



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000422793

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027817-66.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante KLEBER OLÍMPIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TODOS EMPREENDIMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado 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 HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1027817-66.2024.8.26.0071
Comarca: Bauru
Apelante: Kleber Olímpio
Apelado: Todos Empreendimentos Ltda.
Voto nº 38.977

APELAÇÃO – AÇÃO DE RESOLUÇÃO CONTRATUAL C.C. INDENIZATÓRIA – Prestação de serviço – Filiação a clube de benefícios – “Cartão de todos” – Sentença de parcial procedência – Insurgência do autor – Matéria devolvida que se restringe à caracterização de DANOS MORAIS – Não configuração – Situação que não ultrapassou o mero aborrecimento – Ausência de demonstração de que a conduta da ré tenha ensejado ofensa intensa e duradoura ao comportamento psicológico do demandante ou a seus direitos personalíssimos – Não comprovada situação de sofrimento ou humilhação, justificadora da compensação – Honorários advocatícios recursais – Negado provimento.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **KLEBER OLÍMPIO**, nos autos da ação de resolução contratual cumulada com indenizatória que move contra **TODOS EMPREENDIMENTOS LTDA.**, objetivando a reforma da sentença (fls. 272/277) proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Arthur de Paula Gonçalves, que julgou parcialmente procedente a ação apenas para declarar rescindido o contrato celebrado entre a autora e a ré, caso ainda não feito. Em razão da sucumbência recíproca cada litigante arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, observada a gratuidade deferida ao autor (fls. 263). O demandante foi condenado a pagar verba honorária ao patrono da ré fixada em 10% sobre o

valor do pedido de reparação de dano moral julgado improcedente, corrigido desde o ajuizamento da ação (23.10.2024), ressalvada a benesse concedida (fls. 263). A ré também foi condenada a pagar verba honorária ao patrono do autor arbitrada em 10% sobre o valor da causa, também corrigido desde o ajuizamento da ação.

Apela o autor (fls. 284/290) sustentando a necessidade de reforma da decisão impugnada no que tange ao não acolhimento do pleito indenizatório por danos morais, já que não conseguiu cancelar o cartão remotamente, em que pese a contratação tenha se dado fora do estabelecimento (*online*). Diz pagou pelo serviço por três anos e nunca o havia utilizado, sendo que ao fazê-lo encontrou diversas dificuldades (com o aplicativo, com a criação de login, com o cadastro de dependentes e com a realização da tele consulta). Afirma ser inadmissível condicionar o cancelamento ao comparecimento presencial em escritório, pois a contratação se deu via *WhatsApp*, residindo em outra cidade e não tendo condições de perder dia de trabalho para isso. Aduz que o atendimento telefônico é precário e em uma das tentativas de cancelamento ficou quase cinco minutos sem resposta até que a ligação caiu. Discorre a respeito da teoria do desvio produtivo do consumidor, pontuando ter precisado propor esta ação para finalmente ver o serviço cancelado.

Apresentadas contrarrazões (fls. 294/309), o apelo foi recebido no duplo efeito.

É o relatório.

O apelo não comporta provimento.

Isso porque ainda que não se ignore a conduta manifestamente abusiva da requerida de recusar o cancelamento na mesma forma da contratação (*online*), a situação vivida pelo consumidor não se

configurou como ensejadora de compensação, já que a frustração experimentada não passou de mero aborrecimento, que não ensejou, contudo, lesão moral, ofensa à honra, reputação, bem-estar ou imagem da pessoa, tratando-se de simples dissabor.

In casu, não restou demonstrado nenhum abalo grave na esfera íntima da vítima, tendo sido apresentado apenas um *print* (sem data) de uma mensagem em que a ré afirmou que o cancelamento somente ocorreria de forma presencial, no escritório. E, para a correta aferição de dano moral indenizável, é necessário que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante.

Nesse sentido o ensinamento de Rui Stoco, ao tratar do dano moral e da necessidade de se presumir seguramente que a vítima, diante do caso, foi lesionada em seu patrimônio subjetivo:

"Significa dizer, em resumo, que o dano em si, porque imaterial, não depende de prova ou de aferição do seu quantum. Mas o fato e os reflexos que irradia, ou seja, a sua potencialidade ofensiva, dependem de comprovação, ou pelo menos que esses reflexos decorram da natureza das coisas e levem à presunção segura de que a vítima, face às circunstâncias, foi atingida em seu patrimônio subjetivo, seja com relação ao seu "vultus", seja, ainda, com relação aos seus sentimentos, enfim, naquilo que lhe seja mais caro e importante". (Tratado de Responsabilidade Civil, Ed. RT, 5ª Edição, pág. 1381/82; grifou-se).

Cumprе salientar, ainda, que os prejuízos e contratempos alegadamente sofridos pelo requerente relativos à dificuldade com a utilização do aplicativo, a criação de *login* em clínica parceira, o cadastro de dependentes, a realização da tele consulta e o atendimento telefônico não foram minimamente comprovados, inexistindo prova da alegada *via crucis* enfrentada, sequer apresentados protocolos de atendimentos eventualmente realizados.

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Sabido, ademais, que meros contratempos não são suficientes para caracterizar lesão de natureza moral, que deve atingir de forma intensa e duradoura o comportamento psicológico da vítima.

Sobre a matéria, ensina a doutrina de Humberto Theodoro Júnior:

“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direito e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.

Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexo causal.

Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (licitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência da responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC)” (“Comentários ao Novo Código Civil”, vol. III, Tomo II, 4ª ed., pp. 41/42).

Para caracterizar o dano moral, portanto, não basta a existência de contrariedade, dissabor ou incômodo, sendo necessária a presença de dano grave a justificar a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária aos ofendidos, como preleciona Sergio Cavalieri Filho, *in verbis*:

“Nesta linha de princípio, 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 do 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



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

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.” (in “Programa de Responsabilidade Civil”, 9ª ed., 2010, p. 87)

Assim, a reparação dos danos morais busca compensar o intenso sofrimento experimentado em razão de ofensa a direitos personalíssimos, e, no caso, ao que se denota do acervo probatório, sequer ficou demonstrada efetivamente uma situação de sofrimento ou humilhação, justificadora da compensação, motivo pelo qual não acolho o pedido autoral de indenização por danos morais.

Verifica-se, pois, que é caso de manter-se a improcedência do pedido indenizatório por dano moral, já que não se vislumbra na hipótese que a situação tenha ultrapassado o mero aborrecimento.

Por derradeiro, ante o não provimento do apelo, devida a fixação de honorários advocatícios sucumbenciais em sede recursal, em atenção ao trabalho adicional realizado pelo patrono da requerida, pelo que ora os majoro para 11% do valor atualizado do pedido de reparação de dano moral julgado improcedente, observada a benesse concedida (fls. 263).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

HUGO CREPALDI

Relator