



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437575

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031247-10.2022.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante JANES FERREIRA DA SILVA AMARAL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º: 1031247-10.2022.8.26.0196

Comarca: Franca

Juiz da causa: Marcelo Augusto de Moura

Apelante: Janes Ferreira da Silva Amaral

Apelada: Claro S/A

Voto n.º 2374.

Ementa: DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Ligações telefônicas reputadas abusivas. Ausência de comprovação da titularidade da linha indicada na inicial. Inexistência de prova segura quanto à autoria e à frequência das chamadas. Inaplicabilidade da inversão do ônus da prova. Fornecedora não pode ser compelida a produzir prova negativa. Inexistência de conduta ilícita, dano ou nexo causal. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária a teor do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão de sua exigibilidade em razão dos benefícios da gratuidade da justiça concedidos na origem.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Janes Ferreira da Silva Amaral** em face da r. sentença de fls. 145/149 que, em sede de ação de não fazer c/c danos morais ajuizada contra **Claro S.A.**, julgou **improcedente** o pedido.

O Juízo *a quo* reconheceu que a autora não comprovou a titularidade da linha telefônica (16) 99404-3844, indicada na inicial, tampouco demonstrou que as supostas ligações de cobrança, registradas por meio de capturas de tela, partiram da requerida ou foram direcionadas a número de sua titularidade. Destacou, ainda, que os referidos documentos não indicam data, frequência, nem conteúdo das ligações, sendo incapazes de comprovar a alegada reiteração e abusividade.

Anoto que foi dado o valor de R\$ 10.000,00 à causa e a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da causa.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 152/157), sustenta a recorrente que a prova da perda de tempo útil e de produtividade foi indevidamente desconsiderada pelo juízo de origem, pois os documentos acostados aos autos, analisados em conjunto e à luz das regras da experiência comum (art. 375 do CPC), evidenciariam a quantidade excessiva e repetitiva de chamadas, suficientes para configurar ofensa ao sossego e perturbação à rotina da parte autora. Argumenta, ademais, que, sendo a demanda fundada em relação de consumo, impunha-se a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, especialmente diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência técnica da consumidora, de modo que caberia à parte ré comprovar a ausência de sua responsabilidade pelas ligações apontadas.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 173/182), nas quais a apelada sustenta que não há qualquer responsabilidade da empresa pelas chamadas telefônicas alegadamente excessivas, porquanto o controle individual de ligações recebidas compete ao próprio usuário, que dispõe de mecanismos técnicos, como aplicativos de bloqueio, o site “Não Me Perturbe” e o prefixo 0303, regulamentado pela ANATEL, para impedir contatos indesejados. Sustenta, ainda, a ausência de comprovação mínima da origem das chamadas, impugnando os documentos acostados à inicial e destacando que a indicação “CLARO” nos registros telefônicos pode decorrer de nomeação manual feita pela própria usuária.

Não houve oposição à realização do Julgamento Virtual do recurso, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso interposto. É o relatório.

A controvérsia instaurada nos presentes autos cinge-se à aferição da responsabilidade civil atribuída à empresa ré, em razão da suposta prática de ligações telefônicas reiteradas ao número de titularidade da autora, as quais, segundo sustenta a parte recorrente, teriam configurado indevida perturbação do sossego e, por conseguinte, ensejado abalo moral indenizável.

Todavia, a análise dos documentos acostados aos autos (fls. 10/29) revela não ser possível identificar, com a precisão exigida, a autoria e a origem efetiva das ligações que a autora atribui à demandada, tampouco se infere, de modo inequívoco,

os horários e a frequência com que tais contatos teriam ocorrido. Tal fragilidade no acervo probatório compromete sobremaneira a tese veiculada na exordial, porquanto inviabiliza a formação de um juízo seguro quanto à existência de conduta lesiva imputável à recorrida.

Outrossim, a inversão do ônus da prova, pleiteada com fundamento no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, mostra-se manifestamente incabível na hipótese dos autos, haja vista a ausência de verossimilhança nas alegações deduzidas na peça inaugural - requisito indispensável à incidência da norma consumerista.

Admitir-se a inversão do encargo probatório nas circunstâncias delineadas equivaleria, na prática, a impor à parte ré o ônus de produzir prova negativa acerca da inexistência de atos comissivos de sua autoria - tarefa que, além de desproporcional, revela-se incompatível com os princípios que regem a responsabilidade civil subjetiva, especialmente no que concerne à exigência de demonstração de ato ilícito, dano e nexo causal por parte daquele que postula a reparação.

Nesse sentido, colaciono o seguinte precedente deste E. Tribunal de Justiça:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Consumidor demandante que alega ligações telefônicas inoportunas e excessivas da Operadora de Telefonia demandada, com perturbação constante ao seu sossego. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que insiste no acolhimento do pedido inicial. EXAME: Relação contratual sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Caso que contudo não comporta a inversão do ônus da prova ante a ausência de hipossuficiência técnica por parte do consumidor e ainda considerando que a Fornecedora não pode ser compelida a produzir prova negativa. Ausência de comprovação de que as ligações foram feitas pela ré. Demandante que não fez prova convincente quanto ao fato constitutivo do alegado direito, conforme previsto no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO."
(TJSP; Apelação Cível 1029843-14.2022.8.26.0554; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023;

Data de Registro: 31/07/2023) (grifei)

Com fundamento no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, competia à parte autora o ônus de demonstrar os fatos constitutivos do direito invocado, notadamente no que se refere à frequência, à autoria e ao conteúdo das ligações tidas por indevidas.

Entretanto, tal incumbência probatória não foi satisfatoriamente adimplida. Os documentos apresentados aos autos consistem, em sua essência, em registros genéricos, destituídos dos elementos mínimos de confiabilidade e precisão que se exigem à aferição da identidade dos responsáveis pelas chamadas, bem como de sua eventual vinculação direta à empresa demandada, o que inviabiliza a configuração do alegado ilícito.

Destarte, não se extrai dos autos qualquer elemento probatório apto a demonstrar, com o grau de segurança e consistência exigido, que as chamadas telefônicas teriam ocorrido em número desarrazoado, tampouco que teriam sido efetivamente originadas por terminais vinculados à empresa apelada.

Igualmente, não se evidenciou que tais contatos, ainda que eventualmente existentes, tenham extrapolado os limites da razoabilidade a ponto de comprometer, de forma concreta e substancial, os direitos da personalidade da parte autora. Ausente a comprovação de conduta ilícita, bem como do nexo causal entre os supostos atos e o alegado prejuízo, mostra-se inviável o reconhecimento da responsabilidade civil da ré, por ausência de substrato fático e jurídico que a ampare.

Ademais, não se vislumbra, na hipótese em exame, qualquer situação de constrangimento, violação à intimidade ou perturbação de tal ordem que justifique a imposição de reparação pecuniária. Ainda que se admitisse a realização de contatos telefônicos não solicitados, o mero incômodo decorrente de tais ligações, desacompanhado de repercussão efetiva e comprovada na esfera existencial da autora, revela-se insuficiente para sustentar o pleito indenizatório, sob pena de esvaziamento do instituto da responsabilidade civil e consequente banalização do dano moral.

Outrossim, é de conhecimento público que os aparelhos de telefonia móvel atualmente disponíveis no mercado oferecem mecanismos de bloqueio de chamadas indesejadas, existindo, ainda, ferramentas específicas, como o cadastro

gratuito no sítio eletrônico “Não Me Perturbe” e a identificação do prefixo 0303, criadas justamente para viabilizar ao consumidor maior controle sobre esse tipo de abordagem.

Por fim, a jurisprudência consolidada dos tribunais pátrios é firme no sentido de que a configuração do dano moral pressupõe a ocorrência de abalo concreto, relevante e devidamente comprovado aos direitos da personalidade, o que, no caso sob análise, não se verifica.

Nesse sentido, colaciono o seguinte julgado da 35ª Câmara de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"Consumidor e processual. Telefonia. Ação de obrigação de não fazer cumulada com pedido de indenização por dano moral julgada procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela ré. Alegação da autora de recebimento de ligações excessivas e indesejadas por prepostos da ré. Acolhimento do pedido de condenação da ré à obrigação de não fazer que se impunha. Dano moral, porém, não caracterizado, na esteira de precedentes deste E. Tribunal de Justiça. RECURSO PROVIDO EM PARTE." (TJSP; Apelação Cível 1012775-26.2023.8.26.0066; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024) (grifei)

A sentença recorrida, ao julgar improcedente a pretensão indenizatória, atuou com acerto, em estrita observância ao conjunto probatório constante dos autos, promovendo a correta distribuição do ônus da prova e aplicando, com propriedade, as normas pertinentes do Código de Defesa do Consumidor e da legislação civil.

Diante de tais fundamentos, não subsiste motivo plausível para a reforma do julgado, que deve ser integralmente mantido por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono da ré, ao total de 20% do valor dado à causa, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a suspensão de sua exigibilidade em razão da concessão dos benefícios da gratuidade da justiça à autora na origem.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

Flávia Beatriz Gonçalves da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica