



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292780

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017524-44.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROSELI CIRILLO SAMPAIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada LOJAS RENNER S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 5126
APELAÇÃO Nº 1017524-44.2024.8.26.0004
COMARCA: SÃO PAULO
APELANTE: ROSELI CIRILLO SAMPAIO
APELADA: LOJAS RENNER S/A

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Cobrança indevida de débito de terceiro por meio de mensagens de texto - Sentença de improcedência - Apelo da autora - PRELIMINAR NAS CONTRARRAZÕES – VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Rejeição – Irresignação aos termos da sentença apontada nas razões do apelo interposto possibilitando o contraditório e, sobretudo, o exercício amplo e eficiente do efeito devolutivo conferido pelo recurso à instância recursal - Mérito - Elementos colacionados aos autos que não corroboram a conduta ilícita imputada à ré – Autora que não se interessou na instrução probatória - Inexistência de prova quanto à manutenção das cobranças após reclamação da requerente junto à requerida, com promessa de solução em 48 horas - Danos morais – Inocorrência, a despeito da irregularidade do envio das mensagens de texto - Não restou comprovada situação que extrapole o mero aborrecimento cotidiano, inerente à vida em sociedade - Sentença mantida, com majoração da verba honorária, observada a gratuidade de justiça a ela concedida.
RECURSO NÃO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 120/123, de relatório adotado, complementada em sede de embargos de declaração (fl. 133), julgou improcedente o pedido formulado na ação de indenização por danos morais, ajuizada por **ROSELI CIRILLO SAMPAIO** em face de **LOJAS RENNER S.A.**, “(...) *extinguindo o feito, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, arcará a autora com as custas, despesas processuais e com os honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, ressalvada a suspensão estabelecida no § 3º do artigo 98 do CPC*’.

Inconformada, apela a autora. Diz que “(...) *tem-se a demonstração inequívoca da ilicitude do ato da Apelada ao deixar de cessar as cobranças indevidas, nos termos do artigo 186 do Código Civil, que define que aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem,*

ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. A ilicitude é clara e evidente, uma vez que a Apelada, mesmo após ser informada de que o débito não era da Apelante e de receber diversas solicitações para cessar as cobranças, continuou a realizar contatos excessivos e inoportunos” (fl. 139). Alega que “(...) a empresa ré ao realizar cobranças abusivas, deixou de cumprir com sua obrigação primária de zelo e cuidado no manejo de suas cobranças, expondo o Autor a um constrangimento ilegítimo, gerando o dever de indenizar, conforme preconiza o Código de Direito do Consumidor” (fl. 140). Insiste na condenação da ré à reparação por danos morais. Pontua que “A violação dos direitos da Apelante pela Apelada, ao persistir em cobranças indevidas e causar-lhe abalo moral, configura, sem dúvida, um descumprimento das normas do CDC, sendo a Apelante merecedora da reparação dos danos morais causados por essa conduta abusiva” (fl. 144). Pugna, por fim, pelo provimento do recurso para condenar a ré à reparação por danos morais no valor de R\$ 8.000,00.

Recurso tempestivo, regularmente processado, isenta a apelante do recolhimento do preparo por ser beneficiária da gratuidade processual (fl. 65). Contrarrazões às fls. 153/161, (fl. 261), em que a ré suscita o não conhecimento do apelo por ausência de impugnação específica da fundamentação da r. sentença; aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de não conhecimento do recurso sob o argumento de ausência de impugnação específica aos fundamentos da r. sentença e ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, tal como aventada em contrarrazões pela ré, ora apelada. Com efeito, tem-se que as razões do apelo apresentam, sim, os fundamentos pelos quais pretende a autora ver modificada a decisão de Primeiro grau, referindo-se às questões de decisão que entende merecedoras de revisão, permitindo o regular contraditório; preenche, portanto, os requisitos dispostos no artigo 1.010 do Código de Processo Civil. Afasta-se, assim, a preliminar arguida nas contrarrazões recursais.

No mais, infere-se da inicial que a autora teria recebido inúmeras cobranças em seu celular, providas das Lojas Renner e destinadas a terceiro (Sr. Ricardo), as quais lhe causaram vários aborrecimentos. Relata que entrou em contato com a ré na

tentativa de solucionar a controvérsia, todavia, sem sucesso. Diz que a requerida tem violado a Lei de Proteção de Dados, prejudicando a si e a terceiro. Diante da reiteração da prática abusiva, busca a requerente a condenação da requerida à reparação por danos morais no montante de R\$ 8.000,00.

A fim de corroborar a tese inicial, a autora exibiu cópias de seis mensagens encaminhadas via SMS, tratando da possibilidade de quitação do débito, de titularidade do Sr. Ricardo, por meio do programa Desenrola Brasil (fls. 21/25). Ao se manifestar sobre a contestação, a requerente reproduziu cópias da reclamação deduzida junto à plataforma Reclame Aqui, realizada em 22/05/2023 e respondida pela requerida em 29/05/2023, informando que teria tomado as medidas necessárias à solução do caso no prazo de quarenta e oito horas (fl. 105).

Importa observar que as mensagens que instruem a inicial estão desprovidas de data, pelo que não é possível aferir se foram ou não enviadas após a resposta da ré por meio da plataforma Reclame Aqui ou se ela teria, de fato, solucionado a questão no prazo estipulado, tal como ali informado. Ademais, não há quaisquer registros de ligações telefônicas, na forma noticiada inicialmente, tampouco se interessou a requerente em produzir provas nesse sentido, conforme se extrai de petição juntada à fl. 118, na qual informa estar satisfeita com os subsídios colhidos nos autos.

Não se descarta da aplicação, ao presente caso, das disposições da legislação consumerista em atendimento ao que disposto no parágrafo 2º do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor. No entanto, no tocante ao ônus da prova, por ser medida excepcional, sua inversão não é automática, dependendo da verossimilhança dos argumentos ou da hipossuficiência do consumidor, que não estão presentes no caso concreto (artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Sobre o tema, precedentes do Excelso Superior Tribunal de Justiça:

*1. APLICABILIDADE DO CDC À RELAÇÃO MATERIAL
DISCUTIDA NOS AUTOS - CIRCUNSTÂNCIA QUE NÃO
IMPLICA A INVERSÃO AUTOMÁTICA DO ÔNUS
PROBATÓRIO - NECESSIDADE DE ANÁLISE QUANTO
AO PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS ELENCADOS*

NO ART. 6º, VIII, DO CDC - INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS FIRMANDO A AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES DEDUZIDAS PELO CONSUMIDOR - IMPOSSIBILIDADE DE REEXAME DO TEMA, POR PRESSUPOR NOVO ENFRENTAMENTO DO QUADRO FÁTICO DELINEADO NOS AUTOS - 2. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO, COM APLICAÇÃO DE MULTA. (AgRg no Ag 1187599/DF, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 14/02/2012, DJe 22/02/2012).

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. CARTÃO DE CRÉDITO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES. NÃO DEMONSTRAÇÃO. JUROS REMUNERATÓRIOS NÃO LIMITADOS À TAXA DE 12% A.A. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA. AGRAVO DESPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova depende da aferição, pelo julgador, da presença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor, a teor do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. (AgRg no AgRg no AREsp 770625/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 23.2.2016, p. 7.3.2016).

Nessa conformidade, a autora não apresentou fato constitutivo de seu direito, ônus que lhe incumbia, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, não se vislumbrando verossimilhança em suas alegações a justificar a inversão do ônus da prova. Aliás, como bem elucida o nobre doutrinador Vicente Greco:

“O autor, na inicial, afirma certos fatos porque deles pretende determinada consequência de direito; esses são os fatos constitutivos que lhe incumbe provar sob pena de perder a demanda. A dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo milita contra o autor. O juiz julgará o pedido improcedente se o autor não provar suficientemente o fato constitutivo de seu direito.” (in Direito Processual Civil Brasileiro, 2º vol., 14ª ed., pág. 189).

Seja como for, ainda que se reconheça a falha na prestação do serviço pela ré ao direcionar cobranças a pessoa estranha à relação jurídica que as motivou, não se extrai do simples envio das mensagens reproduzidas inicialmente a ocorrência de abalo psíquico à autora passível de reparação por ofensa a direitos da personalidade.

Vale dizer, o fato narrado não ultrapassa os limites dos aborrecimentos oriundos da vida em sociedade, tanto assim que a autora sequer incluiu em

sua pretensão inicial pedido de natureza cominatória voltado à cessação das cobranças, pelo que não se há falar em indenização sob pena de banalização dos danos morais.

Não se ignora que esta C. Câmara já perfilhou entendimento em sentido diverso ao julgar fato semelhante, reconhecendo a existência de danos extrapatrimoniais indenizáveis (AP nº 1044106-92.2021.8.26.0002, Rel. Des. Miguel Petroni Neto), contudo, as situações não se equiparam, uma vez que comprovado naquele caso o excesso de mensagens e ligações telefônicas, circunstâncias não demonstradas na hipótese ora em análise, pelo que não se há falar em cobrança excessiva de débito de terceiro no presente feito.

E sob tal arcabouço fático circunstancial, oportuna a preleção de SÉRGIO CAVALIERI FILHO, em sua obra “Responsabilidade Civil”, 2ª ed. Malheiros Editores, 1998, pág. 78, após citar a lição de ANTUNES VARELA:

“Nessa linha de princípio, só 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. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelo mais triviais aborrecimentos.”

Oportuna também a lição de que: “*Nem todo mal-estar configura dano moral*”, como assinala o Juiz ANTONIO JEOVÁ SANTOS, em sua obra “Dano Moral Indenizável”, 3ª ed. Método, pág. 119 e mais adiante, na pág. 122, prossegue: “*O que se quer afirmar é que existe um mínimo de incômodos, inconvenientes ou desgostos que, pelo dever de convivência social, sobretudo nas grandes cidades em que os problemas fazem com que todos estejam mal humorados há um dever geral de suportá-los. O mero incômodo, o desconforto, o enfado, decorrentes de algumas circunstâncias, como exemplificados aqui, e que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações*”.

Frisa-se, a indenização por dano moral deve ser reservada para os

casos de dor profunda e intensa, em que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, conforme artigo 5º, V e X, da Constituição Federal.

Com efeito, *“O dano moral tem sido definido como a lesão a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social, dos quais se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto; o atentado à parte afetiva e/ou à parte social da personalidade, que, sob o prisma constitucional, encontra sua fundamentação no princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no art. 1º, III, da CF. 7. Considerada essa dimensão do dano moral - e para frear a atual tendência de vulgarização e banalização desse instituto, com as quais rotineiramente se depara o Poder Judiciário -, ele não pode ser confundido com a mera contrariedade, desconforto, mágoa ou frustração de expectativas, cada vez mais comuns na vida cotidiana, mas deve se identificar, em cada hipótese concreta, com uma verdadeira agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado.”* (REsp n. 1.660.152/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 14/8/2018, DJe de 17/8/2018).

A propósito, em sentido semelhante, citam-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – Responsabilidade civil – Ligações telefônicas e mensagens de texto enviadas ao telefone do autor para cobrança de débito de terceiro – Pretensão à declaração de inexigibilidade do débito, abstenção das cobranças indevidas e condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais – Sentença que reconheceu a inexigibilidade do débito e determinou que a requerida se abstenha de realizar as cobranças, sem condenação indenizatória – Inconformismo do autor – NÃO CABIMENTO – Ainda que caracterizada a cobrança irregular de débito, os telefonemas e as mensagens de texto não foram realizados de maneira vexatória ou humilhante, assim como não expuseram o autor a situação degradante, capaz de gerar dano à moral, honra ou integridade – Cobrança indevida de dívida que, na hipótese, configura aborrecimento e mero dissabor, não sendo suficiente para caracterização do dano moral – Precedentes do C. STJ e deste E. Tribunal – R. sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.
(TJSP; Apelação Cível 1000010-33.2024.8.26.0213; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guará - 1ª Vara; Data

do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Cobranças indevidas por telefonemas e mensagens de texto - Condenação da ré ao cumprimento de obrigação de não fazer, de se abster de realizar qualquer tipo de cobrança em nome da autora relacionada à dívida mencionada na petição inicial – Cabimento - Indenização por dano moral – Descabimento – Reforma da sentença no ponto em que condenou a ré ao pagamento de indenização de R\$ 5.000,00 - Mera cobrança de dívida configura aborrecimento cotidiano e não acarreta dano moral indenizável – Apesar de a autora ter se aborrecido com o fato, o mero dissabor, o aborrecimento, a mágoa, a irritação ou a sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral - Indenização indevida – Sentença reformada neste tópico – Encargos sucumbenciais distribuídos entre as partes - Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1026530-73.2021.8.26.0071; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/12/2022; Data de Registro: 20/12/2022).

“INDENIZAÇÃO. Telefonemas e envio de mensagens de cobrança no celular do autor por débito de terceiro. Mero dissabor da vida em sociedade, incapaz de gerar direito ao recebimento de indenização por dano moral. Embora caracterizada a irregularidade das cobranças, não houve a propagação de fato depreciativo capaz de gerar dano à honra ou à moral do requerente. Pretensão indenizatória indevida. RECURSO DESPROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1010764-95.2018.8.26.0196; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2019; Data de Registro: 07/11/2019)

Feitas tais considerações, o caso é de manutenção da r. sentença.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp's 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se entendimento segundo o qual “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação.”; assim, majoram-se os honorários sucumbenciais de 10% para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida (art. 98, § 3º, do CPC).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO
Relator