ESTADO DA PARAÍBA
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES. JOSÉ AURÉLIO DA CRUZ

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0020383-70.2010.815.2001
RELATOR: Carlos Antônio Sarmento, Juiz Convocado em substituição ao Des. José Aurélio da Cruz
APELANTE: Brasil Telecom S/A
ADVOGADO: Wilson Sales Belchior
APELADA: Giordana Bruna Lopes Zenaide
ADVOGADA: Gregória Benário Lins e Silva
REMETENTE: 9ª Vara Cível da Capital

ACÓRDÃO

CONSUMIDOR. APELAÇAO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. ASSINATURA BR TURBO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ. PRELIMINAR EM AGRAVO RETIDO QUE SE CONFUNDE COM O MÉRITO. ANÁLISE CONJUNTA. ALEGAÇÃO DO NÃO CABIMENTO DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO E DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. IMPOSSIBILIDADE. COBRANÇA INDEVIDA. HIPOSSUFICIÊNCIA DA AUTORA. INVERSÃO APLICÁVEL AO CASO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. POSSIBILIDADE. DANOS MORAIS. CONTINUIDADE DA COBRANÇA PELOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS, MESMO APÓS RECLAMAÇÃO JUNTO AO PROCON QUE RESULTOU NA APLICAÇÃO DE MULTA POR ABUSIVIDADE CONTRA A CONSUMIDORA. ABALO MORAL. CONFIGURAÇÃO. INDENIZAÇÃO DEVIDA PELA RÉ. MANUTENÇÃO DO *DECISUM.* TERMO INICIAL DA CORREÇÃO MONETÁRIA DA VERBA FIXADA A TÍTULO DE DANO MORAL. REFORMA DE OFÍCIO. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. INCIDÊNCIA A PARTIR DA DATA DO ARBITRAMENTO. SÚMULA 362 DO STJ. **DESPROVIMENTO DO APELO**.

1. Ausente comprovação da adesão contratual do consumidor ao serviço cobrado, correta a decisão que obrigou a sua suspensão imediata pela fornecedora, bem como a restituição em dobro dos valores indevidamente pagos.

2. A cobrança insistente de serviço não contratado acarreta vexame que excede a situação de mero aborrecimento ou dissabor. Assim, correta a decisão que obrigou o pagamento de indenização por dano extrapatrimonial, uma vez evidente a falha na prestação do serviço, configurada pela continuidade da cobrança mesmo após reclamação junto ao Procon, que até impôs multa por abusividade contra a autora, ora apelada.

3. O *quantum* indenizatório fixado na sentença (R$ 4.000,00) merece ser mantido, pois mostra-se suficiente para atender ao caráter punitivo e pedagógico inerente a esse tipo de reparação.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDAM os integrantes da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, em negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Relator e da certidão de julgamento de fl. 186.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por BRASIL TELECOM S/A, porquanto inconformada com a sentença de procedência dos pedidos exarada na ação de indenização por danos material e moral movida por GIORDANA BRUNA LOPES ZENAIDE.

Historiam os autos, em síntese, que a autora da demanda, aqui apelada, reclamou de que, desde o ano de 2006 foi inserida em sua conta telefônica mensal, cobrança pelo serviço de "*assinatura da BR turbo*", serviço esse que não teria contratado. Alegou-se, ainda, que, embora considerando a cobrança indevida, pagou as faturas em dia, temendo o bloqueio da linha telefônica. E que apesar das reclamações feitas administrativamente e junto ao Procon, as cobranças continuaram. Alfim, pugnou-se pela suspensão da cobrança que considerou indevida, inclusive por antecipação de tutela, bem como por indenização por danos materiais, com a devolução em dobro dos valores indevidamente pagos, e morais, diante do vexame e constrangimento que alegou-se ter sido experimentado.

Foi concedida gratuidade judiciária e decretada a inversão do ônus da prova (fl. 39).

Em conclusão, o Juízo *a quo* julgou procedente os pedidos exordiais, cujo dispositivo, transcrevo, *in verbis*:

"Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, condenando a demandada a: 1) Suspender imediatamente a

> **cobrança da tarifa BR TURBO, na conta telefônica da promovente; 2) Pagar a demandante, em dobro, os valores efetivamente pagos a título de tarifa BR TURBO inseridos na conta telefônica da promovente, a partir de dezembro de 2006, devidamente comprovados e apurados em liquidação de sentença, com incidência de correção monetária a partir da efetiva cobrança e juros de mora, a contar desta data; 3) Pagar a demandante o valor de R$ 4.000,00 (quatro mil reais), por danos morais causados, conforme fundamentos acima expostos, com incidência de correção monetária e juros de mora, a contar da citação. Por força do ônus da sucumbência, na forma da lei, condeno o promovido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, devidamente corrigido.** [...]**"**

Inconformada, apela a promovida às fls. 155/176. Em suas razões, alegou-se, em suma, que não teve nenhuma intenção de querer prejudicar a autora, consumidora de seus serviços; que agiu de boa-fé e no exercício regular de um direito ao cobrar e receber pela contraprestação de um serviço regularmente contratado e efetivamente prestado; que tomou conhecimento do desejo de cancelamento do serviço por parte da consumidora apenas com a sua citação para o presente processo; que o fato ocorrido não merece ser entendido além de um mero aborrecimento, já que não houve nem mesmo a negativação do nome da autora em órgão de proteção ao crédito; enfim, que nada há que justifique a procedência dos pedidos da autora, já que lícita a sua conduta, e inexistente a configuração e demonstração dos prejuízos reclamados e indenizáveis.

Sustentou a apelante, ainda, o não cabimento no caso da inversão do ônus da prova; o não cabimento da devolução dos valores que foram pagos pela autora, menos ainda em dobro; enfim, que inexistiram os danos reclamados, ou mesmo a presença de conduta ilícita ou nexo causal que justifique a sua condenação da forma como entendeu a decisão objurgada.

Contrariada se apresentou a apelante, também, com o valor arbitrado a título de indenização dos danos morais, que para a mesma se afigura desarrazoado e desproporcional, resultando assim injusto e proporciona enriquecimento sem causa.

Assim, pugnou a apelante pela total improcedência do pleito autoral ou, noutra hipótese, pela minoração do *quantum* arbitrado a título de danos morais.

Sem contrarrazões, vide certidão fl. 179.

Processo que dispensa a intervenção Ministerial, ante a recomendação nº 16, de 28/04/2010, do CNMP, bem como a prescrição do art. 178[1], do novo Código de Processo Civil.

É o **relatório**.

VOTO

Cabe referir que, nos termos do art. 14 do CPC/2015, a norma processual não retroagirá, sendo respeitados os atos processuais praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a vigência da norma revogada:

> *Art. 14. A norma processual não retroagirá e será aplicável imediatamente aos processos em curso, respeitados os atos processuais praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a vigência da norma revogada.*

Dessa forma, aplicam-se ao presente processo as disposições constantes do CPC/1973, em vigor quando do ajuizamento da ação, da prolação da sentença e da interposição deste recurso.

Registre-se também, que, no caso, devem ser aplicadas as normas previstas no Código de defesa do Consumidor, uma vez que a ré se apresenta como fornecedora de serviços, nos termos do artigo 3º, *caput* da Lei nº 8.078/90, sendo a parte autora consumidora, por força do artigo 2º do mesmo diploma legal.

Pois bem.

Inicialmente, em virtude de se confundir com o próprio mérito da ação, a questão levantada nas razões do Agravo Retido (fls. 52/60), com relação a ausência dos requisitos para a inversão do ônus da prova, passo a analisá-los conjuntamente.

DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO

Quanto à repetição do indébito, não assiste razão a apelante.

Considerando que a autora alegou jamais ter contratado o serviço cobrado sob a rubrica de "BR turbo", afirmação que goza de verossimilhança e, diante de sua condição de hipossuficiência em relação à empresa, incumbia à requerida o ônus de provar a contratação.

---

1 Art. 178 O Ministério Público será intimado para, no prazo de 30 (trinta) dias, intervir como fiscal da ordem jurídica nas hipóteses previstas em lei ou na Constituição Federal e nos processos que envolvam:
I – interesse público ou social;
II – interesse de incapaz;
III – litígios coletivos pela posse de terra rural ou urbana.
Parágrafo único. A participação da Fazenda Pública não configura, por si só, hipótese de intervenção do Ministério Público.

Nenhuma prova da pactuação veio aos autos, apenas telas de computador emitidas unilateralmente que não demonstram a efetiva contratação.

Há de se considerar a posição de hipossuficiente da autora frente à demandada, a qual, como é assente, concentra as informações e os dados e provas das contratações realizadas.

Com efeito, a suposta contratação do serviço não restou comprovada, em momento algum.

Nenhum subsídio forte o bastante foi colacionado aos autos que indicasse manifestação expressa da demandante nesse sentido, e, assim, demonstrar a licitude das cobranças indevidamente incluídas nas faturas de telefonia.

Corolário lógico é a conclusão no sentido da inexigibilidade das aludidas cobranças.

Assim, reconhecida a cobrança indevida, decorre como lógica, seja determinada a devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados, consoante os ditames do **art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.**

Em face da inversão do ônus da prova aplicável ao caso, por força do disposto no inciso VIII do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, nada havendo a empresa requerida demonstrado em contrário, o pressuposto é o de que a parte autora tenha pago os valores indevidamente cobrados desde a fatura mais antiga trazida aos autos até a mais recente, eis nelas constar, de regra, exatamente os mesmos valores e as mesmas tarifas.

Assim, decidiu acertadamente o Magistrado sentenciante ao julgar procedente o pedido de repetição em dobro de todos os valores cobrados indevidamente no período reclamado pela autora.

DO DANO MORAL

In casu, vislumbro a ocorrência do dano moral reclamado.

De logo, convém ressaltar, a inércia da parte promovida frente ao problema vivenciado pela autora, em decorrência da cobrança por serviço não contratado, sob a denominação “BR TURBO”.

Digo isso, pois é flagrante a existência do prejuízo moral a ser indenizado, haja vista os transtornos e vexames sofridos pela consumidora que mesmo tendo procurado a promovida para sanar o problema administrativamente, não o fez, resultando, diante disso, inclusive numa reclamação junto ao Procon Municipal (fls. 15/16) que, mesmo lhe tendo aplicado multa pela prática abusiva constatada, esta continuou a cobrar à autora

os valores inerentes ao serviço não contratado, conforme documentação colacionada aos autos.

Nessa seara, considerando que o dano moral materializa-se quando alguém sofre angústia, humilhação ou é submetido à situação capaz de violar de forma exacerbada sua higidez psíquica, bem como sua honra, imagem ou qualquer dos direitos personalíssimos tutelados no art. 5º, V e X, da Constituição Federal de 1988, torna-se patente a sua ocorrência, no presente caso, ainda mais quando permanece inerte a empresa de telefonia, mesmo diante da multa aplicada pelo Procon por abusividade contra a consumidora, vindo, somente, a sustar a indevida cobrança, após ordem judicial decorrente da sentença hostilizada.

Dessa forma, tem-se que os constrangimentos sofridos pela autora ultrapassam a seara de mero dissabor, tornando-se inquestionável a ocorrência do dano moral e os transtornos causados na vida da mesma.

A respeito do tema, **Cavalieri Filho** assevera:

> Por mais humilde que seja uma pessoa, ainda que completamente destituída de formação cultural e bens materiais, por mais deplorável que seja seu estado biopsicológico, ainda que destituída de consciência, enquanto **ser humano será detentora de um conjunto de bens integrantes de sua personalidade, mas precioso que o patrimônio, que deve ser por todos respeitada. Os bens que integram a personalidade constituem valores distintos dos bens patrimoniais, cuja agressão resulta no que se convencionou chamar de dano moral.** Essa constatação, por si só, evidencia que o dano moral não se confunde com o dano material; tem existência própria e autônoma, de modo a exigir tutela jurídica independente.
>
> **Os direitos a personalidade, entretanto, englobam outros aspectos da pessoa humana que não estão diretamente vinculados à sua dignidade. Nessa categoria incluem-se também os chamados novos direito da personalidade: a imagem, o bom nome, a reputação, sentimentos, relações afetivas, aspirações, hábitos, gostos, convicções políticas, religiosas, filosóficas, direitos autorais.** Em suma, os direitos da personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis. Resulta daí que o dano moral, em sentido amplo, envolve esses diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada. (**In. Programa de Responsabilidade Civil**, 7ª ed., rev. e amp. SP: Atlas, 2007, p. 77). (Destaquei).

De mais a mais, verifica-se o liame de causalidade existente na conduta da **Brasil Telecom S/A** com o dano experimentado pela apelada, quando da cobrança indevida por serviços não contratados.

Assim, como toda lesão exige reparação, visto ser essa a única forma de compensar o dano sofrido, já que houve violação do patrimônio subjetivo do autor da ação, este deve ser indenizado moralmente.

É cediço, portanto, que a honra subjetiva é a valoração que cada um tem de si, porquanto, ao ser ferida, o conforto encontrar-se-á por meio de compensação pecuniária.

Nesse sentido:

> **APELAÇÃO CÍVEL. LINHA TELEFÔNICA FIXA E INTERNET INDEVIDAMENTE SUSPENSO POR APROXIMADAMENTE SEIS MESES. DANO MORAL *IN RE IPSA*.** Sentença que, com fundamento na indisponibilidade técnica da linha telefônica, julgou procedente em parte a pretensão exordial para condenar ré a devolver, de maneira simples, os valores pagos após a interrupção do serviço e a pagar reparação imaterial de R$ 3.000,00 (três mil reais). Incontroversa a suspensão da linha telefônica do apelado-autor entre 22/12/2009 e 01/07/2011. Concessionária que não comprovou que a falha foi encontrada na estrutura interna da unidade consumidora, o que poderia ser facilmente realizado mediante apresentação da ordem de serviço ou laudo técnico. Prática que extrapolou o mero descumprimento de seu dever contratual, diante da clara afronta ao princípio da dignidade da pessoa humana. Dano moral in re ipsa. Inteligência da Súmula nº 192 deste tribunal de justiça. Dever de indenizar que se encontra fundado no caráter compensatório pelo abalo psicológico causado, e, ainda, no caráter punitivo e pedagógico da condenação. Verba reparatória fixada em R$ 3.000,00 (três mil reais), que não merece ser reduzida, por não ser exorbitante, mas sim irrisória, embora não possa ser majorada por força da vedação à *reformatio in pejus*. Jurisprudências. Criação das câmaras cíveis especializadas em direito do consumidor com o objetivo de reforçar a necessidade que ocorra o correto equilíbrio nas relações jurídicas entre fornecedor e consumidor. Desprovimento do recurso. (TJRJ; APL 0009111-06.2010.8.19.0211; Vigésima Terceira Câmara Cível; Rel. Des. Alcides da Fonseca Neto; Julg. 03/09/2014; DORJ 08/09/2014). (Destaquei).

Com relação à fixação da verba indenizatória moral, cumpre esclarecer que os critérios utilizados para o seu arbitramento devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial versadas sobre a matéria sub examine. Ou seja, atentando-se ao critério da razoabilidade, incumbe ao Magistrado, observando as especificidades do caso concreto e, ainda, considerando as condições financeiras do agente e a situação da vítima, arbitrar valor de forma que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins ao qual se propõe. Significa dizer, "**A indenização por dano moral deve proporcionar ao lesado satisfação em justa medida, de modo que produza impacto ao causador do mal capaz de dissuadi-lo de igual e novo atentado, sem significar um enriquecimento sem causa da vítima**." (TJPB; AC 0002866-37.2012.815.0981; Terceira Câmara Especializada Cível; Relª

Desª Maria das Graças Morais Guedes; DJPB 30/07/2014; Pág. 12). (Destaquei).

Desse modo, considerando os transtornos sofridos pela autora, entendo que o valor de **R$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, a título de danos morais, além de se encontrar em sintonia com o critério da razoabilidade e com as condições financeiras do agente e da vítima, também será suficiente para compensar o inconveniente sofrido, funcionando, ainda, como um fator de desestímulo à reiteração da conduta ora analisada. O montante estipulado é, ao meu sentir, suficiente para atender ao caráter punitivo e pedagógico inerente a esse tipo de reparação.

Por fim, tratando-se de responsabilidade contratual entre a empresa de telefonia e a demandante, há de se fazer, de ofício, uma pequena corrigenda na sentença alvejada, no que diz respeito ao termo inicial da correção monetária sobre o *quantum* indenizatório arbitrado.

Segundo entendimento do STJ (Súmula nº 362), nos casos de responsabilidade contratual, a correção monetária incidirá a partir da data do arbitramento da indenização por dano moral.

Neste diapasão:

> AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. ACIDENTE DE TRABALHO. DANOS MORAIS. VALOR DA INDENIZAÇÃO. CORREÇÃO MONETÁRIA. JUROS DE MORA. SÚMULAS 54 E 362/STJ. 1. Fixada a indenização por danos morais em R$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais) para cada um dos nove recorrentes, valor que está bem próximo do que já arbitrou esta Corte em casos semelhantes, não se pode considerá-la ínfima a justificar nova revisão. 2. **A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento (Súmula 362/STJ).** 3. Os juros moratórios incidem desde o evento danoso (Súmula 54/STJ). 4. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp 685.309/MG, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 21/08/2012, DJe 17/09/2012). (Destaquei).
>
> PROCESSUAL CIVIL. DIREITO CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO EM ÓRGÃOS DE RESTRIÇÃO. DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. VALOR. MAJORAÇÃO.POSSIBILIDADE. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. CORREÇÃO MONETÁRIA. SÚMULA N. 3621STJ. JUROS DE MORA. SÚMULA N. 54/STJ. 1. O Recurso Especial não comporta o exame de temas que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7/STJ.2. Em hipóteses excepcionais, quando manifestamente evidenciado ser irrisório ou exorbitante o valor da indenização, a jurisprudência desta Corte permite o afastamento do referido óbice. 3. No caso concreto, o Tribunal de origem manteve a indenização a título de dano moral, cuja quantia não se distancia dos princípios da razoabilidade e da proporcio-

> nalidade. 4. **O termo inicial da correção monetária incidente sobre a indenização por danos morais é a data do seu arbitramento, consoante dispõe a Súmula n. 362/STJ:"A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento".** 5. Os juros moratórios, em se tratando de responsabilidade extracontratual, incidem desde a data do evento danoso, na forma da Súmula n. 54/STJ: "OS juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual". 6. Agravo regimental desprovido. (STJ; AgRg-AREsp 142.335; Proc. 2012/0052221-9; SC; Quarta Turma; Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira; Julg. 05/03/2013; DJE 13/03/2013). (Destaquei).

Ressalte-se que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) estabeleceu que a correção monetária e os juros de mora constituem matéria de ordem pública, de forma que sua aplicação, alteração de cálculo, ou modificação do termo inicial - de ofício - não configuram *reformatio in pejus* (reforma para piorar a situação de quem recorre), nem dependem de pedido das partes.

Nesse sentido:

> AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO VALOR FIXADO NAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. TERMO A QUO DE INCIDÊNCIA DOS JUROS MORATÓRIOS E DA CORREÇÃO MONETÁRIA. ALTERAÇÃO DE OFÍCIO. POSSIBILIDADE. INEXISTÊNCIA DE JULGAMENTO EXTRA PETITA OU REFORMATIO IN PEJUS. CONSECTÁRIO LÓGICO DA CONDENAÇÃO. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. **Uma vez inaugurada a competência desta Corte para o exame da questão relativa ao valor da indenização, não configura julgamento *extra petita* ou *reformatio in pejus* a aplicação, alteração ou modificação do termo inicial dos juros de mora e da correção monetária, de ofício, de modo a adequá-los à jurisprudência do STJ**. 2. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg no AREsp 576.125/MS, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 18/11/2014, DJe 19/12/2014). (Destaquei).

DISPOSITIVO

Diante de todo o exposto, de ofício, por se tratar de matéria de ordem pública, corrijo a sentença na parte que definiu o termo inicial da correção monetária da verba indenizatória, determinando, com fulcro na Súmula 362 do STJ, que a correção monetária sobre a indenização por danos morais, incida a partir da data da prolação da sentença, ou seja, do seu arbitramento. Quanto ao mérito, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO**, mantendo-se incólume a sentença *a quo.*

É como voto.

Presidiu a Sessão o **Exmo. Sr. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides.** Participaram do julgamento, o Exmo. o Dr. Carlos Antônio Sarmento (Relator), Juiz convocado para substituir o Des. José Aurélio da Cruz, o Exmo. Dr. Ricardo Vital de Almeida, Juiz convocado para substituir a Desª. Maria das Graças Morais Guedes e o Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides.

Presente ao julgamento a Exma. Dra. Ana Cândida Espínola, Promotora de Justiça.

Sala de Sessões da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, João Pessoa, 06 de setembro de 2016.

Juiz Carlos Antônio Sarmento
Relator Convocado