



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329593

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002117-43.2015.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante FERNANDO LUCAS ULIANI MARTINS DOS SANTOS, 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: **Deram provimento em parte 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.: 1002117-43.2015.8.26.0576

Comarca: São José do Rio Preto

Juiz da causa: Glariston Resende

Apelante: Fernando Lucas Uliani Martins dos Santos

Apelada: Claro S.A.

Voto n. 2181.

Ementa: Direito do Consumidor. Ação de rescisão contratual c/c indenização por danos morais. Cobrança indevida. Serviço de internet. Inscrição indevida em cadastro de inadimplentes. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Falha na prestação do serviço. Dano moral configurado. Indenização. Critérios de arbitramento. Majoração do *quantum* indenizatório. Função compensatória e pedagógica. Juros moratórios. Relação contratual. Incidência a partir da citação. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para majorar o valor da indenização por danos morais ao importe de R\$ 15.000,00, com correção monetária desde o arbitramento (desta data) e juros de mora a partir da citação.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Fernando Lucas Uliani Martins dos Santos** em face da r. sentença de fls. 163/167 que, em sede de ação de rescisão contratual c/c indenização por danos morais ajuizada contra **Claro S.A.**, julgou **parcialmente procedente** o pedido, para declarar indevido o valor discriminado na inicial; cancelar o apontamento do nome da autora no cadastro de inadimplentes; declarar rescindido o contrato celebrado entre as parte; e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00.

Anoto que foi atribuído à causa o valor de R\$ 7.800,00 e a ré foi condenada ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, fixados no valor de R\$ 2.500,00.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 170/182), sustenta a recorrente que, é necessário que haja a majoração do valor fixado de indenização, na quantia de R\$ 5.000,00, pois tal quantia é insuficiente para cumprir a função reparatória e

pedagógica inerente à condenação, notadamente diante da gravidade da lesão experimentada e das condições econômicas da parte ré. Ademais, requer a reforma da sentença quanto ao termo inicial dos juros moratórios, aduzindo que a atualização monetária deve observar o entendimento consolidado na Súmula 54 do STJ, segundo a qual os juros devem incidir desde o evento danoso e não a partir da data da sentença.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 253/258), nas quais a apelada defende que, o valor proferido pelo magistrado, a título de danos morais, era condizente com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, razão pela qual não merece reforma.

Aduz, ainda, que o termo inicial dos juros moratórios não deve seguir a Súmula 54 do STJ, pois, tratando-se de dano moral puro, não haveria mora do devedor antes da fixação do quantum indenizatório por decisão judicial, conforme entendimento consolidado na jurisprudência do C. STJ.

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.

Na hipótese, é incontroversa a falha na prestação do serviço por parte da ré, consubstanciada na manutenção indevida da cobrança por serviço não utilizado, seguida da inscrição do nome do autor nos cadastros de inadimplentes, mesmo após a devolução do modem e a solicitação de cancelamento do contrato.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que a inscrição indevida em cadastros de restrição ao crédito gera dano moral *in re ipsa*, ou seja, prescinde de comprovação do prejuízo, uma vez que a própria negativação é suficiente para configurar o abalo moral experimentado pelo consumidor:

"AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CADASTRO DE INADIMPLENTES. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. IN RE IPSA. 1. A inscrição/manutenção indevida do nome do devedor em cadastro de inadimplente enseja o dano moral in re ipsa, ou seja, dano vinculado a própria existência do ato ilícito, cujos

resultados são presumidos. 2. Agravo interno não provido." (STJ - AgInt no REsp: 1846222 RS 2019/0326486-1, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 10/08/2020, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 13/08/2020)

Na hipótese, a insurgência recursal dirige-se ao montante arbitrado pelo Juízo de primeiro grau, assim como o marco inicial para a incidência dos juros de mora.

No que se refere à quantificação da indenização, observo que o valor fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) revela-se insuficiente para cumprir adequadamente a dupla finalidade da reparação civil, que consiste tanto em compensar o lesado pelo abalo sofrido quanto em desestimular a reiteração da conduta ilícita.

Nesse contexto, cumpre ressaltar o consagrado ensinamento de Caio Mário, segundo o qual incumbe ao magistrado: *"1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem-estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria."* (Direito Civil, volume II, nº 176).

No magistério de Yussef Said Cahali, *"o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psíquico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, advém da profundidade que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra ou mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa à esfera da personalidade, ao sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso"* (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53)

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as

condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve, portanto, ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo-se particularmente pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8ª Câ., Ap., Rel. Felipe Ferreira, j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento imposto.

Portanto, entendo que valor da indenização deve ser fixado no importe de R\$ 15.000,00, quantia que se mostra moderada e proporcional na hipótese, ao passo que não configura enriquecimento sem causa e destina-se a frear futuras condutas do ofensor.

Nesse sentido, colaciono os seguintes precedentes da 35ª Câmara de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"Consumidor e processual. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com pedido de indenização por dano moral julgada procedente. Pretensão da autora à reforma integral da sentença. Tendo o autor negado a existência das dívidas que ensejaram a negativação de seu nome, cumpria à ré ter demonstrado o contrário, ônus do qual, todavia, não se desincumbiu, não servindo a esse desiderato prints de seu sistema de informática. A inclusão (ou manutenção) indevida do nome do consumidor em bancos de dados de órgãos de proteção ao crédito gera dano moral in re ipsa. Quantum indenizatório bem fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em conformidade com parâmetro que tem sido ordinariamente adotado na hipótese vertente por esta C. Câmara. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1002427-08.2024.8.26.0132; Relator: Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do

Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025) (grifei)

"AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ENERGIA ELÉTRICA. Sentença de parcial procedência, para: a) declarar inexigível o débito inscrito; e b) condenar a ré a pagar ao autor o valor de R\$ 5.000,00 a título de danos morais pela negativação indevida. Diante do resultado, a ré arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre a condenação. Recurso de apelação da ré e recurso adesivo do autor. Ré que confirma que o autor realizou o pagamento da fatura via 'PIX' e que, por uma inconsistência em seu sistema, tal pagamento não foi identificado e a conta não foi considerada como paga. Afirmou, ainda, que devolveu o valor nas contas dos meses seguintes, mas realizou cobranças e incluiu o nome do autor no cadastro dos órgãos de proteção ao crédito. Ré que não se desincumbiu do seu ônus, conforme determina o artigo 373, II, do Código de Processo Civil. Cobrança e negativação que foram indevidas. Declaração de inexigibilidade que era de rigor. Negativação indevida que gera dano moral in re ipsa. Indenização que deve ser majorada para R\$ 10.000,00, com base no entendimento desta Câmara e em observância aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e adequação. Honorários sucumbenciais majorados para 20% do valor da condenação atualizada. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1008474-43.2022.8.26.0269; Relatora: Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2024; Data de Registro: 25/09/2024)

Em relação aos juros moratórios, destaco o entendimento consolidado do Tribunal Superior, no sentido de que *“nos casos de danos morais decorrentes de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem a partir da data de citação”* (4ª Turma Agravo Interno no Recurso Especial n. 1.773.608/PR Ministro Antônio Carlos Ferreira Relator Acórdão de 17 de dezembro de 2019, publicado no DJE de 19 de dezembro de 2019).

Ressalto que a Súmula 54 do STJ, que estabelece a incidência dos juros moratórios a partir do evento danoso, restringe-se às hipóteses de responsabilidade extracontratual.

No caso concreto, temos uma relação jurídica de natureza contratual, uma vez que o vínculo entre as partes decorre da prestação de serviço de internet, o que afasta a aplicação da referida súmula e impõe a incidência dos juros a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto, para majorar o valor da indenização por dano moral ao importe de R\$ 15.000,00, com correção monetária desde o arbitramento (desta data) e juros de mora a partir da citação.

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