



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414142

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018145-50.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante/apelado CLARO S/A, é apelado/apelante ROBERTO SIMÕES SEGURO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao apelo do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E ANDRADE NETO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

J.B. PAULA LIMA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1018145-50.2023.8.26.0562

Comarca: Santos (6ª Vara Cível)

Apelante/Apelado: Claro S/A.

Apelado/Apelante: Roberto Simões Seguro.

Voto nº 31.888

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência, declarando inexigíveis débitos cobrados do autor, condenando a ré à repetição dos valores descontados indevidamente. A ré não comprovou regular contratação que justificasse os descontos, não se desincumbindo do ônus da prova. A conduta da ré configura falha grave na prestação do serviço, violando direitos da personalidade do autor, o que justifica a indenização por dano moral. Verba indenizatória arbitrada em R\$ 5.000,00. Recurso da ré desprovido e provido o do autor.

São apelações interpostas contra a sentença de fls. 414/422, de relatório adotado, que julgou parcialmente procedente o pedido “*para: a) declarar inexigíveis os débitos cobrados do autor sob*

a rubrica “Da Claro Móvel 03039463”; e b) condenar a requerida à repetição dos valores indevidamente descontados da conta do requerente a tal título, de forma simples quanto aos debitados até 30 março de 2.021 e de forma dobrada relativamente aos posteriores à referida data, acrescidos de correção monetária segundo os índices da TP/TJSP e de juros de mora de 1% a.m., ambos incidentes desde o desembolso de cada quantia, observada a prescrição quinquenal. Sucumbentes na mesma proporção, as partes ratearão as custas e despesas processuais. No mais, vedada a compensação de honorários advocatícios, por força do disposto no artigo 85, § 14, do CPC, arbitro-os em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do § 2º do dispositivo em epígrafe.”

Sobrevieram embargos de declaração (fls. 429/432), rejeitados (fls. 439/440).

Inconformada, a ré apelou, sustentando, em síntese, a inexistência de ato ilícito; regular contratação e legitimidade dos débitos; e onerosidade dos honorários.

Contrarrrazões a fls. 467/469, com preliminar de não conhecimento do recurso.

O autor recorreu adesivamente, postulando indenização por dano moral.

Contrarrrazões a fls. 481/491.

Recolhimento do preparo complementar (fls. 499/501).

É o relatório.

De início, rechaça-se a preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade, pois as razões recursais são perfeitamente compreensíveis e vinculadas à sentença recorrida.

A ré expôs as razões de fato de direito ensejadores, a seu ver, de nova decisão, notadamente a regular contratação e legitimidade dos débitos, em obediência à regra do artigo 1.010, inciso II, do Código de Processo Civil.

A discussão gira em torno da legalidade dos descontos efetuados na conta bancária do autor, sob a rubrica “CLARO MÓVEL 03039463”.

É incontroverso que a relação jurídica entre as partes se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, nos termos do artigo 6º, inciso VIII.

O autor negou expressamente ter contratado qualquer serviço com a ré que justificasse os descontos em sua conta bancária. Incumbia à ré comprovar a regular contratação, ônus do qual não se desincumbiu. Não juntou qualquer documento válido a demonstrar autorização do autor para a cobrança em questão.

Conforme bem salientado pelo juízo de primeiro grau, **“A contestação limitou-se a invocar a existência de contrato celebrado por terceira pessoa estranha à lide, a saber, Fátima**

Rosária Donato, para defender a legitimidade da cobrança questionada (fls. 197/198 e 201). Não fosse isso suficiente, os próprios instrumentos contratuais apresentados pela ré indicam que a solicitante Fátima optou pelo pagamento via boleto, inexistindo, ainda, qualquer indício de consentimento do requerente quanto ao referido ajuste.”

Dessa forma, evidente a inexistência de vínculo contratual entre o autor e a ré, o que torna indevida a cobrança realizada.

No mais, o dano moral representa lesão a interesses não patrimoniais, ao sofrimento humano decorrente da ofensa aos direitos da personalidade expressamente previstos no artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal: intimidade, vida privada, honra, e a imagem das pessoas. As alegações de transtornos e abalos emocionais não implicam, por si só, na configuração de dano moral, necessário seja atingido um desses valores extrapatrimoniais.

SÉRGIO CAVALIERI FILHO (*“Programa de Responsabilidade Civil”*, Atlas, 10ª Ed., n.19.4, fls. 93) ensina que:

“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, porquanto, além de fazerem parte da normalidade de nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e

duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.

A conduta da ré, ao realizar descontos indevidos diretamente na conta bancária do autor, sem prévia contratação ou autorização expressa, não apenas configura grave falha na prestação do serviço, como também viola direitos fundamentais da personalidade, como a segurança financeira, a dignidade e a confiança legítima do consumidor.

O autor, pessoa idosa, integra a categoria de consumidores hipervulneráveis, gozando de especial proteção constitucional e legal, nos termos do artigo 230 da Constituição Federal e do Estatuto do Idoso. A prática abusiva perpetrada pela ré, ao atingir diretamente suas finanças, causou-lhe não apenas abalo emocional, mas verdadeira aflição, angústia e sensação de impotência, em grau muito mais intenso do que seria verificado em consumidor em condições ordinárias.

A violação da confiança e da estabilidade financeira de pessoa idosa extrapola largamente o mero aborrecimento cotidiano, afetando sua saúde emocional e sua segurança existencial, bens prioritariamente resguardados pelo ordenamento jurídico.

Com referência ao arbitramento do dano moral, o Colendo Superior Tribunal de Justiça sedimentou o entendimento de que

o ressarcimento pelo prejuízo moral deve ser arbitrado com razoabilidade e proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso concreto: *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso e atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”* (AgRg no Ag 884139/SC, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 18.12.2007).

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em valor suficiente para compensar a recorrida dos prejuízos morais suportados, sem importar, contudo, em enriquecimento ilícito de sua parte.

Desse modo, arbitro a indenização em R\$ 5.000,00 (três mil reais), de acordo com o pedido inicial e compatível com as particularidades da causa, atendendo-se a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como a capacidade das partes.

Pelo exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto pela ré e **DOU PROVIMENTO** ao apelo do autor para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral ao autor no montante de R\$ 5.000,00 (três mil reais), com correção monetária a contar desta decisão e juros de mora a partir do primeiro desconto indevido, nos termos da Súmula 54 do STJ.

Vencida, suporta a ré as custas, despesas processuais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e honorários advocatícios, arbitrados em 15% do valor da condenação, na forma do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

J. B. PAULA LIMA

— RELATOR —