



Número: **0000784-89.2015.8.14.0032**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **1ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargadora MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO**

Última distribuição : **13/06/2018**

Valor da causa: **R\$ 15.760,00**

Processo referência: **0000784-89.2015.8.14.0032**

Assuntos: **Rescisão do contrato e devolução do dinheiro**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

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

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
TELEMAR NORTE LESTE S/A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL (APELANTE)		VERA LUCIA LIMA LARANJEIRA (ADVOGADO) ELADIO MIRANDA LIMA (ADVOGADO)	
JAIRY NELSON LUCENA BATISTA (APELADO)		CARIM JORGE MELEM NETO (ADVOGADO)	
Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
6093802	25/08/2021 08:10	Acórdão	Acórdão
5623948	25/08/2021 08:10	Relatório	Relatório
5623949	25/08/2021 08:10	Voto do Magistrado	Voto
5623950	25/08/2021 08:10	Ementa	Ementa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0000784-89.2015.8.14.0032

APELANTE: TELEMAR NORTE LESTE S/A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL

APELADO: JAIRY NELSON LUCENA BATISTA

RELATOR(A): Desembargadora MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO

EMENTA

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. SERVIÇO DE TELEFONIA. ALEGAÇÃO DO AUTOR QUE OS SERVIÇOS CONTRATADOS NÃO FORAM PRESTADOS PELA RÉ. INVERSÃO DO ONUS DA PROVA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INSCRIÇÃO EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO EM PEDIDO ADMINISTRATIVO. DANO MORAL "IN RE IPSA". REFORMA DA SENTENÇA APENAS PARA MINORAR O QUANTUM INDENIZATÓRIO PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). CONSECTÁRIOS LEGAIS ALTERADOS "EX OFFICIO". RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

RELATÓRIO

**1ª TURMA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO CÍVEL N.º 0000784-89.2015.8.14.0032
COMARÇA DE ORIGEM: VARA ÚNICA DE MONTE ALEGRE
APELANTE: TELEMAR NORTE LESTE S.A.**



ADVOGADO: ELÁDIO MIRANDA LIMA OAB/RJ 86.535
APELADO: JAIRY NELSON LUCENA BATISTA
ADVOGADO: CARIM JORGE MELÉM NETO OAB/PA 13.789
RELATORA:DES. MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de Apelação interposto por **TELEMAR NORTE LESTE S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL** (ID.686.445-fls.121 a 138) em face de sentença (ID.686444-pág.1/4) proferida, nos autos da Ação de Rescisão de Contrato c/c Indenização Por Danos Morais (Processo n.0000784-89.2015.8.14.0032), ajuizada por **JAIRY NELSON LUCENA BATISTA** que julgou procedente o pedido inicial. A sentença recorrida possui o seguinte dispositivo:

(..) Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o Pedido da presente Ação Declaratória, para:1)Declarar a rescisão do contrato celebrado entre as partes e, por conseguinte, reconhecer a inexigibilidade da cobrança multa contratual cobrada pela ré no valor de R\$ 93,74 (noventa e três reais e setenta e quatro centavos); 2) Condenar o requerido a pagar à autora, a título de danos morais, o importe de R\$ 13.200,00(treze mil e duzentos reais), com acréscimo de correção monetária pelo INPC/IBGE e juros moratórios a base de 1% (um por cento) ao mês, devidos desde a data do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Pelo princípio da sucumbência, condeno o demandado ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios ao procurador do autor, verba que fixo em 20%(vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação, na forma do artigo 20,§3º, do Código de Processo Civil, considerando a natureza da causa, tempo de tramitação e o serviço prestado.”

Registre-se que o juízo a quo deferiu a antecipação dos efeitos da tutela para que no prazo de 72 (setenta e duas) horas, fosse excluído pelo requerido, o nome da parte requerente do cadastro do SERASA, referente ao débito em discussão, sob pena de multa diária, conforme se verifica na decisão (ID.686443-pág.3).

Em suas razões recursais (ID. 686445-pág.1/20), a apelante arguiu em síntese, que a linha em questão foi instalada em 08/12 e cancelada em 11/12, por solicitação do cliente, logo, como o serviço foi disponibilizado, está o autor obrigado ao pagamento mensal das faturas representativas de seu consumo, sob pena de, não fazendo, suportar os consectários legais.

Argumenta ainda, que como não houve falha na prestação do serviço, não cometendo a parte ré nenhum ato ilícito, omissivo ou comissivo, tendo atuado de acordo com as normas ditadas pela ANATEL, não havendo o que se falar na



existência de danos morais, pois os fatos narrados na inicial são destituídos de significativa lesividade sobre a honra ou moral da Recorrida, elemento que seria imprescindível para distingui-los daqueles meros aborrecimentos e leves dissabores que integram o cotidiano de qualquer indivíduo vivendo em sociedade.

Finaliza, pugnando pela reforma da sentença por estar em total desacordo com as provas dos autos. Alternativamente, que seja reduzido o quantum indenizatório a um patamar condizente com a jurisprudência local e nacional, referente ao dano supostamente sofrido.

Regularmente intimado, o apelado não apresentou as contrarrazões consoante Certidão no ID.686445-pág.31.

O feito foi distribuído a minha relatoria, sendo o recurso recebido em seu duplo efeito (CPC, art.1.012, caput), (ID.704970-pag.1).

É o relatório.

Passo a proferir voto.

VOTO

VOTO

A EXMA. DESA. MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO, RELATORA:

Atendidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso e passo à sua análise.

Pois bem.

A quaestio juris arguida diante a esta Instância Revisora versa sobre pedido de Rescisão de Contrato c/c Indenização Por Danos Morais em face da contratação de um serviço de telefonia sem que o mesmo tenha sido corretamente disponibilizado.

A operadora apelante pleiteia a reforma da sentença, por entender ausente responsabilidade civil.

Não lhe assiste razão.

Ressalte-se que no caso em análise são plenamente aplicáveis as normas



previstas na Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor - que trata das relações de consumo, considerando a condição de consumidor da apelada, sendo esta o destinatário final do serviço e do apelante de fornecedor, conforme artigos 2º e 3º da referida Lei, in verbis:

Art. 2º Consumidor é toda **pessoa física** ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço **como destinatário final**.

Art. 3º **Fornecedor** é toda pessoa física ou **jurídica**, pública ou **privada**, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou **prestação de serviços**. Destaquei.

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. Grifei.

Em suas razões, o autor afirmou que os serviços não foram adequadamente prestados, pois, jamais conseguiu efetuar ou receber ligações, e sendo assim, realizou diversas reclamações pedindo o desfazimento da avença.

Da simples leitura das faturas juntadas aos autos, denota-se um consumo pouco significativo dos serviços durante os meses de relação contratual, o que corrobora a afirmação do autor de que os serviços não foram prestados adequadamente.

Portanto, há indicativo sério nos autos no sentido de que a ré deixou de prestar adequadamente os serviços contratados.

Acrescente-se que o autor formulou reclamações à requerida para sanar o vício dos serviços, o que gerou os protocolos de atendimento indicados na inicial, que confere verossimilhança às alegações do autor.

Destarte, conclui-se que em razão da anormalidade da prestação dos serviços e pela inutilização pela parte autora, a cobrança realizada pela ré é indevida.

E, conseqüentemente, está caracterizado o ato ilícito praticado pela ré, que inscreveu a autora nos órgãos de restrição ao crédito por cobrança não devida, o que gerou o dano moral sofrido pelo autor.

Apesar de a ré sustentar não estar comprovado o efetivo abalo moral do autor, no caso concreto o dano moral é presumido (in re ipsa) e decorre da inscrição indevida do nome do requerente nos cadastros de proteção ao crédito.

Sobre o tema, os julgados dos Tribunais, inclusive superiores e desta



Corte:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO **C/C INDENIZAÇÃO** POR **DANOS MORAIS** E TUTELA ANTECIPADA. PLANO DE TELEFONIA. SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA LINHA TELEFÔNICA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. COBRANÇA INDEVIDA. **INSCRIÇÃO NOS CADASTROS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO. DANO MORAL IN RE IPSA. INDENIZAÇÃO DEVIDA.** CONDENAÇÃO QUE ATENDE AOS CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE É DA RAZOABILIDADE. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 46 da Lei n.º 9.099/95. Recurso conhecido e improvido. (2017.02841569-52, 27.752, Rel. TANIA BATISTELLO, Órgão Julgador TURMA RECURSAL PERMANENTE, Julgado em 05.07.2017, Publicado em 06.07.2017).

PROCESSUAL CIVIL E DIREITO CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. COBRANÇA INDEVIDA DE **SERVIÇO** DE TELEFONIA. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL. REVISÃO DO QUANTUM. SÚMULA 7/STJ. 1. **A inscrição indevida do nome do usuário de serviço público em cadastro de inadimplentes gera o direito à indenização, independentemente da comprovação do dano moral, que, na hipótese, é in re ipsa.** 2. Ressalvadas as hipóteses de valor irrisório ou excessivo, é vedada, no âmbito do recurso especial, a rediscussão do montante indenizatório. Incidência da Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AgRg no REsp: 1481057 SC 2014/0233898-0, Relator: Ministro OG FERNANDES, Data de Julgamento: 10/03/2015, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 18/03/2015).

TJRS - RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. **SERVIÇO** DE TELEFONIA. CANCELAMENTO DO **SERVIÇO**. **COBRANÇA INDEVIDA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES COMPROVADA. DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO.** Diante dos números de protocolos de atendimento apresentados pela autora à fl.04 e de sua afirmativa em haver cancelado os serviços de telefonia relativos a linha telefônica 51 3672-2001 no mês de setembro/2011, tem-se como verossímil a sua versão, já que os números de protocolos não foram impugnados. Não basta ao fornecedor alegar que não houve solicitação de cancelamento do **serviço**, devendo o recorrido apresentar a gravação dos telefonemas relativos aos protocolos informados. Em razão disso, consideram-se as faturas dos meses de dezembro/2011, janeiro e fevereiro de 2012, indevidas. Nessa linha, a sentença não observou o documento acostado pela própria ré, no qual demonstra que o autor foi inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, fl. 35, pelo contrato referido na fl. 23 (nº 0062086405). Não tendo à ré demonstrado a regularidade do débito, o cadastrado é indevido. Em razão da inscrição indevida, a parte ré praticou conduta ilícita que configurou **danos morais** in re ipsa, ensejando a condenação em **indenização** por **danos morais**. Neste sentido, merece parcial provimento o recurso, a fim de que sejam concedidos **danos morais** in re ipsa no quantum de R\$ 7.240,00. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO



PROVIDO. (Recurso **Cível** Nº 71004452843, Primeira Turma Recursal **Cível**, Turmas Recursais, Relator: Lucas Maltez Kachny, Julgado em 22/04/2014).

Do *Quantum* Indenizatório

Cediço que o valor da indenização por danos morais não deve ser insignificante, já que deve servir de desestímulo ao cometimento futuro de condutas lesivas, além de representar uma compensação pelos constrangimentos indevidamente sofridos.

Por outro lado, a indenização não pode ser arbitrada em patamar excessivo, não sendo justificável que a reparação consista em enriquecimento indevido, com abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelo critério de razoabilidade.

Nesse viés, considerando os prejuízos causados a Autora e o poder econômico da Ré e, considerando o valor arbitrado em situações semelhantes, considero o valor de R\$ 13.200,00,00 (treze mil e duzentos reais) fixado na sentença a *quo*, merecendo reforma.

Assim, entendo que merece ser arbitrado o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por dano moral, porquanto mais consentâneo com as balizas usualmente aplicadas que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, de acordo com o entendimento dos Tribunais em julgados semelhantes, como se lê:

RECURSO INOMINADO. TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO **C/C** **INDENIZAÇÃO** POR DANO MORAL. COBRANÇA POR **SERVIÇO** NÃO CONTRATADO. LINHA DE TELEFONIA MÓVEL. IRREGULARIDADE DAS COBRANÇAS. INSCRIÇÃO INDEVIDA CONFIGURADA. DANO MORAL IN RÉ IPSA. Cabiá à ré comprovar a contratação dos serviços e a regularidade dos débitos lançados. Ausente a prova da contratação, impõe-se o reconhecimento da irregularidade das cobranças. Inexigibilidade dos débitos reconhecida. Em decorrência da cobrança indevida, impago o valor, houve inclusão do nome do autor em órgão de proteção ao crédito. Configurados os **danos morais**. **Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 mantido**, pois inclusive aquém ao valor fixado em casos análogos. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-RS - Recurso **Cível**: 71005389374 RS, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Data de Julgamento: 08/04/2015, Segunda Turma Recursal **Cível**, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 13/04/2015).

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. **TELEFONIA. AÇÃO** DE DESCONSTITUIÇÃO DE DÉBITO **C/C** **INDENIZAÇÃO** POR **DANOS MORAIS**. COBRANÇA INDEVIDA. INSCRIÇÃO INDEVIDA



EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. **DANOS MORAIS** CONFIGURADOS IN RE IPSA. QUANTUM MANTIDO. 1. A parte ré TELEFÔNICA BRASIL S.A pede provimento ao recurso para reformar a sentença que a condenou à indenização por **danos morais**, desconstituindo o débito inscrito. 2. Relação de consumo que opera a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC. Logo, cabia à parte ré comprovar a existência da relação **contratual** que deu ensejo as cobranças, consoante o art. 333, inciso II, do CPC, o que não se verifica nos autos, tendo em vista que para este fim a recorrida se limitou a reproduzir em sua peça de defesa suas telas sistêmicas, que constituem documentos unilaterais. 3. Cabível, portanto, a desconstituição do débito de R\$ 170,15. 4. Com relação à condenação por **danos morais**, a inscrição indevida do nome do autor em órgãos de proteção ao crédito gera dano moral in re ipsa. Portanto, havendo a demonstração da indevida inscrição (fl. 12), é cabível a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por **danos morais**. 5. **Quantum arbitrado em R\$5.000,00 (cinco mil reais)** que não comporta redução, posto que aquém dos parâmetros utilizados pela Primeira Turma Recursal em casos análogos. Ademais, vedada sua majoração pela impossibilidade de reformatio in pejus. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS... FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO. (TJ-RS - Recurso **Cível**: 71005251830 RS, Relator: Fabiana Zilles, Data de Julgamento: 30/06/2015, Primeira Turma Recursal **Cível**, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 02/07/2015).

RECURSO INOMINADO. REPARAÇÃO DE **DANOS**. TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA. ÔNUS DA RÉ DE DEMONSTRAR A EFETIVA CONTRATAÇÃO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. INSCRIÇÃO NEGATIVA INDEVIDA. **DANOS MORAIS** IN RE IPSA. O cerne da controvérsia versa sobre a regularidade da inscrição negativa, decorrente de cobrança que a autora alega ser indevida. Nesse sentido, era ônus da ré comprovar a efetivação contratação dos serviços a ensejar a cobrança apresentada, expressamente negada pela consumidora. Todavia, a empresa demandada limitou-se a colacionar aos autos telas sistêmicas, o que não se presta para comprovar a regularidade da contratação. No tocante à inscrição negativa levada a efeito pela ré, considerando a irregularidade do débito, trata-se de dano moral puro, que prescinde de comprovação do efetivo prejuízo. **Quanto ao quantum arbitrado em R\$ 5.000,00**, este não comporta redução, eis que inclusive aquém dos parâmetros desta turma em julgado análogos. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-RS - Recurso **Cível** : 71005812458 RS, Relator: Roberto Carvalho Fraga, Data de Julgamento: 01/03/2016, Segunda Turma Recursal **Cível**, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 03/03/2016).

Sendo assim, de acordo com os parâmetros, é suficiente e condizente a redução do *quantum* indenizatório no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atendendo



ao caráter punitivo-pedagógico e de acordo com o recente entendimento dos julgados dos Tribunais.

Por fim, no que tange ao termo inicial dos juros moratórios, a sentença vergastada fixou como sendo a data do evento danoso - inscrição indevida (Súmula 54/STJ). Todavia, é assente nesta Turma que o *dies a quo* deve ser a data da citação, por se tratar de relação contratual, com fulcro no art. 405 do Código Civil, devendo a correção monetária incidir desde a data do arbitramento (Súmula 362/STJ).

Ante o exposto, conheço e DOU PARCIAL PROVIMENTO ao apelo, apenas para minorar o *quantum* indenizatório para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), alterando *ex officio* os consectários legais, devendo os juros moratórios incidir da data da citação (CC, art. 405) e correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula 362/STJ). No mais, mantida a sentença recorrida quanto aos demais termos.

É como voto.

Belém - PA, 20 de agosto de 2021.

Desa. **MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO**
Relatora

Belém, 24/08/2021



1ª TURMA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO CÍVEL N.º 0000784-89.2015.8.14.0032
COMARCA DE ORIGEM: VARA ÚNICA DE MONTE ALEGRE
APELANTE: TELEMAR NORTE LESTE S.A.
ADVOGADO: ELÁDIO MIRANDA LIMA OAB/RJ 86.535
APELADO: JAIRY NELSON LUCENA BATISTA
ADVOGADO: CARIM JORGE MELÉM NETO OAB/PA 13.789
RELATORA: DES. MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de Apelação interposto por **TELEMAR NORTE LESTE S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL** (ID.686.445-fls.121 a 138) em face de sentença (ID.686444-pág.1/4) proferida, nos autos da Ação de Rescisão de Contrato c/c Indenização Por Danos Morais (Processo n.0000784-89.2015.8.14.0032), ajuizada por **JAIRY NELSON LUCENA BATISTA** que julgou procedente o pedido inicial. A sentença recorrida possui o seguinte dispositivo:

(..) Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o Pedido da presente Ação Declaratória, para:1) Declarar a rescisão do contrato celebrado entre as partes e, por conseguinte, reconhecer a inexigibilidade da cobrança multa contratual cobrada pela ré no valor de R\$ 93,74 (noventa e três reais e setenta e quatro centavos); 2) Condenar o requerido a pagar à autora, a título de danos morais, o importe de R\$ 13.200,00 (treze mil e duzentos reais), com acréscimo de correção monetária pelo INPC/IBGE e juros moratórios a base de 1% (um por cento) ao mês, devidos desde a data do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Pelo princípio da sucumbência, condeno o demandado ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios ao procurador do autor, verba que fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação, na forma do artigo 20, §3º, do Código de Processo Civil, considerando a natureza da causa, tempo de tramitação e o serviço prestado.”

Registre-se que o juízo a quo deferiu a antecipação dos efeitos da tutela para que no prazo de 72 (setenta e duas) horas, fosse excluído pelo requerido, o nome da parte requerente do cadastro do SERASA, referente ao débito em discussão, sob pena de multa diária, conforme se verifica na decisão (ID.686443-pág.3).

Em suas razões recursais (ID. 686445-pág.1/20), a apelante arguiu em síntese, que a linha em questão foi instalada em 08/12 e cancelada em 11/12, por solicitação do cliente, logo, como o serviço foi disponibilizado, está o autor obrigado ao pagamento mensal das faturas representativas de seu consumo, sob pena de, não



fazendo, suportar os consectários legais.

Argumenta ainda, que como não houve falha na prestação do serviço, não cometendo a parte ré nenhum ato ilícito, omissivo ou comissivo, tendo atuado de acordo com as normas ditadas pela ANATEL, não havendo o que se falar na existência de danos morais, pois os fatos narrados na inicial são destituídos de significativa lesividade sobre a honra ou moral da Recorrida, elemento que seria imprescindível para distingui-los daqueles meros aborrecimentos e leves dissabores que integram o cotidiano de qualquer indivíduo vivendo em sociedade.

Finaliza, pugnando pela reforma da sentença por estar em total desacordo com as provas dos autos. Alternativamente, que seja reduzido o quantum indenizatório a um patamar condizente com a jurisprudência local e nacional, referente ao dano supostamente sofrido.

Regularmente intimado, o apelado não apresentou as contrarrazões consoante Certidão no ID.686445-pág.31.

O feito foi distribuído a minha relatoria, sendo o recurso recebido em seu duplo efeito (CPC, art.1.012, caput), (ID.704970-pag.1).

É o relatório.

Passo a proferir voto.



VOTO

A EXMA. DESA. MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO, RELATORA:

Atendidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso e passo à sua análise.

Pois bem.

A quaestio juris arguida diante a esta Instância Revisora versa sobre pedido de Rescisão de Contrato c/c Indenização Por Danos Morais em face da contratação de um serviço de telefonia sem que o mesmo tenha sido corretamente disponibilizado.

A operadora apelante pleiteia a reforma da sentença, por entender ausente responsabilidade civil.

Não lhe assiste razão.

Ressalte-se que no caso em análise são plenamente aplicáveis as normas previstas na Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor - que trata das relações de consumo, considerando a condição de consumidor da apelada, sendo esta o destinatário final do serviço e do apelante de fornecedor, conforme artigos 2º e 3º da referida Lei, in verbis:

Art. 2º Consumidor é toda **pessoa física** ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço **como destinatário final**.

Art. 3º **Fornecedor** é toda pessoa física ou **jurídica**, pública ou **privada**, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou **prestação de serviços**. Destaquei.

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. Grifei.

Em suas razões, o autor afirmou que os serviços não foram adequadamente prestados, pois, jamais conseguiu efetuar ou receber ligações, e sendo assim, realizou diversas reclamações pedindo o desfazimento da avença.

Da simples leitura das faturas juntadas aos autos, denota-se um consumo pouco significativo dos serviços durante os meses de relação contratual, o que corrobora a afirmação do autor de que os serviços não foram prestados



adequadamente.

Portanto, há indicativo sério nos autos no sentido de que a ré deixou de prestar adequadamente os serviços contratados.

Acrescente-se que o autor formulou reclamações à requerida para sanar o vício dos serviços, o que gerou os protocolos de atendimento indicados na inicial, que confere verossimilhança às alegações do autor.

Destarte, conclui-se que em razão da anormalidade da prestação dos serviços e pela inutilização pela parte autora, a cobrança realizada pela ré é indevida.

E, conseqüentemente, está caracterizado o ato ilícito praticado pela ré, que inscreveu a autora nos órgãos de restrição ao crédito por cobrança não devida, o que gerou o dano moral sofrido pelo autor.

Apesar de a ré sustentar não estar comprovado o efetivo abalo moral do autor, no caso concreto o dano moral é presumido (in re ipsa) e decorre da inscrição indevida do nome do requerente nos cadastros de proteção ao crédito.

Sobre o tema, os julgados dos Tribunais, inclusive superiores e desta

Corte:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO **C/C INDENIZAÇÃO** POR **DANOS MORAIS** E TUTELA ANTECIPADA. PLANO DE TELEFONIA. SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA LINHA TELEFÔNICA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. COBRANÇA INDEVIDA. **INSCRIÇÃO NOS CADASTROS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO. DANO MORAL IN RE IPSA. INDENIZAÇÃO DEVIDA.** CONDENAÇÃO QUE ATENDE AOS CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE É DA RAZOABILIDADE. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 46 da Lei n.º 9.099/95. Recurso conhecido e improvido. (2017.02841569-52, 27.752, Rel. TANIA BATISTELLO, Órgão Julgador TURMA RECURSAL PERMANENTE, Julgado em 05.07.2017, Publicado em 06.07.2017).

PROCESSUAL CIVIL E DIREITO CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. COBRANÇA INDEVIDA DE **SERVIÇO** DE TELEFONIA. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL. REVISÃO DO QUANTUM. SÚMULA 7/STJ. 1. **A inscrição indevida do nome do usuário de serviço público em cadastro de inadimplentes gera o direito à indenização, independentemente da comprovação do dano moral, que, na hipótese, é in re ipsa.** 2. Ressalvadas as hipóteses de valor irrisório ou excessivo, é vedada, no âmbito do recurso especial, a rediscussão do montante indenizatório. Incidência da Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento.



(STJ - AgRg no REsp: 1481057 SC 2014/0233898-0, Relator: Ministro OG FERNANDES, Data de Julgamento: 10/03/2015, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 18/03/2015).

TJRS - RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. **SERVIÇO** DE TELEFONIA. CANCELAMENTO DO **SERVIÇO**. **COBRANÇA INDEVIDA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES COMPROVADA. DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO.** Diante dos números de protocolos de atendimento apresentados pela autora à fl.04 e de sua afirmativa em haver cancelado os serviços de telefonia relativos a linha telefônica 51 3672-2001 no mês de setembro/2011, tem-se como verossímil a sua versão, já que os números de protocolos não foram impugnados. Não basta ao fornecedor alegar que não houve solicitação de cancelamento do **serviço**, devendo o recorrido apresentar a gravação dos telefonemas relativos aos protocolos informados. Em razão disso, consideram-se as faturas dos meses de dezembro/2011, janeiro e fevereiro de 2012, indevidas. Nessa linha, a sentença não observou o documento acostado pela própria ré, no qual demonstra que o autor foi inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, fl. 35, pelo contrato referido na fl. 23 (nº 0062086405). Não tendo à ré demonstrado a regularidade do débito, o cadastrado é indevido. Em razão da inscrição indevida, a parte ré praticou conduta ilícita que configurou **danos morais** in re ipsa, ensejando a condenação em **indenização** por **danos morais**. Neste sentido, merece parcial provimento o recurso, a fim de que sejam concedidos **danos morais** in re ipsa no quantum de R\$ 7.240,00. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (Recurso **Cível** Nº 71004452843, Primeira Turma Recursal **Cível**, Turmas Recursais, Relator: Lucas Maltez Kachny, Julgado em 22/04/2014).

Do Quantum Indenizatório

Cediço que o valor da indenização por danos morais não deve ser insignificante, já que deve servir de desestímulo ao cometimento futuro de condutas lesivas, além de representar uma compensação pelos constrangimentos indevidamente sofridos.

Por outro lado, a indenização não pode ser arbitrada em patamar excessivo, não sendo justificável que a reparação consista em enriquecimento indevido, com abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelo critério de razoabilidade.

Nesse viés, considerando os prejuízos causados a Autora e o poder econômico da Ré e, considerando o valor arbitrado em situações semelhantes, considero o valor de R\$ 13.200,00,00 (treze mil e duzentos reais) fixado na sentença a *quo*, merecendo reforma.

Assim, entendo que merece ser arbitrado o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por dano moral, porquanto mais consentâneo com as balizas usualmente aplicadas que atende aos critérios de proporcionalidade e



razoabilidade, de acordo com o entendimento dos Tribunais em julgados semelhantes, como se lê:

RECURSO INOMINADO. TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO **C/C INDENIZAÇÃO** POR DANO MORAL. COBRANÇA POR **SERVIÇO NÃO CONTRATADO**. LINHA DE TELEFONIA MÓVEL. IRREGULARIDADE DAS COBRANÇAS. INSCRIÇÃO INDEVIDA CONFIGURADA. DANO MORAL IN RE IPSA. Cabia à ré comprovar a contratação dos serviços e a regularidade dos débitos lançados. Ausente a prova da contratação, impõe-se o reconhecimento da irregularidade das cobranças. Inexigibilidade dos débitos reconhecida. Em decorrência da cobrança indevida, impago o valor, houve inclusão do nome do autor em órgão de proteção ao crédito. Configurados os **danos morais**. **Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 mantido**, pois inclusive aquém ao valor fixado em casos análogos. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-RS - Recurso **Cível**: 71005389374 RS, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Data de Julgamento: 08/04/2015, Segunda Turma Recursal **Cível**, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 13/04/2015).

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. **TELEFONIA. AÇÃO DE DESCONSTITUIÇÃO DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO** POR **DANOS MORAIS**. COBRANÇA INDEVIDA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. **DANOS MORAIS** CONFIGURADOS IN RE IPSA. QUANTUM MANTIDO. 1. A parte ré TELEFÔNICA BRASIL S.A pede provimento ao recurso para reformar a sentença que a condenou à **indenização** por **danos morais**, desconstituindo o débito inscrito. 2. Relação de consumo que opera a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC. Logo, cabia à parte ré comprovar a existência da relação **contratual** que deu ensejo as cobranças, consoante o art. 333, inciso II, do CPC, o que não se verifica nos autos, tendo em vista que para este fim a recorrida se limitou a reproduzir em sua peça de defesa suas telas sistêmicas, que constituem documentos unilaterais. 3. Cabível, portanto, a desconstituição do débito de R\$ 170,15. 4. Com relação à condenação por **danos morais**, a inscrição indevida do nome do autor em órgãos de proteção ao crédito gera dano moral in re ipsa. Portanto, havendo a demonstração da indevida inscrição (fl. 12), é cabível a condenação da parte ré ao pagamento de **indenização** por **danos morais**. 5. **Quantum arbitrado em R\$5.000,00 (cinco mil reais)** que não comporta redução, posto que aquém dos parâmetros utilizados pela Primeira Turma Recursal em casos análogos. Ademais, vedada sua majoração pela impossibilidade de reformatio in pejus. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS... FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO. (TJ-RS - Recurso **Cível**: 71005251830 RS, Relator: Fabiana Zilles, Data de Julgamento: 30/06/2015, Primeira Turma Recursal **Cível**, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 02/07/2015).



RECURSO INOMINADO. REPARAÇÃO DE **DANOS**. TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA. ÔNUS DA RÉ DE DEMONSTRAR A EFETIVA CONTRATAÇÃO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. INSCRIÇÃO NEGATIVA INDEVIDA. **DANOS MORAIS** IN RE IPSA. O cerne da controvérsia versa sobre a regularidade da inscrição negativa, decorrente de cobrança que a autora alega ser indevida. Nesse sentido, era ônus da ré comprovar a efetivação contratação dos serviços a ensejar a cobrança apresentada, expressamente negada pela consumidora. Todavia, a empresa demandada limitou-se a colacionar aos autos telas sistêmicas, o que não se presta para comprovar a regularidade da contratação. No tocante à inscrição negativa levada a efeito pela ré, considerando a irregularidade do débito, trata-se de dano moral puro, que prescinde de comprovação do efetivo prejuízo. **Quanto ao quantum arbitrado em R\$ 5.000,00**, este não comporta redução, eis que inclusive aquém dos parâmetros desta turma em julgado análogos. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-RS - Recurso **Cível** : 71005812458 RS, Relator: Roberto Carvalho Fraga, Data de Julgamento: 01/03/2016, Segunda Turma Recursal **Cível**, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 03/03/2016).

Sendo assim, de acordo com os parâmetros, é suficiente e condizente a redução do *quantum* indenizatório no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atendendo ao caráter punitivo-pedagógico e de acordo com o recente entendimento dos julgados dos Tribunais.

Por fim, no que tange ao termo inicial dos juros moratórios, a sentença vergastada fixou como sendo a data do evento danoso - inscrição indevida (Súmula 54/STJ). Todavia, é assente nesta Turma que o *dies a quo* deve ser a data da citação, por se tratar de relação contratual, com fulcro no art. 405 do Código Civil, devendo a correção monetária incidir desde a data do arbitramento (Súmula 362/STJ).

Ante o exposto, conheço e DOU PARCIAL PROVIMENTO ao apelo, apenas para minorar o *quantum* indenizatório para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), alterando *ex officio* os consectários legais, devendo os juros moratórios incidir da data da citação (CC, art. 405) e correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula 362/STJ). No mais, mantida a sentença recorrida quanto aos demais termos.

É como voto.

Belém - PA, 20 de agosto de 2021.

Desa. **MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO**
Relatora



EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. SERVIÇO DE TELEFONIA. ALEGAÇÃO DO AUTOR QUE OS SERVIÇOS CONTRATADOS NÃO FORAM PRESTADOS PELA RÉ. INVERSÃO DO ONUS DA PROVA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INSCRIÇÃO EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO EM PEDIDO ADMINISTRATIVO. DANO MORAL "IN RE IPSA". REFORMA DA SENTENÇA APENAS PARA MINORAR O QUANTUM INDENIZATÓRIO PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). CONECTÁRIOS LEGAIS ALTERADOS "EX OFFICIO". RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

