



ACÓRDÃO N°
SECRETARIA ÚNICA DE DIREITO PÚBLICO E PRIVADO
1ª TURMA DE DIREITO PRIVADO
COMARCA DE BELÉM-PA
APELAÇÃO CÍVEL N°. 00001595420118140301
APELANTE: TELEMAR NORTE LESTE S/A
APELADO: FRANCISCA EDNA DE MELO CABRAL
RELATOR: DES. LEONARDO DE NORONHA TAVARES

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇA INDEVIDA. PERÍCIA JUDICIAL. DESNECESSIDADE. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADA. INSCRIÇÃO INDEVIDA CADASTRO DE RESRIÇÃO DE CRÉDITO. DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO COMPATÍVEL COM O PRATICADO PELOS TRIBUNAIS PÁTRIOS. INCIDÊNCIA DO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA AO VENCIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

1. A jurisprudência tem se manifestado no sentido de que o descaso de fornecedora de serviço de telefonia com o consumidor é situação hábil à caracterização do dever de indenizar, já que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do artigo 14 do CDC, não necessitando de prova pericial para comprovar tal situação. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada.
2. . A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência. Precedentes do STJ.
3. Cabível o dano moral, diante da ineficiência do sistema de atendimento ao cliente e a falha na prestação do serviço, considerado essencial.
4. Valor fixado a título de danos morais se encontra em conformidade com os parâmetros praticados em casos análogos.
5. Ao vencido ou sucumbente, cabe a obrigação em pagar a condenação principal e as despesas do processo, nos termos do art. 20 do CPC/73.
6. À unanimidade, nos termos do voto do relator Recurso de Apelação conhecido, mas desprovido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Excelentíssimos Senhores Desembargadores componentes da 1ª Turma de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça do Pará, à unanimidade, em conhecer do



recurso, mas negar-lhe provimento, nos termos do voto do Desembargador Relator.

1ª Turma de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, 11 de dezembro de 2017. Exmo. Sr. Des. Leonardo de Noronha Tavares, Exma. Sra. Desa. Maria do Céu, Juiz Convocado Dr. José Roberto Pinheiro Bezerra Junior. Sessão presidida pela Exma. Sra. Desa. Maria do Céu.

LEONARDO DE NORONHA TAVARES
RELATOR

RELATÓRIO

O EXMO. SR. DESEMBARGADOR LEONARDO DE NORONHA TAVARES:
(RELATOR):

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por TELEMAR NORTE LESTE S/A em face da sentença proferida pelo Juízo da 6ª Vara Cível de Belém nos autos de Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais, ajuizada por FRANCISCA EDNA DE MELO CABRAL.

Fórum de: **BELÉM**

Email:

Endereço:

CEP:

Bairro:

Fone:



Consta da inicial que a autora adquiriu junto à requerida uma linha telefônica fixa, porém, a partir de junho de 2010 a linha deixou de funcionar como o esperado, tendo passado a entrar em contato com a empresa e efetuado diversas reclamações e recebido apenas uma resposta, de que a linha telefônica estava em pleno funcionamento e que as faturas cobradas eram devidas. Informou, ainda, que além dos aborrecimentos causados, teve seu nome inscrito no Cadastro de Devedores, de forma arbitrária e irresponsável, pelo que requereu a declaração de inexistência de débito e o pagamento de indenização pelo dano causado.

Às fls. 28-31, foi deferida a tutela antecipada que determinou ao réu a imediata retirada do nome da requerente do cadastro de restrição de crédito.

A ré apresentou contestação, às fls. 35-47.

A autora se manifestou sobre a contestação, às fls. 70-72.

Realizada audiência de conciliação, à fl. 75, que restou infrutífera.

Sobreveio a sentença combatida, às fls. 98-105, que declarou a inexistência do débito indicado na inicial; ratificou os efeitos da tutela antecipada concedida e condenou a ré ao pagamento por danos morais no valor de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais).

Irresignada a ré interpôs o presente recurso de apelação, às fls. 106-118, alegando que a sentença recorrida está eivada de vícios e que deve ser reformada.

Em suas razões, arguiu a necessidade de realização de prova pericial para averiguar o alegado pela autora/apelada no que diz respeito a falha na prestação do serviço e para que não haja cerceamento de defesa, deverá ser anulada a decisão.

Pontuou que para que se configure o dano é preciso a existência de ato ilícito, que não ocorreu, uma vez que a apelante efetuou uma cobrança por um serviço efetivamente prestado e não cobrou débitos já quitados; bem como que a recorrida é que não efetuou o pagamento das faturas como deveria, o que ocasionou o bloqueio do acesso em razão da dívida em atraso, legitimando a conduta da requerida em suspender os serviços telefônicos. Destacou que não deu causa à propositura da ação, não podendo, por conseguinte, ser condenada no ônus de sucumbência; bem como que devem ser obedecidos os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, na fixação de indenização, para que não haja enriquecimento ilícito.

Sustentou que não praticou nenhum ato ilícito, omissivo ou comissivo a ensejar a indenização pleiteada pela autora já que somente a interrupção de serviço essencial gera dano moral indenizável, não estando o serviço de internet como integrante desse rol e que caso admitida a obrigação de indenizar, deve ser arbitrado valor muito baixo, pois o suposto dano se resumiria unicamente na suspensão do serviço.

Ao final, pugnou pelo provimento do recurso com a reforma da sentença recorrida.

A apelada não apresentou contrarrazões, conforme Certidão à fl. 144.

Distribuído o recurso nesta instância, coube a relatoria à Desa. Diracy Nunes Alves, fl. 147.

Consta à fl. 175, Termo de Tentativa de Conciliação, que resultou negativo.



Com o advento da Emenda Regimental nº 5 deste Tribunal, os autos foram redistribuídos cabendo-me a relatoria, fl. 208.
O feito foi incluído em pauta de julgamento.
É o relatório.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇA INDEVIDA. PERÍCIA JUDICIAL. DESNECESSIDADE. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADA. INSCRIÇÃO INDEVIDA CADASTRO DE RESRIÇÃO DE CRÉDITO. DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO COMPATÍVEL COM O PRATICADO PELOS TRIBUNAIS PÁTRIOS. INCIDÊNCIA DO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA AO VENCIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

1. A jurisprudência tem se manifestado no sentido de que o descaso de fornecedora de serviço de telefonia com o consumidor é situação hábil à caracterização do dever de indenizar, já que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do artigo 14 do CDC, não necessitando de prova pericial para comprovar tal situação. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada.
2. . A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência. Precedentes do STJ.
3. Cabível o dano moral, diante da ineficiência do sistema de atendimento ao cliente e a falha na prestação do serviço, considerado essencial.
4. Valor fixado a título de danos morais se encontra em conformidade com os parâmetros praticados em casos análogos.
5. Ao vencido ou sucumbente, cabe a obrigação em pagar a condenação principal e as despesas do processo, nos termos do art. 20 do CPC/73.
6. À unanimidade, nos termos do voto do relator Recurso de Apelação conhecido, mas desprovido.

VOTO

O EXMO. SR. DESEMBARGADOR LEONARDO DE NORONHA TAVARES.
(RELATOR):

Recebo o recurso de apelação, eis que preenchidos os requisitos de admissibilidade.

A insurgência do apelante se dá em razão do reconhecimento de dano moral causado em decorrência de má prestação do serviço e inclusão indevida do nome da autora no cadastro de inadimplentes, bem como pelo valor fixado.



Compulsando os autos, verifica-se que a condenação em danos morais se deu em razão da má prestação no serviço prestado pela concessionária, que mesmo sem providenciar os reparos, continuou cobrando serviços na conta do telefone fixo.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem se manifestado no sentido de que o descaso com o consumidor é situação hábil à caracterização do dever de indenizar, especialmente nas situações em que a fornecedora presta o serviço de forma deficiente, já que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do artigo 14 do CDC, não necessitando de prova pericial para comprovar a situação. Razão pela qual, deixo de acolher a preliminar de cerceamento de defesa arguida.

Assim, não se discute a existência de constrangimento, frustração e do sentimento de impotência do consumidor frente a má prestação dos serviços pelas empresas de telefonia que operam no país. Todavia, é de se considerar que tais aborrecimentos, em geral, embora já tenham se tornado parte integrante do cotidiano das pessoas que vivem no mundo globalizado de hoje, a má prestação de serviço, sem qualquer justificativa plausível, configura abuso da prestadora e ultrapassa a fronteira do mero aborrecimento, caracterizando prejuízo moral indenizável, mesmo que em valores comedidos. Dessa forma, correta a sentença que declarou a inexistência dos débitos cobrados de forma irregular, já que o serviço deixou de ser prestado; devendo a indenização por dano moral deve ser fixada de maneira equitativa e em conformidade com as circunstâncias do caso, não podendo ser irrisória, de maneira que nada represente para o ofensor, nem exorbitante, de modo a provocar o enriquecimento sem causa por parte da vítima.

Nessa linha de entendimento cito o julgado abaixo:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. COBRANÇA INDEVIDA. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMO. DANO MORAL IN RE IPSA. SENTENÇA MANTIDA.

Conjunto probatório que evidencia a falha na prestação do serviço. Responsabilidade civil objetiva da Concessionária de serviço público. Apesar de constar como uma das empresas mais acionados neste Eg. Tribunal de Justiça, não se constata uma melhora no serviço (jurídica e administrativa) visando evitar as infrações contidas no , tendo em vista que a cada dia aumenta o número de processos em face da Apelante por alegada má prestação de serviço. A hipótese dos autos bem caracteriza aquilo que a doutrina consumerista contemporânea identifica como - desvio produtivo do consumo - assim entendido como a situação caracterizada quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento em sentido amplo precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências, de uma atividade necessária ou por ele preferida, para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Dever de indenizar. Desprovimento do recurso.

(APL 00270865220128190023 RJ 0027086-52.2012.8.19.0023. Órgão Julgador VIGÉSIMA QUARTA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR. Relator DES. ANDREA FORTUNA TEIXEIRA. Publicação 05/10/2015).



No que diz respeito ao caráter essencial do serviço de internet, também não assiste razão ao apelante, uma vez que a jurisprudência pátria já firmou o entendimento de que se trata de serviço essencial.

A título de ilustração, cito jurisprudência pátria:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO. AUTOR IMPOSSIBILITADO DE INSTALAR SERVIÇO DE INTERNET. SERVIÇO ESSENCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO EM CONCRETO. QUANTUM MINORADO. ASTREINTE POR NÃO CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO MANTIDA.

1. Caso em que o autor solicitou a transferência da linha telefônica para novo endereço, em 06/06/2014. A requerida, após vários dias, efetuou a respectiva transferência, porém não efetuou a baixa da ordem de serviço, em função de greve dos funcionários da empresa terceirizada, ficando o autor impedido de instalar serviço de internet na residência. A parte ré só efetuou a baixa 19 dias após a liminar, ficando o autor até 30.07.2014 sem a possibilidade de instalar o serviço de internet em seu novo endereço.

2. A parte recorrente pede provimento ao recurso para reformar "in totum" a sentença que a condenou à indenização por danos morais, bem como ao pagamento de multa por descumprimento da liminar.

3. Números de protocolos indicados na inicial, não impugnados pela ré, gerados na tentativa de resolver o problema administrativamente, sem, contudo, obter êxito (fl. 05).

4. A requerida não se desincumbiu do ônus que lhe competia, pois deixou de comprovar que efetuou a transferência da linha e a baixa da ordem de serviço em tempo razoável, conforme o artigo , inciso , do .

5. Em relação à condenação por danos morais, estes restam configurados em concreto, sendo crível a lesão à personalidade do... autor, por se tratar de supressão de serviço essencial cuja utilização é de serventia relevante tanto no âmbito pessoal quanto no profissional.

6. O quantum da indenização, entretanto, merece ser minorado para R\$2.000,00, a fim de se adequar aos parâmetros utilizados pela presente Turma Recursal Cível em casos análogos.

7. Quanto à astreinte fixada, tendo em vista seu caráter coercitivo, que visa dar efetividade às determinações judiciais que impõem a realização de obrigações de fazer, mostra-se adequada sua manutenção, sobretudo, pelo valor de R\$200,00 ao dia não se mostrar excessivo em virtude da capacidade econômica da parte ré. Cabível, portanto, o pagamento de astreinte no valor de R\$ 3.800,00, em virtude do descumprimento da decisão pelo prazo de 19 dias. **SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

(Recurso Cível N° 71005290762, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabiana Zilles, Julgado em 30/06/2015).

Com relação ao valor fixado a título de dano moral, também não assiste razão ao apelante, uma vez que a sentença combatida reconheceu que houve a inscrição indevida, o que enseja no dever objetivo da empresa em reparar o dano moral presumido, in re ipsa, decorrente do próprio fato, e o quantum arbitrado encontra-se compatível com os valores praticados pelos STJ e pelos Tribunais Pátrios, em situações análogas.



Nessa linha de entendimento, cito os julgados abaixo:

CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TELEFONIA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA DÍVIDA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. CDC. DANO MORAL. PROCEDENTE. IN RE IPSA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. VALOR DA INDENIZAÇÃO. ARBITRAMENTO NA SENTENÇA. ATENDIDOS OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. A negativação indevida da parte no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) enseja no dever objetivo da empresa em reparar o dano moral presumido, in re ipsa, decorrente do próprio fato. 2. Levando-se em consideração as circunstâncias do caso (inscrição indevida), o constrangimento do apelado, o objetivo compensatório da indenização, o efeito pedagógico gerado pela responsabilidade civil e a capacidade financeira da apelante, entendo que o valor de R\$ 8. 000, 00 (oito mil reais) arbitrado pelo Juízo de primeiro grau é razoável, diante do dano sofrido, estando dentro dos parâmetros de razoabilidade já adotados por esta 1ª Câmara Cível em casos semelhantes: 3. Apelação a que se nega provimento.

(TJ-PE - APL: 3646613 PE, Relator: Roberto da Silva Maia, Data de Julgamento: 26/05/2015, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: 09/06/2015).

AGRAVO LEGAL. ARGUMENTOS INSUFICIENTES PARA ALTERAR A DECISÃO AGRAVADA. RESPONSABILIDADE PELA INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. DANOS MORAIS. CABIMENTO. AGRAVO NÃO PROVIDO. A decisão terminativa desta Relatoria entendeu pela manutenção integral da sentença vergastada, negando seguimento ao Recurso de Apelação e reconhecendo a responsabilidade da empresa de telefonia; No presente agravo, argumentou-se a inaplicabilidade do julgamento monocrático e renovaram-se os argumentos da apelação. Arguiu-se a responsabilidade exclusiva do agravado e de terceiro; subsidiariamente a redução do quantum indenizatório; A agravante não se desincumbiu de comprovar a efetiva solicitação de linha telefônica pelo autor, restando incontroverso a inexistência de vínculo contratual. Por não ter agido com a diligência necessária, a empresa de telefonia assumiu o risco de inscrever os dados do autor nos cadastros de inadimplentes, fato que gera o dever de indenizar, pois em casos como o dos autos não mais se discute a ocorrência do dano moral, que é presumido, pois decorre in re ipsa; Manutenção do quantum em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois em consonância com os princípios da razoabilidade/proporcionalidade e alinhado com o decidido pelos Tribunais Superiores; Recurso de Agravo a que se nega provimento.

(TJ-PE - AGV: 3664286 PE, Relator: Itabira de Brito Filho, Data de Julgamento: 16/04/2015, 3ª Câmara Cível, Data de Publicação: 28/04/2015).

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA. FALTA DE PROVA DA REGULARIDADE DA COBRANÇA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO



MANTIDO. (...). A inclusão... indevida de nome nos órgãos de proteção ao crédito configura o dano moral in re ipsa, que prescinde de comprovação. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 7.000,00 que merece ser mantido pois dentro dos parâmetros adotados por estas Turmas Recursais em casos análogos. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-RS - Recurso Cível: 71005587761 RS, Relator: Regis de Oliveira Montenegro Barbosa, Data de Julgamento: 28/07/2015, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 30/07/2015).

Assim, no que tange ao quantum do valor arbitrado na sentença, não se desconhece a dificuldade de fixar o valor suficiente a compensar o dano sofrido, sendo, por vezes, adotados alguns critérios, quais sejam: a) valor aproximado ao que a jurisprudência tem arbitrado para casos semelhantes ao dos autos; b) proporcionalidade, para evitar excesso ou insuficiência do valor arbitrado; c) satisfação da vítima; d) aspecto punitivo e dissuasório. Posto isto, entendo que deve ser mantido o valor fixado a título de dano moral, acompanhando o entendimento dos Tribunais Pátrios.

Acerca do arbitramento do dano moral, assim leciona Sergio Cavalieri Filho:

Creio que na fixação do quantum debeat da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano.

Quanto a não incidência do ônus da sucumbência, cabe ressaltar que sucumbir significa ser derrotado; ou seja, quem perde um processo judicial mesmo que parcialmente, o vencido ou sucumbente, tem que pagar a condenação principal e as despesas do processo, nos termos do art. 20 do CPC/73. Dessa forma, cabível a condenação lançada na sentença.

Ante o exposto, e diante dos fatos e circunstâncias trazidos aos autos, conheço do recurso, mas nego-lhe provimento, mantendo incólume a sentença combatida.

Este é o meu voto.

Belém (PA), 11 de dezembro de 2017.

LEONARDO DE NORONHA TAVARES
RELATOR