



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000318637

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001851-17.2024.8.26.0390, da Comarca de Nova Granada, em que é apelante REDE ASSISTENCIA 24H TELEASSISTENCIA LTDA, são apelados RITA DE CASSIA DAS NEVES (JUSTIÇA GRATUITA) e COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1001851-17.2024.8.26.0390.

Apelante: Rede Assistência 24h Teleassistência Ltda.

Apelados: Rita de Cassia das Neves e Companhia Paulista de Força e Luz (CPFL).

Ação: Indenização por Danos Morais.

Origem: Vara Única de Nova Granada.

Juiz de 1ª instância: Dr. Gabriel Albieri.

Voto nº 14.951.

CONSUMIDOR. DANO MORAL. Incontrovertida a inexistência de relação jurídica entre as partes. Problemática definida em demanda anterior, já transitada em julgado. Renovação do debate inviável, pena de nítida afronta ao efeito negativo da coisa julgada. Descontos relativos à prestação de serviços de telemedicina indevidos. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração do consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual. Diretriz do STJ. CDC que veda a exposição do consumidor a qualquer tipo de constrangimento. Redação literal do seu art. 42, *caput*. Teoria do risco proveito. Indenização de R\$ 5.000,00 que, por não representar *quantum* irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 104/106, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido para condenar solidariamente as rés ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Busca a ré Rede Assist 24h Teleassistência Ltda a reforma do *decisum* monocrático porque: a) o serviço foi contratado, fato demonstrado pelo registro de confirmação e pela auditoria de venda; b) a ação foi ajuizada dois anos após a

contratação, fato que *já é um indiciário da inocorrência de qualquer lesão, até porque, se de fato houvesse algum dano anímico indenizável, a Apelada, devidamente representada por causídico particular, teria reclamado indenização quando do ingresso da ação judicial nº 1001296-34.2023.8.26.0390 (sic) (fls. 113); c) não cometeu atitude ilegal, nem fraudulenta; d) inexistem danos morais, excessivos (fls. 109/123).*

Tempestiva e preparada (fls. 124/125 e 140/142), vieram aos autos contrarrazões (fls. 129/132).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do polo consumidor.¹

Fixadas tais premissas, o apelo não há de ser provido, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto desate, o que permite² seja ela mantida.³

Com efeito, a questão da existência ou não de relação jurídica entre as partes não pode – agora e nesta base procedimental – ser debatida, pena de nítida afronta ao efeito negativo da coisa julgada.⁴

Reconhecida a inexistência do negócio jurídico entre as partes na ação nº 1001296-34.2023.8.26.0390, tem-se que os indevidos descontos foram permitidos – no mínimo por culpa – pelas rés; episódio que ultrapassa o limite do aceitável⁵, a caracterizar o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29.

² STJ, AgInt no AREsp 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

³ RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

⁴ CPC, art. 502.

⁵ CC, art. 187.

deve defender⁶, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁸, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.⁹

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹⁰, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais¹¹. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹² – da quebra da confiança e da justa expectativa da consumidora exposta de não ser submetido a tamanho imbróglio (**desconto em conta de energia de serviço não contratado**), sendo obrigado a percorrer cansativa

⁶ CF, art. 5º, XXXII.

⁸ CDC, art. 4º, II e VI.

⁹ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

¹⁰ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

¹¹ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹² STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

trilha apta tentar sanar problema a que não deu causa.¹³

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹⁴, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹⁵

É dizer: o dano moral não advém apenas da negatização ou da publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹⁶, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁷, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹⁸

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁹, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*²⁰

A hipótese passa longe da moldura daquilo que se pode compreender como *mero aborrecimento* ou *singelo e inofensivo inadimplemento contratual*, como ensina a melhor

¹³ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁴ STJ, REsp. 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

¹⁵ STJ, AgInt no AREsp. 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

¹⁶ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁷ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹⁸ STJ, REsp. 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp. 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

¹⁹ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

²⁰ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

doutrina.²¹

No que tange à liquidação, considerando o abuso imposto, a notória²² excelente saúde financeira das rés e a ausência de recurso autônomo da consumidora, merece prestígio a verba indenizatória de R\$ 5.000,00, indexadores inclusive (correção monetária²³ e juros de mora legais²⁴), que não representa *quantum* irrisório nem exorbitante; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (letra “c” – fls. 07) apresenta caráter apenas estimatório.²⁵

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²⁶, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²⁷

Sucumbente na sua pretensão²⁸, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pela apelante em mais R\$ 800,00, com atualização da r. sentença (18.12.2024) e juros de mora, legais²⁹, do trânsito em julgado³⁰, sem prejuízo da inicial proporção, estabelecida em solidariedade (fls. 106).

Ex positis, pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso.

²¹ Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosendal. Novo tratado de responsabilidade civil. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

²² CPC, art. 374, I.

²³ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²⁴ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁵ STJ, Súm. 326.

²⁶ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²⁷ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²⁸ STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

²⁹ CC, art. 406, §§ 1º e 3º.

³⁰ CPC, art. 85, § 16.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³¹, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³¹ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.