



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000332580

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008967-71.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANELISE NORONHA DO NASCIMENTO, é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1008967-71.2024.8.26.0003

Comarca: São Paulo — F. R. Jabaquara - 2ª Vara Cível
Juiz(a) : Daniel D Emidio Martins
Apelante: ANELISE NORONHA DO NASCIMENTO (autora)
Apelada : CLARO S/A (ré)

Voto nº 45.250

Ementa: DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO DE DANO MORAL. DÉBITO DECLARADO INEXIGÍVEL. AUSÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela parte autora contra sentença pela qual declarada a inexigibilidade de débitos, mas indeferido o pedido de indenização por dano moral, diante a ausência de comprovação de abalo imaterial relevante.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se as cobranças indevidas em faturas de consumo da autora, sem efetiva negativação, caracterizam dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Para a caracterização do dano moral, é necessária a demonstração de ofensa à honra objetiva ou subjetiva, que ultrapasse mero aborrecimento.

4. Ausência de comprovação de negativação indevida nos cadastros restritivos de crédito ou de sofrimento psíquico relevante decorrente da conduta da ré.

5. A simples cobrança indevida de serviços adicionais não contratados, sem a efetiva inscrição nos órgãos de proteção ao crédito, não configura, por si só, dano moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Apelação desprovida.

Tese de julgamento: “A mera cobrança indevida, sem negativação do nome do consumidor e sem prova de prejuízo relevante, não gera direito à indenização por dano moral.”

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação 1000233-40.2017.8.26.0048, Rel. Des. Adilson de Araujo, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 29.01.2018.

ANELISE NORONHA DO NASCIMENTO ajuizou
“ação declaratória de inexistência de débito cumulado com pedido de

tutela antecipada, repetição de indébito e condenação em danos morais” em face de **CLARO S/A**.

Foi deferida tutela provisória de urgência para determinar à ré abstenção de qualquer cobrança extra na fatura mensal da Requerente, sob pena de multa de R\$ 500, limitada a R\$ 5mil, para cada fatura emitida com irregularidades (fls. 152).

A ré apresentou contestação (fls. 155/170) e sobreveio réplica (fls. 265/280).

Pela respeitável sentença de fls. 281/285, aclarada às fls. 303, o douto Juiz julgou os pedidos, nos seguintes termos: “*Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda para reconhecer a inexigibilidade das cobranças realizadas além do pacote inicialmente contratado pela autora (descrito às fls. 67) e condenar a ré à restituição em dobro de todos os valores indevidamente pagos a este título, os quais serão acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês contados a partir da citação e corrigidos monetariamente pela Tabela Prática de Atualização de Débito Judiciais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir de cada pagamento. Em razão da sucumbência recíproca, as partes dividirão igualmente as custas e despesas processuais. A ré fica condenada ao pagamento de honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da condenação, enquanto a parte autora fica condenada ao pagamento de honorários advocatícios de 10% da diferença entre o valor atualizado da causa e o valor atualizado da condenação*”.

Inconformada, a parte autora apelou. Em resumo, alega que embora a sentença tenha reconhecido a ilegitimidade das cobranças e determinado a restituição em dobro dos valores pagos,

incorreu em contradição ao indeferir o pedido de indenização por danos morais. Diz que as cobranças indevidas realizadas mesmo após deferida tutela de urgência configuram dano moral *"in re ipsa"*, reforçado pelo tempo perdido em diversas tentativas administrativas de solucionar e se ver obrigada ajuizar a presente demanda, devendo ser aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor. Requer a reforma parcial da sentença para que a apelada seja condenada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 15mil (fls. 306/319).

Em suas contrarrazões, a parte apelada pugnou pelo improvimento do recurso aduzindo, em síntese, que a cobrança foi regular. De todo modo, ainda que considerada indevida, não implica na configuração de dano moral, tratando-se de mero dissabor ou aborrecimento cotidiano (fls. 336/340).

O recurso é tempestivo e foi devidamente preparado após concessão de prazo para complementação.

É o relatório.

Inicialmente, importante assentar que a empresa requerida não recorreu da r. sentença.

Sendo assim, com relação à declaração judicial de inexigibilidade dos débitos ante a falta de comprovação da efetiva contratação, operou-se a coisa julgada material, sobre a qual não cabe mais discussão.

De outro lado, o apelo da autora não comporta provimento.

Com efeito, não havendo nos autos prova alguma que indique tenha a parte autora, em razão dos fatos narrados nos autos, sofrido qualquer ofensa de ordem imaterial, quanto à honra objetiva ou subjetiva, impõe-se o indeferimento do pedido de compensação por dano moral.

Reportando-se à lição de ZANNONI, MARIA HELENA DINIZ aponta que o dano moral *"... é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano..."*. Além disso, *"...o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente..."* ("Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil", Ed. Saraiva, 18ª ed., 7ºv., c.3.1, p. 92).

GABRIEL STIGLITZ e CARLOS ECHEVESTI ensinam que, ao contrário do que ocorre com o dano material, a alteração desvaliosa do bem-estar psicofísico do indivíduo deve apresentar certa magnitude para ser reconhecida como prejuízo moral. Um mal-estar trivial, de escassa importância, próprio do risco cotidiano da convivência ou da atividade que o indivíduo desenvolva, nunca configurarão ("Responsabilidade Civil", pág. 243). Na lição do ilustre Desembargador carioca SÉRGIO CAVALIERI FILHO, se o dano moral consiste na agressão à dignidade humana, não basta contrariedade, desconforto, mágoa, irritação ou aborrecimento para sua configuração, sob pena de sua banalização. O sentimento pessoal passível de indenização refogue à normalidade, causando especial sofrimento, vexame, humilhação e alteração efetiva do equilíbrio emocional da pessoa, tendo-se por paradigma não o homem insensível, mas também não o de extrema sensibilidade (cfr. TJRJ, Ap. Civ. nº 8.218/95).

É possível depreender, sem grande esforço, que a parte autora passou por transtorno e aborrecimento com as cobranças, mas não houve comprovação de apontamento desabonador nos cadastros restritivos de crédito.

A parte autora não demonstrou, de forma clara e inequívoca, em que consistiria o alardeado dano psicológico, de modo que a indenização não pode ser concedida. É certo que a conduta da requerida foi considerada irregular, mas contrariedade, desconforto, irritação ou aborrecimento não são capazes de configurar dano moral, sob pena de ocorrer banalização.

Assim, analisado o que consta dos autos, resta claro que o dano moral não restou tipificado. O evento narrado configurou mero aborrecimento à apelante e não pode ser capaz de causar dor psicológica tão intensa a ponto de configurar dano moral

Para que ocorra o dano moral é preciso a existência de uma dor subjetiva, que fugindo à normalidade do homem médio venha lhe causar quebra em seu equilíbrio emocional interferindo intensamente em seu bem-estar, o que não é o caso dos autos. Os fatos narrados na petição inicial são contingências da vida em sociedade, que provocam aborrecimentos, mas não a ponto de configurar dano moral.

A propósito, já decidiu esta C. 31ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE. NECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO DOS FATOS DENOTATIVOS DO ABALO DA REPUTAÇÃO DA AUTORA. AUSÊNCIA DE INCLUSÃO DO NOME DA CONSUMIDORA NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. INDENIZAÇÃO INDEVIDA. RECURSO IMPROVIDO. A autora não demonstrou de forma clara e inequívoca em que consistiria o alardeado dano psicológico, de modo que a indenização não pode ser concedida. É

certo que a conduta da ré foi irregular, mas os fatos narrados na petição inicial são contingências da vida em sociedade, que provocam aborrecimentos, mas sem causar ofensa a ponto de configurar dano moral" (TJSP; Apelação 1000233-40.2017.8.26.0048; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2018; Data de Registro: 29/01/2018).

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. AÇÃO DE CONDENAÇÃO À OBRIGAÇÃO DE DAR CUMULADA COM AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PROMESSA DE DOAÇÃO COM ENCARGO DE UM "NETBOOK" OU UM "TABLET". CURSO CONCLUÍDO SEM RECEBIMENTO DO REFERIDO APARELHO ELETRÔNICO. PRESCRIÇÃO AFASTADA. APLICAÇÃO DA TEORIA DA CAUSA MADURA. CONDENAÇÃO DA RÉ QUANTO AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO POR ELA ASSUMIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL SEM REPERCUSSÃO NA ESFERA IMATERIAL. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1.- Considerando-se que a obrigação da ré perdurava por todo o período de duração do curso, tem-se que o prazo prescricional somente começaria a fluir quando do seu término, de sorte que não prescrito o direito da autora; 2.- Comprometendo-se a ré em agraciar a autora com um aparelho Netbook ou Tablet durante o período que cursava Música, condicionado à obtenção de financiamento pelo Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), e tendo a autora cumprido a condição, sem que lhe fosse entregue qualquer dos aparelhos, de rigor a condenação da ré na obrigação de dar. 3.- O simples descumprimento contratual não acarreta dano imaterial compensável, mas sim mero dissabor, comum às frustrações do cotidiano. Nada há nos autos que indique que, ante tal frustração de expectativa de recebimento de referido aparelho tenha causado à autora qualquer sentimento de menos valia, de discriminação ou mesmo prejuízo em sua formação estudantil. (TJSP; Apelação Cível 1068123-29.2020.8.26.0100; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/06/2021; Data de Registro: 23/06/2021)

Quanto à alegação da apelante de ocorrer descumprimento da tutela de urgência concedida, a questão deve ser objeto de discussão em sede de cumprimento de sentença. Aliás, verifica-se que já foi instaurado incidente de cumprimento provisório pela ora apelante suscitando a questão (autos nº 0009744-73.2024.8.26.0003).

Em suma: como o reclamo recursal se mostrou insubsistente para comprometer o convencimento externado na respeitável decisão monocrática, é de rigor a sua manutenção por seus próprios e por estes fundamentos.

Por fim, nos termos do art. 85, § 11, do CPC,

devem ser majorados os honorários advocatícios dos patronos da parte apelada.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** ao recurso de apelação interposto pela parte autora. Levando em conta a sucumbência recursal, majoro para 12% (doze por cento) os honorários advocatícios dos patronos da parte apelada fixados na sentença, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator