



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

Registro: 2025.0000358118

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001305-84.2024.8.26.0414, da Comarca de Palmeira D Oeste, em que é apelante CLAUDEMIR JOSE DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL 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 PAULO AYROSA.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1001305-84.2024.8.26.0414
Comarca: Palmeira D'Oeste —Vara Única
Juiz (a) : Rafael Salomão Oliyeira
Apelante: CLAUDEMIR JOSÉ DOS SANTOS (autor)
Apelada: TELEFÔNICA BRASIL S/A (ré)

Voto nº 45.005

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. COBRANÇA INDEVIDA EM PLANO PRÉ-PAGO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. MERO ABORRECIMENTO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. O autor ajuizou ação visando a declaração de inexigibilidade de débitos oriundos de descontos indevidos em plano pré-pago, requerendo a devolução em dobro dos valores pagos e indenização por dano moral. Pela sentença foi julgada parcialmente procedente a demanda, determinando a restituição em dobro dos valores, mas afastando o pedido de indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Discute-se se os descontos indevidos efetuados no plano de telefonia configuram dano moral indenizável, além da devolução dos valores cobrados indevidamente.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, impondo à ré o dever de prestar serviços com transparência e segurança.

4. Os descontos indevidos foram reconhecidos e devidamente corrigidos por meio da restituição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

5. A jurisprudência exige que o dano moral decorra de violação a direitos fundamentais, não bastando mero dissabor ou contrariedade.

6. A prática irregular da ré, embora reprovável, não acarretou sofrimento excepcional, vexame ou humilhação ao consumidor, não havendo fundamento para indenização extrapatrimonial.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Teses de julgamento: "1. A cobrança indevida de valores sem outras repercussões negativas não caracteriza, por si só, dano moral indenizável. 2. O mero aborrecimento ou desconforto decorrente de falha na prestação de serviço não justifica indenização extrapatrimonial, salvo prova de sofrimento extraordinário ou violação à dignidade do consumidor."

CLAUDEMIR JOSÉ DOS SANTOS ajuizou ação

declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por dano moral e pedido liminar, em face de **TELEFONICA BRASIL S/A**.

Os benefícios da gratuidade da justiça foram deferidos ao autor e indeferido o pedido de tutela antecipada (fls. 27).

Pela respeitável sentença de fls. 81/83, declarada às fls. 108/109, cujo relatório adoto, o douto Juiz julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na ação proposta por CLAUDEMIR JOSÉ DOS SANTOS em face da TELEFÔNICA BRASIL S.A. para determinar a imediata cessação da cobrança do serviço denominado “DÉBITO DE COBRANÇA” nas faturas do autor, condenando a ré na restituição em dobro do montante desta cobrado a título do respectivo serviço, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros moratórios à razão de 1% ao mês, a partir da citação. Em razão do princípio da causalidade, condenou a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitrou em 15% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o autor. Alega que, desde o início da contratação do serviço de telefonia pré-pago no plano *Vivo Turbo Franquia*, tem sido alvo de descontos indevidos sob a rubrica “débito de cobrança”, sem ter contratado ou autorizado tais serviços. Relata que, ao notar a redução anormal de seus créditos telefônicos, entrou em contato com a operadora para esclarecer a situação e contestar os valores debitados. No entanto, mesmo após diversas reclamações registradas por meio de protocolos, não houve solução para o problema, e os descontos continuaram a ocorrer de maneira aleatória e reiterada, esgotando seus créditos rapidamente. Argumenta que a empresa não apresentou qualquer comprovação da contratação dos serviços supostamente cobrados, limitando-se a alegar a regularidade dos valores

descontados. A sentença de primeira instância determinou o cancelamento das cobranças indevidas e a restituição dos valores pagos em dobro, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor (CDC). No entanto, o magistrado não acolheu o pedido de indenização por dano moral, motivo pelo qual o recorrente apresenta sua irrisignação. Defende que a conduta da operadora não se resume a uma simples cobrança indevida, mas sim a um abuso reiterado e injustificado, que persiste mesmo após tentativas de solução administrativa. Ressalta que a prática da recorrida gerou prejuízo financeiro e transtornos significativos, pois o impossibilitou de utilizar normalmente o serviço contratado, impactando sua comunicação pessoal e profissional. O recorrente enfatiza que a negativa de indenização por danos morais desconsidera a gravidade do ocorrido, bem como o caráter punitivo e pedagógico da reparação, que visa coibir abusos semelhantes por parte das empresas de telecomunicação. Argumenta que a jurisprudência reconhece a necessidade de compensação em casos de cobranças reiteradas e indevidas, especialmente quando o consumidor se vê privado do serviço essencial de telefonia. Diante disso, requer a reforma da sentença para que seja arbitrada indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000, considerando o impacto da conduta abusiva da operadora e a necessidade de desestimular práticas semelhantes no mercado de telecomunicações (fls. 87/92).

Por sua vez, a ré, em contrarrazões, argumentou que os valores cobrados decorrem de serviços regularmente contratados e utilizados pelo autor, inexistindo falha na prestação do serviço. Ressalta, ainda, que a cobrança de débitos preexistentes foi realizada conforme os termos do plano “Vivo Turbo Franquia”, ao qual o autor aderiu voluntariamente. Assim, a operadora nega qualquer irregularidade e afirma que não há justificativa para a devolução de valores além do que foi determinado na sentença de primeiro grau. Em relação ao pedido de

indenização por danos morais, a ré afirma que não houve qualquer conduta ilícita que justificasse a condenação. Argumenta que meros aborrecimentos não configuram dano moral passível de indenização, sendo necessário que a parte autora comprove efetiva ofensa à sua dignidade ou sofrimento significativo. Cita precedentes jurisprudenciais para reforçar que a mera cobrança indevida, sem maiores repercussões, não enseja indenização moral. Além disso, impugna a aplicação da teoria do desvio produtivo, argumentando que a parte autora não demonstrou prejuízo significativo em sua rotina decorrente da tentativa de solução administrativa do problema. Por fim, a ré requer o não conhecimento do recurso devido à ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença. Subsidiariamente, caso o Tribunal entenda pela condenação, requer que o valor da indenização seja fixado com moderação, observando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Assim, pede o desprovimento do recurso, mantendo-se a sentença de primeiro grau, que afastou a condenação por danos morais e reconheceu apenas a devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados (fls. 115/126).

Recurso de apelação hábil a processamento em ambos os efeitos, nos termos do art. 1.012, "caput", do Código de Processo Civil (CPC), tendo em vista ser tempestivo, partes devidamente representadas por seus advogados e isento de preparo.

É o relatório.

CLAUDEMIR JOSÉ DOS SANTOS ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral em face da TELEFÔNICA BRASIL S.A. Sustentou que contratou o plano pré-pago "VIVO TURBO FRANQUIA" por R\$ 15, o qual garantiria chamadas, SMS e *internet* ilimitados. Contudo, verificou a incidência de descontos indevidos em seus créditos,

configurando cobrança abusiva. Requereu o cancelamento da cobrança, restituição em dobro dos valores pagos e indenização por dano moral.

Citada, a ré apresentou contestação alegando, preliminarmente, a impossibilidade de inversão do ônus da prova e, no mérito, sustentou a regularidade das cobranças e a inexistência de dano moral.

A ação foi julgada parcialmente procedente e, inconformado, recorre o autor.

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).

A análise da configuração do dano moral deve ser feita individualmente, considerando as especificidades de cada caso. Na hipótese de celebração de contrato de prestação de serviços, com descontos indevidos, sem outras repercussões negativas, não há justificativa para a concessão de indenização.

O autor insiste que a prática reiterada da recorrida lhe gerou prejuízo financeiro. Todavia esse prejuízo foi reparado com a devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados.

Com relação ao dano moral, é essencial que se possa extrair do conjunto de provas a ocorrência de dano à honra, imagem, bom nome ou tradição, o que não foi constatado. A simples alegação de ter sido atingido moralmente não é suficiente. Sentimentos de contrariedade, desconforto, irritação ou aborrecimento não configuram dano moral, sob risco de banalização do instituto. Somente fatos extraordinários, que ultrapassem o normal, causando intenso sofrimento e humilhação, são capazes de configurar dano moral.

Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.



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

8

Os eventos analisados nos presentes autos podem ter gerado aborrecimento, mas não evidenciaram dor psicológica capaz de configurar dano moral.

Em suma: o reclamo recursal não conseguiu comprometer o convencimento externado na respeitável sentença sobre a matéria controversa, motivo pelo qual deve ser prestigiada por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Deixo de aplicar o disposto no art. 85, § 11, do CPC, uma vez que não houve fixação de honorários advocatícios na sentença em prol do advogado da ré, ora apelada.

Posto isso, por meu voto, **nego provimento ao recurso.**

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator