



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1008687-75.2015.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Carlos Alberto de Simone**  
 Requerido: **Ação Contact Center e outros**

Prioridade Idoso

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Felipe Scherer Borborema**

Carlos Alberto de Simone move ação de conhecimento contra Claro S/A, Ação Contact Center, Way Back Multiplas Soluções em Crédito e Cobranças, Serasa Experian, e ABS-Brasil Soluções em Relacionamento. Sustenta que todas as rés estão promovendo cobranças relativas a um débito já declarado inexigível em ação judicial, e, apesar de o autor inúmeras vezes tê-las informado a respeito, as cobranças continuam. Sob tal fundamento, pede a condenação dos réus (a) Serasa Experian, a abster-se de negativar o nome do autor com base nessa dívida (b) de todos os réus, a absterem-se de encaminhar cartas de cobrança relativas a essa dívida (c) de todos os réus, a pagarem indenização por danos morais.

Tutela antecipada concedida para que os réus se abstenham de encaminhar ao autor qualquer cobrança ou de efetuar qualquer negativação, fls. 135/136.

Ação Contact Center contesta às fls. 143/154, com preliminares de coisa julgada, de ilegitimidade passiva, e, no mérito, alegação de que é simples empresa de cobrança e age em nome de seus contratantes, assim como não há prova do dano moral.

Claro S/A contesta às fls. 171/183, sustentando que, por lapso, houve lançamento da cobrança relativa ao débito declarado inexigível na outra ação, mas a questão foi regularizada. Impugna a afirmação de que houve danos morais.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**2ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Way Back Soluções em Telatendimento Ltda contestou às fls. 212/222, afirmando que é simples empresa de cobrança, que age como mandatária e, portanto, é parte ilegítima para figurar no pólo passivo da ação, assim como, no mérito, não é responsável por eventuais danos, e, subsidiariamente, não houve danos morais indenizáveis.

ABS-Brasil Soluções em Relacionamento, citada às fls. 140, não contestou.

Serasa Experian não foi citado, vez que não foi cadastrado no pólo passivo.

É o relatório. Decido.

Julgo o pedido na forma do art. 355, I do NCPC, uma vez que não há necessidade de produção de outras provas, valendo lembrar que, "presentes as condições que ensejam o julgamento antecipado da causa, é dever do juiz, e não mera faculdade, assim proceder" (STJ, REsp 2.832-RJ, rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 04/12/91).

A preliminar de coisa julgada suscitada por Ação Contact Center foi mal empregada vez que a coisa julgada impede a rediscussão de matéria de mérito julgada e que produziu efeitos em relação às partes, não sendo este o caso dos autos, no qual o autor moveu sua pretensão com base em fatos, embora relacionados, distintos daqueles que foram objeto da outra ação. Aqui, o problema está justamente nas cobranças, embora já declarada inexigível a dívida.

Os réus Ação Contact Center, Way Back Multiplas Soluções em Crédito e Cobranças, ABS-Brasil Soluções em Relacionamento (mesmo sem contestar, porque a questão é de direito e os efeitos de reveliam são concernentes apenas à prova), e Serasa Experian (mesmo sem ter sido citada, por legitimidade passiva é questão de ordem pública, cognoscível de ofício, a dispensar citação) não possuem legitimidade para figurar no pólo passivo da relação processual, porquanto, segundo emerge claramente dos autos – vejam-se fls. 15/26 -, são simples terceirizadas da Claro S/A (Net), agindo como mandatárias desta, a quem as cobranças devem ser imputadas com exclusividade.

Nesse sentido, diversos precedentes do Tribunal de Justiça de São Paulo:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**2ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

*"Indenização. Dano moral. Legitimidade passiva da empresa de cobrança. Inadmissibilidade. Prestadora de serviços que age como mera mandatária da instituição financeira e que não tem liame jurídico com o autor. Extinção mantida. (...)" (Ap. 1019417-25.2014.8.26.0003, Rel. Jairo Oliveira Júnior, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 01/09/2015)*

*"Prestação de serviços. Telefonía. Ação de indenização por danos morais rejeitada. Preliminar de legitimidade passiva. Empresa de cobrança que atuou como mandatária ao cobrar e renegociar dívida em nome de empresa de telefonía - Responsabilidade da mandante - Inteligência do art. 663 do Código Civil (...)" (Ap. 0048029-35.2009.8.26.0562, Rel. Cristina Zucchi, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 09/02/2015)*

*"Ilegitimidade Passiva. Empresa de cobrança terceirizada. Ré que atua como mandatária e não em nome próprio, porquanto não é detentora do crédito. Ilegitimidade mantida." (Ap. 0034563-54.2013.8.26.0005, Rel. Fernanda Gomes Camacho, 5ª Câmara de Direito Privado, j. 02/03/2016)*

*"Ilegitimidade Passiva Ad Causam – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais oriundos de anotação restritiva ilícita junto aos órgãos restritivos de proteção ao crédito – Demanda ajuizada em litisconsórcio passivo entre a operadora de telefonía titular do crédito subjacente ao litígio e empresa de cobrança por aquela contratada (Credit Cash) – Posição desta última enquanto mera mandatária, agindo em nome e por conta dos interesses da titular do crédito objeto de discussão – Pertinência subjetiva não identificada – Exclusão do polo passivo da demanda que se impõe – Aplicação, por*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

2ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

*analogia, do entendimento cristalizado na súmula 476 do E. STJ."* (Ap. 0001222-97.2014.8.26.0103, Rel. Ailton Pinheiro de Castro, 10ª Câmara de Direito Privado, j. 16/02/2016)

Mesmo que se trate de relação de consumo, não se pode desprezar a relação contratual de mandato acima mencionada, e chega-se à mesma solução com a afirmação, simplesmente, de que não houve qualquer falha, por parte dessas rés, na prestação de seus serviços. Cobraram em conformidade com o que se é esperado. Seria diferente se, no ato de cobrança propriamente dito, tivesse havido a exposição do consumidor a situação vexatória não pelo fato de se cobrar, mas sim pelo modo que se cobrou. O modo em questão poderia ser imputado à empresa de cobrança. Mas, no caso dos autos, não é disso que se trata. Assim, a falha é imputável única e exclusivamente à Claro S/A.

Passo ao julgamento no tocante à única ré com legitimidade passiva, Claro S/A.

O débito em exame nos presentes autos foi declarado inexigível por sentença transitada em julgado, conforme fls. 89/100 e 107/109.

A Claro S/A confirma que se trata do mesmo débito.

Confirma, ainda, que as cobranças são indevidas, e que houve "lapso" (falha na prestação do serviço) de sua parte.

Questão seguinte diz sobre se as cobranças geraram danos morais.

Normalmente, reputo inexistirem danos morais no caso de cobranças indevidas das quais não tenha resultado inscrição com abalo ao crédito do consumidor.

Todavia, o caso em comento apresenta particularidade, porquanto foram inúmeras cobranças, que certamente expõem o consumidor a situação vexatória, e a culpabilidade da ré é exacerbada pelo fato de haver prévia declaração judicial de inexistência do débito, fato do qual (mesmo não tendo sido ré na ação anterior) a ré tinha ciência, tanto que reconhece, em contestação, tratar-se aqui de um lapso de sua parte.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**2ª VARA CÍVEL**
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

O dano moral pressupõe a lesão a bem jurídico não-patrimonial (não conversível em pecúnia) e, especialmente, a um direito da personalidade (GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. Novo Curso de Direito Civil. Responsabilidade Civil. 1ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2012. p. 55; DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil. 19ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2012. p. 84; GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil. 8ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2013. p. 359), como a integridade física, a integridade psíquica, a privacidade, a honra objetiva e a honra subjetiva. Isto, em qualquer ordenamento jurídico que atribua centralidade ao homem em sua dimensão ética, ou seja, à dignidade da pessoa humana, como ocorre em nosso caso (art. 1º, III, CF).

Todavia, não basta a lesão a bem jurídico não patrimonial, embora ela seja pressuposta. O dano moral é a dor física ou moral que pode ou não constituir efeito dessa lesão. Concordamos, aqui, com o ilustre doutrinador YUSSEF CAHALI: “dano moral, portanto, é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial. Seja dor física – dor-sensação, como a denomina Carpenter – nascida de uma lesão material; seja a dor moral – dor-sentimento, de causa imaterial.” (in Dano moral. 4ª Edição. RT. São Paulo: 2011. pp. 28).

A distinção entre a simples lesão ao direito não patrimonial e o dano moral como efeito accidental e não necessário daquela é importantíssima. Explica, em realidade, porque o aborrecimento ou desconforto - ainda que tenha havido alguma lesão a direito da personalidade - não caracteriza dano moral caso não se identifique, segundo parâmetros de razoabilidade e considerado o homem médio, dor física ou dor moral.

O critério é seguido pela jurisprudência, segundo a qual somente configura dano moral “aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige” (STJ, REsp 215.666/RJ, Rel. Min. CESAR ASFOR ROCHA, j. 21/06/2001).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

A prova do dano moral, porém, não se faz rigorosamente pelos mesmos meios em que se prova o dano material. O que se exige é a prova da ofensa. Uma vez comprovada esta, deve o magistrado, à luz da violação ocorrida e das circunstâncias concretas, observando as regras de experiência comum subministradas pela observação do que ordinariamente acontece (art. 335, CPC), avaliar se houve dano moral, adotando como parâmetro o homem médio.

Quanto à hipótese vertente, não há dúvida de que a tranquilidade do consumidor, seu estado de espírito, é significativamente abalado quando, após longo trâmite da ação judicial, vendo a dívida ser declarada inexistente, mesmo assim continua a receber inúmeras cobranças para pagar o "débito", inclusive com ameaça de negativação.

Há sim a dor moral, íntima, justificadora da indenização.

Outra questão diz respeito ao valor da indenização, caso identificado o dano moral. A dificuldade está em se mensurar a indenização, pois a régua que mede o dano não é a mesma que mede a indenização. Se o dano é material, o patrimônio e sua variação constituem parâmetros objetivos para a indenização<sup>1</sup>. Há equivalência lógica entre o dano e a indenização, porque ambos são conversíveis em pecúnia. Isso não se dá, porém, em relação ao dano moral. Por sua natureza, inexistem parâmetros para se medir, em pecúnia, a extensão do dano não patrimonial.

Isso significa que um pagamento em dinheiro jamais reparará o dano moral, vez que a dignidade aviltada pela lesão não é restituída, com qualquer pagamento, à situação existente antes do dano.

Tal circunstância bem explica a impossibilidade de se arbitrar, de modo objetivo, o valor da indenização, com base na extensão do dano. Com efeito, é teoricamente possível, embora não sem esforço, graduar as lesões a direitos da personalidade, ao menos a título comparativo, podendo-se definir, de caso concreto em caso concreto, segundo critérios de razoabilidade, níveis

<sup>1</sup> No caso do dano emergente, paga-se o montante estimado para o restabelecimento do patrimônio anterior, que foi diminuído. No caso dos lucros cessantes, paga-se valor estimado com base na expectativa razoável de acréscimo patrimonial, que foi obstado.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**2ª VARA CÍVEL**
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

de intensidade da lesão. Mas da graduação do dano não se passa, objetivamente, à gradação da indenização, que se dá em pecúnia. O problema não é resolvido. Por esse motivo, tem-se a inaplicabilidade, ao menos total, da regra do art. 944 do CC, segundo a qual “a indenização mede-se [apenas] pela extensão do dano”.

A indenização deve levar em conta o papel que desempenha. Em realidade, a indenização exerce função diversa, no dano moral, daquela desempenhada no dano material. A função é compensatória, ao invés de reparatória. A indenização corresponde a um bem, feito ao lesado, no intuito de compensá-lo pela lesão imaterial sofrida, como um lenitivo, uma satisfação que servirá como consolo pela ofensa cometida.

Às vezes, esse propósito compensatório pode ser promovido por intermédio de punição: a indenização – dependendo de seu valor – é vista como retribuição ao ofensor pelo mal por ele causado, o que pode trazer para a vítima alguma paz de espírito.

Mas a punição é função secundária, e não autoriza indenizações em patamar extraordinário como as verificadas em outros ordenamentos jurídicos, mormente no norte-americano por intermédio dos punitive damages.

Nosso sistema jurídico não prevê essa figura, consoante lição do STJ: “(...) A aplicação irrestrita das punitive damages encontra óbice regulador no ordenamento jurídico pátrio que, anteriormente à entrada do Código Civil de 2002, vedava o enriquecimento sem causa como princípio informador do direito e após a novel codificação civilista, passou a prescrevê-la expressamente, mais especificamente, no art. 884 do Código Civil de 2002.” (AgRg no Ag 850.273/BA, Rel. Min. Des. Convocado HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO do TJ/AP, 4ªT, j. 03/08/2010).

Com os olhos voltados à função compensatória, a doutrina e a jurisprudência traçaram as principais circunstâncias a serem consideradas para o arbitramento do dano moral, sendo elas (a) a extensão do dano, isto é, da dor física ou psíquica experimentada pela vítima (b) o





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**2ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

grau de culpabilidade do agente causador do dano (c) a eventual culpa concorrente da vítima, como fator que reduz o montante indenizatório (d) as condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica).

Há quem ainda proponha a a condição econômica do ofensor, referida na fundamentação de muitos precedentes. Todavia, tal elemento deve ser bem compreendido, à luz das soluções que os precedentes tem apresentado nos inúmeros casos postos à apreciação judicial. Com efeito, a jurisprudência preocupa-se muito com a questão do enriquecimento indevido, o que serve de argumento contrário à fixação de valores indenizatórios altíssimos com base na robusta condição do ofensor. Temos observado que, na realidade, a condição econômica é considerada, mas especial e essencialmente nos casos de ofensores de modestas posses ou rendas, para reduzir equitativamente a indenização, evitando a ruína financeira.

No caso em exame, atento aos critérios acima, a indenização será fixada em R\$ 10.000,00, para tanto levando em conta a culpabilidade da ré.

Ante o exposto (a) em relação às rés Ação Contact Center, Way Back Multiplas Soluções em Crédito e Cobranças, Serasa Experian, e ABS-Brasil Soluções em Relacionamento, revogada a liminar, julgo extinto o processo, sem resolução do mérito, por ilegitimidade passiva (b) em relação à ré Claro S/A, condeno-a (1) a pagar ao autor R\$ 10.000,00, com atualização monetária desde esta data e juros moratórios desde a citação (2) confirmada a liminar de fls. 135/136, abster-se de cobrar ou de promover a negativação do nome do autor, ainda que por intermédio de terceiros, em relação à dívida declarada inexigível na ação que tramitou na 4ª Vara Cível desta Comarca, sob pena de multa de R\$ 100,00 por ato de cobrança.

Condeno o autor, em relação às rés Ação Contact Center e Way Back Soluções em Telatendimento Ltda a pagar as custas e despesas processuais de reembolso e honorários advocatícios arbitrados, por equidade, em R\$ 880,00 para cada uma.

Condeno a Claro S/A, em relação ao autor, em custas e despesas processuais e





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

honorários advocatícios, arbitrados estes em 10% sobre o valor da condenação.

P.R.I.

São Carlos, 08 de abril de 2016.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**