DECISÃO MONOCRÁTICA
APELAÇÃO Nº 0005252-48.2011.815.0731

RELATOR : **Miguel de Britto Lyra Filho – Juiz Convocado**
APELANTE : Maria Cristina Moroni Vital (Adv. Cristiane Vidal Queiroz)
APELADO : Embratel Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A (Adv. Caius Marcellus de Lacerda e Lucas Damasceno Nóbrega Cesarino)

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECLAMAÇÕES FORMULADAS PELO CLIENTE. NEGLIGÊNCIA DA PRESTADORA NA RESOLUÇÃO. FALHA NO SERVIÇO. CONFIGURAÇÃO. DANO MORAL. COMPROVAÇÃO. ARBITRAMENTO. APLICAÇÃO DO ART. 557, §1º-A, CPC. PROVIMENTO DO RECURSO.

- É passível de condenação por danos morais a operadora de telefonia quando não disponibiliza ao cliente serviços pactuados e, malgrado diversas reclamações, não solve as falhas, causando transtornos e prejuízos a sua atividade.

- A indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta contra sentença proferida pelo MM. Juízo da 3ª Vara da Comarca de Cabedelo que julgou improcedente o pedido

formulado nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais proposta por Maria Cristina Moroni Vidal em desfavor da Embratel – Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A.

A MM. Juíza julgou improcedentes os pedidos iniciais sob o fundamento de ausência de verossimilhança das alegações iniciais.

Irresignada, a autora, ora apelante interpôs recurso apelatório alegando, em breve síntese, falhas na prestação do serviço, ausência de soluções pela Embratel, falta de informação acerca dos serviços contratados, cobrança indevida e negativação indevida do nome da autora em cadastros restritivos ao crédito.

Ao final, pugna pelo provimento do recurso para que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais.

Contrarrazões apresentadas às fls. 139/148.

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, deixo de remeter os autos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do art. 169, § 1º, do RITJPB c/c o art. 82 do CPC, assim como, do art. 5º, § 1º, da Lei da ACP.

É o relatório. Decido.

Conheço do apelo por preencher os requisitos de admissibilidade recursal.

A controvérsia devolvida a esta Corte reside em definir se a conduta perpetrada pela recorrida tem capacidade para impor à recorrente ofensa à sua personalidade, acarretando danos morais passíveis de indenização.

Segundo colhe-se dos autos, a autora propôs a demanda alegando que adquiriu uma linha telefônica da operadora recorrida, quando, por problemas técnicos, não pode dispor do serviço da maneira como contratado serviço por vários dias, bem como incluindo o nome da autora, indevidamente, em cadastros restritivos ao crédito, prejudicando seus relacionamentos pessoais e profissionais,

No mérito, por isso, cumpre salientar que a questão envolve relação de consumo, invertendo-se o ônus da prova, com a aplicação do Código de Defesa do Consumidor em favor da autora, conforme disposição contida no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, bastando que o Magistrado se convença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor.

Sobre o assunto, diz a jurisprudência:

"Serviços de Telefonia - Defeito na prestação de serviços pela falha

no funcionamento de linhas telefônicas instaladas no consultório médico da autora - Responsabilidade objetiva da empresa. Inversão do ônus da prova em face da verossimilhança do alegado e da hipossuficiência técnica.(...)[1]

CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRESA DE TELEFONIA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (CDC, ART. 14). FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CONSUMIDOR EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO PRESUMIDO. PRECEDENTES DO E. STJ. FIXAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. OBEDIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. AUSÊNCIA DE AFRONTA A DISPOSITIVO CONSTITUCIONAL. RECURSOS IMPROVIDOS.
1. TRATANDO-SE DE RELAÇÃO TÍPICA DE CONSUMO A ELA É APLICÁVEL A LEGISLAÇÃO QUE A REGE, A QUAL ESTÁ CONDENSADA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE ESTIPULA EM SEU ART. 6º, INCISO VIII, A POSSIBILIDADE DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA QUANDO HOUVER VEROSSIMILHANÇA DA ALEGAÇÃO OU QUANDO O CONSUMIDOR FOR HIPOSSUFICIENTE.(...)[2]

Desse modo, entendo que existe verossimilhança nas alegações da recorrente capaz de transferir o ônus probatório à Empresa Telefônica, pelas razões a seguir expostas.

Extrai-se do caderno processual que a autora celebrou contrato de prestação de serviços de telefonia oferecido pela operadora demandada, conforme contas de consumo anexadas aos autos (fls. 24/27).

Sustentou que, apesar da portabilidade com seu número anterior, a linha não funcionou corretamente, tendo, inclusive, efetuado a compra de um suposto aparelho fornecido pela própria Embratel e que solucionaria seus problemas.

Aduziu que apesar de não receber as faturas mensais correspondentes, efetuara o pagamento com o código fornecido diretamente na casa lotérica e, após três meses, a empresa recorrida negativou o nome da autora em cadastros restritivos ao crédito.

---

1 TJSP - Recurso Inominado: RI 7433 SP - Relator(a): Maria Cristina Cotrofe Biasi - Julgamento: 02/09/2008 - Órgão Julgador: 4ª Turma Cível - Publicação: 29/10/2008

2 TJDF - APELAÇÃO CÍVEL NO JUIZADO ESPECIAL: ACJ 1209278420048070001 DF - Relator(a): NILSONI DE FREITAS - Julgamento: 27/09/2005 - Órgão Julgador: Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F. - Publicação: 06/03/2006, DJU Pág. 137 Seção: 3

Assevera que tentou entrar em contato diversas vezes com a empresa promovida, todas sem sucesso, o que gerou danos morais passíveis de reparação.

Como se sabe, é encargo das empresas que lidam com telefonia a correta prestação dos serviços, devendo responder pelos atos imprudentes que causem prejuízos aos usuários. A precaução deve ser tomada principalmente pela instituição que atua no fornecimento do serviço, sendo impossível imputar tal ônus a fatos externos ou de terceiros..

Ademais, diante da teoria do risco empresarial, adotada pelo CDC, as empresas têm obrigação de manter a correta prestação do serviço telefônico, ademais quando a tecnologia está presente em todos os setores da sociedade, funcionando como um alicerce para as novas relações jurídicas existentes.

Como se trata de uma relação de consumo, e diante da manifesta situação de hipossuficiência da parte consumidora, que evidentemente não dispõe de meios para realizar a prova da negativa, como alegado pela parte adversa, inegável se apresenta a conclusão de que se justifica plenamente a aplicação da norma do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, a determinar a inversão do ônus da prova.

Ficou plenamente evidenciada a inércia da ré e esse comportamento, evidentemente, determinou a impossibilidade de alcançar a demonstração do fato controvertido e, como era seu o ônus respectivo, contra si se revertem as consequências da omissão.

Compulsando os autos, verifico que a parte ré admitiu expressamente a falha no serviço, limitando-se a afirmar que a falha no serviço se deu em razão da "fraqueza do sinal de antena existente no endereço de utilização do terminal" e que o contrato entabulado entre as partes prevê a "possibilidade de existência de algumas interrupções consequentes de fatores externos".

Ora, é no mínimo curioso a parte promovida alegar que a falha na prestação do serviço se deu por culpa sua, em razão da "fraqueza do sinal de antena existente no endereço de utilização do terminal" e querer cobrar por um serviço que foi posto à disposição do consumidor de maneira indevida e que impede sua utilização.

Deveria a parte promovida, ora recorrida, buscar, no mínimo, sanar qualquer prejuízos ao consumidor, tentando diminuir as sequelas deixadas pelo serviço defeituoso oferecendo uma contraprestação viável ao consumidor adquirente, em razão da hipossuficiência da outra parte e não cobrar por serviços

que admitiu não foram prestados da maneira correta, tampouco a negativação do nome da consumidora por tais serviços.

Assim, a conduta negligente e indevida da Embratel – Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A restou devidamente comprovada nos autos, inclusive por sua própria afirmação nos autos, o que gera o deve de reparar o consumidor por quaisquer danos que tenha sofrido em razão de tal contratação.

Ficou plenamente evidenciada a inércia da ré e esse comportamento, evidentemente, determinou a impossibilidade de alcançar a demonstração do fato controvertido e, como era seu o ônus respectivo, contra si se revertem as consequências da omissão.

Evidentemente, a indevida falha de fornecimento do serviço de telefonia causou problemas à titular da linha, que ficou tolhida de sua utilização e sofreu transtornos e preocupações desnecessárias com a atitude da concessionária que teve a oportunidade e deixou de resolver a questão administrativamente.

Configurada está, portanto, a responsabilidade da demandada pela reparação dos danos daí decorrentes.

Assim é a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça:

> **APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRELIMINAR: ILEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM: REJEIÇÃO. CONTRATO PARA OBTENÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA MÓVEL: LONGO PERÍODO DE USO E ADIMPLEMENTO DAS FATURAS. COMPROVAÇÃO. MIGRAÇÃO NÃO AUTORIZADA DA LINHA PARA TERCEIRO. POSTERIOR CANCELAMENTO. EMPRESA TELEFÔNICA NÃO DESCONSTITUIU OS FATOS COMPROVADOS PELA AUTORA. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 333, II DO CPC. DANOS MORAIS. CARACTERIZAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO APELO. Art. 333. O ônus da prova incumbe: I- ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito; II- ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.**[3]

> **APELAÇÃO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO C/C INDENIZAÇÃO DOS DANOS MORAIS COM PEDIDO LIMINAR DA TUTELA DE MÉRITO. INSCRIÇÃO**

3 TJPB - Acórdão do processo nº 00442416720098152001 - Órgão (1ª Câmara Especializada Cível) - Relator DES MARCOS CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE - j. em 12-08-2014

INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CARACTERIZAÇÃO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. IRRESIGNAÇÃO DA EMPRESA DE TELEFONIA. NÃO ACOLHIMENTO. MINORAÇÃO DO VALOR FIXADO NA INSTÂNCIA PRIMEVA. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. ATENDIMENTO. MANUTENÇÃO DO DECISUM. INTELIGÊNCIA DO ART. 557, CAPUT, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. SEGUIMENTO NEGADO AO APELO. O abalo de crédito causado pela inscrição e manutenção indevida do nome nos cadastros de devedores inadimplentes, quando não existe dívida, por si só, constitui dano moral puro, o qual não depende da existência de reflexos patrimoniais nem de prova do abalo moral sofrido. - O art. 557, caput, do Código de Processo Civil, permite ao relator negar seguimento a recurso, através de decisão monocrática, quando este estiver em confronto com Súmula ou com Jurisprudência dominante do respectivo Tribunal, do Supremo Tribunal Federal, ou de Tribunal Superior, em plena consonância com o princípio constitucional da razoável duração do processo, à luz do art. 5º, LXXIII, da Constituição da República.Vistos. TJPB - Acórdão do processo nº 00275327320108150011 - Órgão (- Não possui -) - Relator GUSTAVO LEITE URQUIZA - j. em 16-07-2014.

APELAÇÃO. AÇÃO DE CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO COM OPERADORA TELEFÔNICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROVAS SATISFATÓRIAS. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE NÃO ELIDIDA. RELAÇÃO CONSUMERISTA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO FORNECEDOR. EXCLUSÃO DO DÉBITO EXORBITANTE. CONSIGNAÇÃO DOS VALORES DEVIDOS. DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. REFORMA DO DECISUM. PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO.
- No termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, as prestadoras de serviços de telefonia respondem, objetivamente, pelas falhas na prestação de seus serviços, salvo quando comprovado que o defeito inexiste, que há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

- Cabe ao autor, o ônus da prova do fato constitutivo do direito e compete ao réu, constituir prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito reclamado.
- Restando corroborada a falha na prestação de serviços, em decorrência de cobrança de valores exorbitantes concernentes a serviços não utilizados pelo consumidor, a consignação do montante efetivamente devido é medida que se impõe.
- Comprovada a lesão, cumulada aos demais pressupostos da responsabilidade civil, ressoa como indispensável a reparação, sendo a única forma de ressarcir os danos sofridos pelo lesionado. TJPB - Acórdão do processo nº 00168316320118152001 - Órgão (4ª Câmara Especializada Cível) - Relator DES FREDERICO MARTINHO DA NOBREGA COUTINHO - j. em 30-06-2014

Uma vez reconhecido o direito à reparação, apresenta-se para exame o questionamento a respeito do montante indenizatório

Na fixação do dano moral, recomenda a doutrina que o juiz atente para as condições das partes, de modo a possibilitar, de forma equilibrada, uma compensação razoável pelo sofrimento havido e, ao mesmo tempo, também traduzir uma sanção ao ofensor, tendo em vista especialmente o grau da culpa, de modo a influenciá-lo a não mais repetir o comportamento.

Vale lembrar, segundo a lição de Carlos Roberto Gonçalves que **"em geral, mede-se a indenização pela extensão do dano e não pelo grau da culpa. No caso do dano moral, entretanto, o grau da culpa também é levado em consideração, juntamente com a gravidade, extensão e repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima"**[4]

É induvidoso que as relações de cunho pessoal e comercial, em casos de período relevante de indisponibilidade do serviço, acabam por ser afetadas, na medida em que priva o consumidor do contato com pessoas próximas, parceiros comerciais e clientes, causando mais que mero aborrecimento. Sobre o tema, a jurisprudência tem decidido que **"a interrupção injustificada do serviço de telefonia - por período relevante e capaz de prejudicar a atividade profissional do consumidor - é causa de dano moral, modo in re ipsa".**[5]

Estando reconhecido o dever de indenizar, faz-se mister arbitrar o *quantum*, a fim de compensar a dor do lesado e evitar a repetição da conduta

4 - "Responsabilidade Civil", nº 94.5, pág. 414, 6ª ed., Saraiva.

5 Agravo Nº 70055379440, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Iris Helena Medeiros Nogueira, Julgado em 10/07/2013

indevida.

A indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

O STJ preceitua o seguinte:

> **"(...) 3. É assente que o quantum indenizatório devido a título de danos morais deve assegurar a justa reparação do prejuízo sem proporcionar enriquecimento sem causa do autor, além de levar em conta a capacidade econômica do réu. 4. A jurisprudência desta Corte Superior tem se posicionado no sentido de que este quantum deve ser arbitrado pelo juiz de maneira que a composição do dano seja proporcional à ofensa, calcada nos critérios da exemplariedade e da solidariedade. 5. Em sede de dano imaterial, impõe-se destacar que a indenização não visa reparar a dor, a tristeza ou a humilhação sofridas pela vítima, haja vista serem valores inapreciáveis, o que não impede que se fixe um valor compensatório, com o intuito de suavizar o respectivo dano. (...)"**[6]

No que se refere ao valor da indenização, há de se ter em mente que a importância arbitrada deverá ser estipulada sopesando-se as condições sócio-econômicas de ambas as partes, principalmente em razão do caráter não apenas de ressarcimento para compensar a dor, o sofrimento e todo o constrangimento porque passou o autor, mas também de prevenção, para se impedir que outros atos semelhantes ao discutido no momento venham a ocorrer novamente.

Sobre a quantificação do prejuízo extrapatrimonial, Maria Helena Diniz[7], leciona:

> **"[...] O juiz determina, por eqüidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quantum da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível, tal equivalência. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e satisfação compensatória. Não se pode negar sua função: penal, constituindo uma sanção imposta ao ofensor; compensatória, sendo uma satisfação que atenue a ofensa causada, proporcionando uma vantagem ao ofendido, que poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender as necessidades materiais ou ideais que repute convenientes, diminuindo, assim, seu sofrimento".**

---

6 STJ – Resp 716.947/RS – Min. Luiz Fux – T1 – Dj 28/04/2006

7 in "A Responsabilidade Civil por Dano Moral", publicado na "Revista Literária de Direito", ano II, n. 9, jan./fev. de 1996, p. 9.

Ao magistrado compete estimar o valor da reparação de ordem moral, adotando os critérios da prudência e do bom senso, levando em estima que o quantum arbitrado represente um valor simbólico que tem o escopo não o pagamento do ultraje - a honra não tem preço - mas a compensação moral, a reparação satisfativa devida pelo ofensor ao ofendido. (TJPR, Rel. Des. Oto Luiz Sponolz, (RP 66/206).

A indenização deve, portanto, proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, de modo a evitar o enriquecimento sem causa, servindo, ainda, como um desestímulo à repetição do ilícito, atendendo, desta forma, ao caráter pedagógico do qual se reveste.

Examinando-se, portanto, as circunstâncias do caso em comento, penso que o valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra razoável e atende a finalidade compensatória/pedagógica a que se presta, sem, contudo, configurar o enriquecimento indevido. De outro lado, o valor constitui reprimenda apta a desestimular a reiteração de práticas da mesma natureza, por parte da empresa recorrida.

Diante de tais considerações, **dou provimento ao recurso,** julgando procedente a indenização a título de danos morais, arbitrando-os no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescidos de juros de mora a partir da citação (relação contratual) e a correção monetária (IPCA) a contar do arbitramento.[8]

Custas e honorários advocatícios no patamar de 15% (quinze por cento do valor da condenação), por conta do recorrido.

Publique-se. Intime-se.

João Pessoa, 25 de agosto de 2014.

Miguel de Britto Lyra Filho
Juiz convocado

8 "[...] Nos casos de indenização por danos morais, o termo inicial da correção monetária é o momento da fixação em definitivo do valor da condenação. Precedentes. 3.Na responsabilidade contratual, os juros de mora são computados desde a citação. Precedentes. 4.Embargos de declaração no recurso especial acolhidos, mas sem efeitos modificativos. (TJ-PE - ED: 228857101 PE 0012191-15.2012.8.17.0000, Relator: Francisco Manoel Tenorio dos Santos, Data de Julgamento: 27/09/2012, 4ª Câmara Cível, Data de Publicação: 187)