



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 944.308 - PR (2007/0035728-7)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : **M S - MENOR IMPÚBERE**
REPR. POR : **M E S**
ADVOGADO : **MÁRCIA REGINA NUNES DE SOUZA VALEIXO**
RECORRIDO : **TELEPAR CELULAR S/A**
ADVOGADO : **FABIULA SCHMIDT E OUTRO(S)**

EMENTA

RESPONSABILIDADE CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CONCESSIONÁRIA PRESTADORA DE SERVIÇO DE TELEFONIA. ENVIO DE COBRANÇAS PARA O ENDEREÇO DE HOMÔNIMA, EM VIRTUDE DE A VERDADEIRA CLIENTE TER FORNECIDO COMPROVAÇÃO DE RESIDÊNCIA INVERÍDICA. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. REVISÃO DO ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL DE ORIGEM. REEXAME DE PROVAS. INVIABILIDADE.

1. É tranquila a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que mero aborrecimento, mágoa ou excesso de sensibilidade por parte de quem afirma dano moral, por serem inerentes à vida em sociedade, são insuficientes à caracterização do abalo, visto que tal depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido.
2. A responsabilidade objetiva da Concessionária prestadora do serviço de telefonia, por si só, não traz a obrigação de indenizar, sendo necessário, além da ilicitude da conduta, que desta exsurja, como efeito, o dano.
3. No caso, o Tribunal local apurou que as cobranças das faturas não afetaram a imagem da autora, sendo realizadas por meio de correspondências discretas e lacradas, assim também a não ocorrência de nenhum constrangimento, tampouco inscrição do nome em cadastro restritivo de crédito, tendo o envio das cobranças cessado antes do ajuizamento da ação, concluindo que houve mero aborrecimento, o que não caracteriza dano moral.
4. Eventual revisão do entendimento do Tribunal de origem, no sentido da não ocorrência da dano moral na conduta da concessionária de telefonia, demandaria o necessário reexame de provas, o que encontra óbice intransponível imposto pela Súmula 7/STJ.
5. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

A Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília (DF), 06 de março de 2012 (Data do Julgamento)

MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 944.308 - PR (2007/0035728-7)

RECORRENTE : M S - MENOR IMPÚBERE
REPR. POR : M E S
ADVOGADO : MÁRCIA REGINA NUNES DE SOUZA VALEIXO
RECORRIDO : TELEPAR CELULAR S/A
ADVOGADO : FABIULA SCHMIDT E OUTRO(S)

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

1. M. S. ajuizou, em 2000, ação de indenização em face da Telepar Celular S/A sustentando que recebe cobranças de faturas telefônicas remetidas pela ré, porém, à época, tinha apenas 15 anos de idade, não possuindo telefone celular, fonte de renda ou capacidade legal para contrair o débito. Acena que a requerida agiu de modo ilícito ao efetuar as cobranças, pois não confirmou ser a autora a real devedora, não se valendo de meios para garantir a qualidade de seus serviços.

O Juízo da 10ª Vara Cível de Curitiba - PR julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, condenando a ré ao pagamento de indenização, a título de compensação por danos morais, no valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais).

Interposto recursos de apelação pelas partes, foi provido o apelo da ré e julgado prejudicado o da autora.

O acórdão tem a seguinte ementa:

APELAÇÕES CÍVEIS - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ENVIO INDEVIDO DE FATURA DE CONTA TELEFÔNICA À REQUERENTE - HOMONÍMIA - INSCRIÇÃO DO NOME DA CONTRATANTE HOMÔNIMA NOS REGISTROS DO SERASA, NÃO EFETIVADA PELA REQUERIDA - DATA DA ANOTAÇÃO ANTERIOR AO ENVIO EQUIVOCADO DAS FATURAS - DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO - MERO DISSABOR DA REQUERENTE - DECISÃO REFORMADA. A APELO 01 PROVIDO E APELO 02 PREJUDICADO.

Opostos embargos de declaração, foram acolhidos para reconhecer que, quanto aos ônus sucumbenciais, deve ser observada a disciplina própria da gratuidade da Justiça concedida à requerente.

Opostos embargos infringentes pela autora, foram rejeitados, em decisão assim ementada:

Embargos Infringentes. Ação de Indenização. Danos Morais. Homônimo. Telefone celular. Dívida indevida, notificação acerca de possíveis restrições



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ao crédito. Incômodo que não ultrapassou esfera de conhecimento da própria autora. Mero aborrecimento. Indenização indevida. Embargos rejeitados.

I - "As sensações desagradáveis, pro si só, que não trazem em seu bojo lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas. Existe um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral".

II - Transtornos repetidos, mas que não podem ser tidos como causa de indenização a título de danos morais porque enquadráveis nos problemas cotidianos a que estão submetidas as pessoas nas relações que estabelecem com terceiros. O dano moral é instituto destinado à reparação de abalos ao direito de personalidade, o que não se configurou na hipótese.

III - Embargos Infringentes que merecem ser rejeitados.

Inconformada com a decisão colegiada, interpôs a autora recurso especial com fundamento no artigo 105, inciso III, alínea "a" e "c", da Constituição Federal sustentando divergência jurisprudencial e violação aos artigos 14 do Código de Defesa do Consumidor e 159 do Código Civil de 1916.

Alega que o envio de correspondências contendo cobranças indevidas e ameaça de inscrever o consumidor no rol de inadimplentes ocasiona danos morais.

Afirma que não podem ser desprezados os sentimentos e "situações subjetivas percebidas pelos lesionados".

Sustenta que, independentemente das correspondências serem entregues lacradas pelo correio ou que haja discricção na cobrança, a imputação de fato negativo e falso enseja abalo moral.

Em contrarrazões, afirma a recorrida que: a) não houve a cobrança indevida, pois tem cliente com o mesmo nome, que forneceu o endereço da autora, mediante comprovante de pagamento de conta de água da residência; b) a recorrente, na inicial, reconhece que, ao receber as faturas, sabia ser engano; c) não havia risco de inscrição da autora em cadastro de proteção ao crédito, pois a recorrente nem sequer possuía CPF; d) a requerente reconhece haver mais de cinco mil homônimas; e) por meio de simples contato com a recorrida poderia ser solucionado o equívoco quanto ao endereço de destino das cobranças; f) houve mero dissabor, pois a caracterização do dano moral exige profundo sofrimento, dor, angústia, desânimo, desespero, que refujam de situações da "normalidade do dia-a-dia"; g) as faturas foram quitadas anteriormente à propositura da ação.

O recurso especial foi admitido.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 944.308 - PR (2007/0035728-7)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : **M S - MENOR IMPÚBERE**
REPR. POR : **M E S**
ADVOGADO : **MÁRCIA REGINA NUNES DE SOUZA VALEIXO**
RECORRIDO : **TELEPAR CELULAR S/A**
ADVOGADO : **FABIULA SCHMIDT E OUTRO(S)**

EMENTA

RESPONSABILIDADE CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CONCESSIONÁRIA PRESTADORA DE SERVIÇO DE TELEFONIA. ENVIO DE COBRANÇAS PARA O ENDEREÇO DE HOMÔNIMA, EM VIRTUDE DE A VERDADEIRA CLIENTE TER FORNECIDO COMPROVAÇÃO DE RESIDÊNCIA INVERÍDICA. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. REVISÃO DO ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL DE ORIGEM. REEXAME DE PROVAS. INVIABILIDADE.

1. É tranquila a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que mero aborrecimento, mágoa ou excesso de sensibilidade por parte de quem afirma dano moral, por serem inerentes à vida em sociedade, são insuficientes à caracterização do abalo, visto que tal depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido.
2. A responsabilidade objetiva da Concessionária prestadora do serviço de telefonia, por si só, não traz a obrigação de indenizar, sendo necessário, além da ilicitude da conduta, que desta exsurja, como efeito, o dano.
3. No caso, o Tribunal local apurou que as cobranças das faturas não afetaram a imagem da autora, sendo realizadas por meio de correspondências discretas e lacradas, assim também a não ocorrência de nenhum constrangimento, tampouco inscrição do nome em cadastro restritivo de crédito, tendo o envio das cobranças cessado antes do ajuizamento da ação, concluindo que houve mero aborrecimento, o que não caracteriza dano moral.
4. Eventual revisão do entendimento do Tribunal de origem, no sentido da não ocorrência da dano moral na conduta da concessionária de telefonia, demandaria o necessário reexame de provas, o que encontra óbice intransponível imposto pela Súmula 7/STJ.
5. Recurso especial não provido.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

VOTO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

2. A questão controvertida consiste em saber se é possível reconhecer dano moral apenas pelo envio de cobranças, sem exposição da autora à constrangimento, em decorrência de homonímia com a verdadeira devedora, que forneceu o endereço inverídico.

O acórdão da apelação dispôs:

Entretanto, do detalhado exame dos autos, verifica-se que a ré, ao contrário do que entendeu a decisão objurgada, não agiu com culpa em qualquer de suas modalidades, sendo totalmente incabível a sua condenação em indenização por danos morais, tampouco o seria, *ad argumentandum*, nos valores firmados naquela decisão, totalmente distantes dos patamares encontrados na jurisprudência pátria, em casos semelhantes!

Dos documentos juntados pela ré, quando da contestação, depreende-se que a autora e a pessoa que efetivamente celebrou o contrato de telefonia celular são homônimas, possuindo filiação bem como nº de RG diversos, sendo que a requerente sequer possui CPF, segundo consta do boletim de ocorrência de fl. 14. Vale ressaltar, ainda, que, quando do pactuado a contratante forneceu comprovante de endereço idêntico ao da autora, ou seja, Rua Governador Agamenon Magalhães, nº 1146 (doc. de fl. 285).

Assim, em princípio, não ocorreu fraude por parte da contratante, eis que não utilizou documentos da autora para a aquisição de um aparelho de telefone celular, pois que estes, como já delineados, são completamente diferentes; de conseqüência, não se vislumbra culpa por parte da ré em nenhuma de suas modalidades, ao contratar com homônima da autora com base em documentação legítima, conforme se concluiu do exame das provas produzidas, em que pese a coincidência dos endereços, e ainda que tal referência tenha sido fornecida de má fé pela contratante inadimplente.

Além do mais, o contrato celebrado entre a homônima da autora e a ré data de 22 de dezembro de 1998, valendo ressaltar que, desde setembro do mesmo ano de 1998, aquela já possuía seu nome inscrito em órgãos de proteção a crédito (fl. 290), levado a registro por terceiro que não a requerida (doc. fl. 414), com seu respectivo número de CPF, valendo lembrar que a autora sequer detinha cadastro na Secretaria da receita Federal, conforme ela mesma admitiu nos autos em análise.

Portanto, indaga-se: qual o dano moral suportado pela autora, tendo em vista, inclusive, que a pretensão funda-se na inscrição do SERASA que, conforme se elucidou, não foi procedida pela Telepar, além de não ser alusiva à sua pessoa?

Ora, o simples fato de terem sido enviadas cobranças ao endereço da autora, que é o mesmo, em tese, da homônima, certamente não lhe dá direito à indenização por danos morais, pelo menos em face da empresa telefônica. O muito que se admitiria seria a responsabilização por danos em face da contratante homônima, desde que se comprovasse que ela fornecera o endereço da autora, com o intuito de gerar o embróglio junto à requerida, em flagrante hipótese de má-fé!



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Além do mais, as correspondências são entregues lacradas pelo Correio, não tendo como a vizinhança da autora (como ela mesma alega) tomar conhecimento de que a ré estava enviando-lhe cartas de cobrança.

Cumpre ressaltar que o dano moral passível de indenização pecuniária é aquele que se evidencia capaz de causar à vítima constrangimento, vergonha e embaraço, não só diminuindo sua auto-estima, como também, ferindo a sua imagem frente a terceiros, presenciadores ou não do evento danoso.

Ora, em nenhum momento, a autora comprovou que o ato praticado pela ré-apelante tenha-lhe causado qualquer dano desta espécie, podendo até se cogitar do sentimento de desconforto, um mero dissabor o que, por óbvio não serve de amparo para postulação de danos morais.

Ademais, o col. Superior Tribunal de Justiça, em precedentes, vem iterativamente assentando que *o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige*. Recurso parcialmente conhecido e, nessa parte, provido (Resp. nº 215.666-RJ, Rel. Min. César Asfor Rocha). (fls. 736-738)

O acórdão dos embargos infringentes, por seu turno, consignou:

Porém, para o deslinde do presente feito a ser dirimido é necessário inicialmente estabelecer se restou configurado ou não o dano moral decorrente do envio da correspondência pela Telepar Celular S/A à Márcia da Silva.

Entendo que não.

[...]

O endereço fornecido à Telepar, pela homônima, constante da conta emitida pela Sanepar, era o da residência da embargante.

Noto, contudo, que a comunicação se revestiu de discricção. Ainda que fosse cobrança e identificado seu emissor, mesmo se assim fosse encarada tal correspondência, sua existência, por si só, não significaria afronta à dignidade alheia.

[...]

Isto porque, analisando o conteúdo das correspondências juntadas aos autos, não se vislumbra o caráter coercitivo da conduta da embargada, a fim de constituir o abalo à honra da embargante.

[...]

Todavia, após esclarecimentos de tratar-se e homônimo, aludida controvérsia restou devidamente solucionada, pois as contas foram emitidas até agosto de 1999 sem que a embargante tivesse seu nome inserido nos cadastros negativos dos órgãos de proteção crédito, mas sim sua homônima. Tendo a autora dado entrada com pedido de indenização pro danos morais somente em 11/07/2000.

Dessa forma, entendo que os dissabores experimentados pela autora, ante o fato de receber notificações de cobrança e ter que resolver a pendência, não violaram seu direito à honra, assegurado pela Constituição Federal.

No caso, como posto no voto vencedor, analisando as circunstâncias de fato, não há como impor a indenização. Anote-se que a autora sequer teve seu nome encaminhado a cadastro de inadimplentes. Descabe, portanto, a irresignação.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

[...]

Portanto, a par do exagero da reação, se a divulgação do fato foi além da esfera exclusiva da autora, tal se deu por ato próprio.

[...]

Como se sabe, a obrigação de indenizar provém do artigo 159 do Código Civil, que impede aquele que causar prejuízo a outrem ou violar direito, pro ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência a reparar o dano cometido.

Está a meu ver claro que a Telepar Celular S/A não procurou com o envio das contas denegrir, pôr em dúvidas ou prejudicar a autora, mas tão-somente enviar as contas vencidas a quem acreditava ter realizado o contratos.

A embargada não nega tenha promovido a cobrança das contas telefônicas. Vislumbra-se, no entanto, que tal conduta, por si só, não dá ensejo à reparação pecuniária, pois esta ao realizar a venda dos celulares acautelou-se, com a conta da Sanepar, RG e protocolo de inscrição no cadastro de pessoa física, não restando demonstrado que o envio das contas telefônicas praticado pela requerida tenha maculado a honra ou a imagem da autora.

[...]

Não guarda qualquer procedência a motivação nuclear da pretensão indenizatória que se fundamenta no texto da referida correspondência enviada pela requerida a autora no sentido de que a mesma criou um clima de desconfiança, arranhando a boa imagem e boa fama, na medida em que a vizinha tomou conhecimento das correspondências recebidas, e mais uma vez se diga, pela própria embargante, ao enviarem as contas.

A situação colocada pela ora embargante de que se instalara a desconfiança sobre sua conduta, não passa de mera criação cerebrina na ausência de melhor substrato argumentativo, máxime que a citada missiva a tal não conduz.

[...]

Ora, no caso vertente, não se verifica que a atitude da requerida tenha acarretado a autora-embargante violação à sua imagem e honra.

[...]

Se a descrição dos fatos para justificar o pedido de danos morais está no âmbito de dissabores, sem abalo à honra e ausente situação que produza no consumidor humilhação ou sofrimento na esfera de sua dignidade, o dano moral não é pertinente.

No caso em tela não vislumbro nenhuma injustiça e ilegalidade, de sorte a gerar direito à autora à indenização pelos danos morais supostamente sofridos.

Em suma, quem deu causa ao episódio foi a própria autora, ao tornar públicas as correspondências recebidas, as quais aliás vinham fechadas, sem qualquer identificação de que fosse uma cobrança, por isso inexistindo o mais singelo motivo para ser suscitada a concretização de um dano moral.

[...]

O que faz da violação um delito civil é a circunstância de ser culposo o fato lesivo.

[...]

Sendo assim, simples notificação errônea, entregue a embargada não pode ser considerada intensa a ponto de causar-lhe dano moral. (fls. 818-830)



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

3. Cumpre observar, para logo, que o artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, somente afasta a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço quando a culpa do consumidor ou de terceiro for **exclusiva**, *verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

[...]

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Dessarte, mesmo em não se tratando de cliente, no que concerne aos danos reflexos oriundos de serviços falhos, como o terceiro que tem seu nome anotado em cadastros dos órgãos de proteção ao crédito, não há propriamente relação contratual estabelecida, todavia a responsabilidade da empresa de telefonia persiste, sendo objetiva.

Aplica-se o disposto no art. 17 do Código Consumerista, o qual equipara a consumidor todas as vítimas dos eventos reconhecidos como "fatos do serviço", *verbis*:

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Com efeito, tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, independe da culpa da empresa de telefonia, visto que é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como, por exemplo, "culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiros".

Ocorre que a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero **fortuito externo**, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

Nesse passo, reconhecendo a responsabilidade objetiva de empresa prestadora do serviço de telefonia por inscrição de indevida em cadastro restritivo de crédito, cumpre trazer à baila precedente deste colegiado relativo ao REsp 749.566/RO:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME DO AUTOR EM ÓRGÃO RESTRITIVO DE CRÉDITO. DÉBITO INEXISTENTE. USO DE TERMINAL TELEFÔNICO NÃO SOLICITADO E NEM UTILIZADO PELO AUTOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO DE TELEFONIA, EMBRATEL. ERRO DE TERCEIRO. INOCORRÊNCIA.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

1. No pleito em questão, restou comprovado, nas instâncias ordinárias, que a indevida inclusão do nome do autor em órgão restritivo de crédito foi efetuada unicamente pela empresa Embratel (fls.13), bem como a suposta dívida que originou a inscrição refere-se a uso de terminal telefônico que o autor-recorrente não solicitou ou mesmo utilizou, fatos estes que, como ressalta o v. acórdão, "acarretaram abalo à sua honra, dignidade e reputação" (fls.141).
2. A suposta "má prestação de serviços" da Brasil Telecom s/a, no repasse das informações à empresa Embratel, não exime esta de sua responsabilidade no ato danoso da indevida inscrição do nome do autor. Não há como atribuir culpa a terceiro (Brasil Telecom) de ato que não cometeu.
3. Demonstrado a conduta ilícita da empresa-recorrida, o nexo causal entre esta e o resultado lesivo sofrido pelo autor, acolhem-se as razões recursais, reformando-se o v.acórdão para restabelecer a sentença de primeiro grau.
4. Redução do valor da indenização do dano moral, para adequá-lo aos parâmetros desta Corte, evitando-se o enriquecimento sem causa. Indenização fixada em R\$2.000,00 (dois mil reais).
3. Recurso conhecido e provido.
(REsp 749.566/RO, Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI, QUARTA TURMA, julgado em 18/04/2006, DJ 08/05/2006, p. 231)

Naquele mencionado precedente, relatado pelo Ministro Jorge Scartezzini, Sua Excelência dispôs:

Registro que, em pleito semelhante, de minha relatoria, foi reconhecida a responsabilidade objetiva e solidária das duas empresas prestadoras de serviço de telefonia, pois, nesse caso, ambas inscreveram indevidamente o nome do autor em órgão restritivo de crédito, não se reconhecendo as alegações da Embratel de "culpa exclusiva de terceiro".

Como ressaltado no julgado referido: ***"esta obrigação de checar a veracidade e fidedignidade dos dados dos clientes não é somente da empresa de telefonia local, mas também da Embratel, sendo solidária a responsabilidade entre ambas pela segurança e eficiência do serviço, visto que esta utiliza os dados cadastrais fornecidos pela Brasil Telecom e se beneficia economicamente dos serviços telefônicos prestados"*** (REsp. 820.381/DF, julgamento em 21.03.2006).

Restando, portanto, comprovado a conduta ilícita da Embratel, ora recorrida, na inscrição indevida do autor, o nexo causal entre esta e o resultado lesivo, acolhem-se as razões recursais, reformando-se o v. acórdão para restabelecer a sentença de primeiro grau.

4. No entanto, para que se caracterize a obrigação de indenizar, é preciso que, além da ilicitude da conduta, exsurja como efeito dano a bem jurídico tutelado, acarretando, efetivamente, prejuízo de cunho patrimonial ou moral, não sendo suficiente tão somente a prática de um fato *contra legem* ou *contra jus*, ou que contrarie o padrão jurídico das condutas. (RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade Civil**. 5 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 68)



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

No caso em exame, a Corte local apurou que as cobranças eram realizadas por meio de correspondências discretas e lacradas, assim também que não houve a inscrição do nome da autora em cadastro de órgãos de proteção ao crédito, além de que o envio das cobranças havia cessado anteriormente ao ajuizamento da ação.

Com efeito, mero aborrecimento, mágoa ou excesso de sensibilidade por parte de quem afirma dano moral, por serem inerentes à vida em sociedade, são insuficientes à caracterização do abalo, tendo em vista que esta depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido:

O que configura e o que não configura o dano moral? Na falta de critérios objetivos, essa questão vem se tornando tormentosa na doutrina e na jurisprudência, levando o julgador a situação de perplexidade. Ultrapassadas as fases da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos, agora, o risco de ingressar na fase da sua industrialização, onde o aborrecimento banal ou mera sensibilidade são apresentados como dano moral, em busca de indenizações milionárias.

Este é um dos domínios onde mais necessárias se tornam as regras da boa prudência, do bom-senso prático, da justa medida das coisas, da criteriosa ponderação das realidades da vida. Tenho entendido que, na solução dessa questão, cumpre ao juiz seguir a trilha da *lógica do razoável*, em busca da concepção ético-jurídica dominante na sociedade. Deve tomar por paradigma o cidadão que se coloca a igual distância do homem frio, insensível, e o homem de extrema sensibilidade.

"A gravidade do dano - pondera Antunes Varela - há de medir-se por um padrão *objetivo* (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não a luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á *em função da tutela do direito*: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária do lesado" (*Das obrigações em geral*, 8ª ed., Almedina, p. 617).

Dissemos linhas atrás que *dano moral*, à luz da Constituição vigente, nada mais é do que agressão à dignidade humana. Que consequências podem ser extraídas daí? A primeira diz respeito à própria configuração do dano moral. Se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade.

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral, a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.

Dor, vexame, sofrimento e humilhação são consequência e não causa.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Assim como a febre é o efeito de uma agressão orgânica, dor, vexame e sofrimento só poderão ser considerados dano moral quando tiverem por uma causa *uma agressão à dignidade de alguém*.

Como julgador, há mais de 35 anos, tenho utilizado como critério aferidor do dano moral se, no caso concreto, houve alguma agressão à dignidade daquele que se diz ofendido (dano moral em sentido estrito e, por isso, o mais grave) ou, pelo menos, se houve alguma agressão, mínima que seja, a um bem integrante da sua personalidade (nome, honra, imagem, reputação etc). Sem que isso tenha ocorrido, não haverá que se falar em dano moral, por mais triste e aborrecido que alega estar aquele que pleiteia a indenização. (CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, ps. 86-87)

O dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois esses estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano.

[...]

O direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente. Por exemplo: se vemos alguém atropelar outrem, não estamos legitimados para reclamar indenização, mesmo quando esse fato nos provoque grande dor. Mas, se houver relação de parentesco próximo entre nós e a vítima, seremos lesados indiretos. Logo, os lesados indiretos e a vítima poderão reclamar a reparação pecuniária em razão de dano moral, embora não peçam um preço para a dor que sentem ou sentiram, mas tão somente, que se lhes outorgue um meio de atenuar, em parte, as consequências da lesão jurídica por eles sofrida (Eduardo Zannoni, *El dano en la responsabilidad civil*, Buenos Aires, Ed. Astrea, 1982, p. 234 e 235).

[...]

Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavaliere, com razão, que só se deve reputar como dano moral "a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são tão intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo" (*Programa*, cit., p. 78).

[...]

Exemplar o art. 496 do Código Civil português, *verbis*: "Na fixação da indenização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam tutela do direito". Assim, somente o dano moral razoavelmente grave deve ser indenizado. "O que se há de exigir como pressuposto comum da reparabilidade do dano não patrimonial, incluído, pois, o moral, é a gravidade, além da ilicitude. Se não teve gravidade o dano, não se há pensar em indenização. *De minimis non curat praetor*" (Pontes de Miranda, *Tratado*, cit., t. 26, p. 34-5, § 3.108, n. 2).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

A propósito, decidiu o Superior Tribunal de Justiça que incômodos ou dissabores limitados à indignação da pessoa e sem qualquer repercussão no mundo exterior não configuram dano moral. (GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2011, ps. 650-652)

Nesse sentido é a jurisprudência da Casa:

RECURSO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMÓVEL - DEFEITO DE CONSTRUÇÃO - INFILTRAÇÕES EM APARTAMENTO - POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO - CONSTATAÇÃO, PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS - LAMENTÁVEL DISSABOR - DANO MORAL - NÃO CARACTERIZADO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

I - As recentes orientações desta Corte Superior, a qual alinha-se esta Relatoria, caminham no sentido de se afastar indenizações por danos morais nas hipóteses em que há, na realidade, aborrecimento, a que todos estão sujeitos.

II - Na verdade, a vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral. Assim, não é possível se considerar meros incômodos como ensejadores de danos morais, sendo certo que só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar.

III - No caso, a infiltração ocorrida no apartamento dos ora recorrentes, embora tenha causado, é certo, frustração em sua utilização, não justifica, por si só, indenização por danos morais.

Isso porque, embora os defeitos na construção do bem imóvel tenham sido constatados pelas Instâncias ordinárias, tais circunstâncias, não tornaram o imóvel impróprio para o uso.

IV - Recurso especial improvido.

(REsp 1234549/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/12/2011, DJe 10/02/2012)

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. NOTIFICAÇÃO FEITA PELO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO A CORRENTISTA, COMUNICANDO-LHE O INTENTO DE NÃO MAIS RENOVAR O CONTRATO DE ABERTURA DE CRÉDITO. EXERCÍCIO REGULAR DE UM DIREITO. MERO ABORRECIMENTO INSUSCETÍVEL DE EMBASAR O PLEITO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL.

[...]

- Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.

Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 303396/PB, Rel. Ministro BARROS MONTEIRO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2002, DJ 24/02/2003, p. 238)

AGRAVO REGIMENTAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E RESPONSABILIDADE CIVIL. PARA A DEMONSTRAÇÃO DO DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL, NOS TERMOS DO § 2º, DO ARTIGO 255 DO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

REGIMENTO INTERNO DO STJ, É NECESSÁRIO O CONFRONTO ENTRE TRECHOS DO ACÓRDÃO RECORRIDO E O DAS DECISÕES APONTADAS COMO DIVERGENTES. MERO DISSABOR NÃO É SUFICIENTE PARA ENSEJAR OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR POR DANOS MORAIS. NOS TERMOS DA SÚMULA 83 DESTA TRIBUNAL, NÃO SE CONHECE DE RECURSO FUNDADO EM DIVERGÊNCIA QUANDO ORIENTAÇÃO DESTA CORTE SE FIRMOU NO MESMO SENTIDO DA DECISÃO RECORRIDA. RECURSO MANIFESTAMENTE INFUNDADO. APLICAÇÃO DA MULTA PREVISTA NO ARTIGO 557, § 2º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. AGRAVO IMPROVIDO.

(AgRg no Ag 1054587/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 12/05/2009, DJe 25/05/2009)

5. No caso, o Tribunal de origem constatou que "não guarda qualquer procedência a motivação nuclear da pretensão indenizatória que se fundamenta no texto da referida correspondência enviada pela requerida a autora, no sentido de que a mesma criou um clima de desconfiança, arranhando a boa imagem e boa fama", pois "a situação colocada pela ora embargante de que se instalara a desconfiança sobre sua conduta, não passa de mera criação cerebrina na ausência de melhor substrato argumentativo, máxime que a citada missiva a tal não conduz".

Desse modo, fica límpido que a decisão tomada pelo Tribunal de origem decorreu de fundamentada convicção amparada na análise dos elementos existentes nos autos, de modo que a eventual revisão da decisão recorrida esbarraria no óbice intransponível imposto pela Súmula 7 desta Corte:

Indenização. Dano moral. Cobrança indevida de débito. Ausência de prova. Súmula nº 7 da Corte.

1. Não comprovadas as alegações da inicial para justificar a indenização, presente a Súmula nº 7 da Corte, o resultado é de improcedência.

2. Recurso especial não conhecido.

(REsp 694.057/PB, Rel. Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/11/2006, DJ 12/02/2007, p. 258)

6. Diante do exposto, nego provimento ao recurso especial.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2007/0035728-7 PROCESSO ELETRÔNICO REsp 944.308 / PR

Números Origem: 10742000 1553773 7312000

PAUTA: 06/03/2012

JULGADO: 06/03/2012
SEGREDO DE JUSTIÇA

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. MARIA CELIA MENDONÇA

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : M S - MENOR IMPÚBERE
REPR. POR : M E S
ADVOGADO : MÁRCIA REGINA NUNES DE SOUZA VALEIXO
RECORRIDO : TELEPAR CELULAR S/A
ADVOGADO : FABIULA SCHMIDT E OUTRO(S)

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.