



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395929

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003340-58.2022.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante DALILA MOREIRA COUTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BRASIL PRÉ PAGOS CARTÕES ADMINISTRADORA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1003340-58.2022.8.26.0229

Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0

Comarca: Hortolândia

Apelante: Dalila Moreira Couto

Apelado: Brasil Pré Pagos Cartões Administradora

Juiz (a) de Direito: Cinthia Elias de Almeida

Voto nº 1003340-58 P

Apelação. Ação de indenização por danos morais. Alegação de ofensa de cunho discriminatório proferida por atendente da requerida durante contato telefônico. Inexistência de prova mínima dos fatos narrados. Ausência de gravação da ligação e de requerimento tempestivo para sua preservação. Empresas que mantêm registros por prazo determinado. Não demonstrada conduta ilícita da parte ré. Autora que não se desincumbiu do ônus da prova (art. 373, I, do CPC). Sentença de improcedência da ação mantida por seus próprios fundamentos. Recurso não provido.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 165/166), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a presente ação de indenização por danos morais.

Inconformada, recorre a autora (fls. 169/175) alegando a hipossuficiência técnica e a necessidade da inversão do ônus da prova, de modo que cabe ao réu a comprovação de que sua atendente não proferiu as ofensas alegadas através da ligação telefônica de protocolo 1522769. Postula, assim, o reconhecimento dos danos morais passíveis de serem reparados.

Recurso bem processado, com contrarrazões (fls. 179/186).

É o relatório do necessário.

O recurso não comporta provimento.

Relata a autora que, durante atendimento prestado por preposta da requerida, foi alvo de ofensa de cunho discriminatório.

Consoante lição de CARLOS ROBERTO GONÇALVES, *"Em matéria de ônus da prova (seja da existência do dano, da relação de causalidade entre o dano e a conduta do agente, e da culpa) é de se lembrar que, se o autor não demonstra o fato constitutivo do direito alegado, o réu não pode ser condenado por dedução, ilação ou presunção"* (Responsabilidade Civil, Saraiva, 1994, p. 637)

Na hipótese, o contexto probatório mostra-se frágil e obscuro, incapaz de responsabilizar a ré pelos fatos narrados na inicial.

Não foi produzida qualquer prova da alegada ofensa. A parte autora limitou-se a narrar, em sua inicial, que teria sido insultada por atendente da requerida durante contato telefônico, sem, contudo, ter apresentado gravação da conversa, tampouco solicitado, no prazo legal, a preservação do registro por parte da empresa demandada.

Ressalte-se que as empresas prestadoras de serviços mantêm, por tempo determinado, os registros de chamadas realizadas em seus canais de atendimento. Findo o prazo regulamentar para a guarda das gravações, que regra geral é de 90 dias (art. 12, § 3º, do Decreto nº 11.034/22), é legítima a sua eliminação.

Na hipótese, verifica-se que a ligação objeto da controvérsia teria sido realizada em 15 de fevereiro de 2022, ao passo que a citação da requerida somente se deu em 15 de agosto de 2022 (fls. 32), circunstância que revela o decurso do prazo legalmente previsto para a preservação da respectiva gravação.

Não há, também, comprovação de pedido formulado na via administrativo dentro do referido prazo.

Inexistindo, enfim, outros elementos que corroborem a versão apresentada pela autora, deve prevalecer a conclusão pela ausência de comprovação

segura do alegado ato ilícito.

Nesse cenário, impõe-se o reconhecimento da improcedência do pedido indenizatório, pois a autora não comprovou de forma satisfatória o fato constitutivo de seu direito, nos termos do artigo 373, I, do Código de Processo Civil.

Ajustando-se ao caso dos autos, vale conferir os seguintes julgados:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ACIDENTE DE TRÂNSITO SEGUIDO DE DISCUSSÃO ENTRE OS ENVOLVIDOS. ALEGAÇÃO DE AGRESSÕES FÍSICAS E VERBAIS. AUSÊNCIA DE PROVA ROBUSTA. LAUDO MÉDICO QUE CONSTATA LESÃO LEVE. VÍDEO QUE EVIDENCIA DESENTENDIMENTO RECÍPROCO, SEM COMPROVAÇÃO DE OFENSAS OU VIOLÊNCIA GRAVE. ÔNUS DA PROVA DO AUTOR. ARTIGO 373, I, DO CPC. SITUAÇÃO QUE NÃO CONFIGURA DANO MORAL INDENIZÁVEL. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RECURSO ADESIVO PROVIDO, RESTANDO PREJUDICADO O APELO DO AUTOR. 1. O reconhecimento do dano moral exige prova inequívoca de ato ilícito que importe violação à dignidade da pessoa, expondo-a a sofrimento, humilhação ou constrangimento de relevância, não bastando o mero dissabor ou aborrecimento decorrente de situações comuns da vida em sociedade. 2. Em casos envolvendo desentendimento entre particulares após acidente de trânsito, a configuração do dever de indenizar pressupõe a demonstração clara e suficiente de agressões físicas ou verbais de gravidade apta a atingir a esfera íntima do ofendido, não sendo admissível o acolhimento de alegações genéricas destituídas de lastro probatório consistente. 3. No caso concreto, a prova documental produzida, incluindo o audiovisual, não foi capaz de corroborar a versão do autor acerca das agressões alegadamente praticadas por preposto da ré, sendo certo que o laudo médico apenas constatou lesão leve, sem outras evidências de violência significativa ou de ofensas de natureza discriminatória. 4. O ônus da prova da ocorrência dos fatos constitutivos do direito alegado incumbia ao autor, nos termos do artigo 373, I, do Código de Processo Civil, não se podendo presumir o dano moral sem a devida comprovação. 5. Não caracterizada situação excepcional a justificar reparação por

danos morais, impõe-se a improcedência da ação indenizatória. (TJSP; Apelação Cível 1009058-87.2022.8.26.0309; Relator (a): Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025)” – grifo e destaque nosso.

“APELAÇÃO – Responsabilidade Civil – Indenização por danos morais – Improcedência mantida. **Imputação a preposto de Hospital público de ofensa moral e discriminatória. Autora que não se desincumbiu de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito,** declinando expressamente da produção de provas. Insuficiência do Boletim de Ocorrência, lavrado unilateralmente pela autora. Responsabilidade da Administração não comprovada. Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1007776-11.2019.8.26.0053; Relator (a): Bandeira Lins; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - 10ª Vara de Fazenda Pública; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024)”

“RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MORAIS – Autor alega que sofreu hostilizações e ofensas verbais (por preposto da Requerida-Denunciante) nas dependências do condomínio da Requerida-Denunciante – **Não comprovado o ato ilícito do preposto da Requerida-Denunciante (ônus que incumbia ao Autor, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil) – Ausente o dever de indenizar – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO PRINCIPAL, E PREJUDICADA A DENUNCIAÇÃO DA LIDE – RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO** (TJSP; Apelação Cível 1101451-13.2021.8.26.0100; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2024; Data de Registro: 12/03/2024)”

Incensurável, portanto, a r. sentença hostilizada.

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

Majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do CP, observada a gratuidade judicial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR