



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2017.0000919712

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1006003-54.2015.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados SÃO PAULO FUTEBOL CLUBE e FÁTIMA APARECIDA MARTINI.

ACORDAM, em 9ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COSTA NETTO (Presidente sem voto), GALDINO TOLEDO JÚNIOR E ALEXANDRE LAZZARINI.

São Paulo, 28 de novembro de 2017.

MARIELLA FERRAZ DE ARRUDA POLLICE NOGUEIRA
RELATORA
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO Nº 1006003-54.2015.8.26.0704

Relatora: Mariella Ferraz de Arruda Pollice Nogueira

Órgão Julgador: 9ª Câmara de Direito Privado

APELANTE: SÃO PAULO FUTEBOL CLUBE

APELADO: FATIMA APARECIDA MARTINI

COMARCA: FORO REGIONAL BUTANTÃ

JUIZ PROLATOR: JULIANA MORAIS BICUDO

VOTO N.º 633

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. Exclusão da autora de programa “sócio torcedor” disponibilizado pelo SPFC, sob falsa justificativa de inadimplência, quando a real motivação foi a atribuição de comportamento “anti são paulino” à autora. **ILÍCITO VERIFICADO.** Prova produzida que ampara a conclusão de primeiro grau quanto ao bloqueio aos serviços terem ocorrido antes do vencimento da parcela de julho/2015, não se estabelecendo nexo entre o débito e o comportamento de exclusão promovido pela ré. Sucessivas comunicações que foram mantidas pelo *chat* da ré que acabaram confirmando a exclusão pela atribuição da conduta contrária ao regulamento por parte da autora. Violação à boa fé e lealdade que se espera nas relações de consumo, não apenas pela prestação de informações contraditórias e evasivas à autora, obstando a possibilidade de pagamento da parcela que estava em aberto, como pela imposição de punição por suposta infração que sequer lhe foi previamente comunicada. Publicização do evento pela autora em rede social e imprensa que ocorreu após a exclusão e não afasta a ilicitude do comportamento da ré, que diante do questionamento apresentou versão não verdadeira dos fatos com o propósito de imputar exclusiva responsabilidade à autora pela exclusão e se poupar das críticas quanto a se tratar de banimento decorrente da expressão da opinião e pensamento por parte da torcedora. Comportamento da autora, que se tido como ofensivo pelo clube e seus dirigentes, deveria ter sido combatido pelos meios legais, não autorizando a exclusão sem prévio procedimento que assegurasse contraditório e defesa. **DANO MORAL VERIFICADO.** Justifica-se a percepção de violação à moral da autora, não apenas pela exposição pública da condição que lhe foi imputada de inadimplente, mas dos sentimentos negativos derivados de todo o episódio, aptos a causar abalo psicológico. Indenização fixada com moderação e proporcionalidade. Manutenção. **RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. RECURSO ADESIVO IMPROVIDO.**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta por SÃO PAULO FUTEBOL CLUBE contra a r. sentença de fls. 269/273, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente ação de Indenização por Danos Morais ajuizada por FATIMA APARECIDA MARTINI, condenando o requerido a pagar indenização no valor de R\$ 7.000,00, atualizado monetariamente e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, ambos da data da sentença, arcando, ainda, com custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Recorrem ambas as partes, a autora adesivamente.

O SPFC alega inexistência de ato ilícito e dano moral, tendo em vista que a apelada sempre obteve respostas aos questionamentos através dos canais de contato que disponibiliza aos integrantes do programa sócio torcedor, razão pela qual interpôs a demanda se referindo aos motivos que levaram a suspensão, não havendo que se falar em violação do dever de informação.

Sustenta que foi a apelada quem trouxe a público a questão, fazendo publicações pessoais do ocorrido na internet sem qualquer tipo de restrição, comentando o ocorrido com apresentadores do programa de rádio e com outros jornalistas, fomentando polêmica sobre o tema. Aduz que a declaração prestada por seu representante refletiu a realidade, pelo fato da apelada estar inadimplente com as mensalidades dos meses de maio e junho de 2015, por problemas no cartão de crédito, sendo o bloqueio efetuado automaticamente pelo sistema sócio torcedor, e que seu representante concedeu entrevista porque a apelada tornou a situação pública, se referindo ao motivo da suspensão para fins de esclarecimento dos fatos, tendo omitido a conduta “anti são paulina”, objeto de postagens ofensivas que realizou, justamente para não atentar contra sua imagem.

Defende que a ofensa aos dirigentes do clube e funcionários atenta contra os princípios do clube. Refuta a ocorrência de ato ilícito e abalo moral, afirmando que agiu no cumprimento de dever legal. Continua que, tão logo a apelada encaminhou o *e-mail*, sua situação foi analisada e o cadastro reativado. Busca, portanto, a reforma do julgado, com o afastamento da indenização, ou a assim não se entender, sua redução para valor de R\$ 1.000,00 (fls. 276/291).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A autora, em seu recurso adesivo, defende a majoração da indenização, afirmando que a jurisprudência, em casos análogos, tem fixado valor superior ao aplicado pelo juízo “a quo”. Busca a reforma do julgado para a elevação da indenização por danos morais (fls. 334/342).

Recursos regularmente processados e contrariados as fls. 302/311 e 349/356.

É O RELATÓRIO.

Não há no comportamento extrajudicial do clube de buscar contato com a autora para solucionar o conflito, propósito incompatível com o de interposição de recurso, pois a composição pode ser efetuada a qualquer tempo, até mesmo após o trânsito em julgado. Assim, afasto a preliminar de aquiescência tácita à decisão judicial.

A sentença deu adequada solução à lide e deve ser integralmente mantida.

A autora é integrante do programa “Sócio Torcedor” disponibilizado pelo São Paulo Futebol Clube, e ao buscar realizar compra de ingresso de jogo no dia 23/7/2015, sem sucesso, iniciou contatos com o serviço de atendimento disponibilizado pelo programa, quando passou a receber informações desconstruídas sobre a motivação do bloqueio.

A afirmação do clube de que agiu com licitude e no estrito cumprimento no estrito dever legal de zelar pela associação não pode ser aceita.

A sentença, de maneira detalhada, elencou passo a passo as informações fornecidas pelo clube à torcedora, e pela simples leitura das conversas mantidas pelo *chat* de atendimento não há como se afastar a conclusão de que houve efetiva violação ao dever de informação e transparência indispensáveis à relação de consumo estabelecida entre as partes (fls. 20/33).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Restou incontroverso que a autora apenas soube do bloqueio de seu acesso quando tentou adquirir o ingresso de partida de futebol, em 23/7/2015. O clube alegou, mas não comprovou que o sistema estava inoperante no dia 23/7/2015. E pelo simples confronto das datas não havia como se estabelecer qualquer nexos entre o bloqueio e a alegada inadimplência, já que a prestação que não foi paga foi a de 27/7/2015, ou seja, data posterior às restrições impostas pelo clube à torcedora.

Se isso não bastasse, as mesmas conversas revelam as inúmeras tentativas da autora em regularizar a pendência financeira, solicitando encaminhamento de boleto bancário, prática que já havia sido adotada em momento antecedente sem qualquer problema, com envio no mesmo dia (fls. 72, referindo-se a parcelas de maio e junho, que foram quitadas), mas a providência não foi adotada neste momento pelo SPFC, e a razão fica clara quando se observa que o bloqueio não foi derivado deste evento, pois o próprio clube admitiu, na comunicação de fls. 31/33, de 11/8/2015, que “... o cadastro foi inativado por motivo de conduta anti são paulina conforme consta no regulamento do sócio torcedor cláusula 2.11”

E diante dessa constatação, bem andou a juíza “a quo” ao concluir pela violação por parte do clube de deveres elementares de boa fé e lealdade nas relações de consumo, ao promover a inativação do cadastro da autora sem qualquer comunicação prévia, de forma a lhe assegurar oportunidade de conhecimento e defesa quanto aos atos irregulares que lhe estavam sendo imputados, pois mesmo quando afirmado que a exclusão foi motivada por conduta “anti são paulina”, não foi trazido qualquer esclarecimento quanto à conduta efetivamente atribuída à autora que pudesse resultar na violação ao dispositivo invocado e consequente punição.

Se as postagens realizadas pela autora com críticas a dirigente do clube foram por ele recebidas como ofensivas, pelo uso de palavras de baixo calão, caberia ao SPFC ou àquele diretamente afetado pelas críticas se valer dos meios legais para superar o episódio, e não simplesmente adotar providências punitivas que, sem mínimo procedimento capaz de assegurar contraditório e defesa, acabaram por se revelar arbitrárias.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

E no mesmo comportamento vicioso incorreu o clube quando deixou de dar informações claras e coerentes quanto ao evento que resultou em sua exclusão/bloqueio, criando embaraço ao pagamento da mensalidade de julho/2017 pela autora, de forma a mantê-la em situação de inadimplência que teria sido rapidamente superada pelo encaminhamento de boleto de pagamento, volto a destacar, prática que já tinha sido utilizada anteriormente sem qualquer obstáculo, como mecanismo para legitimar sua conduta antecedente e poupar-se das críticas a que foi submetido.

É fato que a autora, ao levar o incidente para a internet, ampliou o debate sobre o tema, aumentando a polêmica e com ela, sujeitando-se a críticas de pessoas diversas, comportamento, infelizmente, comum nos dias de hoje, onde todos parecem ter uma opinião sobre tudo. Contudo, não é difícil perceber que a medida extremada ocorreu após a notícia de que já não conseguia manter comunicação pelo canal de atendimento (fls. 49), o que a levou a denunciar o comportamento que reputou abusivo, de se estabelecer a punição de exclusão por força de críticas efetivadas ao clube, especialmente porque a percepção gerada pela conduta adotada pelo clube até aquele momento era de que, não fosse essa exposição, possivelmente a autora não teria sido reintegrada ao programa do torcedor, o que se deu após a publicação da matéria jornalística.

E nesse aspecto, a justificativa apresentada pelo clube quanto a ter afirmado a inadimplência como causa de exclusão para evitar maior constrangimento à autora é pueril, não apenas porque, como já estabelecido no julgado, não foi essa a razão originária do bloqueio, tratando-se, portanto, de afirmação não verdadeira, como pelo fato de alardear a inadimplência de alguém está longe de revelar preocupação com sua moral, antes, ficando evidenciada que o objetivo da alegação era afastar crítica da imprensa gerada pelo episódio de que o comportamento do clube seria antidemocrático e violador da liberdade de expressão e manifestação do pensamento, o que se extrai, por exemplo, das reportagens de fls. 50 e 54, mencionando “tolerância zero” do clube a críticas, ou mesmo a menção à imposição de banimento à torcedora que efetuou a crítica.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quanto ao tema, foi destacado pela sentença o comentário do representante do clube “... o representante do réu, na matéria jornalística de 12.8.2015, negou qualquer relação entre a suspensão do serviço e as críticas externadas pela autora, dizendo: *“Imagine que o São Paulo excluiria alguém só porque a pessoa fez alguma crítica na internet. Claro que não, todo mundo tem o direito de ter opiniões (fls. 50)”* (fls. 272).

Por todas essas razões, bem andou a magistrada ao estabelecer a prática de ato ilícito pelo clube e com ele o dever de indenizar os danos causados à autora, que decorrem, não apenas da exposição pública da condição que lhe foi imputada de inadimplente, mas dos sentimentos negativos derivados de todo o episódio, causando aborrecimento, tristeza, indignação, frustração, menosvalia decorrente do tratamento imposto à autora como consumidora e torcedora ativa do clube, afetando-a em aspecto que lhe era significativo, qual seja, a vinculação ao programa Sócio Torcedor e ao exercício dos direitos inerentes a essa condição, entre elas a aquisição de ingressos aos jogos do São Paulo. Os sentimentos lesionados se mostraram aptos a causar dor, padecimento, sendo suficientes ao reconhecimento do dano extrapatrimonial.

E na fixação da indenização, tem-se que igualmente a sentença arbitrou de forma adequada o valor devido. Esclarecedor sobre o tema é o precedente julgado pelo Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual *“o arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso”* (STJ, REsp n. 173.366- SP, 4ª Turma, j. 03-12-1998, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).

Esses parâmetros foram bem sopesados no caso concreto, com consideração da capacidade econômica das partes, a intensidade e repercussão da ofensa, o propósito didático da penalidade, de forma a incutir temor que coíba novas ofensas, não se justificando, quer a majoração pretendida pela autora, com invocação de valores que se revelam excessivos em relação aos fatos noticiados, quer a diminuição buscada pela ré, o que tornaria insignificante o ressarcimento imposto.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, impõe-se a integral manutenção da sentença de primeiro grau, e na medida em que ambas as partes sucumbiram em suas irresignações recursais, mantenho inalterada a verba sucumbencial estabelecida na sentença.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO A AMBOS OS RECURSOS.**

MARIELLA FERRAZ DE ARRUDA POLLICE NOGUEIRA
RELATORA