Agravo Interno nº 0001301-48.2013.815.2001
Relator: Des. José Aurélio da Cruz
Agravante: OI TNL PCS S/A
Advogado: Wilson Sales Belchior
Agravado: GDS Construções e Incorporações Ltda
Advogado: Felipe Mendonça Vicente

ACÓRDÃO

AGRAVO INTERNO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TELEFONIA CELULAR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO CONTRATADO. COBRANÇA INDEVIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO PROMOVIDO. CONDUTA ILÍCITA QUE ENSEJA A REPARAÇÃO DOS DANOS MORAIS SOFRIDOS PELO CONSUMIDOR. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC. ENTENDIMENTO DESTA CORTE DE JUSTIÇA. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO FIXADO COM RAZOABILIDADE. IMPOSSIBILIDADE DE MINORAÇÃO. AUSÊNCIA DE NOVOS ELEMENTOS CAPAZES DE MODIFICAR A DECISÃO INTERINAMENTE AGRAVADA - **DESPROVIMENTO DO RECURSO**.

– No caso, verifica-se que a agravante realizou conduta considerada ilícita, seja por ação ou omissão, na medida em que cobrou por serviço não contratado, ou deixou de repassar ao consumidor as informações essenciais à transparência do contrato.

– Assim, os prejuízos experimentados pelo agravado de ordem e moral devem ser suportados pela empresa recorrente, ressarcindo o patrimônio jurídico na proporção do dano sofrido, nos termos dos art. 14 do CDC.

– Recurso desprovido, para manter a decisão internamente agravada em todos seus termos.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDAM os integrantes da Terceira Câmara Cível, por unanimidade de votos, em **NEGAR PROVIMENTO** ao Agravo Interno**,** nos termos do voto do relator e da certidão de fl. 190.

RELATÓRIO

Cuida-se de Agravo Interno interposto pela **OI TNL PCS S/A** em face da Decisão Monocrática de fls. 165/171 que manteve a condenação da empresa recorrente em danos morais no valor de R$ 3.000,00 (três mil reais), em razão de má prestação de serviços.

Argumenta a agravante que houve desacerto na decisão recorrida, vez que não há prova nos autos acerca do alegado dano moral, porquanto não existe qualquer comprovação de dano ou constrangimento experimentado pela agravada, nem tampouco acerca da não solicitação dos serviços prestados, o que afasta o dever de indenizar.

Aduz, que o valor da indenização fixada em R$ 3.000,00 (três mil reais) em favor da recorrida não teria guardado a devida proporcionalidade e razoabilidade, devendo, pois, ser minorada.

Assim, pugnou pelo provimento deste agravo para reformar a decisão agravada e levar a apreciação da matéria a este Colegiado (fls. 173/184).

É, em síntese, o relatório.

VOTO

Conheço o recurso de agravo, porquanto presentes os requisitos de admissibilidade recursal.

A irresignação da agravante não merece guarida.

Com efeito, no caso em análise, a agravada ajuizou a presente ação pleiteando indenização por danos morais e materiais em decorrência da cobrança indevida de pacote de dados de internet não contratado.

Apreciando a matéria, o juízo *a quo* reconheceu o direito do autor aos valores pleiteados, por entender que a empresa demandada deve responder pela falha no serviço, considerando que a cobrança indevida está devidamente comprovada nos autos, representada pela faturas de fls. 19/120.

De fato, verifica-se que a agravante realizou conduta considerada como ilícita, seja por ação ou omissão, na medida em que cobrou por serviço não contratado, ou deixou de informar corretamente o consumidor de que o sinal de internet estaria disponível e que não seria possível realizar o bloqueio desejado pelo consumidor, elementos de

extrema importância para a transparência do contrato, especialmente em caso de hipossuficiência técnica por parte do contratante.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), o fornecedor do serviço somente não poderá ser responsabilizado quando comprovar a inexistência de conduta ilícita ou a culpa exclusiva do consumidor. *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.
>
> […]
>
> § 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
>
> I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
>
> II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Assim, os prejuízos experimentados pelo apelado na órbita material e moral devem ser suportados pela empresa recorrente, ressarcindo o patrimônio jurídico na proporção do dano sofrido, nos termos do art. 944 do CC/02[1].

Os danos morais, por sua vez, são decorrentes da falha na prestação do serviço ou pelas informações insuficientes, que repercute em responsabilização objetiva por parte da empresa prestadora, nos termos do art. 14, §1º, I, do CDC:

> 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**.
>
> § 1° O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
>
> I - **o modo de seu fornecimento**;

Nesse aspecto, verifica-se que a decisão recorrida está de acordo com o entendimento jurisprudencial pátrio que predomina em diversos Tribunais de Justiça, como depreende-se dos precedentes abaixo:

1 Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano.

> APELAÇÃO CÍVEL. **RESPONSABILIDADE CIVIL. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET. DANO MORAL. CONFIGURADO**. **Como regra, o mero descumprimento contratual não enseja o reconhecimento de dano moral puro. Entretanto, há casos em que o ilícito contratual excede aos transtornos comuns, revelando verdadeiro descaso da concessionária de serviço público para com o consumidor. Nessas situações, o que se constata é um abalo percuciente aos elementos anímicos do indivíduo, passível de reparação pecuniária. Caso concreto em que restou configurado dano moral in re ipsa.** Na mensuração do dano, não havendo no sistema brasileiro critérios fixos e objetivos para tanto, mister que o juiz considere aspectos subjetivos dos envolvidos. Assim, características como a condição social, a cultural, a condição financeira, bem como o abalo psíquico suportado, hão de ser ponderadas para a adequada e justa quantificação da cifra reparatório-pedagógica. [...]. APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE. RECURSO ADESIVO DESPROVIDO. (Apelação Cível Nº 70061122867, Décima Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Paulo Sérgio Scarparo, Julgado em 28/08/2014).
>
> APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. ATO ILÍCITO. NEXO DE CAUSALIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO PROPORCIONAL. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO VALOR PAGO INDEVIDAMENTE. RECURSO IMPROVIDO. 1. **Alegada a má prestação do serviço de telefonia móvel, corroborada com provas juntadas aos autos, cumpre ao prestador de serviço provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do consumidor em ser indenizado pelos danos oriundos da falha na prestação dos serviços**. 2. **"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." (CDC, art. 14)**. 3. Assim, demonstrados o ato ilícito, o nexo de causalidade com a conduta da empresa recorrente e o dano sofrido pelo consumidor surge, consequentemente, o dever de indenizar. 4. O quantum indenizatório no valor de R$4.000,00 atende aos princípios da razoabilidade, sendo suficiente para compensar os danos morais experimentados pelo consumidor. […] (APL 0011092015 MA 0050923-23.2013.8.10.0001, Relator KLEBER COSTA CARVALHO, Publicação 25/02/2015).

Por fim, o *quantum* indenizatório, fixado em R$ 3.000,00 (três mil reais) também revela-se compatível ao caso em análise, estando em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, o que impede a sua modificação, conforme entendimento firmado pelo STJ:

> AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. **VALOR INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO. RAZOABILIDADE.** DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADA. DECISÃO AGRAVADA MANTIDA. 1. Prevalece no âmbito do Superior Tribunal de Justiça o entendimento de que o dano moral sofrido em virtude de indevida negativação do nome se configura in re ipsa, ou seja, independentemente de prova. 2. **A jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que a modificação do valor da indenização por danos morais somente é permitida quando a quantia estipulada for irrisória ou exagerada, o que não se configura na presente hipótese. […].** (STJ - AgRg no AREsp 628.620/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 16/04/2015, DJe 04/05/2015).

Destarte, não tendo vindo aos autos nenhum elemento novo capaz de alterar o convencimento já manifestado quando da decisão recorrida, é de ser mantido, em todos os seus termos, o "*decisum*" *monocrático* proferido.

DISPOSITIVO

Isto posto, **NEGO PROVIMENTO AO AGRAVO INTERNO**, mantendo incólume a decisão internamente agravada.

Presidiu a Sessão o **Exmo. Sr. Des. José Aurélio da Cruz.** Participaram do julgamento, o Exmo. Des. José Aurélio da Cruz, a Exma. Desª. Maria das Graças Morais Guedes, o Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides.

Presente ao julgamento o Exmo. Dr. Alcides Orlando de Moura Jansen, Procurador de Justiça.

Sala de Sessões da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 18 de abril de 2016.

DESEMBARGADOR *José Aurélio da Cruz*
RELATOR