



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420470

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014115-89.2022.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante CLARO S/A, é apelada NATALIA MARTINS LEITE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Claro S/A.

Apelada: Natália Martins Leite

Apelação nº 1014115-89.2022.8.26.0114 – 1ª Vara Cível de Campinas

Voto nº 31.566

Prestação de serviços. Telecomunicações. Demanda condenatória em obrigação de não fazer cumulada com pedido indenizatório por danos morais. Alegação de ligações excessivas de cobrança por dívida desconhecida e telemarketing. Histórico de chamadas trazido com a petição inicial não impugnado pela ré, que admitiu implicitamente a titularidade de boa parte das linhas relacionadas a essas ligações, negando-a apenas quanto a uma delas. Objetivo das chamadas tampouco questionado. Perturbação do sossego configurada. Abuso no procedimento da operadora. Autora que solicitou, em vão, a cessação das chamadas. Dano moral configurado. Indenização arbitrada que se tem por adequada. Sentença integralmente confirmada. Apelação da ré desprovida.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 182/187 julgou procedente demanda condenatória em obrigação de não fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais, tendo por fundamento alegada prática de cobrança abusiva, além de telemarketing, por meio de ligações excessivas, por parte da empresa de telecomunicações ré; considerou a MMª. Juíza, nesse sentido, ter a autora demonstrado fato constitutivo de seu direito a partir da juntada do histórico de chamadas, que comprovaria inúmeras e incessantes ligações recebidas pela autora. Concluiu ter a ré rejeitado a titularidade de alguns dos números de telefone, mas as ligações teriam se originado de números diferentes. Assim, a ré teria desrespeitado o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor. Por conseguinte, determinou que a ré se abstivesse de realizar novas cobranças, sob pena de multa de R\$ 100,00 (cem reais) por cada cobrança indevida comprovada nos autos, além de indenização pelos danos morais, já que a autora sequer seria devedora, arbitrada em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), atualizados a partir do arbitramento e acrescidos de juros de mora a partir da citação.

Apela a ré (fls. 260/280), arguindo inicialmente cerceamento de defesa, qualificando como unilateral a prova documental trazida com a inicial, insistindo na revogação do benefício da gratuidade processual, uma vez que a autora teria contratado advogado particular e eleito o rito comum para o processamento. Insiste nas preliminares de falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva e, no mérito, sustenta que as capturas de tela, supostamente do aparelho celular da autora, não se prestariam a comprovar o excesso de ligações. Além disso, a inversão do ônus da prova importaria a demonstração de prova negativa pela ré. Sustenta, assim, inexistir conduta ilícita, bem como não comprovados os danos alegados. Caso mantida a condenação, qualifica o valor como excessivo, pugnando por sua redução e a alteração do termo inicial dos juros de mora, a serem contados a partir do arbitramento, batendo-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com apresentação de contrarrazões pela apelada no prazo legal (fls. 288/299).

É o relatório.

Não prospera o inconformismo.

Quanto à gratuidade, já fora a impugnação rejeitada em decisão interlocutória anterior, limitando-se a apelante a insistir nos mesmos argumentos, sem alusão a qualquer circunstância superveniente.

Igualmente, não se cogita de cerceamento de defesa, ante a mera alegação de unilateralidade da prova documental apresentada pela autora, prova essa submetida ao contraditório e à ampla defesa.

Por fim, não há que se falar em falta de interesse de agir, por falta de requerimento administrativo, e de ilegitimidade passiva, uma vez que os números apontados pela autora não seriam de titularidade da ré.

Isso porque, à luz das alegações da petição inicial, a autora teria solicitado ainda administrativamente que cessassem os telefonemas com cobranças indevidas, que atribui à ré. Parte legítima, enfim, a ré se mostra tão somente porque, em termos de asserção, a petição inicial indicou situação jurídica abstratamente compatível com a perspectiva de sua vinculação aos fatos em

discussão; saber-se em termos concretos se, à luz dos elementos trazidos, existe ou não tal vinculação, ou a repercussão jurídica exata, é questão que se entrosa com o plano substancial.

Superados esses aspectos, quanto ao mérito da demanda, vazio o inconformismo.

Segundo narra a inicial, a autora estaria recebendo insistentes ligações telefônicas pela ré, com cobranças desconhecidas e oferta de planos, mesmo após solicitar que cessassem os contatos. A fim de comprovar suas alegações, a autora apresentou o histórico de chamadas de números que atribui à ré.

E não há como pretender, por óbvio, que a autora fizesse a prova da vinculação de cada um dos números à ré, ou de terem sido originadas de seu setor de vendas e *marketing* da ré, ou pelo setor de cobranças.

A ré é que, confrontada com esses números, teria de fazer a prova contrária, tendo ela, diversamente disso, reconhecido que boa parte das ligações seriam mesmo de sua responsabilidade, negando de forma meramente especulativa e evasiva, no mais, a autoria das restantes, apenas no que diz respeito a uma das linhas (quando a autora demonstrou o recebimento de chamadas insistentes de diversos outros números, de titularidade, insista-se, não negada pela ré).

Em tais condições, totalmente irrelevante (além de contraditória) a sugestão da ré de não constar o nome da autora de sua base de dados, ou de não haver registro de solicitação para cessação das chamadas.

O abuso está caracterizado, e foi bem analisado na r. sentença, que fica, em tais condições, integralmente confirmada, inclusive no que diz respeito ao valor da indenização, adequado para reprimir o comportamento ilícito da ré e a perturbação do sossego da autora. Por força desse desfecho, ficam majorados os honorários advocatícios sucumbenciais, na forma do art. 85, § 11, do CPC, de 10% (dez por cento) para 15% (quinze por cento) do total da condenação de direito material.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator