



Número: **0001609-90.2015.8.14.0013**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **2ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargadora LUANA DE NAZARETH AMARAL HENRIQUES SANTALICES**

Última distribuição : **14/09/2023**

Valor da causa: **R\$ 29,90**

Processo referência: **0001609-90.2015.8.14.0013**

Assuntos: **Perdas e Danos**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Procurador/Terceiro vinculado
TIM CELULAR S.A. (APELANTE)	CARLOS FERNANDO DE SIQUEIRA CASTRO (ADVOGADO) CASSIO CHAVES CUNHA (ADVOGADO) CARLOS ROBERTO DE SIQUEIRA CASTRO (ADVOGADO)
SILVANA DO SOCORRO CORREIA DO NASCIMENTO (APELADO)	

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
18385697	06/03/2024 09:59	Acórdão	Acórdão
17989778	06/03/2024 09:59	Relatório	Relatório
17989779	06/03/2024 09:59	Voto do Magistrado	Voto
17989780	06/03/2024 09:59	Ementa	Ementa

[\[http://pje.tjpa.jus.br/pje-2g/\]](http://pje.tjpa.jus.br/pje-2g/)

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0001609-90.2015.8.14.0013

APELANTE: TIM CELULAR S.A.

APELADO: SILVANA DO SOCORRO CORREIA DO NASCIMENTO
REPRESENTANTE: DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DO PARA

RELATOR(A): Desembargadora LUANA DE NAZARETH AMARAL HENRIQUES SANTALICES

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS. SERVIÇO DE TELEFONIA NÃO CONTRATADO PELO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. COBRANÇA INDEVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECORRENTE QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS QUE LHE CABIA POR FORÇA DO ART. 373, II, DO CPC. ART. 14 DO CDC. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA PELO QUAL O AUTOR ESTAVA SENDO COBRADO. *QUANTUM* DO DANO MORAL. MANUTENÇÃO DO VALOR EM R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS). RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Desembargadores membros da 2ª Turma de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, em Sessão Ordinária no Plenário Virtual, por unanimidade de votos, em **CONHECER** e **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, nos termos do voto do Relator.

Belém, datado e assinado digitalmente.

LUANA DE NAZARETH A. H. SANTALICES

Desembargadora Relatora



RELATÓRIO

Trata-se de **APELAÇÃO CÍVEL** interposta por **TIM CELULAR S.A.**, inconformado com a sentença prolatada pelo Juízo da 2ª Vara Cível e Empresarial da Comarca de Capanema que, nos autos da **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS**, movida por **SILVANA DO SOCORRO CORREIA DO NASCIMENTO**, julgou procedente a ação, nos seguintes termos *in verbis* (Num. 3338954 - Pág. 1/2):

“Frente à revelia da requerida, presumo verdadeiros os fatos articulados na inicial e julgo antecipadamente a lide.

Destarte, tenho por incontroverso a negativação indevida do nome da requerente no cadastro de inadimplentes.

Outrossim, conforme jurisprudência pacífica do STJ, no caso de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, o dano moral é in re ipsa. (...)

Isto posto, julgo procedente a demanda para, confirmando a liminar deferida initio litis, julgar procedente a demanda para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes e condenar a requerida a indenizar a requerente pelos danos morais decorrentes da negativação indevida de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito que, diante da jurisprudência do STJ, fixo em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) atualizado pela SELIC a partir da citação.

Condeno ainda a requerida nas custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação.”

Inconformada, a parte ré interpôs recurso de Apelação (Num. 3338955 - Pág. 1/33), alegando em síntese a inexistência de ato ilícito praticado pela empresa de telefonia, bem como inexistência de danos morais indenizáveis, vez que houve apenas mero aborrecimento, não hábeis a provocar os danos morais alegados.

Ademais, aduz haver inexistência de responsabilidade da apelante, em razão da não comprovação do nexos de causalidade e dos fatos constitutivos do direito alegado pelo autor.

Portanto, requer ao final a reforma da sentença, para que sejam julgados improcedentes os pedidos da exordial, e subsidiariamente, minorado o *quantum* indenizatório.

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou Contrarrazões recursais, postulando pelo total improvimento recursal, para manutenção *in totum* da sentença recorrida (Num. 3338957 - Pág. 1/8).

Coube-me a relatoria do feito por redistribuição.

É o relatório que encaminho para inclusão no Plenário Virtual.

Belém, datado e assinado digitalmente.



LUANA DE NAZARETH A. H. SANTALICES

Desembargadora Relatora

VOTO

O recurso é cabível, tempestivo, tendo sido preenchidos os demais pressupostos de admissibilidade, razão pela qual, conheço da presente apelação.

Cinge-se a controvérsia recursal no alegado desacerto da sentença, que declarou a inexistência do débito e condenou a empresa de telefonia à indenização por danos morais, tendo em vista que o consumidor alegou estar sendo cobrado por débitos de serviço que jamais contratou, tendo seu nome inscrito indevidamente nos cadastros de proteção ao crédito.

Pois bem.

No que tange ao pedido de cancelamento dos débitos por linha telefônica desconhecida do consumidor, tratando-se de fato negativo, uma vez que a parte autora diz não ter solicitado, caberia à acionada a demonstração de que tais serviços foram contratados, disponibilizados e utilizados pelo consumidor, seja pela impossibilidade de a autora provar o fato negativo, seja pela inversão do ônus da prova.

Sabe-se, que em se tratando de causa envolvendo Direito do Consumidor, impera em benefício deste a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

In casu, não se desincumbiu a ré do ônus que lhe competia, uma vez que não há nos autos qualquer prova juntada, suficiente à demonstração de que o serviço houvera sido contratado, disponibilizado e utilizado pelo consumidor.

Destarte, a irregularidade indicada na exordial não foi em momento algum, devidamente esclarecida e/ou afastada pela parte ré, ônus que lhe cabia por força do art. 373, II, do CPC. Dessa forma, a existência de falha no serviço prestado restou nítida no caso em tela.

Nesse sentido, há muito sedimentada a jurisprudência pátria:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. SERVIÇOS TELEFONIA NÃO CONTRATADO. FALHA NA PRESTAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. COBRANÇA INDEVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. A recorrente não se desincumbiu do ônus que lhe cabia por força do art. 373, II, do CPC/2015, pois, em momento algum, comprovou a contratação do serviço de telefonia pelo qual o autor estava sendo cobrado; - Constatada falha em sua atuação, a demandada deverá responder objetivamente pelos danos causados ao apelado, nos termos do art. 14, do CDC; - Os danos morais foram corretamente identificados pelo o Juízo a quo no desconforto, nas inquietações e no desassossego que o consumidor teve que suportar com as cobranças indevidas da recorrente e, além disso, com a suspensão do serviço de internet pelo qual estava regularmente pagando; - Considerando a jurisprudência pátria e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, apropriada é a manutenção da indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais); RECURSO CONHECIDO E



DESPROVIDO. (TJ-AM - AC: 06069450220198040001 AM 0606945-02.2019.8.04.0001, Relator: Ari Jorge Moutinho da Costa, Data de Julgamento: 15/03/2021, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 16/03/2021).

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE TELEFONIA. **COBRANÇA INDEVIDA POR SERVIÇO NÃO CONTRATADO**. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DAS RÉS. **1- Falha na prestação do serviço. Ausência de provas no sentido da efetiva contratação do serviço OI CONTA TOTAL PROFISSIONAL e regularidade das cobranças efetuadas, ônus que incumbia à ré, nos termos do art. 373, II, do CPC.** 2- Cancelamento do contrato e das cobranças efetuadas. 3- Suspensão de serviço e inscrição nos cadastros restritivos. 4- Dano moral configurado. 5- Verba compensatória arbitrada em R\$ 10.000,00 que deve ser mantida, eis que em observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de acordo com as circunstâncias do caso concreto, eis que houve suspensão indevida do serviço de telefonia. 6- Majoração dos honorários advocatícios em grau recursal. 7- RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS. (TJ-RJ - APL: 01296186820158190001, Relator: Des(a). JDS JOÃO BATISTA DAMASCENO, Data de Julgamento: 04/12/2019, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL).

Em virtude disso, a apelante deverá responder objetivamente pelos danos causados ao apelado, como bem-disposto na sentença recorrida, nos termos do art. 14, do CDC, *in 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.

Ademais, os danos morais foram corretamente identificados pelo Juízo *a quo* no desconforto, nas inquietações e no desassossego que o consumidor teve que suportar com as cobranças indevidas da recorrente e, além disso, com a inscrição de seu nome nos cadastros de proteção ao crédito.

Deste modo, assim como o juízo *a quo*, entendo que o réu não logrou êxito em comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, portanto, não se desincumbiu do seu ônus probatório.

Diante do exposto, mostra-se evidente a necessidade de declaração inexistência dos débitos, bem como o dano e o dever de indenizar da parte ré, por não se tratar de mero aborrecimento, já que a parte autora sofreu cobranças por linha telefônica que jamais contratou.

Logo, em relação ao dano moral, restou configurado, uma vez que é latente que a parte recorrida teve a perda de sua tranquilidade em razão do desfalque no seu orçamento, gerado por um problema que não deu causa e nem sequer sabia da existência, o que enseja a sua reparação.

Nesse contexto, a indenização por dano moral deve observar o caráter punitivo-pedagógico do Direito, ressaltando que as práticas adotadas para punição, visam fortalecer pontos como a prudência, o respeito e o zelo, por parte do ofensor, uma vez que se baseia nos princípios da



dignidade humana e na garantia dos direitos fundamentais.

Além disso, ela objetiva combater impunidade, uma vez que expõe ao corpo social, todo o fato ocorrido e as medidas tomadas.

Também cabe assinalar que a indenização deve observar aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e arbitrada com moderação, a fim de evitar o enriquecimento sem causa. Deste modo, estando configurado o dever do apelante/réu indenizar a parte autora/apelada, cumpre-se debater acerca do arbitramento do montante indenizatório.

Com relação ao valor arbitrado a título de danos morais, verifica-se que o ordenamento pátrio não possui critérios taxativos aptos de nortear a quantificação deste tipo de indenização, razão pela qual a fixação do montante devido deve levar em consideração o grau da responsabilidade atribuída ao réu, a extensão dos danos sofridos pela vítima, bem como a condição social e econômica do ofendido e do ofensor.

A quantificação fica sujeita, portanto, a juízo ponderativo, devendo atender aos fins a que se presta, aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, não podendo, contudo, representar, enriquecimento sem causa da parte lesada.

Assim, e levando em conta as condições econômicas e sociais da ofendida e do causador da ofensa; a gravidade potencial da falta cometida; o caráter coercitivo e pedagógico da indenização; os princípios da proporcionalidade e razoabilidade; tratando-se de dano moral puro; e que a reparação não pode servir de causa a enriquecimento injustificado, entendo que a decisão do juízo *a quo* está em consonância com precedentes jurisprudenciais pátrios em casos semelhantes:

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO CUMULADO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA DE EVIDÊNCIA. PORTABILIDADE DOS SERVIÇOS DE BANDA LARGA DA INTERNET E TELEFONIA FIXA. DESCONTINUIDADE REPENTINA E, SEM PRÉVIO AVISO, DO SERVIÇO DE TELEFONIA A PARTIR DE 21.12.2021. DIVERSAS TENTATIVAS INFRUTÍFERAS DE SOLUCIONAR O PROBLEMA, INCLUSIVE APÓS REGISTROS DE RECLAMAÇÃO NA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - A.N.A.T.E.L., QUE PERDUROU POR MAIS DE 13 (TREZE) MESES. INTERRUÇÃO, EM 26.01.2023 E QUANDO JÁ CITADA A RÉ, TAMBÉM, DO FORNECIMENTO DE BANDA LARGA DE INTERNET, QUE FOI CONTRATADO CONJUNTAMENTE COM O SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA, JÁ INTERROMPIDO HÁ MAIS DE (13) TREZE MESES. CONCESSÃO DA TUTELA ANTECIPATÓRIA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DISPENSA PELA RÉ DA PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL. NÃO DEMONSTRAÇÃO DA REGULARIZAÇÃO DOS SERVIÇOS. FALTA DE ESCLARECIMENTO SEQUER QUANTO AO TRATAMENTO DADO ÀS INÚMERAS RECLAMAÇÕES ADMINISTRATIVAS DA CONSUMIDORA. TOTAL DESCASO E DESRESPEITO AO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ARTIGO 14 DO C.D.C. **DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM ARBITRADO EM R\$15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) QUE DEVE SER MANTIDO, DIANTE DA ESPECIFICIDADE DA PROBLEMÁTICA CAUSADA PELA RÉ. CONFORMIDADE COM PRECEDENTES DESTES T.J.R.J., EM CASOS ANÁLOGOS, CUJO VALOR ATENDE AO INTUITO REPARATÓRIO-PEDAGÓGICO. SÚMULA 343 DESTA CORTE. MANUTENÇÃO INTEGRAL DA SENTENÇA. FIXAÇÃO DE ÔNUS SUCUMBENCIAIS. (TJ-RJ - APL:**



08047258820238190001 202300164119, Relator: Des(a). MAFALDA LUCHESE, Data de Julgamento: 21/09/2023, VIGESIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIG, Data de Publicação: 28/09/2023)

CONSUMIDOR. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO CUMULADA COM DANOS MORAIS. **COBRANÇA DE DÍVIDA ORIUNDA DE CONTRATO NÃO CELEBRADO. CONSTATAÇÃO.** RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. DANO MORAL IN RE IPSA. VALOR ADEQUADO PARA A INDENIZAÇÃO. CONSUMIDOR E PESSOA COM DEFICIÊNCIA. (...) **É assente a falha na prestação do serviço da empresa de telefonia apelada, posto que contratou serviço em nome de quem verdadeiramente não o requereu, sendo cabível a indenização por compensação dos danos morais; (...) Apelação desprovida. Trecho do voto: "Sedimentadas essas premissas e, considerando as peculiaridades das partes - com a hipossuficiência da demandante, pessoa com deficiência, bem como a capacidade econômica da apelante Claro S/A -, a dificuldade em resolução pela via administrativa e o consequente desvio de tempo produtivo, - entendo como justo e adequado o valor arbitrado pelo juízo da origem, no patamar de R\$10.000,00 (dez mil reais).** (TJAM, Apelação Cível n. 0647058-95.2019.8.04.0001; Relator: Wellington José de Araújo; Órgão julgador: Segunda Câmara Cível; Data do julgamento: 25/02/2021; Data de registro: 25/02/2021)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET MOVÉL. INTERRUÇÃO INDEVIDA DO FORNECIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO.** TERMO A QUO DOS JUROS DE MORA DEVIDAMENTE FIXADO. Demanda objetivando a condenação da Ré a restabelecer o fornecimento dos serviços de telefonia e internet móvel, que teriam sido indevidamente interrompidos, apesar de adimplidas as faturas. Sentença de procedência. Apelação da parte Ré pugnando pelo julgamento de improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução do valor da indenização, bem como pela modificação do termo "a quo" dos juros de mora, uma vez que os juros, no caso de reparação por dano moral, devem fluir do arbitramento. Relação entre as partes que é de consumo pelo que responde a Ré, de forma objetiva, pelos danos causados ao consumidor. Falha na prestação do serviço configurada. Interrupção indevida dos serviços essenciais (telefonia e internet) por meses, embora as faturas estivessem adimplidas, ainda que com atraso. Dano moral configurado. **Valor arbitrado, R\$10.000,00 (dez mil reais), que está de acordo com as peculiaridades do caso concreto, com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e em consonância com a jurisprudência desta Corte, pelo que não deve ser reduzido. Incidência da Súmula 343 desta Corte. Termo "a quo" dos juros de mora do dano moral corretamente fixado.** Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. Recurso conhecido e desprovido. (TJ-RJ - APL: 00156671420168190211, Relator: Des(a). LÚCIO DURANTE, Data de Julgamento: 10/12/2019, DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL)

Entendo, pois, devida a reparação dos danos morais ao consumidor autor, bem como considero razoável e proporcional seu arbitramento no patamar de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), tendo em vista que o consumidor, além de ter sido cobrado por serviço que jamais contratou, ainda teve



seu nome inscrito indevidamente nos cadastros de proteção ao crédito.

Ante o exposto, **CONHEÇO** e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de Apelação, mantendo a sentença objurgada em todos os seus termos, por escorreita, conforme fundamentação alhures.

Nos termos do art. 85, §§ 2º, 3º, e 11, do CPC, majoro os honorários sucumbenciais devidos ao patrono da parte apelada, para 20% do proveito econômico.

É como voto.

Belém, datado e assinado digitalmente.

LUANA DE NAZARETH A. H. SANTALICES

Desembargadora Relatora

Belém, 06/03/2024



Trata-se de **APELAÇÃO CÍVEL** interposta por **TIM CELULAR S.A.**, inconformado com a sentença prolatada pelo Juízo da 2ª Vara Cível e Empresarial da Comarca de Capanema que, nos autos da **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS**, movida por **SILVANA DO SOCORRO CORREIA DO NASCIMENTO**, julgou procedente a ação, nos seguintes termos *in verbis* (Num. 3338954 - Pág. 1/2):

“Frente à revelia da requerida, presumo verdadeiros os fatos articulados na inicial e julgo antecipadamente a lide.

Destarte, tenho por incontroverso a negativação indevida do nome da requerente no cadastro de inadimplentes.

Outrossim, conforme jurisprudência pacífica do STJ, no caso de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, o dano moral é in re ipsa. (...)

Isto posto, julgo procedente a demanda para, confirmando a liminar deferida initio litis, julgar procedente a demanda para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes e condenar a requerida a indenizar a requerente pelos danos morais decorrentes da negativação indevida de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito que, diante da jurisprudência do STJ, fixo em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) atualizado pela SELIC a partir da citação.

Condene ainda a requerida nas custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação.”.

Inconformada, a parte ré interpôs recurso de Apelação (Num. 3338955 - Pág. 1/33), alegando em síntese a inexistência de ato ilícito praticado pela empresa de telefonia, bem como inexistência de danos morais indenizáveis, vez que houve apenas mero aborrecimento, não hábeis a provocar os danos morais alegados.

Ademais, aduz haver inexistência de responsabilidade da apelante, em razão da não comprovação do nexo de causalidade e dos fatos constitutivos do direito alegado pelo autor.

Portanto, requer ao final a reforma da sentença, para que sejam julgados improcedentes os pedidos da exordial, e subsidiariamente, minorado o *quantum* indenizatório.

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou Contrarrazões recursais, postulando pelo total improvimento recursal, para manutenção *in totum* da sentença recorrida (Num. 3338957 - Pág. 1/8).

Coube-me a relatoria do feito por redistribuição.

É o relatório que encaminho para inclusão no Plenário Virtual.

Belém, datado e assinado digitalmente.

LUANA DE NAZARETH A. H. SANTALICES

Desembargadora Relatora



O recurso é cabível, tempestivo, tendo sido preenchidos os demais pressupostos de admissibilidade, razão pela qual, conheço da presente apelação.

Cinge-se a controvérsia recursal no alegado desacerto da sentença, que declarou a inexistência do débito e condenou a empresa de telefonia à indenização por danos morais, tendo em vista que o consumidor alegou estar sendo cobrado por débitos de serviço que jamais contratou, tendo seu nome inscrito indevidamente nos cadastros de proteção ao crédito.

Pois bem.

No que tange ao pedido de cancelamento dos débitos por linha telefônica desconhecida do consumidor, tratando-se de fato negativo, uma vez que a parte autora diz não ter solicitado, caberia à acionada a demonstração de que tais serviços foram contratados, disponibilizados e utilizados pelo consumidor, seja pela impossibilidade de a autora provar o fato negativo, seja pela inversão do ônus da prova.

Sabe-se, que em se tratando de causa envolvendo Direito do Consumidor, impera em benefício deste a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

In casu, não se desincumbiu a ré do ônus que lhe competia, uma vez que não há nos autos qualquer prova juntada, suficiente à demonstração de que o serviço houvera sido contratado, disponibilizado e utilizado pelo consumidor.

Destarte, a irregularidade indicada na exordial não foi em momento algum, devidamente esclarecida e/ou afastada pela parte ré, ônus que lhe cabia por força do art. 373, II, do CPC. Dessa forma, a existência de falha no serviço prestado restou nítida no caso em tela.

Nesse sentido, há muito sedimentada a jurisprudência pátria:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. **SERVIÇOS TELEFONIA NÃO CONTRATADO. FALHA NA PRESTAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. COBRANÇA INDEVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. A recorrente não se desincumbiu do ônus que lhe cabia por força do art. 373, II, do CPC/2015, pois, em momento algum, comprovou a contratação do serviço de telefonia pelo qual o autor estava sendo cobrado;** - Constatada falha em sua atuação, a demandada deverá responder objetivamente pelos danos causados ao apelado, nos termos do art. 14, do CDC; - Os danos morais foram corretamente identificados pelo o Juízo a quo no desconforto, nas inquietações e no desassossego que o consumidor teve que suportar com as cobranças indevidas da recorrente e, além disso, com a suspensão do serviço de internet pelo qual estava regularmente pagando; - Considerando a jurisprudência pátria e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, apropriada é a manutenção da indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais); RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJ-AM - AC: 06069450220198040001 AM 0606945-02.2019.8.04.0001, Relator: Ari Jorge Moutinho da Costa, Data de Julgamento: 15/03/2021, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 16/03/2021).

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE TELEFONIA. **COBRANÇA INDEVIDA POR SERVIÇO NÃO CONTRATADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DAS RÉS. 1- Falha na prestação do serviço. Ausência de provas no sentido da efetiva**



contratação do serviço OI CONTA TOTAL PROFISSIONAL e regularidade das cobranças efetuadas, ônus que incumbia à ré, nos termos do art. 373, II, do CPC.

2- Cancelamento do contrato e das cobranças efetuadas. 3- Suspensão de serviço e inscrição nos cadastros restritivos. 4- Dano moral configurado. 5- Verba compensatória arbitrada em R\$ 10.000,00 que deve ser mantida, eis que em observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de acordo com as circunstâncias do caso concreto, eis que houve suspensão indevida do serviço de telefonia. 6- Majoração dos honorários advocatícios em grau recursal. 7- RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS. (TJ-RJ - APL: 01296186820158190001, Relator: Des(a). JDS JOÃO BATISTA DAMASCENO, Data de Julgamento: 04/12/2019, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL).

Em virtude disso, a apelante deverá responder objetivamente pelos danos causados ao apelado, como bem-disposto na sentença recorrida, nos termos do art. 14, do CDC, *in 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.

Ademais, os danos morais foram corretamente identificados pelo Juízo *a quo* no desconforto, nas inquietações e no desassossego que o consumidor teve que suportar com as cobranças indevidas da recorrente e, além disso, com a inscrição de seu nome nos cadastros de proteção ao crédito.

Deste modo, assim como o juízo *a quo*, entendo que o réu não logrou êxito em comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, portanto, não se desincumbiu do seu ônus probatório.

Diante do exposto, mostra-se evidente a necessidade de declaração inexistência dos débitos, bem como o dano e o dever de indenizar da parte ré, por não se tratar de mero aborrecimento, já que a parte autora sofreu cobranças por linha telefônica que jamais contratou.

Logo, em relação ao dano moral, restou configurado, uma vez que é latente que a parte recorrida teve a perda de sua tranquilidade em razão do desfalque no seu orçamento, gerado por um problema que não deu causa e nem sequer sabia da existência, o que enseja a sua reparação.

Nesse contexto, a indenização por dano moral deve observar o caráter punitivo-pedagógico do Direito, ressaltando que as práticas adotadas para punição, visam fortalecer pontos como a prudência, o respeito e o zelo, por parte do ofensor, uma vez que se baseia nos princípios da dignidade humana e na garantia dos direitos fundamentais.

Além disso, ela objetiva combater impunidade, uma vez que expõe ao corpo social, todo o fato ocorrido e as medidas tomadas.

Também cabe assinalar que a indenização deve observar aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e arbitrada com moderação, a fim de evitar o enriquecimento sem causa. Deste modo, estando configurado o dever do apelante/réu indenizar a parte autora/apelada, cumpre-se debater acerca do arbitramento do montante indenizatório.



Com relação ao valor arbitrado a título de danos morais, verifica-se que o ordenamento pátrio não possui critérios taxativos aptos de nortear a quantificação deste tipo de indenização, razão pela qual a fixação do montante devido deve levar em consideração o grau da responsabilidade atribuída ao réu, a extensão dos danos sofridos pela vítima, bem como a condição social e econômica do ofendido e do ofensor.

A quantificação fica sujeita, portanto, a juízo ponderativo, devendo atender aos fins a que se presta, aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, não podendo, contudo, representar, enriquecimento sem causa da parte lesada.

Assim, e levando em conta as condições econômicas e sociais da ofendida e do causador da ofensa; a gravidade potencial da falta cometida; o caráter coercitivo e pedagógico da indenização; os princípios da proporcionalidade e razoabilidade; tratando-se de dano moral puro; e que a reparação não pode servir de causa a enriquecimento injustificado, entendo que a decisão do juízo *a quo* está em consonância com precedentes jurisprudenciais pátrios em casos semelhantes:

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO CUMULADO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA DE EVIDÊNCIA. PORTABILIDADE DOS SERVIÇOS DE BANDA LARGA DA INTERNET E TELEFONIA FIXA. DESCONTINUIDADE REPENTINA E, SEM PRÉVIO AVISO, DO SERVIÇO DE TELEFONIA A PARTIR DE 21.12.2021. DIVERSAS TENTATIVAS INFRUTÍFERAS DE SOLUCIONAR O PROBLEMA, INCLUSIVE APÓS REGISTROS DE RECLAMAÇÃO NA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - A.N.A.T.E.L., QUE PERDUROU POR MAIS DE 13 (TREZE) MESES. INTERRUÇÃO, EM 26.01.2023 E QUANDO JÁ CITADA A RÉ, TAMBÉM, DO FORNECIMENTO DE BANDA LARGA DE INTERNET, QUE FOI CONTRATADO CONJUNTAMENTE COM O SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA, JÁ INTERROMPIDO HÁ MAIS DE (13) TREZE MESES. CONCESSÃO DA TUTELA ANTECIPATÓRIA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DISPENSA PELA RÉ DA PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL. NÃO DEMONSTRAÇÃO DA REGULARIZAÇÃO DOS SERVIÇOS. FALTA DE ESCLARECIMENTO SEQUER QUANTO AO TRATAMENTO DADO ÀS INÚMERAS RECLAMAÇÕES ADMINISTRATIVAS DA CONSUMIDORA. TOTAL DESCASO E DESRESPEITO AO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ARTIGO 14 DO C.D.C. **DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM ARBITRADO EM R\$15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) QUE DEVE SER MANTIDO, DIANTE DA ESPECIFICIDADE DA PROBLEMÁTICA CAUSADA PELA RÉ. CONFORMIDADE COM PRECEDENTES DESTES T.J.R.J., EM CASOS ANÁLOGOS, CUJO VALOR ATENDE AO INTUITO REPARATÓRIO-PEDAGÓGICO. SÚMULA 343 DESTA CORTE. MANUTENÇÃO INTEGRAL DA SENTENÇA. FIXAÇÃO DE ÔNUS SUCUMBENCIAIS. (TJ-RJ - APL: 08047258820238190001 202300164119, Relator: Des(a). MAFALDA LUCHESE, Data de Julgamento: 21/09/2023, VIGESIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIG, Data de Publicação: 28/09/2023)**

CONSUMIDOR. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO CUMULADA COM DANOS MORAIS. COBRANÇA DE DÍVIDA ORIUNDA DE CONTRATO NÃO CELEBRADO. CONSTATAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. DANO MORAL IN RE IPSA. VALOR ADEQUADO PARA A INDENIZAÇÃO. CONSUMIDOR E PESSOA COM



DEFICIÊNCIA. (...) **É assente a falha na prestação do serviço da empresa de telefonia apelada, posto que contratou serviço em nome de quem verdadeiramente não o requereu, sendo cabível a indenização por compensação dos danos morais; (...) Apelação desprovida. Trecho do voto: "Sedimentadas essas premissas e, considerando as peculiaridades das partes - com a hipossuficiência da demandante, pessoa com deficiência, bem como a capacidade econômica da apelante Claro S/A -, a dificuldade em resolução pela via administrativa e o consequente desvio de tempo produtivo, - entendo como justo e adequado o valor arbitrado pelo juízo da origem, no patamar de R\$10.000,00 (dez mil reais).** (TJAM, Apelação Cível n. 0647058-95.2019.8.04.0001; Relator: Wellington José de Araújo; Órgão julgador: Segunda Câmara Cível; Data do julgamento: 25/02/2021; Data de registro: 25/02/2021)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET MOVÉL. INTERRUÇÃO INDEVIDA DO FORNECIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. TERMO A QUO DOS JUROS DE MORA DEVIDAMENTE FIXADO.** Demanda objetivando a condenação da Ré a restabelecer o fornecimento dos serviços de telefonia e internet móvel, que teriam sido indevidamente interrompidos, apesar de adimplidas as faturas. Sentença de procedência. Apelação da parte Ré pugnando pelo julgamento de improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução do valor da indenização, bem como pela modificação do termo "a quo" dos juros de mora, uma vez que os juros, no caso de reparação por dano moral, devem fluir do arbitramento. Relação entre as partes que é de consumo pelo que responde a Ré, de forma objetiva, pelos danos causados ao consumidor. Falha na prestação do serviço configurada. Interrupção indevida dos serviços essenciais (telefonia e internet) por meses, embora as faturas estivessem adimplidas, ainda que com atraso. Dano moral configurado. **Valor arbitrado, R\$10.000,00 (dez mil reais), que está de acordo com as peculiaridades do caso concreto, com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e em consonância com a jurisprudência desta Corte, pelo que não deve ser reduzido. Incidência da Súmula 343 desta Corte. Termo "a quo" dos juros de mora do dano moral corretamente fixado.** Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. Recurso conhecido e desprovido. (TJ-RJ - APL: 00156671420168190211, Relator: Des(a). LÚCIO DURANTE, Data de Julgamento: 10/12/2019, DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL)

Entendo, pois, devida a reparação dos danos morais ao consumidor autor, bem como considero razoável e proporcional seu arbitramento no patamar de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), tendo em vista que o consumidor, além de ter sido cobrado por serviço que jamais contratou, ainda teve seu nome inscrito indevidamente nos cadastros de proteção ao crédito.

Ante o exposto, **CONHEÇO e NEGO PROVIMENTO** ao recurso de Apelação, mantendo a sentença objurgada em todos os seus termos, por escorreita, conforme fundamentação alhures.

Nos termos do art. 85, §§ 2º, 3º, e 11, do CPC, majoro os honorários sucumbenciais devidos ao patrono da parte apelada, para 20% do proveito econômico.

É como voto.

Belém, datado e assinado digitalmente.



LUANA DE NAZARETH A. H. SANTALICES

Desembargadora Relatora



APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS. SERVIÇO DE TELEFONIA NÃO CONTRATADO PELO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. COBRANÇA INDEVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECORRENTE QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS QUE LHE CABIA POR FORÇA DO ART. 373, II, DO CPC. ART. 14 DO CDC. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA PELO QUAL O AUTOR ESTAVA SENDO COBRADO. QUANTUM DO DANO MORAL. MANUTENÇÃO DO VALOR EM R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS). RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Desembargadores membros da 2ª Turma de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, em Sessão Ordinária no Plenário Virtual, por unanimidade de votos, em **CONHECER** e **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, nos termos do voto do Relator.

Belém, datado e assinado digitalmente.

LUANA DE NAZARETH A. H. SANTALICES

Desembargadora Relatora

