelo aparelho da autora sem qualquer indício de manipulação, adulteração ou fraude. Afirmar que outros elementos poderiam ter sido analisados não invalida a prova

pericial já produzida, tampouco afasta a presunção de veracidade da autoria, sobretudo diante da ausência de qualquer medida dos apelantes para demonstrar a alegada utilização indevida do telefone.

Outrossim, a impossibilidade de realização da perícia no aparelho do primeiro apelante decorreu exclusivamente de sua conduta, o que compromete a credibilidade de sua tese defensiva. Se, como alegado, houvesse qualquer suspeita de uso indevido do número de telefone, caberia a ele adotar medidas concretas para demonstrar essa ocorrência, tais como disponibilizar seu aparelho para exame técnico, apresentar registros de backup das mensagens ou mesmo buscar assistência da plataforma responsável pelo aplicativo de mensagens. No entanto, o réu não apenas deixou de tomar tais providências como afirmou ter se desfeito do aparelho sem qualquer justificativa plausível. Tal postura reforça a presunção de veracidade da mensagem ofensiva e afasta a alegação de que sua conta teria sido utilizada por terceiros, pois a ausência de provas mínimas em seu favor não pode lhe beneficiar, sobretudo diante da robustez da prova pericial que confirmou a autenticidade da mensagem recebida pela autora.

A ausência de contestação formal imediata da suposta invasão ou uso indevido do número de telefone constitui fator determinante para a conclusão de que a mensagem partiu, de fato, do primeiro apelante. Se houvesse qualquer indício de que a linha telefônica tivesse sido utilizada por terceiros de forma indevida, seria esperado que o titular do número adotasse providências imediatas para esclarecer o ocorrido, tais como o registro de boletim de ocorrência, a comunicação

ao provedor do aplicativo ou mesmo a apresentação de elementos técnicos que corroborassem tal versão. Ocorre que, ao longo de toda a instrução, os apelantes não apresentaram qualquer prova nesse sentido, se limitando a alegações genéricas, dissociadas de qualquer elemento de convicção idôneo.

Nesse contexto, a tentativa de introduzir um boletim de ocorrência apenas em sede recursal (fls. 568/569) configura, ainda, evidente inovação indevida, vedada pelo ordenamento jurídico. O documento apresentado pelos apelantes já existia à época da contestação e da instrução probatória, mas foi deliberadamente ocultado do juízo de primeiro grau. O Código de Processo Civil estabelece que as provas devem ser produzidas no momento oportuno, sendo vedada a apresentação tardia de documentos cuja existência era conhecida desde o início da lide. Permitir a juntada extemporânea de um boletim de ocorrência já existente representaria violação ao princípio da preclusão, além de evidente tentativa de modificar a base fática da demanda na fase recursal.

Além disso, mesmo que fosse admitida a análise do referido boletim, ele não teria força probatória suficiente para afastar a condenação. O boletim de ocorrência é um documento unilateral, lavrado com base na narrativa exclusiva da parte interessada, sem qualquer contraditório ou análise aprofundada sobre a veracidade das informações prestadas. Sua simples existência não constitui prova da alegada fraude ou uso indevido do aparelho telefônico, especialmente quando contraposto a uma prova pericial realizada nos autos, que atestou

a autenticidade da mensagem e descartou adulterações.

Outro ponto que deve ser afastado é a alegação dos apelantes de que não houve comprovação do sofrimento ou impacto concreto na vida da autora. O dano moral, por sua própria natureza, prescinde de prova específica do sofrimento psicológico experimentado pela vítima, basta que se demonstre a gravidade da ofensa e sua aptidão para causar abalo à dignidade do ofendido. No caso concreto, a mensagem enviada ao telefone da autora continha termos de cunho extremamente depreciativo e misógino, incompatíveis com um ambiente de civilidade e respeito, sendo evidente que tal conduta gerou constrangimento e humilhação.

Ademais, a alegação dos apelantes de que a autora manteve vínculo contratual com a imobiliária após o ocorrido não se sustenta. Nas contrarrazões, a recorrida esclareceu que retirou seus imóveis da administração da segunda apelante logo após os fatos narrados, rompendo qualquer relação comercial direta. Os documentos juntados comprovam que, posteriormente, os bens foram arrematados em leilão por seu irmão, que, por sua exclusiva decisão, optou por contratar novamente os serviços da imobiliária. Esse fato não altera a realidade de que a autora, pessoalmente, não retomou qualquer relação com os apelantes, evidenciando que o episódio teve impacto concreto em sua vida.

Ainda que assim não fosse, a eventual manutenção do contrato seria irrelevante para a análise da ilicitude do

ato e da caracterização do dano moral. A agressão perpetrada pelo primeiro apelante e a relação comercial entre as partes são questões distintas e independentes. A decisão de continuar ou não um contrato pode decorrer de diversos fatores, como conveniência, ausência de alternativas comerciais ou mesmo necessidade financeira, sem que isso afaste a obrigação de indenizar. A tentativa de vincular a continuidade da relação comercial à inexistência de dano moral carece de fundamento jurídico e não se sustenta diante da realidade dos autos.

No que concerne ao valor fixado a título de dano moral, este deve ser adequado ao caso concreto, considerando a gravidade da ofensa e a repercussão dos fatos na esfera pessoal da parte autora.

Quanto ao tema, ensina Sergio Cavalieri Filho:

“Creio que na fixação do 'quantum debeatur' da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano moral não pode ser fonte de lucro. A indenização não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano¹”.

Além disso, o C. Superior Tribunal de Justiça já apontou que *“a jurisprudência desta Corte tem assentado que,*

¹ *Programa de Responsabilidade Civil*, 2ª ed., São Paulo: Malheiros Editores Ltda., 2001, pp. 81-82.

em se tratando de dano moral, revela-se suficiente a demonstração da ocorrência do ato ilícito para ensejar o direito à indenização.” (Resp nº 709.877, Rel. Min. LUIZ FUX, j. em 20/09/2005).

Quanto ao valor do ressarcimento, não estabelece a lei parâmetros para o julgador: *"Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."* (STJ - 4.^a Turma, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, REsp nº 214.381-MG, DJU de 29.11.1999)

Ademais, *"Na fixação dos danos morais, o magistrado não está obrigado a utilizar-se de parâmetros fixados em leis especiais, como o Código Brasileiro de Telecomunicações. Ao arbitrar o valor da indenização deve se levar em consideração a condição econômica das partes, as circunstâncias em que ocorreu o evento e outros aspectos do caso concreto."* (REsp 208.795 - MG - STJ - 3.^a T. - Rel. Min. Eduardo Ribeiro - J. em 13.05.99 - in DJU de 23.08.99, pág. 123).

Ressalte-se que a quantia deverá servir de estímulo ao agente a abandonar o comportamento causador do dano, diminuindo, assim, a reiteração de condutas lesivas aos direitos de

personalidade. Assim, além de promover a efetiva compensação pelo prejuízo suportado, deve-se observar o porte econômico das partes, sobretudo de quem pratica o ilícito.

Com isso, a compensação do dano moral deve ser arbitrada em valor que tenha em conta sua natureza punitiva e compensatória. Aquela, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e esta para que a reparação pecuniária traga satisfação mitigadora do dano havido.

Contudo, não se pode olvidar sua natureza, devendo o '*quantum*' indenizatório ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça a função reparadora.

Assim, em atenção aos critérios mencionados e às peculiaridades do caso concreto, verifica-se que o valor fixado pela r. sentença, embora tenha levado em conta a gravidade da ofensa, comporta redução. A mensagem ofensiva, embora reprovável, não trouxe grandes prejuízos à autora frente a seus pares, não havendo evidências de que tenha comprometido sua imagem de maneira significativa no meio social ou profissional. Diante disso, a indenização deve ser proporcional à extensão do dano, garantindo reparação justa sem ultrapassar os limites da razoabilidade. Considerando as circunstâncias específicas da recorrida e o impacto efetivo da conduta dos apelantes, o montante indenizatório deve ser reduzido para R\$ 3.000,00, quantia que se mostra suficiente para atender ao caráter

compensatório e punitivo da indenização, sem incorrer em excessos.

Nesse sentido, colaciono precedentes desta E. Corte:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Autora que afirma ter sido vítima de ofensas perpetradas pela requerida em aplicativo de mensagens - Sentença que condenou a requerida ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 - Insurgência da ré - Mensagens trocadas em aparelho utilizado por equipe que cuidava da saúde do genitor da apelante, tendo toda a equipe tido acesso às mensagens ofensivas - Dano moral configurado - Redução da indenização, observadas as circunstâncias do caso concreto, para R\$ 3.000,00 - Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001416-21.2023.8.26.0150; Relator (a): Marcus Vinicius Rios Gonçalves; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cosmópolis - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025).

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência do requerido. Ofensas proferidas por meio de mensagens diretas e status do aplicativo WhatsApp com imagem do autor. Situação que supera o mero aborrecimento. Requerido que não pode, a cada vez que se sentir lesado, sair proferindo ofensas à parte supostamente causadora. Evidente a obrigação de indenizar. Quantum reduzido para R\$3.000,00. Ofensas e postagens que se restringiram ao aplicativo WhatsApp, enviadas no contato pessoal e postadas no status, onde não há grande abrangência, alcançando apenas os contatos do requerido. Multa mantida por expressa previsão legal, constante do artigo 523, §1º, do CPC. Sentença reformada em parte. Recurso a que se dá parcial provimento.” (TJSP; Apelação Cível 1053062-06.2022.8.26.0506; Relator (a): José Rubens Queiroz Gomes; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2024; Data de Registro: 11/03/2024).

*“RESPONSABILIDADE CIVIL
EXTRACONTRATUAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO*

MORAL. Ofensas e ameaças pronunciadas pela apelada contra a apelante em aplicativo de mensagens. Fatos descritos que configuram lesão anímica e ensejam indenização por dano moral. Verba indenizatória que deve ser fixada em valor compatível com as circunstâncias do caso. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1007412-04.2021.8.26.0624; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tatuí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/09/2022; Data de Registro: 09/09/2022).

“Indenização por danos morais. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Apelante que fez veicular mensagens via aplicativo de mensagens com dizeres ofensivos à Autora. Caracterizada a violação à imagem e à honra da Autora, responde o Apelante pelo envio das mensagens ofensivas. Sentença mantida. Verba honorária não majorada, pois já fixada em seu patamar máximo. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000196-81.2021.8.26.0271; Relator (a): João Pazine Neto; Órgão Julgador: 3ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapevi - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2021; Data de Registro: 14/10/2021).

No mais, o pedido de majoração da indenização para R\$ 20.000,00 formulado pela apelada em sede de contrarrazões, não pode ser conhecido, pois deveria ter sido postulado por meio de recurso próprio.

Por fim, embora as partes possuísem um vínculo contratual relacionado à administração de imóveis, o ilícito que fundamenta a indenização por dano moral não decorre de qualquer descumprimento contratual, mas sim de uma conduta ofensiva e injuriosa praticada pelo primeiro apelante. A obrigação de indenizar, nesse caso, não tem origem na relação jurídica contratual, mas em um ato ilícito autônomo, que viola direitos da personalidade da recorrida e que, portanto, atrai a aplicação das regras da responsabilidade

extracontratual. Assim, o termo inicial dos encargos segue a disciplina específica desse regime, de modo que os juros moratórios incidem desde a data do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do C. STJ, e a correção monetária incidir a partir da data do arbitramento da indenização, conforme dispõe a Súmula 362 do C. STJ, sendo ambos calculados com base nos critérios estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024.

Não cabe a majoração dos honorários de sucumbência nesta fase recursal, em razão do parcial provimento do recurso, em conformidade com o Tema nº 1.059 do C. STJ.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, somente para reduzir o valor fixado a título de indenização por dano moral, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora