



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

Secretaria Judiciária
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040
São Paulo/Capital
Fone (11) 3489-3814

Registro: 2025.0000295142

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015316-54.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante NADIA DE CATIA CALEGARI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 27 de março de 2025.

ANDRADE NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1015316-54.2023.8.26.0576

Apelante: Nadia de Catia Calegari

Apelada: Claro S.A.

Comarca: São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível

Juiz prolator: Túlio Marcos Faustino Dias Brandão

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA - PRETENSÃO DA AUTORA AO RECEBIMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DESCABIMENTO - AUSÊNCIA DE PROVA DE NEGATIVAÇÃO OU DE LESÃO AOS DIREITOS RELACIONADOS À PERSONALIDADE - COBRANÇAS INDEVIDAS (VALORES COBRADOS A MAIOR) - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO INDEVIDA – SENTENÇA MANTIDA

RECURSO DESPROVIDO

VOTO Nº 49590

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente os pedidos para condenar a parte ré na obrigação de fazer consistente na manutenção do plano de telefonia móvel no valor mensal de R\$ 25,79, na periodicidade contratualmente estipulado. Dada a sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do patrono da parte contrária, arbitrados em R\$ 1.200,00, observada a gratuidade.

Apela a autora e sustenta, em síntese, fazer jus à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1015316-54.2023.8.26.0576

indenização por dano moral, sob o argumento de que, além de a apelada ter aumentado unilateralmente o valor mensal do plano de telefonia contratado, tem dispendido tempo útil na tentativa de solução do problema junto à recorrida, gerados diversos protocolos de atendimento na via administrativa, sem êxito, obrigando-a ao ajuizamento da ação, a configurar o desvio produtivo do consumidor. Alega que a própria cobrança indevida já gera uma série de infortúnios e percalços ao consumidor, e ultrapassa os limites da falha na prestação de serviços, adentrando a área do ato ilícito indenizável. Aponta a responsabilidade objetiva da apelada, que deve reparar os danos extrapatrimoniais causados. Requer, ao final, seja provido o recurso para julgar totalmente procedente a ação, condenando a apelada ao pagamento de indenização por dano moral, além da integralidade das verbas sucumbenciais.

O recurso foi recebido e processado com contrarrazões.

É o relatório.

A pretensão recursal se restringe ao pedido de indenização por dano moral, julgado improcedente.

No caso, conquanto tenha sido determinada a manutenção do valor de cobrança das faturas em R\$ 25,79, indevidas as cobranças que ultrapassem mencionado valor, não há que se falar em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1015316-54.2023.8.26.0576

dano moral, na medida em que a mera cobrança indevida da dívida não configura dano moral indenizável.

Isso porque o dano moral indenizável pressupõe demonstração de relevante lesão aos direitos relacionados à personalidade, tais como à honra ou intimidade da autora, o que não se verifica no caso, tampouco demonstrada eventual negativação dos débitos, mas tão somente a cobrança indevida, em valor superior ao devido.

Ressalvadas situações excepcionais, o inadimplemento contratual gerado pela quebra da expectativa de receber adequada prestação dos serviços, embora traga aborrecimento e desconforto ao lesado, não configura, por si só, dano moral indenizável, que pressupõe demonstração de relevante lesão aos direitos relacionados à personalidade, tais como à honra ou intimidade do contratante prejudicado.

Nesse sentido o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça, como se observa no seguinte precedente: *“É certo que o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige.*

Lembro, aqui, a lição de Sérgio Cavalieri Filho, em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1015316-54.2023.8.26.0576

seu "Programa de Responsabilidade Civil" (Malheiros Editores Ltda., 1996, p. 76), citando Antunes Varela, pela qual "a gravidade do dano há de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada)", e "o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado".

Por isso é que, 'nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente ao comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral'.

Apoiado nessas premissas, tenho que o desgaste que a recorrida alega ter sofrido em virtude de interrupção frequente e deficiência do serviço de telefonia no Município de Alto Parnaíba-MA está mais próximo do mero aborrecimento do que propriamente de gravame à sua honra.

Apesar da obrigação da recorrente de prestar o serviço com continuidade, sem paralisações injustificadas, o aborrecimento pelo não funcionamento do telefone não induz, automaticamente, a configuração de ofensa moral.” (REsp 599.538/MA, Rel. Min. CÉSAR ASFOR ROCHA, QUARTA TURMA,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1015316-54.2023.8.26.0576

julgado em 04.03.2004, DJ 06.09.2004).

Com efeito, não há como extrair das indevidas cobranças a existência do dano moral, não tendo a autor descrito qualquer situação excepcional imputável à empresa ré capaz de ensejar o recebimento da reclamada indenização.

Nesse contexto, de rigor a manutenção da sentença de parcial procedência.

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso**, e em cumprimento ao disposto no art. 85, § 11, do CPC, elevo os honorários sucumbenciais devidos pela autora para R\$ 1.500,00, observada a gratuidade processual a ela concedida.

ANDRADE NETO
Relator