



## ACÓRDÃO

**APELAÇÃO Nº 0123673-43.2013.815.0111.**

ORIGEM: Vara Única da Comarca de Cabaceiras.

RELATOR: Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

APELANTE: TNL PCS S/A OI.

ADVOGADO: Wilson Sales Belchior.

APELADO: Maria Bernadet de Sousa.

ADVOGADO: Renata Felinto de Farias Aires.

**EMENTA: APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. COBRANÇA DE SERVIÇO DE INTERNET NÃO CONTRATADO. AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO ÀS REITERADAS RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR. COBRANÇA INDEVIDA. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO PELO JUÍZO. VALOR CONDIZENTE COM A GRAVIDADE E A EXTENSÃO DOS DANOS SOFRIDOS PELO CONSUMIDOR. DESPROVIMENTO DO APELO.**

1. A cobrança de serviço não contratado, viola o contrato e caracteriza a falha na prestação do serviço, ensejando o dever da empresa de telefonia de reparar os danos ocasionados.

2. O *quantum* indenizatório deve ser suficiente para reparar os danos sofridos pelo ofendido sem caracterizar o enriquecimento ilícito, e para atingir o caráter punitivo e pedagógico, evitando que o ofensor volte a agir de forma ilícita.

**VISTO**, relatado e discutido o presente procedimento referente à Apelação Cível n.º 0123673-43.2013.815.0111, em que figuram como Apelante TNL PCS S/A OI e como Apelada Maria Bernadet de Sousa.

**ACORDAM** os eminentes Desembargadores integrantes da colenda Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, acompanhando o voto do Relator, em **conhecer da Apelação e negar-lhe provimento**.

## VOTO.

A **TNL PCS S/A OI** interpôs **Apelação** contra a Sentença prolatada pelo Juízo da Vara Única da Comarca de Cabaceiras, f. 107/110, nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por danos Morais em face dela ajuizada por **Maria Bernadet de Sousa**, que julgou procedente o pedido, declarando o cancelamento do serviço de internet Oi Velox, e condenou-a ao pagamento à Autora de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.5000,00, acrescido de juros de mora a partir da citação e correção monetária pelo INPC, a partir da Sentença.

Em suas razões, f. 113/128, a Apelante alegou que não houve comprovação

pela Apelada de qualquer dano na esfera extrapatrimonial, e que todas as cobranças realizadas foram posteriormente canceladas e ajustadas.

Afirmou que não incluiu o nome da Apelada em cadastros de restrição creditícia e que agiu no exercício regular de direito quando efetuou a cobrança dos serviços prestados, ressaltando que, na hipótese de manutenção da indenização por danos morais, o *quantum* deve ser minorado em observância aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Pugnou pelo provimento do Recurso para que seja afastada sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, ou, na hipótese de entendimento diverso, que seja minorado o *quantum* fixado a título de danos morais.

Contrarrazoando, f. 136/144, a Apelada afirmou que a Apelante agiu de forma abusiva ao cobrar por um serviço que não foi contratado, o qual tentou por diversas vezes cancelar por meio de contatos telefônicos, que podem ser comprovados pelos protocolos colacionados aos autos, e que o pagamento das taxas indevidas acarretou transtornos em sua rotina, em razão de ser idosa e o seu esposo encontrar-se enfermo e acamado devido a um câncer, restando, por esta razão, evidenciado os danos morais decorrentes da conduta da Apelante, requerendo, ao final, o desprovimento do Recurso.

A Procuradoria de Justiça emitiu Parecer, f. 150/155, opinando pelo desprovimento do Recurso, ao fundamento de que não houve prova da contratação dos serviços pela Apelada e que a Apelante agiu em desrespeito ao consumidor, impondo-lhe serviços não solicitados.

### **É o Relatório.**

Conheço do Recurso, porquanto presentes os requisitos de admissibilidade.

A Apelante alega que não ocasionou danos extrapatrimoniais à Apelada, entretanto, verifica-se dos autos, conforme alegações da Apelada, que foram realizadas cobranças do serviço de internet não contratado, tendo sido solicitado seu cancelamento reiteradas vezes, sem que fosse dispensada qualquer atenção pela empresa de telefonia, consoante os números de protocolos de atendimento, não impugnados por ela, documentos de f. 15/27.

No caso dos autos, a cobrança indevida do serviço não contratado, ocasionou à Apelada transtorno que ultrapassou a esfera do mero aborrecimento de um descumprimento contratual, ensejando o dever de reparação pelos danos ocasionados, haja vista que se trata de pessoa idosa que após diversos pedidos de cancelamento do serviço de internet se via obrigada a realizar o pagamento de um serviço que não contratou e sequer utilizou, devendo ser mantida a condenação da Apelante ao pagamento da indenização por danos morais.

Nesse sentido julgados do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SERVIÇOS DE INTERNET. COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES, APÓS A SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO FEITA PELA CONSUMIDORA. RECLAMAÇÕES ADMINISTRATIVAS DESATENDIDAS. Dano moral configurado na hipótese dos autos, em que a consumidora indica os números de protocolos de reclamação via SAC, sobre os quais a ré silencia. Descaso, desrespeito e desconsideração que infligiram dano moral à consumidora. Quantum reparatório fixado em patamar

No que diz respeito ao montante indenizatório, entendo que o valor de R\$ 3.500,00 fixado pelo Juízo foi condizente com a gravidade da conduta e a extensão do dano, valor que atende suficientemente aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como ante o caráter pedagógico e preventivo da indenização, máxime no caso concreto em que a Apelada, pessoa idosa e com problema de saúde na família, se via obrigada a pagar por um serviço que não contratou.

Posto isso, **conhecido o Recurso, nego-lhe provimento.**

**É o voto.**

Presidiu o julgamento realizado na Sessão Ordinária desta Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, no dia 03 de novembro de 2015, conforme Certidão de julgamento, com voto, o Excelentíssimo Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho, participando do julgamento, além deste Relator, o Excelentíssimo Desembargador João Alves da Silva. Presente à sessão o Exm.º Procurador de Justiça Dr. José Raimundo de Lima.

Gabinete no TJ/PB em João Pessoa,

**Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira**  
Relator

---

suficiente para compensar a lesada e dissuadir a reiteração da conduta sancionada. Adequação às circunstâncias dadas a conhecer no processo e à jurisprudência da Câmara para hipóteses similares. Correção monetária da data do arbitramento, nos termos da súmula 362 do STJ; juros legais da citação, pois a origem dos danos está na relação contratual que as partes mantiveram, sendo inaplicável o disposto na súmula 54 do STJ. Sucumbência readequada face ao resultado final do julgamento, majorando-se a honorária devida ao procurador da parte autora. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. (Apelação Cível Nº 70063357412, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Mylene Maria Michel, Julgado em 24/09/2015)

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO C/C DANOS MORAIS. INTERNET - UOL. COBRANÇA DE VALORES NÃO CONTRATADOS, COM DÉBITO EM CONTA. PROVA DOCUMENTAL. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. PRÁTICA ABUSIVA. DIREITO À DEVOLUÇÃO DO VALOR, EM DOBRO. DANOS MORAIS OCORRENTES NO CASO CONCRETO. É indevida a cobrança de valores oriundos de serviços não contratados. Ônus de demonstrar a existência da contratação e a regularidade da cobrança que compete à ré, a teor do art. 333, II, do CPC. Não demonstrada a contratação e efetuados os pagamentos, deve haver a restituição, na forma dobrada. Aplicação do art. 42, do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais ocorrentes, diante da evidente má-fé da ré, que, sem prova da contratação, debita em conta valor do serviço não contratado. Caráter punitivo e dissuasório. Prática abusiva (art. 39, III, do CDC). RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005699996, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Julgado em 23/09/2015)