



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000299379

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041032-83.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante MARCIO JOSE GOTHISCHALK (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º: 2.627

Apel. n.º: 1041032-83.2023.8.26.0576

Foro: São José do Rio Preto

Apte.: Marcio Jose Gothischalk (Justiça Gratuita)

Apdo.: Banco Pan S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação indenizatória por danos morais – Oferta de produtos realizada por meio de insistentes ligações – Sentença de parcial procedência – Falha na prestação dos serviços da instituição financeira devidamente configurada - Recurso do autor – Dano moral – Caracterizado - Excesso de ligações – Perturbação do sossego – Hipótese que ultrapassa o mero dissabor cotidiano – Quantum arbitrado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 77/78, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial para determinar à requerida que se abstenha de chamar por telefone a parte autora e a bloqueie do serviço de oferta de produtos e serviços. Condenou as partes a pagarem igualmente as custas e que cada qual arque com os honorários de seus procuradores.

Aduz o autor para a reforma parcial do julgado, em síntese, que faz jus ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos, no valor de R\$7.000,00, em razão da conduta abusiva do banco apelado, que ocasionou a perturbação de seu sossego e desvio do tempo útil. Defende que a sentença seja reformada para excluir a reciprocidade dos honorários (fls. 81/92).

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões apresentadas às fls. 96/105, com preliminar de impugnação à justiça gratuita.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, afasta-se a impugnação à concessão do benefício da **gratuidade judiciária** ao apelante, pois, ao afirmar que este reúne condições de arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, cabia ao banco-apelado produzir prova concernente a tal alegação, ônus do qual não se desincumbiu.

Efetivamente, não se olvida que de acordo com as disposições do Código de Processo Civil (art. 98 e seguintes) e o parâmetro constitucional estatuído (art. 5º, LXXIV), a presunção de pobreza não é absoluta, mas sim relativa (artigo 99, § 3º do Código de Processo Civil), revelando-se inócua a genérica afirmação de hipossuficiência para o reconhecimento do *status* legal.

Também em razão da presunção relativa *ex lege*, compete à contraparte o ônus de comprovar que a parte beneficiária possui condições financeiras de arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios ou que sua situação patrimonial se alterou para melhor após o deferimento da gratuidade da justiça, a justificar a revogação do benefício.

No caso, a impugnação apresentada nas contrarrazões veio desacompanhada de quaisquer documentos. Por outro lado, o apelante comprovou auferir parcos rendimentos (fls. 19/21), razão pela qual imperiosa a manutenção da benesse estatal a ele concedida enquanto provas consistentes em contrário não sejam amealhadas.

Superada a preliminar, passa-se à análise do mérito.

Pois bem. A princípio, assenta-se a imutabilidade da r. sentença quanto à determinação ao requerido de se abster de efetuar ligações ao autor e de bloqueá-lo do serviço de ofertas de produtos e serviços, ancorada na comprovação da excessividade de chamadas telefônicas efetuadas pelo banco réu.

Registra-se, ainda, que o objeto do apelo se restringe à aferição da ocorrência de dano moral passível de ser indenizado e ao pagamento dos

honorários advocatícios.

Fixadas estas premissas, em que pese a judiciosidade dos argumentos expendidos pelo Magistrado *a quo*, a r. sentença comporta parcial reforma.

No caso em tela, restou demonstrado o excesso de ligações efetuadas pelo banco apelado, sendo que, em único dia (14 de agosto – fls. 27), o autor-apelante registrou 29 chamadas, das quais 18 foram realizadas no período noturno.

Assim, em evidente perturbação ao sossego, a reiteração abusiva de contatos extrapolou o mero dissabor cotidiano e impôs ao consumidor transtornos que poderiam ser facilmente evitáveis, através do gerenciamento eficiente dos funcionários e das centrais parceiras.

Outrossim, para além do incômodo causado pelas chamadas incessantes, o consumidor ainda foi submetido a um ônus indevido, sendo compelido a recorrer ao Poder Judiciário para cessar uma conduta abusiva e violadora de seus direitos de personalidade. A necessidade de intervenção judicial aliada às demais

circunstâncias, reforça o dever de indenizar.

No tocante ao arbitramento do *quantum* indenizatório, esse deve se orientar pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo constituir, além de uma compensação para a vítima, em fator de desestímulo ao agente causador do ilícito, para que nele não reincida, sem, ainda, acarretar enriquecimento ilícito.

Em observância aos mencionados princípios, entretanto, entende-se que a quantia requerida pelo apelante, de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), mostra-se de todo desarrazoada, sendo o montante de **R\$2.000,00** (dois mil reais) suficiente às finalidades compensatória e pedagógica da indenização, pois proporciona justa compensação ao autor-apelante pelos danos sofridos, sem configurar enriquecimento sem causa e, ainda, cumpre a função de desestimular a repetição da conduta ilícita por parte do banco-apelante, não havendo espaço para redução ou majoração.

Espelhando os entendimentos supramencionados:

*“Apelação cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Oferta de empréstimo consignado por meio de mensagens **SMS e ligações excessivas**. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte autora. Majoração da indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 1.000,00. Cabimento, mas não no montante de R\$ 10.000,00 pretendido pela parte autora. **Valor de R\$ 2.000,00** fixado nesta Instância que está*

em sintonia com a norma do Art. 944, caput, do CC e com os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da vedação do locupletamento ilícito (Art. 884, CC). Quantia suficiente para compensar os dissabores sofridos, permanecendo na condenação o teor educativo que se busca, a fim de forçar os prestadores de serviços a exercerem seu múnus com acuidade. Honorários Advocatícios. Aplicabilidade da regra contida no § 8º-A do referido artigo. Montante arbitrado segundo a Tabela da Seccional de São Paulo da Ordem dos Advogados atribuído ao procedimento ordinário. Recurso parcialmente provido.”(TJSP; Apelação Cível 1016678-92.2022.8.26.0005; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 19/06/2023)

*“Apelação cível. Telefonia. Ação de indenização por danos morais c.c. obrigação de fazer. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Ligações excessivas. **O recebimento de diversas chamadas telefônicas com fins comerciais atrapalha as atividades diárias dos indivíduos. Perturbação de sossego com inúmeras ligações. Transtornos gerados que ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano e são passíveis de indenização por danos morais.** Sentença reformada. Ação julgada procedente. Apelação provida.”(TJSP; Apelação Cível 1003445-15.2023.8.26.0483; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Venceslau - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/12/2024; Data de Registro: 05/12/2024)*

Por fim, em razão da sucumbência mínima do apelante, a distribuição do ônus sucumbencial comporta reforma, para carregá-lo integralmente ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelado, a teor do artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, fixando-se os honorários advocatícios, por equidade, em R\$ 1.000,00, com fulcro no artigo 85, parágrafo 8º, do aludido diploma.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra, carreando-se os ônus da sucumbência integralmente ao apelado.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator