



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000335590

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001274-97.2024.8.26.0306, da Comarca de José Bonifácio, em que é apelante METASERV SOLUÇÕES EMPRESARIAIS LTDA, é apelado JOÃO VICTOR RODRIGUES DA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001274-97.2024.8.26.0306

Apelante: METASERV SOLUÇÕES EMPRESARIAIS LTDA.

Apelado: JOÃO VICTOR RODRIGUES DA CRUZ

Comarca: JOSÉ BONIFÁCIO/SP

VOTO Nº 05.574

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO PELA RÉ EM AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS CONTRA SENTENÇA QUE CONDENOU A EMPRESA RÉ A CESSAR COBRANÇAS AO AUTOR E AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM: (I) A INEXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS INDENIZÁVEIS; (II) A NECESSIDADE DE REDUÇÃO DO VALOR INDENITÁRIO. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. RELAÇÃO DE CONSUMO CONFIGURADA. COBRANÇA LEGÍTIMA NÃO COMPROVADA. ELEMENTOS DE COBRANÇA ABUSIVA PELA RÉ. VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 4. DANO MORAL CARACTERIZADO PELO CONSTRANGIMENTO AO AUTOR, SENDO A INDENIZAÇÃO DE R\$5.000,00 PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. IV. DISPOSITIVO 5. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto pela ré, nestes autos de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, contra a r. sentença que julgou procedentes os pedidos para condenar a empresa ré a cessar qualquer modo de cobrança em nome do autor (via ligação, SMS, e-mail, carta etc.), sob pena de multa de R\$500,00 (quinhentos reais) por ato de descumprimento, até o limite inicial de R\$5.000,00 (cinco mil reais), e ao pagamento de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais (fls. 123/127).

Em suas **razões** (fls. 130/147), a ré alega, em resumo: **(i)** a inexistência de danos morais indenizáveis, pois não houve nenhuma prova de abalo aos direitos de personalidade do autor; **(ii)** subsidiariamente, a necessidade de redução do valor indenitário. Pediu a reforma da sentença.

O autor apresentou **contrarrazões** (fls. 153/178). Em síntese, pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, ressalto que o caso revela uma relação de consumo albergada pelas normas do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, o autor e a ré se enquadram, respectivamente, na definição legal de consumidor e fornecedor, nos exatos termos dos artigos 2º e 3º daquele Diploma Legal.

Diante disso, é necessário destacar que a ré não comprovou a legitimidade da cobrança. Os elementos dos autos apontam para a existência de cobrança abusiva, o que não é permitido pelo ordenamento jurídico.

Com efeito, a requerida não negou a cobrança efetuada via SMS e ligações ao aparelho celular do autor. Os documentos de fls. 29/32, 41 e 44 evidenciam que foram realizadas não só chamadas para o telefone do autor, mas também mensagens de texto em quantidade que exacerba a razoabilidade da cobrança. A quantidade e a frequência das mensagens deixam entrever a conduta ilícita tendente a constranger o devedor à quitação ou à renegociação da dívida.

O Código de Defesa do consumidor condena expressamente a prática da cobrança abusiva em seu artigo 42, *caput*, o que a seguir se transcreve: "*Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça*".

Ademais, o consumidor, mesmo inadimplente, tem o direito de ter preservada sua dignidade. Há, portanto, elementos que apontam para a existência de abuso de direito, nos termos do artigo 187 do Código Civil.

Nesse sentido, vejam-se os seguintes julgados deste E. TJSP:

*"Agravado de instrumento. Tutela de urgência. **Indícios de excesso de ligações que enseja constrangimento do consumidor inadimplente (artigo 43 do CDC) e pode configurar ato ilícito (artigo 187 do CC/02). Credor que tem direito à persecução de seu crédito, mas deve respeitar os limites impostos pela Ordem Jurídica. Consumidor que, mesmo inadimplente, direito à preservação de sua dignidade.** Multa. Fixação em R\$200,00 para cada chamada indevida, desde que devidamente comprovada nos autos de origem. Recurso provido."* (Agravado de Instrumento nº 2053472-42.2024.8.26.0000, 22ª Câmara de Direito Privado do

Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Des. Roberto Mac Cracken, j. 29/05/2024). [grifo nosso].

"RESPONSABILIDADE CIVIL. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Cadastro da linha telefônica de titularidade da autora na plataforma "Não me Perturbe", mantida pelo PROCON. Conduta abusiva e reiterada da ré consistente na realização de ligações telefônicas para o número de telefone registrado em nome da apelante e inserido na plataforma "Não me Perturbe". Condenação da ré ao cumprimento da obrigação de não fazer que não pode ser afastada. Manutenção da tutela de urgência deferida, devendo a ré se abster de realizar ligações telefônicas para o número da autora, sob pena de incidência da multa diária arbitrada. Percalço significativo que caracteriza lesão anímica. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1044121-24.2022.8.26.0100; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/05/2023; Data de Registro: 19/05/2023). [grifo nosso].

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. EXCESSO VERIFICADO NOS ATOS DE COBRANÇA. ABUSO NOS INÚMEROS CONTATOS TELEFÔNICOS E MENSAGENS DE TEXTO COM A CONSUMIDORA, QUE ERA REITERADAMENTE IMPORTUNADA A RESPEITO DA DÍVIDA. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. INDENIZAÇÃO ORA ARBITRADA EM VALOR MODERADO E PROPORCIONAL DE R\$ 8.000,00. - RECURSO DA AUTORA PROVIDO. - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO." (Apelação Cível nº 1020419-79.2021.8.26.0554,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo,
Relator Des. Edgard Rosa, j. 21/10/2022). [grifo nosso].

O dano moral está presente pelo constrangimento perpetrado pelo réu, o que causou evidente prejuízo ao sossego do autor. Trata-se de dano "in re ipsa", o qual dispensa maiores comprovações.

Cabe lembrar que, além da função compensatória, a reparação do dano moral também objetiva punir o causador do dano e dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos (função punitiva e preventiva).

Assim, o valor fixado (R\$5.000,00) mostra-se valor razoável e proporcional ao dano causado, e também não causa o enriquecimento sem causa da vítima. Logo, a quantia indenitária não merece nenhuma redução.

Destarte, a r. sentença impugnada deve ser mantida diante dos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Diante da sucumbência recursal, elevo os honorários advocatícios devidos pela ré para R\$1.200,00 (um mil e duzentos reais), corrigíveis monetariamente a partir da data deste julgamento, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator