



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2018.0000781127

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1001230-75.2017.8.26.0257, da Comarca de Ipuã, em que é apelante SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA, é apelado RONYWERTON MARCELO ALVES PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com determinação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), SÉRGIO RUI E ALBERTO GOSSON.

São Paulo, 4 de outubro de 2018.

Roberto Mac Cracken
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 30001

Apelação: 1001230-75.2017.8.26.0257

Comarca: Ipuã

Apelante: Sky Brasil Serviços Ltda.

Apelado: Ronywerton Marcelo Alves Pereira

Apelação. Ligações excessivas de cobrança de débito inexistente realizadas durante o dia, tarde e noite, chegando a 19 ligações em um único dia. Ausência de contestação, apesar da requerida ter sido devidamente citada. Revelia. Aplicação do efeito de presunção de veracidade dos fatos alegados. Conduta abusiva configuradora de dano moral. Manutenção do valor arbitrado de R\$7.000,00 com majoração de honorários advocatícios. Determinação de expedição de ofícios ao MP e Procon. Recurso não provido, com determinação.

Irresignada, insurge-se a empresa ré, ora apelante, nos termos das suas razões recursais de fls. 137/141, em razão da r. sentença de fls. 132/135, que julgou procedentes os pedidos para declarar inexigíveis as cobranças e condenar a ré ao pagamento de R\$7.000,00, a título de reparação por dano moral. A requerida também foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

A apelante alegou, em síntese, que foi indevida a condenação por dano moral e, ainda, que foi excessivo o valor arbitrado; que não houve conduta ilícita ou abusiva; que o autor não comprovou a situação alegada, pois não se trata de dano *in re ipsa*; que também não houve prova de lesão à sua honra, sofrimento ou angústia; que somente houve “simples aviso” e “mero envio de cobranças”. Ao final, pugnou pela improcedência do pedido referente ao dano moral, ou, subsidiariamente, a redução do valor da respectiva indenização.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em contrarrazões de fls. 143/149, o autor alegou, em resumo, que sofreu dano moral “por ter sua paz e sossego subtraídos com as injustas cobranças realizada pela apelante”; que tal fato não foi impugnado, visto que foi revel; que é advogado há 17 anos; que atuou em “centenas de ações judiciais” com muito trabalho e dedicação; que em um único trabalho foi remunerado em R\$355.000,00; que a indenização por dano moral não foi excessiva e não lhe acarretará enriquecimento; que a apelante tem “grande potencial financeiro”

Recurso regularmente processado e respondido. Por fim, pleiteou a manutenção do conteúdo da r. sentença e a majoração dos honorários sucumbenciais.

Recurso devidamente processado.

Do necessário, é o relatório.

Conforme se verifica na petição inicial, o autor alegou que, por um período aproximado de 12 anos, contratou os serviços de fornecimento de sinal de TV pelo valor aproximado de R\$530,00; que, em 08/05/2017, realizou o primeiro contato manifestando a sua intenção de rescisão contratual; que realizou outros contatos com o mesmo fim, mas não obteve sucesso; que foi convencido a alterar o plano para mensalidade de R\$19,99; que, posteriormente, ao obter a informação de que ficaria apenas com um ponto digital, resolveu cancelar definitivamente a sua assinatura; que recebeu informação confirmando o cancelamento e que “tudo estava quitado”; que, posteriormente, recebeu ligação de cobrança informando que havia saldo devedor de R\$312,67; que tal valor foi pago, conforme fatura de agosto/2017; que as ligações de cobrança continuaram durante dia, tarde e noite; que, apesar de explicar que houve pagamento, elas não cessaram; que, em um único dia (28/09/2017), chegou a receber 19 ligações; e, que tal situação causou dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Entretanto, apesar de devidamente citada, conforme se verifica no AR (aviso de recebimento) de fls. 58, a requerida não apresentou contestação, o que foi certificado a fls. 128.

Em decorrência de tal inércia da requerida, resta configurada a sua revelia e, conseqüentemente, de rigor, no presente caso, a aplicação dos seus efeitos, principalmente a presunção de veracidade dos fatos alegados pelo autor, conforme previsto no artigo 319, do CPC.

Vale ressaltar que, para robustecer a referida presunção, o autor informou na própria petição inicial diversos protocolos de ligações com a requerida.

Ainda, o autor juntou aos autos diversos comprovantes de pagamento de contas dos serviços prestados pela requerida, conforme se verifica a fls. 23/27, e informativos de empresa de telefonia indicando diversos números telefônicos da requerida utilizados nos contatos que lhe foram feitos (fls. 30/39).

Portanto, resta incontroversa a alegação de realização pela requerida de diversas ligações de cobrança de faturas pagas, durante dia, tarde e noite, inclusive da realização de 19 ligações no dia 28/09/2017.

O artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, prevê que:

“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”.

Assim, se nem mesmo o consumidor inadimplente não pode ser submetido a cobrança constrangedora, muito menos o consumidor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que não tem nenhum débito pendente, conforme restou incontroverso nos autos.

Não há que se negar que o recebimento de ligações de cobrança durante dia, tarde e noite é uma situação que tira a paz, o sossego e a tranquilidade de qualquer pessoa, situação esta que configura maior gravidade depois de diversas explicações dadas pelo próprio consumidor com o intuito de cessar tal problemática.

No mais, a requerida violou o dever de boa-fé objetiva, conduta exigível em todas as relações jurídicas, principalmente nas relações de consumo, nas quais facilmente se identifica a vulnerabilidade e a hipossuficiência técnico-econômica do consumidor pessoa-física, como no presente caso.

É importante mencionar que o dano moral depreende-se das circunstâncias e consequências dos fatos relatados pela vítima, que, de acordo com o senso comum, são analisados com base nas situações cotidianas e normalmente suportáveis pelo “homem médio” vivente em sociedade de alta complexidade como a que estamos inseridos.

A cobrança vexatória de um débito inexistente, com certeza, extrapola as questões que configuram mero aborrecimento e os dissabores comuns do dia a dia.

Portanto, é patente o dano moral causado ao autor.

E, uma vez configurado o dano moral, deve-se partir para a quantificação do respectivo valor da indenização.

De destaque que a quantificação deve, de um lado, ter pressuposto de punição ao infrator, de modo a inibir a prática de novos atos lesivos e, de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, a quantia deve ser arbitrada, com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de acordo com prudente arbítrio do órgão julgador, evitando-se o enriquecimento sem causa da vítima, sem, entretanto, fixar um valor irrisório, levando-se em consideração as circunstâncias fáticas e as condições econômicas do infrator.

Nesse sentido:

“... - O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. Recurso especial provido em parte”.¹

“... 2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o *quantum* reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, sem incorrer em enriquecimento sem causa...”.²

“A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a

¹ STJ – REsp nº 698772/MG.

² STJ - REsp 797836/MG.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão).

Assim, ponderando-se tais critérios, mostra-se própria e adequada a manutenção da condenação da requerida ao pagamento do valor de R\$7.000,00 (sete mil reais), a título de reparação pelo dano moral causado ao autor.

Por fim, em razão das situações descritas no presente feito caracterizarem conduta abusiva da requerida, a Turma Julgadora determina a remessa integral de cópia dos autos, capa a capa, mediante expedição de ofício, para as Nobres Instituições a seguir indicadas para as medidas que entenderem pertinentes:

- 1) Ministério Público do Estado de São Paulo – Promotoria de Justiça de Direito do Consumidor: Rua Riachuelo, 115 - 2º andar - sala 130, Sé, São Paulo SP, CEP 01007-904;
- 2) Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/SP - Diretoria Executiva: Rua Barra Funda, 930 Barra Funda, São Paulo SP, CEP 01152-000.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, nega-se provimento ao recurso com majoração dos honorários advocatícios para 20% do valor da condenação, com determinação.

Roberto Mac Cracken



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator