



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
QUARTA CÂMARA CÍVEL

## ACÓRDÃO

**Apelação Cível nº 0002294-13.2014.815.0011**

**Origem** : 6ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande

**Relator** : Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho

**Apelante** : Oi Móvel S/A

**Advogado**: Wilson Sales Belchior – OAB/PB nº 17.314 - A

**Apelado** : Jasson Renan Pereira Gomes

**Advogado**: Luiz Carlos de Lira Alves – OAB/PB nº 6.465

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. MANUTENÇÃO DA NEGATIVAÇÃO DO NOME DO AUTOR APÓS O PAGAMENTO DA DÍVIDA. DANO MORAL. CONFIRMAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA PROMOVIDA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 548, DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. QUANTUM FIXADO. OBSERVÂNCIA AO CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO.**

- Pela inteligência do art. 14, da legislação consumerista, aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor dos serviços, diante de sua deficiência na prestação do serviço ofertado, pois é dever da

empresa tomar as devidas cautelas ao inserir o nome do consumidor no cadastro de inadimplentes.

- O abalo de crédito causado pela manutenção indevida do nome do consumidor nos cadastros de inadimplentes, por si só, é suficiente para comprovar o dano moral sofrido pela parte lesada.

- Nos moldes da Súmula nº 548, do Superior Tribunal de Justiça, “incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito”.

- A indenização por dano moral deve ser fixada segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, observando-se, ainda, as peculiaridades do caso concreto, e, tendo sido observados tais critérios quando da fixação do *quantum* indenizatório, é de se manter o valor estipulado na sentença.

**VISTOS**, relatados e discutidos os presentes autos.

**ACORDA** a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, desprover o apelo.

**Jasson Renan Pereira Gomes** ajuizou **Ação de Indenização por Danos Morais**, em face da **TNL PCS S/A - OI**, alegando, em suma, que permaneceu com seu nome negativado, mesmo após a quitação do débito – atinente às faturas de setembro e outubro de 2011, cujo pagamento efetivou-se em 04 de dezembro de 2013, mediante proposta ofertada pela própria empresa - que

ensejou na inscrição de seu nome no cadastro de inadimplentes, pelo que pugna, em sede de tutela antecipada, pela exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, e, no mais, pela condenação da empresa em danos morais.

Tutela antecipada indeferida, fls. 16/18.

Devidamente citada, a **TNL PCS S/A** ofertou contestação, fls. 22/39, alegando, em suma, que agiu no exercício regular de direito, ao cobrar pelos serviços disponibilizados e utilizados pela parte demandante, eis que através de uma análise ao sistema da empresa, constatou-se um débito em nome do autor, no montante de R\$ 91,68 (noventa e um reais e sessenta e oito centavos), referente aos meses de Setembro e Outubro de 2011.

Impugnação apresentada, fls. 64/68, rebatendo os termos da contestação.

Termo de audiência, fl. 83.

Ao analisar a controvérsia, fls. 85/90, a Magistrada singular julgou procedente o pedido, nos seguintes termos:

**(...) JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 269, I, do CPC, CONDENANDO A PROMOVIDA TNL PCS S/A – OI A PAGAR AO AUTOR A TÍTULO DE DANOS MORAIS A IMPORTÂNCIA DE R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS), CORRIGIDOS MONETARIAMENTE PELO INPC A PARTIR DESTA DATA E COM JUROS MORATÓRIOS À TAXA DE 1% (UM POR CENTO) AO MÊS, A PARTIR DA CITAÇÃO.**

Independentemente do trânsito em julgado, intime-se a ré, com cópia da presente sentença, a fim de que exclua o nome do autor em qualquer órgão de

restrição de crédito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária de 250,00 (duzentos e cinquenta reais), até o limite de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), nos termos do § 4º do art. 461 do CPC (tutela específica).

Condeno a ré nas custas e honorários advocatícios à base de 15% sobre o valor da condenação.

Inconformada, a **OI Móvel S/A** interpôs **APELAÇÃO**, fls. 100/113, argumentando que, diante da inadimplência autoral, a operadora agiu em pleno exercício regular de direito, ao cadastrar o nome do promovente nos órgão de proteção ao crédito, razão pela qual, diante da inexistência de ato ilícito praticado pela ré, tampouco comprovação dos supostos prejuízos sofridos pela parte autora, não há que se falar em reparação por danos morais. Alternativamente, defende a fixação da verba indenizatória em consonância com os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e vedação ao enriquecimento sem causa. Por fim, pugna pela procedência do recurso.

Contrarrazões ofertadas pela parte autora, fls. 122/126.

Feito não remetido ao **Ministério Público**, tendo-se em vista a não subsunção do caso em quaisquer das hipóteses, nas quais esse Órgão, por seus representantes, deva intervir como fiscal da ordem jurídica; consubstanciado, ainda, no art. 169, §1º, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba.

**É o RELATÓRIO.**

## **VOTO**

O desate da controvérsia reside em verificar se a manutenção do nome do autor, nos órgãos de proteção ao crédito, mesmo após a

quitação do débito, configura conduta ilícita passível de indenização por danos morais, verificando-se, ainda, admitida a reparação civil, se o valor fixado pela magistrada singular é adequado à situação.

A resposta é positiva, senão vejamos.

Cumpre evidenciar que diante da incidência da norma consumerista à hipótese em apreço, é cabível a aplicação da regra constante do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor no tocante ao ônus probatório. É que, como cediço, o instituto da inversão do ônus da prova confere ao consumidor a oportunidade de ver direito subjetivo público apreciado, facilitando a sua atuação em juízo. Nesse sentido:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

[...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Nessa senda, oportuno ressaltar, ainda, que nos termos do art. 373, do Código de Processo Civil, ao autor incumbe provar o fato constitutivo do seu direito, cabendo ao réu, por sua vez, demonstrar a ocorrência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado. Senão vejamos:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Analisando o conjunto fático probatório constante

dos autos, notadamente o documento encartado à fl. 11, verifica-se que os débitos oriundos das faturas de setembro e outubro de 2011, foram devidamente quitados em dezembro de 2013, mediante proposta ofertada pela Contax, empresa que presta serviços à operadora de telefonia, através da “Campanha Desconto”.

Outrossim, restou devidamente comprovado nos autos, em especial através dos documentos colacionados às fls. 12/13, que mesmo após o pagamento do débito, que ensejou na inscrição do nome do promovente junto aos órgãos de proteção ao crédito, a operadora ré não procedeu com a baixa da negativação, mantendo a restrição creditícia.

Nesse sentido, calha transcrever excerto da decisão vergastada, fl. 86:

Compulsando os presentes autos, verifica-se que o Promovido recebeu uma proposta de pagamento do seu débito por uma empresa que presta serviços à Promovida, a Contax. Ainda, analisando o boleto emitido, o Cedente é a Telemar Norte Leste S/A, assim, é cristalino o fato de que a beneficiária do boleto (fls. 11) é a Ré.

Por conseguinte, o Comprovante (fls. 11) atesta que o Promovente efetuou em 04 de Dezembro de 2013 o pagamento da quantia de R\$ 52,84 (cinquenta e dois reais e oitenta e quatro centavos) relativa a proposta de quitação dos débitos com a empresa ré.

Desta forma, revela-se totalmente indevida a manutenção da inscrição do nome do Autor no cadastro do SPC (fls. 12), pois os débitos referentes aos meses de setembro e outubro de 2011 foram quitados.

Por sua vez, a promovida, a quem competia demonstrar a ocorrência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito

invocado na inicial, não o fez satisfatoriamente, uma vez que não comprovou de fato que o autor incidiu em mora ao deixar de efetuar o pagamento devido.

Nesse viés, a parte recorrente não juntou prova hábil a desconstituir a ofensa extrapatrimonial vivenciada com a manutenção da restrição cadastral em comento. O liame de causalidade se entrelaça na conduta culposa da apelante com o dano experimentado pela vítima, causado exclusivamente por conta daquela empresa, quando da permanência do nome do consumidor, no banco de dados dos serviços de proteção ao crédito, sem tomar as devidas cautelas, para não ocorrer o equívoco em questão.

A relação existente entre os litigantes é, sem dúvida, de natureza consumerista, o que impõe à requerida responsabilidade de natureza objetiva, nos moldes do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, independente da apuração da culpa, salvo se comprovada a culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro, o que não restou configurado na espécie.

No episódio, a apelante agiu com negligência ao manter, após o pagamento da dívida, o nome do eventual consumidor no cadastro de restrição ao crédito, sem se cercar dos cuidados necessários para conferir se o promovente tinha efetivamente quitado o débito, caracterizando-se, assim, o defeito na prestação de serviço.

É hipótese, portanto, de aplicação do enunciado na **Súmula nº 548, do Superior Tribunal de Justiça**, de seguinte teor:

Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito.

Logo, restando incontroversa a negativação indevida do nome do autor, por não ter a ré provado qualquer fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito alegado, imperioso o reconhecimento na falha na prestação

do serviço e, como consequência, o dever de indenizar.

Por outro quadrante, a manutenção do nome da parte em cadastro desabonador ao crédito, de forma indevida, constitui causa de dano moral puro, o qual não depende da existência de reflexos patrimoniais nem da prova dos incômodos sofridos. É que o cidadão que tem, indevidamente, seu nome sujeito a restrição em órgãos de proteção ao crédito, suporta indiscutível constrangimento, ultrapassando a seara de mero dissabor, tornando-se inquestionável o dano moral, o qual desafia adequada reparação, porquanto, sem o conhecimento dos fatos à sua volta e sem contribuir para a sua ocorrência, é lesionado nas esferas da honra objetiva e subjetiva.

Nesse sentido, julgado desta Corte de Justiça:

**INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. INADIMPLÊNCIA INCONTROVERSA. QUITAÇÃO DO DÉBITO. MANUTENÇÃO DA NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. APELAÇÃO. NEGATIVAÇÃO DECORRENTE DO INADIMPLEMENTO DE PARCELAS DE CONTRATO. POSTERIOR QUITAÇÃO DEMONSTRADA. MANUTENÇÃO DA RESTRIÇÃO MESMO APÓS O ADIMPLEMENTO. ILEGALIDADE. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA Nº 548, DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. DANO MORAL IN RE IPSA. INSCRIÇÕES PREEXISTENTES. ALEGAÇÃO QUE NÃO ENCONTRA AMPARO NO ACERVO PROBATÓRIO. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO EM CONSONÂNCIA COM OS PRECEDENTES DOS**



ÓRGÃOS FRACIONÁRIOS DESTE TJPB.  
MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.  
DESPROVIMENTO DO APELO. 1. **Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito (Súmula/STJ nº 548).** 2. “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” (TJPB; AC 0009002-89.2008.815.0011; Quarta Câmara Especializada Cível; Rel. Des. João Alves da Silva; DJPB 18/08/2015; Pág. 22). (TJPB; APL 0000743-61.2015.815.0981; Quarta Câmara Especializada Cível; Rel. Des. Marcos William de Oliveira; DJPB 21/10/2016; Pág. 14) – negritei.

E,

INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSCRIÇÃO DO NOME DA AUTORA EM SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. SUPOSTO DISTRATO DO NEGÓCIO JURÍDICO ANTES DA INSCRIÇÃO NÃO COMPROVADO. PREEXISTÊNCIA DO DÉBITO QUE GEROU A NEGATIVAÇÃO. DEVER DO MANTENEDOR DO CADASTRO E NÃO DO FORNECEDOR DO SERVIÇO DE, ANTES DE EFETIVAR A INSCRIÇÃO, COMUNICÁ-LA AO CONSUMIDOR. INOCORRÊNCIA DE ILÍCITO.

IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. INOBSERVÂNCIA DA REGRA DA CONGRUÊNCIA ENTRE A DEMANDA E O JULGAMENTO. ARTS. 128 E 460 DO CPC/1973. INTERPRETAÇÃO DO PEDIDO CONSIDERADO O CONJUNTO DA POSTULAÇÃO (CPC, ART. 322, § 2º, DO CPC/2015). **PEDIDO DE INDENIZAÇÃO FUNDADO NA NEGATIVAÇÃO DA AUTORA SEM SUA PRÉVIA COMUNICAÇÃO E NA MANUTENÇÃO DESSA INSCRIÇÃO INDEVIDA APÓS O PAGAMENTO DO DÉBITO. PROVIMENTO DO APELO. ANULAÇÃO DA SENTENÇA. CAUSA MADURA. JULGAMENTO DO MÉRITO COM ARRIMO NO ART. 1.013, § 3º, II, DO CPC/2015. MANUTENÇÃO DA INFORMAÇÃO NEGATIVA SOBRE A APELANTE NO CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO POR MAIS DE CINCO DIAS DEPOIS DO PAGAMENTO. DEVER DE RETIRADA QUE INCUMBIA À APELADA. DANO MORAL “IN RE IPSA”. PRECEDENTES DO STJ. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO.**1. É nula a sentença se o juiz, ao decidir o mérito, não observou os limites propostos pelas partes. Inteligência dos arts. 128 e 460 do cpc/1973 e 141 e 492 do código de processo civil em vigor. 2. De acordo com o art. 1.013, § 3º, II, do cpc/2015, se o processo estiver em condições de imediato julgamento, o tribunal deve decidir desde logo o mérito quando decretar a nulidade da sentença por não ser ela congruente com os limites do pedido ou da causa de pedir. 3. **Nos termos da Súmula nº 548 do STJ, incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir**

**do integral e efetivo pagamento do débito. 4. A manutenção indevida do nome do consumidor em cadastro negativo de crédito configura dano moral “in re ipsa”.** Precedentes do Superior Tribunal de justiça. (TJPB; APL 0003893-08.2013.815.0371; Quarta Câmara Especializada Cível; Rel. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira; DJPB 22/07/2016; Pág. 10) – destaquei.

Diante dessas considerações, entendo que agiu com acerto a Juíza *a quo* ao arbitrar indenização pelos danos morais suportados pelo demandante.

Concernente à fixação da verba indenizatória moral, convém 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 das partes, o bem jurídico lesado e a gravidade da conduta, 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. Em outras palavras, **“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; Rel<sup>a</sup> Des<sup>a</sup> Maria das Graças Morais Guedes; DJPB 30/07/2014; Pág. 12) - destaquei.

Desse modo, a sentenciante, ao arbitrar o valor indenizatório referente aos danos morais, ao meu sentir, atentou-se aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, não merecendo, portanto, qualquer redução a verba indenizatória fixada em primeiro grau, qual seja, R\$ 6.000,00 (seis mil reais), quantia que considero suficiente para compensar o inconveniente sofrido, funcionando, ainda, como um fator de desestímulo à reiteração da conduta ora analisada, pois fará com que a demandada adote medidas para evitar a repetição de

atos de tal natureza.

Pelas razões postas, deve ser mantida a decisão recorrida, em todos os seus termos.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO.**

**É o VOTO.**

Presidiu o julgamento, o Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho (Relator). Participaram, ainda, os Desembargadores Romero Marcelo da Fonseca Oliveira e João Alves da Silva.

Presente a Dra. Marilene de Lima Campos de Carvalho, Procuradora de Justiça, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 17 de outubro de 2017 - data do julgamento.

**Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho**  
**Desembargador**  
**Relator**