



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2017.0000961607**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de  
 Apelação nº 1003125-26.2016.8.26.0348, da Comarca de  
 Mauá, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S/A, é  
 apelado \_\_\_\_\_ (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) e CERQUEIRA LEITE.

São Paulo, 12 de dezembro de 2017.

**Castro Figliolia**  
**relator**  
 Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 18440**

**APEL. Nº: 1003125-26.2016.8.26.0348**

**COMARCA: MAUÁ (2ª VARA CÍVEL)**

**JUIZ: THIAGO ELIAS MASSAD**

**APTE.: TELEFÔNICA BRASIL S/A**

**APDO.: \_\_\_\_\_ (JUSTIÇA GRATUITA)**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PROCEDENTE** \_ contrato de prestação de serviços de telefonia móvel inclusão da palavra “fraudador” em fatura de consumo antes do nome do usuário do serviço veiculação de informação falsa, vexatória e ameaçadora irrelevância da ausência de publicidade da informação tutela da dignidade, da paz de espírito e da honra subjetiva do consumidor, podendo incluir também (mas não necessariamente) a honra objetiva fato que extrapola o mero aborrecimento e caracteriza dano moral indenizável dever de indenizar configurado.

**VALOR DA INDENIZAÇÃO** verba fixada na sentença em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) manutenção quantia adequada às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização.

**Resultado: recurso desprovido.**

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por \_\_\_\_\_ contra Telefônica Brasil S/A, na qual o autor afirmou que a ré incorreu em falha na prestação de seus serviços, consistente na menção, em uma de suas faturas de consumo, da expressão “fraudador”, o que lhe teria ocasionado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constrangimentos que se caracterizam como danos morais indenizáveis.

A ação foi julgada procedente, condenada a ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, além do pagamento das custas processuais e da verba honorária fixada em 10% sobre o valor da condenação (sentença de fls. 107/109).

Inconformada, a ré apelou (fls. 111/122). Sustentou a ausência do nexo de causalidade entre os danos relatados pelo apelado e a sua conduta. O equívoco realmente ocorreu, mas foi um fato isolado (uma única fatura) e não teve qualquer repercussão ou publicidade. Tratava-se de uma carta pessoal endereçada ao apelado e não houve negatização de seu nome em cadastro de inadimplentes. Assim, se o fato eventualmente ganhou repercussão, tal se deu por culpa exclusiva dele, apelado, ao divulgar a correspondência que, até então, era reservada a ele a terceiros. O simples recebimento da correspondência reservada com a informação pejorativa, sem qualquer repercussão pública, caracteriza simples aborrecimento e não dano moral indenizável. Subsidiariamente, pugnou pela redução do *quantum* reparatório, sob a alegação de que a quantia fixada em primeiro grau propiciará enriquecimento sem causa do apelado.

Não houve contrarrazões (certidão de fls. 125).

Recurso regularmente processado.

É a síntese necessária.

O recurso de apelação foi interposto sob a égide do CPC de 2015, porque a publicação da sentença se deu depois da data de início da vigência desse diploma legal (18/03/2016).

A hipótese é de admissibilidade do apelo, pois a interposição se deu dentro do prazo de 15 dias úteis contados da data da publicação da sentença no DJE (cf. artigos 219, caput, 224, §2º, 231 inciso VII e 1.003, §5º, todos do CPC de 2015). A apelante recolheu corretamente os valores atinentes ao preparo, nos termos do que dispõe o artigo 4º, inciso II da Lei Estadual nº 11.608/03.

Assim anotado, cumpre ser tipificada juridicamente a conduta (incontroversa) da apelante consistente na inclusão da palavra “fraudador” antes do nome do apelado nas faturas de consumo do plano de telefonia móvel que este mantinha junto à primeira.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A prática, embora não fosse propriamente uma cobrança, se equipara à cobrança vexatória, constrangedora ou ameaçadora de débitos prevista no art. 42 do CDC:

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

Como se vê, a lei processual não exige, para que uma cobrança seja considerada vexatória, que a ela tenha sido dada publicidade perante terceiros. Basta que ela coloque o consumidor sob situação de coação, ofensa, injúria etc. Do contrário imagine-se, os fornecedores de produtos/serviços poderiam, v.g., xingar os seus clientes ou praticar outros atos constrangedores, contanto que as cobranças se restringissem ao âmbito privado das partes.

É evidente, pois, que o que se tutela nesses casos é a proteção da dignidade, da paz de espírito e da honra subjetiva do consumidor assim como, mas não necessariamente, a honra objetiva.

No caso, restou incontroverso nos autos que a apelante inseriu a palavra “fraudador” em algumas faturas de consumo antes do nome do apelado, o que é suficiente para o reconhecimento da ocorrência do dano moral indenizável, pois se pode imaginar a angústia por que ele passou ao ser taxado de fraudador. Qualquer pessoa nessa situação se sentiria ofendida em seu caráter, além de ameaçada de sofrer acusações formais da prática de fraude (no limite, de ser ré em processo criminal).

Tem-se como devidamente caracterizada, portanto, a ocorrência do dano moral, assim como a responsabilidade da apelante pelo pagamento da correspondente indenização.

Passa-se à análise do *quantum debeatur*.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória,<sup>1</sup> a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser

<sup>1</sup> Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.  
Apelação nº 1003125-26.2016.8.26.0348 - Voto 18440



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4

prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, há de ser observada em especial a gravidade da conduta, tendo em conta que o apelado foi não só ofendido em sua dignidade e integridade como acusado da prática de um crime. Tudo de forma indelével, ou seja, por escrito, por meio de informação constante oficialmente na fatura de consumo do serviço respectivo.

Nesse cenário, a quantia fixada em primeiro grau, de R\$ 15.000,00, é razoável e proporcional tendo em conta a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros, além de não implicar enriquecimento sem causa e de trazer inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, ao compelir a apelante a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter ainda é combatido por alguns, mas atualmente prevalece na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Fica mantido, pois, o *quantum* reparatório e, conseqüentemente, o julgamento de procedência total da ação. Por conta da negativa de provimento do recurso, dado que o feito tramitou no duplo grau de jurisdição, majora-se a verba honorária, de 10% para 15% sobre o valor da condenação, com fulcro no art. 85, 11º, c.c. o § 2º do CPC de 2015.

Nestes moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO