



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000328847

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007478-72.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAMILA NUNES DE GODOY, 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação n.: 1007478-72.2024.8.26.0011

Comarca: São Paulo

Apelante: Camila Nunes de Godoy

Apelada: Claro S.A.

Voto n. 2154.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. LIGAÇÕES TELEFÔNICAS EXCESSIVAS E INDEVIDAS. INSUFICIÊNCIA DE PROVAS QUE COMPROVEM A AUTORIA E FREQUÊNCIA DAS CHAMADAS. IMPOSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. FATO NEGATIVO. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA. RESPONSABILIDADE NÃO CONFIGURADA. DANO MORAL NÃO COMPROVADO. PRECEDENTES DESTES TRIBUNAL DE JUSTIÇA. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA A TEOR DO ARTIGO 85, § 11, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Camila Nunes de Godoy** em face da r. sentença de fls. 137/140 que, em sede de ação de indenização por danos morais ajuizada contra **Claro S.A.**, julgou **improcedente** a demanda autoral.

O Juízo *a quo* constatou que não houve comprovação suficiente do nexo de causalidade entre a empresa ré e as ligações telefônicas supostamente indevidas. Destacou que, embora a demandante tenha apresentado *prints* de tela contendo registros de chamadas, tais documentos não foram acompanhados de ata notarial que atestasse sua autenticidade, conforme exigido pelo artigo 384 do Código de Processo Civil, tampouco houve a juntada de outros elementos que demonstrassem a titularidade dos números imputados à parte ré. Além disso, entendeu que a inversão do ônus da prova não seria aplicável ao caso, por ausência de verossimilhança nas alegações ou de efetiva hipossuficiência probatória.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 143/148), sustenta a recorrente

que, apesar de ter tomado todas as medidas administrativas cabíveis, continua recebendo incessantes ligações de cobrança destinadas a terceiros, fato que lhe causa transtornos diários e interfere em seu trabalho. Ressalta que a empresa apelada contrata empresa terceirizada para efetuar as cobranças em seu nome, o que demonstraria sua responsabilidade. Alega que os elementos probatórios anexados aos autos, como registros de chamadas e reclamações administrativas, são suficientes para comprovar a ocorrência do ilícito e afastar a exigência de ata notarial mencionada na sentença.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 154/175), nas quais a apelada sustenta, preliminarmente, a ilegitimidade passiva, visto que as ligações apontadas pela parte autora não teriam sido originadas pela ré, conforme consulta ao portal da Anatel "Qual Empresa Me Ligou". Alega, ainda, a ausência de interesse de agir, argumentando que a autora não adotou medidas administrativas para solucionar a questão antes de acionar o Judiciário. No mérito, defende que não restaram comprovadas as ligações excessivas atribuídas à empresa, uma vez que os *prints* apresentados não contêm elementos suficientes para demonstrar a origem das chamadas. Ressalta, também, a inexistência de ato ilícito e de danos morais, asseverando que a mera alegação de incômodo não é suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Não houve oposição à realização do julgamento virtual do recurso, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso interposto.

É o relatório.

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela recorrida em suas contrarrazões, porquanto a questão aventada se confunde com o próprio mérito da demanda, na medida em que a controvérsia central cinge-se à verificação da origem e da autoria das ligações supostamente indevidas, imputadas à ré. Assim, o exame da pertinência subjetiva da lide demanda a incursão no conjunto probatório e na dinâmica dos fatos narrados.

No que tange à alegada ausência de interesse de agir, fundamentada na tese de que a autora deveria ter previamente esgotado a via administrativa para a solução da controvérsia, tal argumento não se sustenta. O ordenamento jurídico

pátrio não exige, como condição para o ajuizamento da demanda, a exaustão das instâncias administrativas.

Ademais, condicionar o acesso ao Poder Judiciário à prévia tentativa de resolução extrajudicial configuraria indevida restrição ao direito fundamental de ação, consagrado no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal. Assim, a inércia da parte demandada na esfera administrativa, ainda que alegada, não pode ser utilizada como fundamento para obstar a análise judicial da pretensão deduzida.

Superadas as preliminares suscitadas nas contrarrazões apresentadas pela ré, passo à análise do mérito do recurso interposto pela autora.

No caso em análise, a autora apresentou capturas de tela que, segundo alegado, teriam sido extraídas de seu aparelho celular, com o intuito de demonstrar o recebimento excessivo de chamadas feitas pela ré.

Entretanto, os registros colacionados aos autos não permitem aferir com precisão a autoria e a origem exata das ligações, tampouco evidenciam, de forma inequívoca, os horários específicos em que teriam ocorrido todos os contatos, circunstância que fragiliza a tese de perturbação ao sossego sustentada pela recorrente. A ausência de elementos comprobatórios robustos impede a formação de um juízo seguro acerca da suposta abusividade da conduta imputada à parte ré.

Outrossim, a inversão do ônus da prova é manifestamente inaplicável no presente caso, uma vez que não se encontram atendidos os requisitos previstos no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, observo que não restou configurada a imprescindível verossimilhança nas alegações iniciais, o que inviabiliza a aplicação do referido dispositivo legal.

Ademais, a inversão do ônus probatório, caso se admitisse, imporá à ré a tarefa de produzir prova negativa, o que se revela manifestamente inadequado e inaplicável no presente caso.

Cumprе ressaltar que, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, o ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito incumbe exclusivamente à recorrente, o que não foi devidamente atendido. A simples apresentação de registros, sem as informações mínimas que possibilitem a adequada verificação da origem e os horários de todas as chamadas, não confere a devida credibilidade às assertivas da autora.

Destarte, não há nos autos elementos probatórios suficientes que demonstrem, com segurança e consistência, a alegada excessividade das ligações e sua vinculação aos números oficiais da ré, tampouco que tais contatos tenham sido de tal monta a configurar violação aos direitos da personalidade da parte autora. A ausência de comprovação robusta e detalhada das alegações impede a configuração de qualquer constrangimento ou dano passível de reparação.

Nesse sentido, colaciono o seguinte precedente:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Consumidor demandante que alega ligações telefônicas inoportunas e excessivas da Operadora de Telefonia demandada, com perturbação constante ao seu sossego. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que insiste no acolhimento do pedido inicial. EXAME: Relação contratual sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Caso que contudo não comporta a inversão do ônus da prova ante a ausência de hipossuficiência técnica por parte do consumidor e ainda considerando que a Fornecedora não pode ser compelida a produzir prova negativa. Ausência de comprovação de que as ligações foram feitas pela ré. Demandante que não fez prova convincente quanto ao fato constitutivo do alegado direito, conforme previsto no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1029843-14.2022.8.26.0554; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro: 31/07/2023) (grifei)

In casu, não houve demonstração de constrangimento, violação à privacidade ou perturbação de tal monta que justificasse a reparação pecuniária pleiteada. Ademais, ainda que se admitisse a ocorrência das ligações, o mero incômodo causado por contatos telefônicos não é suficiente para ensejar indenização, sob pena de banalização da responsabilidade civil.

Nesse sentido, colaciono o seguinte julgado da 35ª Câmara de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"Consumidor e processual. Telefonia. Ação de obrigação de não fazer cumulada com pedido de indenização por dano moral julgada procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela ré.

Alegação da autora de recebimento de ligações excessivas e indesejadas por prepostos da ré. Acolhimento do pedido de condenação da ré à obrigação de não fazer que se impunha. Dano moral, porém, não caracterizado, na esteira de precedentes deste E. Tribunal de Justiça. RECURSO PROVIDO EM PARTE." (TJSP; Apelação Cível 1012775-26.2023.8.26.0066; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)

A insatisfação da parte autora com a recepção de chamadas de telemarketing, por si só, não configura dano moral indenizável, ainda mais quando sequer foi comprovada a autoria das ligações. Cumpre ressaltar que boa parte dos aparelhos de telefonia móvel é dotada de função bloqueadora de chamadas não desejadas.

A jurisprudência pátria é firme no sentido de que a caracterização do dano moral exige a demonstração de abalo efetivo e concreto aos direitos da personalidade do indivíduo, o que não restou configurado no presente caso.

Dessa forma, não restam dúvidas quanto ao acerto da sentença proferida, que, ao julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais, adotou a interpretação e a aplicação adequada das normas processuais e materiais pertinentes. A r. sentença reflete a correta apreciação do conjunto probatório e a adequada distribuição do ônus da prova, não havendo qualquer fundamento para a modificação do julgado.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono da ré, ao total de 15% do valor dado à causa, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Processo Civil.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica