



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

29ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000376133

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008529-11.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado/apelante TRANSMARIQUI TRANSPORTADORA LTDA.

ACORDAM, em 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Apelantes: Telefônica Brasil S/A. e Transmariqui Transportadora Ltda.

Apeladas: As mesmas

Apelação nº 1008529-11.2024.8.26.0564 – 7ª Vara Cível de São Bernardo do Campo

Voto nº 31.350

Prestação de serviços. Telefonia. Demanda declaratória negativa de débitos cumulada com pedido indenizatório. Cobranças alegadamente indevidas, após o pedido de cancelamento da portabilidade das linhas em prazo inferior a sete dias. Demonstração pela autora do pedido de cancelamento em conversas com preposto da ré. Prova em contrário em sentido diverso não produzida pela ré. Arrependimento da consumidora verificado. Inexigibilidade dos valores cobrados em relação ao plano devida. Dano moral, contudo, não caracterizado, seja pela impossibilidade de sofrimento psicológico por parte de pessoa jurídica, seja pela falta de demonstração de qualquer reflexo concreto sobre a imagem ou conceito da empresa. Falta de elementos a ensejar a ocorrência de comprometimento da honra objetiva ou imagem da pessoa jurídica. Sentença de parcial procedência confirmada. Apelação da ré e recurso adesivo da autora desprovidos.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 188/189 julgou parcialmente procedente demanda declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com pedido indenizatório por danos morais, ajuizada por pessoa jurídica usuária contra concessionária de serviços de telecomunicações, fundada em alegadas cobranças indevidas em nome da autora mesmo após o exercício de direito de arrependimento no tocante à celebração do negócio para a portabilidade de linhas telefônicas; considerou o MM. Juiz, para tanto, ter a ré apresentado contestação defendendo a exigibilidade da multa por fidelização, ou seja, sem correlação com os fatos narrados pela autora, que teve, assim, por incontroversos. Declarou, por isso, a inexigibilidade dos valores correspondentes aos serviços cancelados pela cliente. A par disso, reputou não configurada hipótese de

indenização por danos extrapatrimoniais, rejeitando a pretensão da autora nesse sentido.

Apelam ambas as partes, a ré em caráter principal e a autora adesivamente.

Quanto à ré (fls. 203/212), insiste na regularidade dos débitos relativos à multa contratual pela resolução antes do término do prazo, livremente pactuada pelas partes. Argumenta, outrossim, ter o pedido de cancelamento do contrato ocorrido após o período de sete dias de arrependimento, tendo a autora recebido os *chips* em 25/10/2023 e requerido o cancelamento em 4/11/2023, além de sequer demonstrar o pedido de cancelamento nessa data. Refuta, outrossim, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Bate-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de improcedência da demanda.

A autora, por seu turno (fls. 258/274), insiste no cabimento da indenização por dano moral no valor de R\$ 7.000,00, argumentando teria sido induzida em erro pelo preposto da ré no sentido da isenção do pagamento da multa pela quebra da fidelização com a operadora de telefonia anterior, além das cobranças indevidas mesmo após o pedido de cancelamento dos serviços, com diversas tentativas de solução extrajudicial infrutíferas. Bate-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença para tal fim.

Os recursos, que são tempestivos, foram devidamente processados, com a apresentação de contrarrazões pelas partes no prazo legal (fls. 249/257 e 280/285).

É o relatório.

Não prosperam ambos os inconformismos.

Registra-se, antes de mais nada, a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, haja vista a clara a condição da autora de destinatária final dos serviços, pouco importando o desenvolvimento de atividade lucrativa, já que não os utiliza a autora para transformação ou como objeto de sua própria atividade empresarial.

Superado esse aspecto, a falha na prestação dos serviços restou evidenciada.

A autora, na petição inicial, admitiu a contratação dos serviços da ré, em torno da portabilidade de suas linhas telefônicas em 25/10/2023, pretendendo, contudo, a inexigibilidade dos valores cobrados, uma vez que teria solicitado o cancelamento do contrato da portabilidade em 30/10/2023, exercendo o direito de arrependimento dentro do prazo de sete dias.

De acordo com a contestação, ao contrário do alegado pela autora, o cancelamento dos serviços não teria ocorrido, nem sido pedido, em 30/10/2023, mas somente em 4/11/2023.

Pois bem. A autora apresentou as comunicações de sua sócia com o preposto da ré, via *Whatsapp*, na qual houve requerimento expresso de cancelamento da portabilidade em 30/10/2023, com reiteração em 31/10/2023 (fl. 39), com resposta do preposto confirmando ter realizado a solicitação do cancelamento (fls. 39 e 40).

A ré, por seu turno, não negou o conteúdo da conversa ou sua existência, limitando-se a afirmar ser a prova unilateral, o que, contudo, não se sustenta, haja vista tratar-se de prova produzida com seu representante e pelo mesmo meio de comunicação inicialmente utilizado para requerer a portabilidade, fatos esses não refutados.

Além disso, dada a hipossuficiência da consumidora, caberia à ré manter o registro seguro dos contatos realizados pelos meios de comunicação disponíveis aos clientes, não tendo cuidado de produzir prova em contrário em relação a essa comunicação com o preposto.

Enfim, tendo a autora demonstrado o pedido de cancelamento da portabilidade no atendimento do dia 30/10/2023 e deixando a ré de provar fato diverso, como era seu ônus, era mesmo inexorável reconhecer tempestivo o direito de arrependimento da autora e, por consequência, a falha da ré em não dar efetividade ao cancelamento, assim como a inexigibilidade das cobranças pelos serviços e por eventual



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

29ª Câmara de Direito Privado

multa por resolução antecipada.

De rigor, portanto, a confirmação da r. sentença no tocante à inexigibilidade dos valores cobrados junto à autora.

No tocante à pretensão indenizatória por danos morais, outrossim, sem razão a autora.

O fato de se reconhecer a possibilidade de caracterização de dano moral quanto a pessoas jurídicas não significa que possa ele ser identificado pelos mesmos parâmetros aplicáveis às pessoas físicas; tomado o dano moral como a lesão de elementos extrapatrimoniais vinculados à personalidade, pode-se identificar traços comuns, como no caso da afetação da honra ou do bom nome, havendo, todavia, outros aspectos que se restringem às pessoas físicas, como os que dizem respeito às dores físicas, ao sofrimento psicológico e a outras formas em geral de perturbação da psique.

Pois bem. No caso dos autos, não se discute que a autora tenha realizado tentativas extrajudiciais de solução dos problemas e recebido cobranças de valores tidos por indevidas, sem que tivesse, contudo, sofrido restrição cadastral negativa em seu nome.

Ocorre que problemas dessa ordem (cobranças abusivas e tentativas de solução extrajudicial infrutíferas), mesmo no tocante a pessoas físicas, só adquirem relevância jurídica quando muito desbordantes da normalidade, ou quando provocam especial sofrimento, fora daí não sendo indenizáveis.

O dano moral, com efeito, para justificar hipótese de reparação pecuniária autônoma, não pode tomar por base aborrecimentos ou contratempos da vida cotidiana, ainda que determinados por condutas eventualmente irregulares de outrem, sob pena não só de banalização do instituto como também de criação de situação insustentável e indesejável do ponto de vista social, com a monetarização de todos os conflitos interpessoais.

Quanto a pessoas jurídicas, os aborrecimentos do cotidiano com ainda maior razão não geram direito reparatório, porque, nesse caso, inexistente sofrimento psicológico identificável; se as dificuldades decorrentes do ilícito provocam dano de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

29ª Câmara de Direito Privado

alguma espécie, podem adquirir importância sob outra ótica, como restrições porventura trazidas ao exercício da atividade empresarial. Mas, aí, traduzem-se normalmente em danos materiais, que devem ser de toda forma devidamente identificados e justificados, com base concreta, não especulados ou genericamente acenados como mero pretexto a dar conteúdo a uma tentativa de penalização, de alguma forma, do indigitado ofensor.

Podem, no extremo, eventuais falhas de serviço ter reflexos de natureza extrapatrimonial, em se tratando de pessoas jurídicas, como no tocante ao comprometimento da honra objetiva ou imagem da pessoa jurídica, mormente se empresária. Mas não há como pretender que efeito excepcional dessa ordem se tenha produzido, no caso concreto, junto ao mercado, pois sequer há mínima alegação ou elemento indicativo em tal sentido.

Fica, portanto, confirmada a r. sentença, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais a cargo da ré, na esteira do art. 85, § 11, do CPC, de R\$ 1.000,00 (mil reais) para R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais). Deixa-se, contudo, de aplicar a regra em desfavor da autora, por não ter sido condenada em honorários advocatícios pela r. decisão ora recorrida.

Ante o exposto, **nega-se provimento** aos recursos.

FABIO TABOSA

Relator