



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000412623

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1076123-76.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LAÍSSE BARRETO FERREIRA REIS e DOUGLAS CELESTINO FROES, são apelados QUINTO ANDAR SERVIÇOS IMOBILIÁRIOS LTDA e PASCHOALOTTO SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1076123-76.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 27ª Vara Cível

Apelantes: Laisse Barreto Ferreira Reis e Douglas Celestino Froes

Apelados: Quinto Andar Serviços Imobiliários Ltda. e Paschoalotto Serviços Financeiros Ltda.

Juiza: Melissa Bertolucci

Voto nº 36792

APELAÇÃO. Locação de imóvel residencial. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso dos autores. Dano moral. Autores que não comprovaram que as condutas das rés repercutiram em danos as suas personalidades, ou seja, na esfera extrapatrimonial. Mero aborrecimento, desgosto ou contrariedade que integra o cotidiano e que não reflete na responsabilização por parte do suposto ofensor. Não demonstrada a perda excessiva de tempo útil, de natureza irrecuperável, ou desvio produtivo do consumidor para obtenção da resolução do problema dentro do limite do aceitável. Honorários. Alteração da base de cálculo dos honorários de sucumbência devidos a corrê Paschoalotto. Cabimento. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls.655/664 – integrada pela r. decisão de fls.683/684, que rejeitou os embargos de declaração de fls.673/675 – que, em “Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais”, ajuizada por Laisse Barreto Ferreira Reis e Douglas Celestino Froes em face de Quinto Andar Serviços Imobiliários Ltda. e Paschoalotto Serviços Financeiros

Ltda., julgou *“PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados pelo autor em face de QUINTO ANDAR para declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 10.932,00, referente aos reparos no imóvel objeto do contrato intermediado pela parte requerida, supratranscrito, e IMPROCEDENTE a pretensão deduzida contra a requerida PASCHOALOTTO. Assim, extingo esta fase do processo, com resolução do mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*

Configurada a sucumbência recíproca entre autora e QUINTO ANDAR, arcarão as partes com o pagamento de custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada qual, bem como honorários advocatícios à parte adversa, os quais fixo em 10% sobre o proveito econômico obtido pela parte patrocinada. Vale dizer, o percentual dos honorários, em favor do patrono da parte autora, recairá sobre o valor do débito declarado inexigível, enquanto que aqueles fixados, em favor do patrono da parte requerida, recairá sobre o montante em que sucumbente a parte autora.

Configurada a sucumbência integral da parte autora em face da requerida PASCHOALOTTO, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como, dos honorários advocatícios da parte contrária que fixo no percentual de 10% sobre o valor da causa.” (idem).

Inconformados, os autores apelam

(fls.687/700). Pretendem, em síntese, a condenação da rés no pagamento de indenização por danos morais, pois “*As condutas abusivas praticadas por ambas as Requeridas vêm tomando boa parte do tempo de vida útil dos Autores, os quais foram obrigados a alterar suas rotinas para resolver o imbróglio causado pelas Requeridas, fora a preocupação e o receio que eles vêm lidando com a iminência de ter seus nomes negativados junto aos órgãos de proteção ao crédito.*” (fl.693).

Subsidiariamente, afirmam que “*caso mantida a sentença e indeferido o pedido de danos morais, o que espera a parte Autora que não ocorra, requer que a base de cálculo dos honorários sucumbenciais com relação à PASCHOALOTTO seja a parcela do valor pedido a título de danos morais (R\$10.000,00), e não o valor da causa*” (fl.699).

Recurso tempestivo (fls.686) e preparado (fls.702/703).

Contrarrrazões às fls.706/721 e 722/729.

É o relatório.

Consta da r. sentença que: “*Laisse Barreto Ferreira Reis e Douglas Celestino Froes prop[useram] ação em face de Quinto Andar- Grpqa Ltda e Pascoalotto Serviços Financeiros S/A, aduzindo, em síntese, que*

firmaram contrato de locação, por intermédio da primeira requerida, de um imóvel, cujo contrato de locação teria duração de 30 meses, iniciando em 18/05/2021 e encerrando em 18/11/2023. Contudo, após o vencimento do prazo, a primeira requerida e a locadora não tomaram providências, e os boletos dos aluguéis continuaram sendo emitidos e pagos pelos autores até janeiro de 2024. Afirmam que como permaneceram no imóvel por mais de 30 dias após o vencimento do prazo, o contrato passou a vigorar por prazo indeterminado. Alegam que em 05/03/2024, descobriram que a rescisão do contrato estava em andamento, com o último dia no imóvel marcado para 09/03/2024, sem qualquer notificação prévia. Posteriormente, identificaram e-mails genéricos na caixa de spam da intermediadora com orientações sobre reparos e vistoria para 09/03/2024, sem o condão de notificação oficial. Afirmam que foram informados que a proprietária solicitou a rescisão em 08/02/2024 e que um e-mail foi enviado em 17/02/2024. Contudo, alegam que a data de saída deveria ser, no mínimo. Apontam que enviaram uma notificação extrajudicial em 05/03/2024, solicitando mais tempo para desocupação, tendo a primeira requerida acatado parcialmente, alterando a data para 23/03/2024, mas em 07/03/2024 enviou novo e-mail retomando a data de 09/03/2024. Destaca que de 11 a 15 de março de 2024, receberam inúmeras cobranças e pressões para desocuparem o imóvel e em 15/03/2024, realizaram grande parte da desocupação, mas em

19/03/2024 foram informados de uma vistoria unilateral, sem aviso prévio adequado, em violação ao contrato que previa aviso com 48 horas de antecedência. Posteriormente, em 27/03/2024, receberam o laudo de vistoria de saída unilateral, constando reparos a serem realizados e contestação até 01/04/2024. Contudo, não conseguiram acessar o aplicativo para contestar no prazo, devido a erro no sistema da primeira requerida. Afirma que apesar da prorrogação do prazo para 07/04/2024, o problema persistiu. Ressaltam ainda, que a limitação de acesso ao laudo de vistoria de entrada prejudicou a contestação dos autores. Aponta que em 09/04/2024, receberam a relação de reparos com valores superfaturados, totalizando R\$ 10.932,00. Alegam que a Quinto Andar ignorou os questionamentos dos autores e continuou as cobranças até que, em 15/04/2024, os autores informaram que resolveriam a situação judicialmente e solicitaram a cessação dos contatos. Posteriormente, sustentam que a Paschoalotto, segunda requerida, passou a fazer inúmeras ligações de cobrança aos autores, importunando-os em horários de trabalho e descanso. Requer a concessão de tutela de urgência determinando a vedação da inclusão do nome dos autores nos órgãos de proteção ao crédito e a cessação das cobranças aos autores. Pugna a procedência da ação, declarando a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 10.932,00, bem como, a condenação da parte requerida ao pagamento, de forma solidária, de indenização por danos

morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada autor.

Emenda à inicial (fls. 107/112).

Foi deferida a tutela provisória de urgência.

A parte requerida PASCHOALOTTO SERVICOS FINANCEIROS, foi citada e apresentou contestação, de forma tempestiva, por meio da qual, preliminarmente, alega ilegitimidade passiva e, no mérito, afirma que identificaram o CPF do autor e o contrato nº 08858280628 com o credor Quinto Andar, recebendo o contrato em 08/03/2024 e redistribuindo-o em 03/05/2024, referente a débitos pendentes de reparos no valor de R\$3.644,00, em atraso desde 01/05/2024. Alega que em 03/06/2024, o contrato foi retirado da assessoria. Esclarece que é uma empresa especializada na recuperação de créditos em todo o país e contratada para realizar a cobrança de clientes inadimplentes, sendo uma mera operadora de cobrança que presta serviços a bancos, financeiras e outros fornecedores. Mantém com a instituição bancária apenas um contrato de prestação de serviços destinado à recuperação dos créditos inadimplidos, intermediando os interesses de ambas as partes para uma solução amigável. Alega que não houve excesso de contato ou contatos em dias e horários inapropriados. Argumenta que a atuação da requerida se resume na mediação de acordo para pagamento de um débito informado pelo credor, sem ocorrer de forma vexatória ou que extrapolasse os

padrões desse serviço. Afirma que agiu dentro dos poderes conferidos pelo contrato de recuperação de crédito, mantendo comunicação para cobrança nos contatos repassados, de acordo com o contrato estabelecido com o credor e a legislação vigente, não havendo ato ilícito. Argumenta que a insistência do credor em receber o devido não caracteriza ilicitude, mesmo que o devedor se sinta constrangido. Alega que ligações telefônicas, envios de SMS e correspondências não ultrapassam a esfera do exercício regular de um direito para adentrar na violação da dignidade humana. Aponta a inexistência de danos morais (fls. 152/161).

A parte requerida Quinto Andar, foi citada e apresentou contestação, de forma tempestiva, por meio da qual, preliminarmente, alega incompetência absoluta do juízo por convenção de arbitragem e ilegitimidade passiva. No mérito, argumenta que não é parte do contrato de locação, agindo apenas como administradora do contrato entre locador e locatário, cumprindo as solicitações do proprietário e informando a saída do imóvel de forma adequada. Alega que apesar das alegações dos autores de não terem sido avisados sobre a rescisão contratual, afirma que o e-mail foi devidamente enviado, embora os autores admitam que o e-mail pode ter caído na caixa de spam. Após tomar conhecimento da rescisão, os autores solicitaram prorrogação do contrato, mas a proprietária necessitava do imóvel para uso próprio, o que

motivou a negativa do pedido. Argumenta que mediou o conflito entre as partes, buscando uma solução amigável e que a vistoria foi realizada comparando as condições de entrada e saída do imóvel, sendo os reparos necessários devidamente informados aos autores. Reitera sua imparcialidade, facilitando a resolução amigável do contrato e não sendo responsável pelas pendências deixadas no apartamento. Sustenta que após a vistoria de saída, os reparos foram comunicados aos autores, que tiveram prazo para contestá-los. Afirma que os reparos eram necessários e que os danos não estavam presentes na entrada do imóvel. Aponta a inexistência de danos morais (fls. 202/221).

Foi apresentada réplica (fls. 620/634, 635/642).

O feito foi saneado (fls. 643/647), tendo sido oportunizado às partes a produção de provas.

As parte requereram o julgamento antecipado (fls. 652/653 e 654).” (fls.655/658).

Assim, com efeito, na hipótese em tela, a controvérsia se limita à verificação (i) se cabível a condenação das rés em indenização por danos morais aos autores; e, subsidiariamente, (ii) se cabível a modificação da base de cálculo dos honorários de sucumbência devidos pelos autores ao I. Patrono da corré Paschoalotto.

E prospera em parte o inconformismo dos autores.

De início, destaca-se que as rés

não se insurgiram contra a r. sentença, de modo que permanece incontroversa a inexigibilidade do débito relativo aos supostos danos no imóvel.

Como é cediço, dano de ordem moral se configura com *“a violação de algum direito ou atributo da personalidade. Relembre-se, como já assentado, que os direitos da personalidade constituem a essência do ser humano, independentemente de raça, cor, fortuna, cultura, credo, sexo, idade, nacionalidade. São inerentes à pessoa humana desde o nascimento até a morte. A personalidade é o conjunto de caracteres ou atributos da pessoa humana. É através dela que a pessoa pode adquirir e defender os demais bens. Nessa categoria incluem-se também os chamados novos direitos da personalidade: a imagem, o bom nome, a reputação, sentimentos, relações afetivas, aspirações, hábitos, gostos, convicções políticas, religiosas, filosóficas, direitos autorais. Em suma, os direitos da personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis. Resulta daí que o dano moral, em sentido amplo, envolve esses diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada. Como se vê, hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos — os complexos de ordem ética -, razão pela*

*qual podemos defini-lo, de forma abrangente, como sendo **uma agressão a um bem ou atributo da personalidade.***” (Cavaliere Filho, Sergio — Programa de responsabilidade civil — 12ª ed. — São Paulo; Editora Atlas, 2015, p. 119).

Ainda, segundo os ensinamentos de Arnaldo Rizzardo, “*dano moral, ou não patrimonial, ou ainda extrapatrimonial, reclama dois elementos, em síntese, para configurar-se: o dano e a não diminuição do patrimônio. Apresenta-se como aquele mal ou dano que atinge valores eminentemente espirituais ou morais, como a honra, a paz, a liberdade física, a tranquilidade de espírito, a reputação, a beleza, etc.*” (Rizzardo, Arnaldo; — Responsabilidade Civil — 8ª. ed. — Rio de Janeiro; Editora Forense, 2019, p. 173).

