



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

**Registro: 2016.0000737813**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1003299-09.2016.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL SA, é apelada [REDACTED]  
[REDACTED].

**ACORDAM**, em 38<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), CÉSAR PEIXOTO E EDUARDO SIQUEIRA.

São Paulo, 5 de outubro de 2016.

**ACHILE ALESINA  
RELATOR  
Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

**Apelação nº 1003299-09.2016.8.26.0001**

**Apelante: TELEFÔNICA BRASIL SA**

**Apelado: [REDACTED]**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 7659**

**INDENIZAÇÃO** - Danos morais - Empresa de Telefonia - Ofensa subjetiva - Inserção de palavra pejorativa ("Chata") - Ofensa ao consumidor - Responsabilidade da empresa - Danos morais caracterizados - Mantida a r. sentença - Recurso não provido.

**QUANTUM** - Valor fixado em R\$ 15.000,00 - Valor que atende aos critérios da função intimidativa da condenação e a capacidade econômica do ofensor, à luz da teoria do desestímulo - Recurso não provido.

**TERMO INICIAL DA CONTAGEM DOS JUROS DE MORA E DA CORREÇÃO MONETÁRIA** - A correção monetária deve incidir a partir da sentença (Sumula 362 do E. S.T.J) e juros de mora a partir da citação (art. 405 do Código Civil) - Disciplina da sucumbência mantida - Recurso parcialmente provido, neste tópico.

Recurso à r. sentença que, nos autos da ação de indenização por danos morais, movida pela apelada contra a apelante, julgou procedente o pedido inicial, e condenou a ré ao pagamento da quantia de R\$15.000,00, devidamente corrigidos pela tabela prática do Tribunal de Justiça da data da propositura da demanda até a data do efetivo pagamento, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Condenou, ainda, a ré ao pagamento das custas, das despesas processuais, e dos honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Busca a recorrente a reforma do decidido, alegando o não cabimento de indenização por danos morais. Pede a condenação da apelada em litigância de má-fé; que o termo inicial da contagem de juros incida a partir da data da fixação. Alega ainda o dever de retratação da apelada e ser excessivo o valor dos honorários advocatícios.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.



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

[REDAÇÃO] moveu ação com pedido condenatório contra Telefônica Brasil S/A, alegando, em síntese, que foi vítima de insultos cometidos por prepostos da ré. Afirma que é consumidora dos serviços prestados por ela através do nº 1129763800. Afirma que precisou informações para ajustes de seu plano e dirigiu-se a uma loja da Vivo no Shopping Center Norte. Afirma que após constatar que seu plano não havia sido alterado, em 29/01/2016 passou a acessar o site na tentativa de reiterar a sua solicitação, mas para seu desgosto e constrangimento encontrou no site os dizeres: "Olá Chata!" "Bom Dia, Chata Maior de Todas!". Afirma que ficou abalada e entrou em contato com a central de atendimentos informando o ocorrido, porém a ofensa prosseguiu e mais tarde foi interrompido o seu acesso. Afirma que entrou em contato com a Ouvidoria, mas não houve sequer uma retratação. Afirma que teve muitos aborrecimentos e se sentiu ofendida. Requeru, por fim, a condenação da ré ao pagamento da quantia de R\$15.000,00.

Com a inicial, foram juntados os documentos de págs.  
12/23.

Citada (pág. 28), deixou transcorrer o prazo de contestação em branco. Contudo, apresentou a sua contestação às págs. 30/39, fora do prazo, afirmando, em breve síntese, que não há causa de pedir. Afirma que faltam os pressupostos para a condenação. Afirma que não agiu de má-fé, que não houve dano e nexo de causalidade. Afirma que estão ausentes os pressupostos para caracterização de danos morais. Requeru a improcedência dos pedidos.

A r.sentença julgou procedente o pedido inicial, nos termos transcritos no relatório supra.

Recorre a ré.

Pois bem.

Ao que se depreende dos fatos narrados na inicial a autora foi ofendida ao tentar informações no site da empresa ré.

Tal fato não foi impugnado pela apelante, que trouxe alegações genéricas acerca do fato.

A jurisprudência quanto ao tema é no sentido de que ofensas verbais ou tratamentos pejorativos, acarretam indenização por danos morais. Confira-se, neste Tribunal:

0182371-06.2012.8.26.0100 Apelação / Telefonia

Relator(a): Hamid Bdine



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

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 29<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 05/02/2014

Data de registro: 06/02/2014

Ementa: Indenização. Alteração do nome do consumidor em cadastro mantido pela empresa de telefonia. **Inserção de palavra pejorativa ("burro"). Caracterização de ofensa à honra subjetiva do autor.** Reparação por danos morais devida. Responsabilidade objetiva do fornecedor pelo ato do funcionário. Redução do valor indenizatório para R\$ 8.000,00. Sucumbência mantida. Recurso parcialmente provido.

0204844-54.2010.8.26.0100 Apelação / Telefonia

Relator(a): Antonio Nascimento

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 26<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 07/11/2012

Data de registro: 09/11/2012

Ementa: APELAÇÃO COM REVISÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA - OFENSAS GRAVES AO CONSUMIDOR - ATO ILÍCITO CONFIGURADO - DANO MORAL DEVIDO - MAJORAÇÃO - CABIMENTO. Incontroversa nos autos a injúria praticada pelos prepostos da concessionária de serviço de telefonia contra o autor, de rigor a indenização por danos morais. Valor que deve ser fixado de acordo com as circunstâncias do caso e a capacidade econômica das partes envolvidas. Possibilidade de majoração. RECURSO PROVIDO.

9160811-97.2008.8.26.0000 Apelação / Responsabilidade Civil Relator(a): Coelho Mendes

Comarca: Santos

Órgão julgador: 10<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado



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

Data do julgamento: 19/02/2013

Data de registro: 20/02/2013

Outros números: 5842444800

Ementa: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS **OFENSAS VERBAIS. CARACTERIZAÇÃO DO "ANIMUS" DE OFENSA.** DANO MORAL CARACTERIZADO. EXISTÊNCIA DE PROVA DOS FATOS CONSTITUTIVOS DE SEU DIREITO. ARTIGO 333 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. CABIA À RÉ FAZER PROVA EXTINTIVA, MODIFICATIVA OU IMPEDITIVA DO DIREITO DO AUTOR. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL MAJORADA. RECURSO PRINCIPAL IMPROVIDO. RECURSO ADESIVO PROVIDO EM PARTE

E, jurisprudência de outros Tribunais:

"CONSUMIDOR. TELEFONIA. TERMO PEJORATIVO Agregado AO NOME DO AUTOR EM SUA FATURA. DANO MORAL CONFIGURADO, QUANTUM MANTIDO.

O autor comprovou ter recebido faturas telefônicas nas quais seu **nome apareceu escrito de forma pejorativa** (fls. 28/36).

O caso dos autos configura lesão aos atributos da personalidade, considerando que o autor sofreu ofensa ao seu nome e honra, razão pela qual andou bem a sentença ao condenar a ré ao pagamento de indenização extrapatrimonial. Recorreu o autor, pugnando tão somente pela majoração da condenação." (Recurso Nº 71004586947 (Nº CNJ: 0035032-22.2013.8.21.9000) Relator Cleber Augusto Tonial, j. em 27/02/2014, Terceira Turma Recursal Civil - TJRS)

"Indenizatória. consumidor. tv a cabo. inclusão de valores abusivos nas faturas. adesão à promoção não observada. desconstituição devida. OFENSAS VERBAIS LANÇADAS pela atendente DO CALL CENTER DA REQUERIDA. ATITUDE INCONCEBÍVEL. dano moral evidenciado. quantum mantido." (RECURSO INOMINADO Nº 71004206819, Rel. Fernanda Caravetta Vilande, j. em 30/01/2013, Segunda Turma Recursal Civil).



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA PODER JUDICIÁRIO

## São Paulo

A inserção de palavra pejorativa no nome do consumidor junto ao cadastro da empresa de telefonia ofendeu a sua honra subjetiva, ferindo sua dignidade ao atribuir-lhe conceito negativo, causando-lhe constrangimento e humilhação aptos a ensejar o pagamento de indenização por danos morais.

A atuação do preposto da apelante implica responsabilidade objetiva da empresa de telefonia, que é sua empregadora, tudo na forma prevista nos artigos 932, III, e 933 do CC.

Assim, tendo em vista a ofensa à honra subjetiva da autora, provada pelos documentos juntados às fls. 15/16, e tendo em vista que nos termos do art. 373, II, do Novo Código de Processo Civil, cabe ao requerido o ônus da prova “quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”, nada fazendo neste sentido a recorrente, merece ser mantida a r. sentença, pelos seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais passam a integrar o presente julgado, como razão de decidir pelo improvisoamento do recurso, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, que se transcreve abaixo:

“Art. 252. Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Nesse sentido, o Colendo Superior Tribunal de Justiça tem prestigiado este entendimento quando predominantemente reconhece “a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum” (REsp nº 662.272-RS, 2<sup>a</sup> Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2<sup>a</sup> Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2<sup>a</sup> Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4<sup>a</sup> Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

Nesse passo, transcreva-se, por oportuno, a r. sentença recorrida:

*“O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil.*

*Os elementos cognoscitivos constantes dos autos são plenamente suficientes para o julgamento da causa.*

*Já no tocante ao mérito da demanda, segundo as provas*



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PODER JUDICIÁRIO

### São Paulo

*coligidas durante a instrução da causa, os pedidos contidos na inicial devem ser julgados procedentes.*

*Ao contrário do que diz a ré os fatos estão bem narrados e a prova é clara sobre os acontecimentos, sequer contestados.*

*Não é razoável que alguém seja ofendido por reclamar dos seus direitos.*

*Muitas empresas ligam dezenas de vezes nas casas das pessoas tentando oferecer negócios ou serviços. Embora esse não seja o caso da ré, existem muitas remessas para os cadastros de inadimplentes por serviços contratados por falsários que geram danos morais. Não faz sentido que uma empresa concessionária de serviço público trate o seu cliente com tamanho desrespeito.*

*A empresa age com culpa in eligendo, ao contratar prepostos despreparados para o trato com os clientes.*

*Sequer há constatação das razões pelas quais a autora poderia ter sido qualificada da forma como foi, e mesmo que fosse, é dever do preposto não tomar a questão como pessoal, mas sim uma decorrência de seu trabalho.*

*O fato está demonstrado, o dano também, e o nexo de causalidade entre um e outro.*

*Sendo assim, diante do desconforto e do sofrimento, o dinheiro é uma forma capaz de aplacar os sentimentos negativos advindos da relação insatisfatória.*

*No sentido de uma reparabilidade recompensadora, o dinheiro tem a função de dar uma alegria a quem teve um desnecessário desconforto ou dissabor ou canseira. "E essa reparação compensatória do dano moral torna-se acessível pela via indireta do dinheiro, que apareceria, assim, na espécie, não como um fim em si, mas como um meio tendente à obtenção daquelas sensações outras, positivas, de euforia e contentamento, capazes de aplacar a dor do lesado." (SILVA, Wilson Melo da. *O dano moral e sua reparação*, ed. Forense, 2.<sup>a</sup> edição, Rio de Janeiro - São Paulo, 1969, p. 446). Ou seja, ainda segundo o autor citado, "Para as grandes dores, as grandes alegrias." (op. cit., p. 447). "Dado o seu caráter de denominador comum, facilitador de todas as trocas, vale dizer, seu dom peculiar e característico de poder proporcionar toda sorte de utilidades econômicas, pode o dinheiro, não de maneira direta e imediata, mas de modo mediato e indireto, obter, para qualquer um, todas aquelas utilidades capazes, se for o caso, de proporcionar, em*



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA PODER JUDICIÁRIO

## São Paulo

*satisfações interiores, positivas, uma compensação por insatisfações ou por sentimentos interiores, negativos, de sofrimento ou de angústia." - grifei - (op. cit., p. 446).*

*Por outro lado, pode se achar o valor elevado, mas não é esse o caso. Trata-se de uma grande empresa, que tem um lucro gigantesco e não pode se dar o luxo de desprezar os seus clientes. Por isso, entendo que o valor é razoável, no sentido de dar uma grande alegria a quem foi desnecessariamente ofendido. Nivelar por baixo fixando um valor em pequena monta seria dar justificativas a atitude negligente da ré e penalizar a autora por vir ao judiciário. Existe toda uma cadeia que precisa ser alimentada no caso não faz sentido que contrate um advogado, venha a Juízo e não saia plenamente satisfeita. Sem falar que houve revelia.*

*Diante do exposto e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE o pedido condenatório contido na inicial, condenando a ré ao pagamento da quantia de R\$15.000,00, devidamente corrigidos pela tabela prática do Tribunal de Justiça da data da propositura da demanda até a data do efetivo pagamento, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Condeno, ainda, a ré ao pagamento das custas, das despesas processuais, e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor atualizado da condenação."*

Em relação ao “quantum” indenizatório, o desestímulo ao ato praticado deve ser a tônica, devendo ser levada em consideração a condição financeira dos litigantes sopesadas, ainda, as circunstâncias do caso concreto.

Com efeito, é assente que a indenização por dano moral tem de atender aos princípios de lenitivo à vítima e de desestímulo a reincidências.

A fixação em R\$ 15.000,00 afigura-se adequada. Com efeito, esse valor atende aos critérios da função intimidativa da condenação e a capacidade econômica do ofensor, à luz da teoria do desestímulo.

Apenas no que se refere ao termo inicial da correção monetária merece uma observação: esta deve incidir a partir da sentença (Sumula 362 do E. S.T.J) e juros de mora a partir da citação (art. 405 do Código Civil).

Fica mantida a disciplina da sucumbência, não havendo motivo para redução da verbas honorária imposta.



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

Tudo isso posto e para tais fins, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** apenas para adequar o termo inicial da correção monetária (Sumula 362 do STJ) e juros de mora (artigo 405 do Código Civil).

**ACHILE ALESINA**  
**Relator**