



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000377996

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001141-46.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada THAÍS MELLO CARDOSO.

ACORDAM, em 34ª 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 do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente sem voto), L. G. COSTA WAGNER E ISSA AHMED.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

RÔMOLO RUSSO
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Voto 44.021

Apelação Cível nº 1001141-46.2024.8.26.0309

Comarca: Jundiaí - 4ª Vara Cível

Ação: Consignatória c.c. indenização por danos morais

Apelante: Telefônica Brasil S.A.

Apelado: Thaís Mello Cardoso

APELAÇÃO CÍVEL. Ação consignatória c/c indenizatória fundada na não contratação de serviços adicionais ao fornecimento de internet banda larga. Sentença que declarou a inexigibilidade das cobranças impugnadas e condenou a ré no pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$ 14.120,00,

Busca a ré-apelante que a reprodução de tela sistêmica seja recebida como prova documental da contratação de serviços pela consumidora, suscitando a aplicação dos 369, 412 e 422 do Código de Processo Civil. Valoração dos documentos encartados como insuficientes para demonstração da regular contratação dos serviços que não decorre da inadmissão de que a reprodução de registros eletrônicos seja usada como meio de prova, mas da insuficiência de seu teor para tal desiderato. Tratando-se de documento não emitido ou subscrito pela autora, não está apto a demonstrar que a apelada tenha prestado declaração de vontade aderindo ao plano de serviços cuja cobrança é impugnada pela autora. Documentos que somente provam que a apelante incluíra em seu sistema a prestação de tais serviços à consumidora, porém, não corporifica declaração de vontade da consumidora. Apelante que não se desincumbiu de seu ônus processual de demonstrar a regularidade da cobrança.

Condenação no pagamento de indenização por danos morais fundada no dispêndio de tempo da autora (teoria do desvio produtivo

do consumido). Emprego infrutífero de tempo e energia do consumidor na resolução do conflito, abarcado pela “teoria do desvio produtivo do consumidor”, que não tem o condão de gerar crédito à reparação moral em toda e qualquer hipótese de descumprimento contratual envolvendo relação de consumo. Utilização dos meios de atendimento disponibilizados ao consumidor que, quaisquer que sejam suas solicitações, sempre importará em dispêndio de tempo, não sendo razoável considerar que o desempenho de interação ou atividade necessária à resolução de demanda de consumo reverbere necessariamente na esfera existencial do consumidor enquanto ser biológico, moral e social. Teóricos de tal modalidade de dano estabelecem como elemento de conexão entre o empenho de tempo e a lesão a direito de personalidade, o adiamento ou a supressão de atividades existenciais. Hipótese dos autos em que a autora demonstrou ter por diversas vezes buscado atendimento telefônico para impugnar a cobrança, inclusive por meio atendimento presencial em uma de suas lojas e acionamento da ouvidoria. Circunstâncias fáticas que evidenciam o desvio anormal de tempo da autora para a resolução de conflito. Indenização arbitrada que, contudo, comporta redução.

Atualização monetária e juros de mora legais. Alteração dos art. 406 e 389 do Código Civil pela Lei nº 14.905/2024, com vigência a partir de 30/08/2024. Aplicação analógica da decisão paradigmática proferida no julgamento do REsp n. 1.112.743/BA pelo rito dos recursos repetitivos, ocasião em que se pacificou o conflito intertemporal entre o art. 1.063 do Código Civil de 1916 e o art. 406 do Código Civil de 2002. Novas regras de atualização monetária e juros legais que devem incidir a partir de 30/08/2024. Recurso parcialmente provido.

Insurge-se a ré contra r. sentença que proveu a ação para declarar a invalidade da mudança do plano de internet contratado pela consumidora, arbitrando indenização por danos morais no valor de R\$ 14.120,00.

Aduz a inexistência de ato ilícito, sob o fundamento de que a autora contratou a migração para o plano Vivo Fibra 300 Mbps Netflix, consoante demonstram os registros sistêmicos trazidos aos autos pela apelante.

Afirma que a autora realizou nova migração do plano contratado em 21/11/2023, alterando-o para o plano Banda Larga 300 Mbps Especial.

Sustenta que todas as informações foram prestadas à consumidora, a qual realizou a migração por meio do aplicativo disponibilizado pela apelante.

Argumenta que as telas sistêmicas fazem prova dos fatos alegados, na forma dos artigos 369, 412 e 422 do Código de Processo Civil.

Defende que houve a admissão das telas sistêmicas como meio de prova no julgamento do AgInt no AREsp 1597029/SP e do AREsp 1751644.

Imputa a autora o ônus de comprovar a irregularidade dos documentos exibidos pela apelante, nos termos dos artigos 429 e 431 do Código de Processo Civil.

Afirma a inocorrência de lesão de ordem moral, pleiteando subsidiariamente a redução da indenização arbitrada. Requer o provimento do recurso (fls. 181/201).

Recurso preparado e respondido (fls. 223/227).

A apelante protesta pela realização de sustentação oral em sessão de julgamento telepresencial (fls.

231).

É o relatório.

Busca a ré-apelante que a reprodução de tela sistêmica seja recebida como prova documental da contratação de serviços pela consumidora, suscitando a aplicação dos 369, 412 e 422 do Código de Processo Civil.

Em primeiro lugar, anote-se que a valoração dos documentos de fls. 97/98 como insuficientes para demonstração da regular contratação dos serviços não decorre da inadmissão de que a reprodução de registros eletrônicos seja usada como meio de prova, mas da insuficiência de seu teor para tal desiderato.

Nessa medida, não se evidencia violação ao art. 369 do CPC (*“As partes têm o direito de empregar todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados neste Código, para provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou a defesa e influir eficazmente na convicção do juiz”*).

Outrossim, tratando-se de documento não emitido ou subscrito pela autora, não está apto a demonstrar que a apelada tenha prestado declaração de vontade aderindo ao plano de serviços (Vivo Fibra 300 Mbps Netflix) cuja cobrança é impugnada pela autora.

Consoante disciplina o art. 412 do CPC, suscitado pela apelante, o documento prova que o autor que o elaborou declarou o que nele está registrado:

“Art. 412. O documento particular de cuja autenticidade não se duvida prova que o seu autor fez a declaração que lhe é atribuída”.

Assim sendo, os documentos de fls. 97/98 somente provam que a apelante incluía em seu sistema a prestação de tais serviços à consumidora, porém, não corporifica

declaração de vontade da consumidora.

Em geral, os documentos escritos elaborados unilateralmente fazem prova somente contra quem os elaborou (é o que se extrai da interpretação dos artigos 416 e 417 do CPC), visto que as declarações de vontade da operadora de telefonia ré não são capazes de criar obrigação para a consumidora.

A apelante igualmente invoca a aplicação do art. 422 do CPC:

“Art. 422. Qualquer reprodução mecânica, como a fotográfica, a cinematográfica, a fonográfica ou de outra espécie, tem aptidão para fazer prova dos fatos ou das coisas representadas, se a sua conformidade com o documento original não for impugnada por aquele contra quem foi produzida”.

Portanto, a reprodução de tele sistêmica faz prova do que está nela representado, ou seja, que a apelante incluíra em seu sistema a disponibilização e cobrança do plano de serviços “Vivo Fibra 300 Mbps Netflix”, o que, novamente, não demonstra a existência de declaração de vontade da autora aderindo a tal oferta.

Nesse percurso, sequer era necessária a arguição de falsidade dos documentos de fls. 97/98 (artigos 429 e 431 do CPC) para que esses não fossem oponíveis à autora, notadamente por não conterem declaração de vontade por ela exarada.

Os precedentes invocados pela apelante (AgInt no AREsp 1597029/SP e do AREsp 1751644) não indicam que o C. Superior Tribunal de Justiça tenha admitido a simples juntada de telas sistêmicas como comprobatórios da adesão contratual do consumidor, notadamente porque em ambos os casos não houve apreciação de mérito por óbice da Súmula nº 07/STJ.

Outrossim, as demais circunstâncias fáticas demonstradas nos autos vertem contrariamente à regularidade da contratação.

Com efeito, a autora, ao constatar a mudança no faturamento dos serviços contratados, imediatamente contestou junto à operadora a legitimidade da inclusão dos serviços não contratados, havendo extensa lista das mensagens enviadas pela apelante apontando os números de protocolos dos atendimentos telefônicos.

Inobstante tais atendimentos sejam gravados pela ré, esta não trouxe os respectivos teores aos autos, o que poderia comprovar eventual regularidade da contratação.

No entanto, a omissão da operadora de telefonia de exibir o conteúdo das reclamações feitas pela consumidora e dos atendimentos que se seguiram não pode favorecer a ré.

Ao contrário, autoriza presumir a veracidade dos fatos alegados na inicial, notadamente porque estava a apelante em melhores condições de produzir a prova em sentido contrário, porquanto detentora das gravações de todas as interações havidas entre as partes.

Diante de tal conjunto probatório, era mesmo de rigor reconhecer-se a inexistência da contratação.

Noutro ponto, cumpre apurar se o defeito na prestação dos serviços foi capaz de produzir no caso em exame o que o C. Superior Tribunal de Justiça tem chamado de “ofensa anormal à personalidade”.

É fundamental considerar que a seriedade constitucional e a natureza jurídica do dano moral não abarca indistintamente todo e qualquer descumprimento contratual.

A esse respeito, cabe transcrever trecho

da conferência da ilustríssima Ministra Isabel Gallotti, realizada na VI Jornada de Direito Civil:

“O dano moral não pode ser considerado um apêndice necessário de qualquer dano patrimonial. Para que o dano material possa, em tese, gerar dano moral autônomo, deve ser alegado e comprovado algum prejuízo sofrido, na época, em decorrência do prejuízo econômico, como, por exemplo, a vítima ter passado por grave privação, ou tido seu nome inscrito em cadastros de inadimplentes ou ainda cheque devolvido por insuficiência de fundos. Deve haver prova de que, em razão daquele dano patrimonial, houve um prejuízo moral autônomo. Sem essa alegação e comprovação, não cabe indenização por danos morais. (“Dano moral na jurisprudência do STJ” in VI Jornada de Direito Civil, [11-12 de março de 2013, Brasília]. - Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2013, p. 71)

Com efeito, a reparação moral não é simples verba acessória à violação de direito patrimonial, somente se apresentando quando o descumprimento obrigacional tenha repercussão em face dos direitos de personalidade do lesado enquanto ser biológico, moral e social.

Acerca de tal aspecto, Judith Martins-Costa doutrina que, *in verbis*:

“danos extrapatrimoniais podem decorrer – principalmente – da afronta a direito da personalidade, entendida em seu amplo espectro, compreensivo de três esferas, atinentes ao ser humano biológico, ao ser humano moral e ao ser humano social. Mas, igualmente, pode ser gerado pela lesão a outros direitos situados na esfera extrapatrimonial, v.g, os direitos pessoais alocados na esfera familiar. Inegavelmente, porém, é na afronta a direito da personalidade – em suas três esferas, a biológica, a da singularidade e a social – que se verifica a maior quantidade de ocorrência de danos morais.

Entre os bens imediatamente ligados ao ser humano biológico estão a vida e a saúde, esta compreendida de forma ampla, ou seja, física, psíquica e emocionalmente; e as necessidades vitais (sono, repouso, alimentação, vestuário, etc.). Dentre os bens imediatamente ligados ao ser humano

moral (ou atinentes à sua singularidade estrita) estão a integridade moral, intimidade, vida privada, identidade e a expressão da singularidade pessoal – que incluem o direito ao nome, prenome, sobrenome, cognome e à imagem – todos estando profundamente ligados ao respeito à autonomia pessoal e ao princípio da exclusividade. Este, por sua vez, é inclusivo das escolhas pessoais de profissão, o direito à diferença de orientação sexual, de escolhas dos afetos e as demais escolhas da vida privada, inclusive da vida familiar, como a educação dos filhos, correspondendo ao que ASCENSÃO chama de direitos à individualidade, isto é: os que dão ao ser humano as condições para a realização do seu projeto pessoal. E, finalmente, tendo em vista que a pessoa humana se demarca socialmente na alteridade, situam-se os bens imediatamente ligados ao ser humano social. São protegidos bens tais como a boa reputação, o respeito nas relações profissionais e pessoais, a não-discriminação por etnia, opção sexual, religião, educação, etc” (Dano Moral à Brasileira *in* Revista do Instituto do Direito Brasileiro, Ano 3 (2014), nº 9, pp. 7.085/7.087).

Por conseguinte, a frustração e o aborrecimento atrelados ao descumprimento contratual são irrelevantes para a caracterização de direito à compensação de ordem moral, o qual exsurge de condutas que ofendam direitos da personalidade (arts. 11 a 21 do Código Civil), bens jurídicos despidos de valor econômico imediato, mas dotados de relevância existencial a merecer especial proteção pelo ordenamento jurídico, quais sejam: vida, saúde (física, mental e emocional), liberdade (art. 5º, incisos II, IV, VI, VIII, IX, XIII, XV, XVI e XVII, CF/88), privacidade, honra, imagem, nome e respeito (não receber tratamento degradante ou discriminatório).

Além dos aludidos direitos de personalidade, gestou-se no seio do direito consumerista a “teoria do desvio produtivo do consumidor”.

Os teóricos de tal modalidade de dano estabelecem como elemento de conexão entre o empenho de tempo e a lesão a direito de personalidade, o adiamento ou a supressão de atividades existenciais.

Nesse sentido, Marcos Dessaune teoriza que, *in verbis*:

“o consumidor, impelido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, despende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres operacionais e custos materiais que não são seus. O consumidor comporta-se assim ora porque não há solução imediatamente ao alcance para o problema, ora para buscar a solução que no momento se apresenta possível, ora para evitar o prejuízo que poderá advir, ora para conseguir a reparação dos danos que o problema causou, conforme o caso.

Essa série de condutas caracteriza o “desvio dos recursos produtivos do consumidor” ou, resumidamente, o “desvio produtivo do consumidor”, que é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante.

Tal comportamento principal do consumidor – despende tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à vida, que é indisponível, bem como uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo – enquanto expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral –, dos quais ninguém poderia abdicar por força de circunstâncias que aviltem o princípio da dignidade

humana, que apoia esses direitos” (Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: Um Panorama *in* Direito em movimento, v. 1, Rio de Janeiro: EMERJ, 2003, pp. 23/24).

De igual modo, Fernanda Tartuce e Caio Sasaki Godeguez Coelho, ao abordarem tal temática, consigna que este não é um bem jurídico protegido pelo Direito, de sorte que a aplicação da teoria do dano temporal demanda a intensa perda de tempo sem a liberdade de escolha do consumidor e a presença de lesão à sua dignidade, *in verbis*:

“Deve-se ter em mente, entretanto, que não é o tempo em si um bem jurídico a ser protegido pelo Direito. O tempo, na verdade, é um conceito baseado na abstração humana da duração relativa de determinados eventos. Como é uma construção feita pela racionalidade humana, não se poderia afirmar que o tempo “pertenceria” à esfera jurídica do ser humano. Na verdade, o ser humano está contido em um universo regrado por forças e conceitos físicos. Dizer que o tempo pertence ao ser humano seria o equivalente a dizer que os indivíduos teriam em sua esfera jurídica a gravidade ou o espaço (como conceito abstrato).

Com efeito, quando se fala na proteção do tempo, está-se referindo à forma como o tempo é utilizado por cada indivíduo. O tempo seria um recurso limitado a ser alocado pelo ser humano da forma como lhe aprouvesse.

A tutela do tempo, portanto não é a tutela do tempo em si, mas do direito que cada ser humano tem de utilizá-lo livremente da forma que entender melhor. O indivíduo pode usar seu tempo para trabalhar, ter atividades de lazer, descansar, dentre outros. O possível dano temporal a ser compensado decorreria da ofensa a essa liberdade de alocação do tempo.

[...] A questão que surge, nesse ponto, é a averiguação se o dano temporal seria algo indenizável ou se recairia nos chamados “dissabores da vida”, não indenizáveis segundo jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

[...] Em primeiro lugar, o ato que produz o dano temporal deve ser ilícito, de forma que deve ter havido uma real ofensa a um direito ou a um valor juridicamente reconhecido.

Em segundo lugar, deve haver ofensa à liberdade da vítima de escolher o que fazer com seu tempo; em outras palavras, o tempo gasto não deve ter sido querido pela vítima.

Em terceiro lugar, a perda de tempo deve ser intensa o suficiente para lesar direitos de personalidade e ultrapassar a noção de mero dissabor - análise que deverá ser feita sempre no caso concreto.

Por fim, como quarto requisito, deve haver uma ofensa à dignidade (capacidade de autodeterminação) da vítima do dano." (Reflexões sobre a Autonomia do Dano Temporal e a sua Relação com a Vulnerabilidade da Vítima *in* Revista Brasileira de Direito Comercial, Edição 19 - Out/Nov 2017, pp. 13, 15 e 22).

Por outro lado, a utilização dos meios de atendimento disponibilizados ao consumidor, quaisquer que sejam suas solicitações, sempre importará em dispêndio de tempo, não sendo razoável considerar que o desempenho de interação ou atividade necessária à resolução de demanda de consumo reverbere necessariamente na esfera existencial do consumidor enquanto ser biológico, moral e social.

Em face de tal peculiaridade, o desvio de tempo do consumidor, para que enseje dano extrapatrimonial, deve envolver interregno anormal em circunstâncias que retirem do consumidor a liberdade de realizar outras atividades, e em extensão capaz de malferir sua dignidade.

Na peculiaridade dos autos, a autora demonstrou ter realizados inúmeros contatos telefônicos na tentativa de fazer cessarem as cobranças indevidas, havendo

prova de: três atendimentos telefônicos em 21/11/2023; dois atendimentos telefônicos em 27/11/2023; dois atendimentos telefônicos em 06/12/2023; um atendimento telefônico em 11/12/2023; um atendimento telefônico em 13/12/2023; e, nove atendimentos telefônicos em 18/12/2023 (fls. 54/58).

Observa-se, ainda, o comparecimento da autora em loja física, o qual restara infrutífero para a solução do problema, e posterior tentativa de atendimento junto da ouvidoria da ré (fls. 45/50).

Observa-se, ainda, que a autora, paralelamente às diversas reclamações realizadas, vinha recebendo cobranças através de e-mails e SMS (fls. 30/44), com advertências no sentido de que o não pagamento do débito impugnado resultaria na suspensão dos serviços.

Nesse percurso, conquanto não tenha havido a negativação do nome civil da apelada ou a interrupção dos serviços, os obstáculos impostos à impugnação pela consumidora de serviço não contratado e as constantes cobranças do débito impugnado extrapolaram a razoabilidade, tendo havido o dispêndio de tempo anormal pela autora na busca de resolução do problema, inclusive por meio presencial e acionamento da ouvidoria.

Nesse percurso, os danos decorrentes da cobrança indevida reverberaram para além da esfera patrimonial da autora.

Portanto, era cabível o arbitramento de crédito indenizatório.

Nesse sentido, são os precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO – AÇÃO CONDENATÓRIA – DIREITO DO CONSUMIDOR – COBRANÇAS TELEFÔNICAS REITERADAS – LITISPENDÊNCIA AFASTADA – ABUSIVIDADE ENSEJADORA DE INDENIZAÇÃO POR

DANOS MORAIS – PRECEDENTES - Nos termos do art. 337, §1º e 2º do CPC, os elementos (partes, causa de pedir e pedido) das duas ações NÃO são os mesmos, já que a CAUSA DE PEDIR da anterior difere da presente demanda. – A reiteração de ligações telefônicas com cobranças infundadas ao longo de vários meses enseja, indubitavelmente, indenização por danos morais. Conjunto probatório que indica responsabilidade da ré pelo ocorrido. Indenização fixada satisfatoriamente (oito mil reais). Precedentes em casos análogos envolvendo ligações reiteradas. RECURSO DA AUTORA PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1013835-54.2022.8.26.0006; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024)

“Apelação – Ação de obrigação de fazer c.c. danos morais – Pretensão fundada na insistência em ligações de cobrança da parte requerida, relativas a débito de terceiro que a parte autora desconhece – Sentença de procedência – Apelo da parte requerida – Inconformismo justificado em parte – Prova documental demonstrando as inúmeras ligações de cobrança – Parte autora que gravou ligações em que explicou o ocorrido, sendo informada que seu telefone seria retirado do banco de dados da parte requerida, o que não ocorreu – Dano moral caracterizado – Indenização que, todavia, deve ser reduzida a fim de evitar enriquecimento indevido da parte autora – Indenização fixada em R\$5.000,00 – Sentença reformada. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1009833-82.2022.8.26.0348; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2023; Data de Registro: 18/12/2023)

“Contratos bancários. Cobranças excessivas por dívida quitada. Parcial procedência. Insurgência da instituição financeira corrê. Realização de ligações telefônicas, mensagens de texto, e-mails e notificação ao longo de um ano. Quitação declarada judicialmente. Insistência da cobrança não obstante a comunicação do pagamento. Investida que ultrapassa o que se presume como mero aborrecimento. Grave e injustificável perturbação do sossego ao ponto de caracterizar dano moral. Quantum reparatório reafirmado em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), quantia adequada para reconfortar a vítima e induzir o esperado efeito

pedagógico. Sentença mantida. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1031298-42.2022.8.26.0577; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023)

“Apelação Cível. Ação obrigação de não fazer cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo do autor, insistindo no pedido de indenização por danos morais. Alegação do autor de que a ré efetuou de 10 a 30 ligações por dia desde 2022 para lhe cobrar dívida de terceiro. Fato não impugnado pela ré. A insistência da ré na cobrança de dívida de terceiro no terminal telefônico do autor e o exagerado número de ligações ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano e justificam a condenação de indenização por danos morais. Perda do tempo útil do consumidor. Fixação da indenização em R\$ 7.000,00, valor suficiente a compensar o autor pelo transtorno sofrido. Apelação parcialmente provida”. (TJSP; Apelação Cível 1002183-25.2023.8.26.0032; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2023; Data de Registro: 25/09/2023)

“APELAÇÃO e RECURSO ADESIVO. Ação declaratória e indenizatória. [...] Cobrança realizada de forma incessante por meio telefônico. Dano moral caracterizado. A autora foi incessantemente cobrada por meio de ligações telefônicas e mensagens de texto, em um curto espaço de tempo, em razão de equívocos nas cobranças das parcelas de seu financiamento. A cobrança telefônica feita de forma insistente em razão de equívocos, inclusive com pagamento em duplicidade pelo consumidor, não pode ser encarada como simples aborrecimento do cotidiano. Não se pode perder de vista que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. Quantum indenizatório adequado para o caso concreto. Quanto aos honorários advocatícios, ficam majorados para 20% sobre o valor da causa, já considerando aqui incluído o trabalho nesta via recursal. Apelo desprovido e recurso adesivo parcialmente provido, apenas para majorar o percentual dos honorários advocatícios, com determinação”. (TJSP; Apelação Cível 1030521-21.2018.8.26.0602; Relator

(a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2023; Data de Registro: 27/01/2023)

“Ação de obrigação de não fazer cumulada com indenização por danos morais. Cobranças telefônicas. Inadimplência confessada. Excesso na cobrança do débito. Ligações telefônicas repetidas. Medida de pouca utilidade para efetiva recuperação do crédito. Objetivo intencional de importunar. Abuso do exercício regular de direito. Caso sujeito também às regras do Código de Defesa do Consumidor. Exegese do artigo 42. Sentença de parcial procedência, que determinou que cessassem as cobranças e condenou os réus ao pagamento de indenização por danos morais. Ligações que extrapolaram o mero aborrecimento. Danos morais in re ipsa. Cabimento de indenização por danos morais. Quantificação. Critérios de prudência e razoabilidade. Redução. Correção monetária desde o arbitramento. Verba honorária mantida. Recurso dos réus parcialmente providos; recurso adesivo da autora desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1003629-98.2020.8.26.0604; Relator (a): Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2022; Data de Registro: 11/10/2022)

Noutro aspecto, é certo que a reparação civil de dano infringido à dignidade da pessoa humana não encontra parâmetros legais definidos.

Com efeito, a fixação do *quantum* compensatório é atribuída ao prudente arbítrio judicial.

A esse propósito, doutrina o insigne Professor FERNANDO NORONHA (*Desenvolvimentos contemporâneos da Responsabilidade Civil*, RT v. 761, pá. 41, março de 1999), que a responsabilidade civil visa também dissuadir outras pessoas e o próprio lesante da prática dos atos prejudiciais a outrem e, nesse sentido, essa função contribui para coibir a prática de outros atos danosos pela mesma pessoa, seja física ou jurídica, sobretudo quando o dano pode ser evitado e impede que esse se vá agravando.

Fixadas essas observações e na busca

de um valor justo e igualmente exemplar, dentro da previsibilidade que emana de inúmeros precedentes, os quais conferem uma margem razoável de segurança na entrega da prestação jurisdicional, seguir-se-á, ainda que a título exemplificativo e dentro de limitada amostragem, vários precedentes deste E. Tribunal de Justiça acerca da indenização por desvio produtivo do consumidor, a saber:

Processo	Relatora/Relator	1º GRAU	2º Grau
1019290-04.2020.8.26.0577	Des. Celina Dietrich Trigueiros	R\$ 10.000,00	27ª Câmara de Direito Privado – Mantida
1006337-95.2021.8.26.0084	Des. Cauduro Padin	R\$ 5.000,00	13ª Câmara de Direito Privado – Majorada para o valor de R\$ 10.000,00
1010672-91.2022.8.26.0127	Des. Rosangela Telles	R\$ 5.000,00	31ª Câmara de Direito Privado – Mantida
1009177-59.2022.8.26.0564	Des. César Zalaf	R\$ 5.000,00	14ª Câmara de Direito Privado – Mantida
1011206-19.2022.8.26.0100	Des. Cristina Zucchi	R\$ 4.000,00	34ª Câmara de Direito Privado – Majorada para o valor de R\$ 8.000,00
1094102-22.2022.8.26.0100	Des. Elói Estevão Trolly	R\$ 5.000,00	15ª Câmara de Direito Privado – Mantida
1010387-54.2022.8.26.0077	Des. Achile Alesina	R\$ 5.000,00	15ª Câmara de Direito Privado – Mantida
1002882-09.2022.8.26.0272	Des. Ramon Mateo Júnior	Indenização negada	15ª Câmara de Direito Privado – Arbitrada em R\$ 15.000,00
1000580-65.2021.8.26.0458	Des. L. G. Costa Wagner	Indenização negada	34ª Câmara de Direito Privado – Arbitrada em R\$ 4.000,00
1001295-16.2018.8.26.0005	Des. L. G. Costa Wagner	R\$ 10.000,00	34ª Câmara de Direito Privado – Mantida
1000337-19.2022.8.26.0222	Des. Issa Ahmed	R\$ 5.000,00	34ª Câmara de Direito Privado – Mantida
1005424-48.2021.8.26.0526	Des. Anna Paula Dias da Costa	R\$ 10.000,00	38ª Câmara de Direito Privado – Mantida

Os parâmetros apontados revelam que as indenizações arbitradas oscilam dentro dos limites de R\$ 4.000,00 e R\$ 15.000,00, consoante as peculiaridades fáticas de cada hipótese.

Considerando-se o grau de

reprovabilidade da conduta e a extensão do período em que a autora sofreu perturbação e as diversas tentativas de resolução do problema, a indenização arbitrada no valor de R\$ 14.120,00 mostra-se excessiva, comportando redução para o valor médio de R\$ 8.000,00.

Por último, cabe anotar-se que a Lei nº 14.905/2024 trouxe nova sistemática para o cálculo dos juros de mora legais e atualização monetária, com vigência a partir de 30 de agosto de 2024, consoante alterações promovidas nos artigos 406 e 389 do Código Civil:

"Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil.

§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência".

"Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo".

Quanto à aplicação do aludido dispositivo às relações jurídicas em curso, entendo ser cabível a aplicação analógica da decisão paradigmática proferida no julgamento do REsp n. 1.112.743/BA pelo rito dos recursos repetitivos, ocasião

em que se pacificou o conflito intertemporal entre o art. 1.063 do Código Civil de 1916 e o art. 406 do Código Civil de 2002:

“ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. ART. 543-C DO CPC E RESOLUÇÃO STJ N.º 08/2008. FGTS. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. EXECUÇÃO DE SENTENÇA. EMBARGOS. TAXA DE JUROS. NOVO CÓDIGO CIVIL. VIOLAÇÃO À COISA JULGADA. INEXISTÊNCIA. ART. 406 DO NOVO CÓDIGO CIVIL. TAXA SELIC.

1. Não há violação à coisa julgada e à norma do art. 406 do novo Código Civil, quando o título judicial exequendo, exarado em momento anterior ao CC/2002, fixa os juros de mora em 0,5% ao mês e, na execução do julgado, determina-se a incidência de juros de 1% ao mês a partir da lei nova.

2. Segundo a jurisprudência das duas Turmas de Direito Público desta Corte, devem ser examinadas quatro situações, levando-se em conta a data da prolação da sentença exequenda: (a) se esta foi proferida antes do CC/02 e determinou juros legais, deve ser observado que, até a entrada em vigor do Novo CC, os juros eram de 6% ao ano (art. 1.062 do CC/1916), elevando-se, a partir de então, para 12% ao ano; (b) se a sentença exequenda foi proferida antes da vigência do CC/02 e fixava juros de 6% ao ano, também se deve adequar os juros após a entrada em vigor dessa legislação, tendo em vista que a determinação de 6% ao ano apenas obedecia aos parâmetros legais da época da prolação; (c) se a sentença é posterior à entrada em vigor do novo CC e determinar juros legais, também se considera de 6% ao ano até 11 de janeiro de 2003 e, após, de 12% ao ano; e (d) se a sentença é posterior ao Novo CC e determina juros de 6% ao ano e não houver recurso, deve ser aplicado esse percentual, eis que a modificação depende de iniciativa da parte.

3. No caso, tendo sido a sentença exequenda, prolatada anteriormente à entrada em vigor do Novo Código Civil, fixado juros de 6% ao ano, correto o entendimento do Tribunal de origem ao determinar a incidência de juros de 6% ao ano até 11 de janeiro de 2003 e, a partir de então, da taxa a que alude o art. 406 do Novo CC, conclusão que não caracteriza qualquer violação à coisa julgada.

[...]

6. Recurso especial provido em parte. Acórdão sujeito ao regime do art. 543-C do Código de Processo Civil e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado

da Resolução nº 8/STJ". (REsp n. 1.112.743/BA, relator Ministro Castro Meira, Primeira Seção, julgado em 12/8/2009, DJe de 31/8/2009.)

Nessa medida, deve ser aplicada na espécie a correção monetária pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça e juros de mora de 1% ao mês até 29/08/2024, após o que, deverá haver a atualização monetária pelo IPCA, acrescentando-se como juros de mora o resultado obtido pela subtração do IPCA da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), se positivo, uma vez que na eventual hipótese da variação do IPCA ser superior à SELIC não haverá aplicação de taxa de juros negativa.

Por esses fundamentos, meu voto dá parcial provimento ao recurso da ré para reduzir a indenização por danos morais arbitrada para o valor de R\$ 8.000,00.

Sobre tal valor incidirá correção monetária a contar de cada vencimento e juros de mora a partir da citação, segundo os índices consignados na motivação.

Diante da sucumbência mínima da autor, mantém-se o crivo sucumbencial fixado pela r. sentença apelada.

RÔMOLO RUSSO
Relator