No caso vertente, tem-se que os autores efetivamente não comprovaram que as condutas das rés repercutiu em dano as suas personalidades, ou seja, na esfera extrapatrimonial, com a caracterização do suposto abalo intenso, profundo, humilhação ou sofrimento moral ensejadores do dano extrapatrimonial.

Nesse sentido, conforme bem apontado pelo MM. Juízo *a quo*: “O contrato previa, em sua cláusula 20, que o e-mail era o meio de comunicação oficial entre as partes. **A ré comprovou a notificação para desocupação em 09/02/2024 (fls. 230), no qual consta expressamente a data para desocupação (...) O fato de o e-mail ter ido para caixa de spam ou não ter sido**

lido pelo autor não caracteriza o vício no serviço prestado pela ré, já que era este o meio oficial de comunicação, devendo os autores cuidarem para que os e-mails advindos da ré não fossem considerados como indesejados ou spam ou, ainda que assim não fosse, conferirem a caixa de SPAM frequentemente. No tocante à ausência de designação de data para vistoria com antecedência mínima a permitir a participação dos autores e os problemas posteriores, com a impugnação do laudo, ainda que se reconheça ter a parte autora sofrido dissabor e desgaste com o fato que compõe a causa de pedir, o descumprimento de contrato não fomenta responsabilidade indenizatória, o que já se pacificou na jurisprudência. Não se pode atribuir a qualquer mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada a proteção jurídica conferida aos bens imateriais.” (fls.660/661, grifos não originais).

E o fato da cobrança ser inexigível, conforme decidido em Primeiro Grau, **por si só e na espécie**, não revela que os autores tivessem suportado dano de natureza extrapatrimonial.

Deveras, o fato é que a situação ora narrada calcada em cobrança indevida, revela a ausência de maiores expectativas do consumidor, sem maiores consequências na sua esfera íntima. Dessarte, não se vislumbra situação que revele constrangimento

exacerbado ou desabono social, conforme visto, o fato é que a situação se amolda a mero aborrecimento, desgosto ou contrariedade, inerentes à vida em sociedade, que não reflete, em consequência, na responsabilização extrapatrimonial por parte do suposto ofensor.

Além disso, não há clara e inequívoca demonstração atinente a aventada perda excessiva de tempo útil dos autores, de natureza irrecuperável, ou desvio produtivo do consumidor para obtenção da resolução do problema dentro do limite aceitável a ensejar a respectiva reparação extrapatrimonial².

E conforme destacado na r. sentença recorrida: “O réu, na condição de prestadora de serviço de cobrança, tentou entrar em contato com o autor para tratar dos valores de reparos. **Trata-se de exercício regular de direito, diante da existência de relação jurídica entre parte autora e o locador, a quem a requerida representa, a justificar sua conduta. Note-se que, de fato, existiram diversas ligações, mas nenhuma atendida, o que justifica a reiteração das tentativas de contato. No mais, as provas dos autos indicam apenas o envio de mensagens e ligações para o telefone fornecido pelo próprio autor para contato,**

² TJSP; Apelação Cível 1026883-97.2019.8.26.0002; Relator: Desembargador Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2021; Data de Registro: 12/04/2021.

inexistindo fato ou ato que permita a conclusão pela existência de cobrança vexatória ou abusiva.” (fl.662, grifos não originais).

Tal assertiva, também encontra respaldo em sede doutrinária:

“Inicialmente, tanto doutrina como jurisprudência sinalizam par ao fato de que os danos morais suportados por alguém não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre no dia a dia. Isso sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e do dano moral.” (TARTUCE, Flávio. Direito Civil 2: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil. Editora Método: 2014, 9ª edição, fls. 412).

Por outro lado, extrai-se dos pedidos iniciais (fls.24/25) que os autores pretendiam (i) a declaração da inexigibilidade do débito cobrado; e (ii) a condenação das rés no pagamento de indenização por danos morais.

E observa-se dos autos que a r. sentença acolheu o primeiro pedido, afastando o segundo. Deste modo, efetivamente, é de rigor a reforma da r. sentença no que se refere a base de cálculo dos honorários de sucumbência devidos pelos autores ao I. Patrono da corré Paschoalotto, que deve considerar apenas o valor do dano moral (R\$10.000,00), e não o valor da causa, como constou no *decisum*.

Assim, neste ponto, comporta parcial provimento o recurso dos autores.

E não incide a regra preconizada pelo artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, uma vez que o apelo dos autores fora parcialmente provido.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora