



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308311

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1058623-29.2021.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante ELIZABETH SANCHEZ LOPES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ALGAR TELECOM S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**
APELANTE: **ELIZABETH SANCHEZ LOPES DA SILVA**
APELADA: **ALGAR TELECOM S/A**

VOTO N.º 26.887

TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Alegação de que as ligações da ré continuaram mesmo após o cadastro no site “não me perturbe”. Ré que, no entanto, provou que as linhas pertencem a clientes. Autora que não logrou êxito em provar o conteúdo das ligações com ofertas realizadas pela ré. Ausência de verossimilhança que inviabiliza a inversão do ônus da prova. Danos morais não constatados. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória por danos morais, cujos pedidos foram julgados improcedentes pela sentença de fls. 929/931, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

Apela a autora (fls. 934/947) sustentando, em síntese, que fez prova de seu direito, conforme fls. 206/208, demonstrando que continua recebendo ligações da ré. Entende que o ônus é da parte ré, por força da inversão do ônus da prova. Insiste que continuou a receber ligações da ré, mesmo após a reclamação formal no site “NãoMePerturbe”. Exalta a ocorrência de danos morais indenizáveis. Pugna pela reforma da sentença.

O recurso é tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 951/955.

Recebe-se o recurso nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

O recurso não comporta provimento.

A autora alega na inicial que, mesmo após efetuar o cadastro no site “Não Me Perturbe”, continuou a receber inúmeras ligações da ré com oferta de serviços já recusados. Afirmar que pelo aplicativo “WhosCall” identificou que as chamadas eram realizadas pela ré, bem como verificou a existência de diversas reclamações semelhantes na internet. Entende que a prática é abusiva.

Citada, a ré se defendeu (fls. 45/55) alegando que as ligações seriam de clientes seus, não havendo possibilidade de impedir a realização de chamadas. Observou, ainda, que o número da autora não está cadastrado em seu sistema para receber ofertas de serviços e está devidamente habilitado no “não perturbe”. Alegou impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer, por se tratar de linhas pertencentes aos clientes.

Após a réplica, a ré trouxe aos autos a titularidade das linhas indicadas pela autora (fls. 187/191) e um link contendo arquivo completo (fls. 192). A autora, por sua vez, indicou, no documento, diversas ligações realizadas para seu número (fls. 206/208).

No entanto, a prova produzida pela autora é bastante frágil.

Convém consignar que, apesar de a relação existente entre as partes ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor, é certo que a inversão do ônus da prova não pode ser determinada ante a ausência de verossimilhança dos fatos alegados pela autora. Nem mesmo tal situação seria possível, pois somente à autora competia, frente à prova apresentada pela ré, comprovar o conteúdo das ligações que recebera, ou seja, que teriam sido realizadas pela ré em

oferta de serviços, e não por clientes da ré, como por ela defendido e provado.

De qualquer modo, tem-se que a ré se desincumbiu de provar a inexistência de falha na prestação dos serviços.

Bem por isso, não há falar em dano moral indenizável.

O dano moral deve ser visto como uma dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfere de maneira intensa no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe angústia, sofrimento e desequilíbrio em seu bem estar e a sua integralidade psíquica.

No caso "sub judice", apesar dos aborrecimentos alegadamente experimentados pela apelante, o dano moral não ficou demonstrado, uma vez que, para sua caracterização (e consequente reparação) é necessário que seja abalada a honra, a boa-fé subjetiva ou a dignidade da pessoa, não se tratando de qualquer dissabor ou constrangimento experimentado.

Neste sentido, afirma Silvio Rodrigues que "*será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso*", in RODRIGUES, Silvio. Direito Civil. São Paulo: Ed. Atlas, 2004, v. IV, p. 40. Para Sílvio de Salvo Venosa, dano moral "*é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima...*", mas "*não é também qualquer dissabor mezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pater familias*", in Direito Civil-Responsabilidade Civil. 4ª ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2004, vol. IV, p. 39.

Assim, não se pode alçar a dano moral os transtornos, frustrações, dissabores e decepções enfrentados ao longo da existência humana.

De se ressaltar, ainda, que a própria autora esclarece que as ligações teriam iniciado em setembro de 2021 e continuado no mês seguindo ao pedido de bloqueio, de modo que não se vislumbra excesso, ainda que se pudesse reconhecer alguma falha perpetrada pela ré.

Nesse sentido:

Prestação de serviço de telefonia. Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Alegação de que a autora recebe ligações telefônicas com o fim de lhe oferecer cartões de crédito, empréstimos consignados e financiamentos, o que lhe perturba o sossego e tem causado problemas de saúde. Extinção pelo indeferimento da petição inicial. Ação direcionada contra empresas de telefonia que atuam somente como operadoras, não oferecem os serviços mencionados, não são titulares das linhas telefônicas e não possuem ingerência para fazer cessar aquelas ligações. Impossibilidade jurídica do pedido. Decreto extintivo mantido. Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1009277-49.2022.8.26.0132; Relator (a): Arantes Theodoro; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023)

Em suma, a sentença é integralmente mantida como proferida, com majoração dos honorários para 17% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator