



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000319452

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001722-48.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante LUCIANA FERREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MOURÃO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n. 1001722-48.2024.8.26.0572

Voto n. 34.595

Comarca: São Joaquim da Barra (1ª Vara)

Apelantes: Luciana Ferreira da Silva

Apelada: Claro S/A

MM. Juiz: *Augusto Rachid Reis Bittencourt Silva*

Consumidor e processual. Telefonia. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Pretensão à reforma manifestada pela autora.

Autora que não se desincumbiu do ônus de provar o fato constitutivo de seu direito, qual seja, de que houve o alegado bloqueio e cancelamento da linha telefônica apontada na inicial.

Ainda que assim não fosse, a situação vivenciada pela demandante seria incapaz de gerar dano moral. Instituto que não é panaceia para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às adversidades da vida moderna.

RECURSO DESPROVIDO.

I – Relatório.

Trata-se de apelação interposta por Luciana Ferreira da Silva contra a sentença de fls. 152/155 que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais movida em face de Claro S/A, ao fundamento de que “*meras suposições e alegações feitas pelo autor sobre os danos sofridos não constituem provas idôneas do alegado abalo moral*”. Ante a sucumbência, foi a autora condenada ao pagamento das custas, despesas

processuais e verba honorária sucumbencial fixada no equivalente a 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Inconformada, pugna a requerente pela reforma do *decisum* insistindo ter sofrido danos morais indenizáveis “*decorrentes da falha na prestação de serviços consistente no bloqueio e cancelamento indevido e abusivo de linha telefônica sem, contudo, a indispensável prévia notificação e autorização da consumidora, ora, titular da referida linha*” (fls. 173/177).

Contrarrazões a fls. 196/199.

II – Fundamentação.

Esta apelação pode ser conhecida, mas não comporta provimento.

Ainda que a relação jurídica entre as partes seja de consumo, revela-se inviável a pretendida aplicação da regra da inversão do ônus da prova, prevista no inciso VIII, do artigo 6º, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que, segundo as regras ordinárias de experiência, não se pode afirmar a verossimilhança das alegações da autora.

Conforme bem consignado na origem, “*O autor não se desincumbiu do ônus de provar fato constitutivo de seu direito. Não há nos autos provas de que, de fato, houve o repasse da linha telefônica do autor a terceiros ou sua impossibilidade de usá-la durante o período alegado, o que poderia ter sido realizado através de 'prints' das mensagens que alegou ter recebido da operadora, prova esta, que estava ao seu alcance. Além de não constar nos autos nenhuma tentativa de resolução extra judicial da parte autora, como protocolos de atendimentos*” (fls. 153).

Com efeito, a genérica descrição dos fatos incluída na

petição inicial não dá conta sequer da indicação de quando teria havido o alegado bloqueio, cuja existência tampouco é demonstrada pelos *prints* de fls. 28/29, que indicam apenas que a linha fora utilizada em maio de 2023 (quase um ano antes do ajuizamento da demanda).

Nem mesmo as alegações e documentos que acompanharam a contestação servem para confirmar que a linha (16) 99225-1931 teria sido cancelada. A requerida afirma apenas que ainda em 2021 teria havido uma troca solicitada pela demandante para o número (16) 99215-5636, este, sim, que depois teria sido cancelado por ausência de créditos.

Ainda que assim não fosse e que se admitisse que de fato teria havido o indevido bloqueio do número da linha da autora, fato é que o instituto do dano moral não é panaceia para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às vicissitudes da vida moderna, mormente as decorrentes da massificação das relações jurídicas, atrelada à globalização e ao desenvolvimento tecnológico.

De dano moral só se poderia cogitar se tivesse ocorrido algum fato específico e extraordinário, revelador, em tese, de situação de constrangimento, humilhação ou dor, o que, como exposto, não ocorreu no caso em exame, conforme bem concluído na origem.

A propósito, Antônio Jeová Santos ensina que “*o dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo*”, pois “*se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral*”.

passível de ressarcimento”, destacando, ademais, “*que não é qualquer sensação de desagrado, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização*” exigindo assim, o reconhecimento do dano moral, “*determinada envergadura*”, uma vez que “*as sensações desagradáveis, por si sós, e que não tragam em seu bojo lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas*”, na consideração de que não se pode negar a existência de “*um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral*” (Dano moral indenizável. 6ª edição. Salvador: Editora JusPODIVM, 2016. Página 81).

Enfim, mais não é preciso que se diga para demonstrar que deve ser mantida incólume a sentença objurgada, cujos fundamentos são ora ratificados, *ex abundantia* e como permite o artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.

Por força do que estabelece o § 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, fica majorada a verba honorária sucumbencial para o equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

III – Conclusão.

Diante do exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MOURÃO NETO

Relator

(assinatura eletrônica)