



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2022.0000650030**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021930-74.2021.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelada CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S/A, é apelada/apelante PRISCILA MONICA ROCHA PALL (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Afastada a preliminar, deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da ré. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E BERENICE MARCONDES CESAR.

São Paulo, 16 de agosto de 2022.

**[ANGELA LOPES]**

**[Relatora]**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**VOTO Nº 15.003**

**Apelação n. 1021930-74.2021.8.26.0405**

**Origem: 8ª Vara Cível da Comarca de Osasco**

**Juiz(a): Dr(a). Antônio Marcelo Cunzolo Rimola**

**Apelante(s): CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S/A e PRISCILA MONICA ROCHA PALL**

**Apelado(s): os mesmos**

**AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO** – Autora que pretende a condenação da ré em obrigação de não-fazer, consistente na imediata cessação das ligações de telemarketing que recebe diariamente em seu número de telefone celular, bem como pagamento, em seu favor, de indenização por danos morais – Magistrado de primeira instância que julgou parcialmente procedente a lide e condenou a demandada ao pagamento de indenização no valor de R\$ 4.000,00 – Recursos de ambas as partes – Preliminar de falta de interesse de agir, suscitada pela ré, afastada – Cadastro na plataforma 'não perturbe' que, a par de não ter sido mesmo demonstrada, não se consubstancia em prerequisite para o ajuizamento da demanda – Ré, ademais, que somente se propôs a parar com as ligações após recebimento da citação, resistindo, no mais, quanto ao pleito indenizatório - Necessidade da demanda evidenciada – Preliminar afastada - Recurso da autora, por outro lado, que deve ser provido, na medida em que a r. sentença, de fato, é 'citra petita', nada tendo consignando a respeito da obrigação de não fazer – Pedido procedente, vez que expressamente reconhecido pela ré – Indenização por danos morais, a mais, mantida – Ré que não negou empreender de 5 a 11 chamadas diárias para o número da autora, que por diversas vezes, no curso das ligações, pediu não mais fosse procurada – Desatendimento do pedido que revela relevante menoscabo da empresa para com o bem-estar da consumidora, situação apta a gerar não apenas irritação e angústia exacerbadas, mas sentimento de impotência - Particular situação da demandante, mãe de duas crianças, uma delas com apenas meses de idade e outra portadora de transtorno do espectro autista, que cumpre considerar – Indenização mantida – Honorários em desfavor da ré majorados – **PRELIMINAR REJEITADA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Trata-se de ação proposta por PRISCILA MONICA ROCHA PALL em face de CLARO S/A, objetivando a condenação da ré em obrigação de 'não-fazer', consistente na cessação das ligações de 'telemarketing' realizadas para seu número de telefone celular, condenando-se a ré, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais, em valor equivalente a doze salários mínimos.

Sobreveio sentença de seguinte dispositivo:

*“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE OS PEDIDOS DESTES AUTOS PARA declarar irregular a conduta da ré e condená-la ao pagamento R\$ 4.000,00, atualizados da propositura, com juros de 1% ao mês, contados desta data. Na sequência, com forte no artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil, extingo o feito.*

*Sucumbente principal (Súmula 326/STJ), mormente pelo princípio da causalidade, arcará a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte contrária, os quais fixo em 10% sobre o valor da indenização moral”. (fls. 91/98)*

Apela a ré, sustentando preliminarmente que a autora não demonstrou ter realizado cadastro junto à plataforma '*não perturbe*', o que ultimou pessoalmente após o recebimento da citação, de forma que não havia necessidade de ajuizamento da demanda, a qual devia ter sido extinta por falta de interesse processual. No mais, nega tenha incorrido em falha na prestação e seus serviços e impugna o valor da indenização por danos morais, que pede seja reduzida (fls. 118/123).

Apela adesivamente a autora. Insiste na procedência da '*obrigação de não fazer*', o que não foi apreciado pelo Juízo '*a quo*' (fls. 138/142).

Recursos processados e respondidos às fls. 128/137 e 143/149.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**É o relatório.**

Cuida-se de ação cominatória, com pedido indenizatório, movida por Priscila Monica Rocha Pal contra Claro S/A.

Para tanto, descreveu ser titular de linha telefônica móvel cujos serviços são fornecidos pela ré, há cerca de 2 anos.

Contudo, há cerca de 5 meses, a demandada passou a incessantemente realizar ligações de telemarketing para seu número, oferecendo-lhe produtos e serviços indesejados.

Computou de 5 a 11 ligações telefônicas por dia, certo que nos casos de não atendimento ou recusa, há novas ligações, inclusive no mesmo dia, situação que passou a representar grande incômodo e lhe perturbar a paz.

Descreveu trabalhar em regime de 'home office' ao menos até outubro de 2021, vez que afastada em razão de 'licença maternidade', de forma que além de um bebê recém-nascido, tem outro filho pequeno, de apenas 4 anos de idade, portador de transtorno do espectro autista.

Neste contexto, relatou que as excessivas ligações atrapalham não apenas a rotina de sono da criança mais nova, mas geram grande incômodo ao primogênito, que sofre sensibilidade a sons.

Destacou estar inscrita na plataforma 'não perturbe' e que por diversas vezes advertiu os atendentes a respeito do incômodo que lhe estava sendo gerado, o que resultou em algum surtiu.

Ajuizou, pois, a presente ação.

Ao julgar a lide, o N. Magistrado '*a quo*' considerou



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

precedente, em parte, o pedido e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais, em valor equivalente a R\$ 4.000,00.

Pois bem.

Anota-se, por oportuno, que a demandada não negou os fatos que lhe foram imputados pela autora, limitando-se a negar tenha sido buscada a solução administrativa da questão pela interessada, bem como tenha ocasionado à demandante danos morais, cuja indenização pede seja diminuída.

**Dito isso, tem-se que o recurso da ré não comporta provimento, cabendo, contudo, provimento ao recurso da autora.**

Primeiramente, todavia, há necessidade de afasta-se a preliminar de carência de ação suscitada pela demandada, na medida em que tal situação não se verifica.

Ora, em que pese a autora **não tenha**, de fato, **comprovado estar inscrita no serviço 'não perturbe'**, disponibilizado pelo Procon, o **que meramente alegou** em sua petição inicial, tem-se que tal circunstância não é prerequisite para o ajuizamento de ação judicial, de forma que não cabe falar-se em desnecessidade do provimento ora buscado.

A mais, embora a ré tenha aquiescido quanto à paralisação das ligações disruptivas da rotina autoral, o fez somente após a citação e não reconheceu parte do pedido, voltado à indenização por danos morais, a justificar não apenas o ajuizamento, mas o prosseguimento da presente demanda.

Destarte, fica afastada a preliminar arguida.

**No mais, o recurso da autora comporta provimento.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Conforme já abordado, a ré, ao receber a citação, acatou, de pronto, o pedido de imediata interrupção das ligações de telemarketing direcionadas ao número da autora, o que explicitou:

*“Vale esclarecer que, em tratativa ao presente caso, em setembro/2021 a linha em questão foi cadastrada para não receber ligações de marketing. Sendo assim, vale informar que o prazo para que as ligações cessem é de até 30 dias após o cadastro.” (fl. 57, 'in verbis').*

**Tal conduta se consubstancia em reconhecimento expresso do pedido, a determinar sua procedência.**

Como a r. sentença nada dispôs a respeito da pretensão, foi mesmo sido proferida 'citra petita'. Assim, cumpre ora sanar-se tal omissão, **impondo-se à ré obrigação negativa**, a qual deverá ser observada, sob pena de multa, que será fixada, se o caso, em fase de cumprimento de sentença, pelo Juízo de origem, na hipótese de comprovado descumprimento.

No mais, o valor da indenização, de R\$ 4.000,00, deve ser mesmo mantido, pois não se revela exagerado, tampouco ínfimo, mas, sim, condizente com a gravidade e prolongamento da desagradável situação a que submetida a autora.

Como já dito, a ré não negou empreender de 5 a 11 chamadas telefônicas diárias à cliente. E independentemente de ter esta inscrito seu nome junto ao serviço 'não perturbe', ou não, é certo que pediu expressamente, a prepostos da ré, que não mais a incomodassem, do que fez prova mediante a juntada de gravações de conversas.

Nada obstante, foi absolutamente ignorada, a revelar relevante menoscabo da empresa para com o bem-estar da consumidora, situação apta a gerar não apenas irritação e angústia exacerbadas, mas sentimento de impotência e insignificância, o que não pode ser ignorado.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Não bastasse, exsurge dos autos a particular situação da demandante, mãe de duas crianças: uma delas com apenas meses de idade e outra portadora de transtorno do espectro autista.

Mais não é necessário dizer a respeito da especial relevância de momentos de paz, silêncio e saudável tranquilidade para a família da autora, o que acentua a gravidade da conduta da demandada, disruptiva não apenas do cotidiano da mãe, mas de todos os integrantes do núcleo familiar.

O desprovemento do recurso da ré torna devidos honorários advocatícios de 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ficam as partes intimadas desde logo que, havendo interposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, que se **manifestem no próprio recurso sobre eventual oposição ao julgamento virtual**, nos termos do artigo 1º da Resolução nº 549/2011, com a redação alterada pela Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste E. Tribunal de Justiça. **No silêncio, os autos serão automaticamente incluídos no julgamento virtual.**

Do exposto, pelo meu voto, **afastada a preliminar, dou provimento ao recurso da autora e nego provimento ao recurso da ré.**

**ANGELA LOPES**  
Relatora