



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

## ACÓRDÃO

**Apelação Cível nº 0005437-44.2013.815.0011**

**Origem** : 10ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande

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

**Apelante** : TNL PCS S/A

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

**Apelada** : Maria do Socorro Melo Almeida

**Advogado** : Valber Maxwell Farias Borba - OAB/PB nº 14.865

**APELAÇÃO.** AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS. INSERÇÃO DO NOME DA AUTORA EM CADASTRO DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. DANO MORAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DA AUTORA. FIXAÇÃO DO *QUANTUM*. PROCEDÊNCIA PARCIAL DOS PEDIDOS. SUBLEVAÇÃO DA PARTE PROMOVIDA. INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA EMPRESA. APLICAÇÃO DA LEI CONSUMERISTA. AUSÊNCIA DE PROVA EM

SENTIDO CONTRÁRIO. VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANO MORAL. CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. ATENDIMENTO. DESPROVIMENTO.

- A empresa de telefonia responde objetivamente pelos danos morais causados à parte, em virtude da deficiência na prestação dos serviços prestados.

- É direito básico do consumidor, com fulcro no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, receber informações adequadas e claras sobre os produtos e serviços, com especificação correta de suas características.

- 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 estando o valor indenizatório fixado na decisão singular em harmonia com a condição econômica das vítimas e do ofensor, o grau de culpa, a extensão do dano, a sua finalidade e os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, é de se manter o valor da citada verba.

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

**ACORDA** a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, negar provimento ao recurso.

Trata-se de **APELAÇÃO**, fls. 102/117, interposta pela **TNL PCS S/A**, contra a sentença, fls. 96/100, prolatada pelo Juiz de Direito da 10ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande que, nos autos da **Ação de Indenização por Danos Morais c/c Declaratória de Inexistência de Débito** proposta por **Maria do Socorro Melo Almeida**, julgou procedente, em parte, o pedido, consignando os seguintes termos:

Por todo o exposto, julgo procedente, em parte, o pedido inicial para, em consequência, condenar a promovida a pagar à autora a quantia de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais), a título de danos morais, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês contados da citação e correção monetária, pelo INPC, com incidência a partir da publicação da sentença.

Em suas razões, a recorrente aduz, em resumo, merecer reforma a decisão combatida, sob alegação de que não houve cobrança indevida, pois, “a mesma não incorreu em ilícito”, agindo no exercício regular de um direito seu, máxime quando cobrou pelos serviços efetivamente prestados. Alternativamente, requer, caso assim não entenda este Sodalício, a minoração do valor fixado a título de danos morais.

Sem contrarrazões, fl. 126.

Feito não remetido ao **Ministério Público**, tendo-se em vista não se amoldar às hipóteses elencadas no art. 178, do Novo Código de Processo Civil.

**É o RELATÓRIO.**

**VOTO**

Inicialmente, oportuno ressaltar que nos termos do art. 333, I, do Código de Processo Civil de 1973, 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. 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.

Analisando os autos, observa-se que a empresa, ora apelante, insurge-se contra a decisão proferida na instância de origem, tão somente quanto aos danos morais reconhecidos pelo Magistrado sentenciante, pois, segundo relata em suas razões recursais, as cobranças, por ela realizadas são devidas, fato este que exclui o dever de indenizar.

A autora, por seu turno, afirmou a ocorrência de dano moral, em razão das cobranças indevidas, assim como pelo fato de ter sido privada do uso da linha telefônica, indevidamente, assim como de ter tido seu nome negativado junto aos serviços de proteção ao crédito, tudo isso sem atenção à notificação prévia exigida.

A propósito, calha transcrever trecho da sentença de fl. 98:

Não se ignora que a prestadora de serviço de telefonia, com base no art. 67 da Resolução da Anatel nº 85/98, pode suspender a prestação de serviço de consumidor inadimplente, no entanto não se pode olvidar que o §4º do mencionado artigo estabelece que a prestadora tem que notificar previamente o consumidor da possibilidade de suspensão parcial

do serviço por inadimplência.

Desta feita, diante da ausência de demonstração acerca da ocorrência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito invocado na inicial, pois a empresa ora apelante não apresentou prova de que os serviços foram sobrestados por algum motivo plausível, ou que a notificação prévia de fato ocorreu, imperioso se torna reconhecer a existência do dano moral.

Ademais, forçoso registrar que é direito básico do consumidor, com fulcro no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, receber informações adequadas e claras sobre os produtos e serviços, com especificação correta de suas características.

Por outro lado, a inclusão do nome da autora junto aos serviços de proteção ao crédito foi confessado pela própria empresa ora apelante. Trago, mais uma vez, trecho da sentença de fl. 99:

Como se não bastasse, a promovida ainda apontou o nome da autora em cadastro de restrição ao crédito, como confessado por ela própria em sua peça contestatória. Conquanto se admita que ela teria o direito de incluir o nome da autora em cadastro de restrição ao crédito, tendo em vista a incontestável inadimplência referente à fatura com vencimento em 02.07.2012, a forma como se deu esta inclusão que foi indevida, já que violadora das regras de proteção estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor.

Como já frisado, a relação existente entre os litigantes é, sem dúvida, de natureza consumerista, o que impõe à requerida responsabilidade de natureza objetiva, ou seja, independente da apuração da culpa, salvo se comprovada a responsabilidade exclusiva da vítima ou fato de terceiro, o que não restou configurado na espécie.

A responsabilidade pela interrupção do serviço disponibilizado é da empresa/recorrente, pois, na situação de prestadora de serviço, responde pela forma do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, objetivamente:

Art. 14. O fornecedor de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos.

§1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor pode dele esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º. *Omissis.*

§ 3º. 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.

Diante da falha na prestação do serviço, entendo ser cabível a indenização por danos morais, pois esta surge sempre quando atingido o ofendido como pessoa, não se cogitando de lesão ao seu patrimônio, razão pela qual, dispensa prova em concreto, existindo *in re ipsa*.

Sabe-se, outrossim, ser o dano moral uma lesão que integra os direitos da personalidade, tal como a vida, a liberdade, a intimidade, a

privacidade, a honra, a imagem, a identificação pessoal, a integridade física e psíquica, o bom nome; enfim, a dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, apontado, expressamente, na Constituição (art. 1º, III).

Nesse sentido, **Sérgio Cavalieri Filho**:

O dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti que decorre das regras de experiência comum (In. **Programa de Responsabilidade Civil**, 5. ed., São Paulo: Malheiros, 2004, p. 100) - destaquei.

Por fim, no tocante ao valor fixado a título de danos morais, os critérios utilizados devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial pertinente à matéria *sub examine*, consoante a qual incumbe ao julgador arbitrar, observando as peculiaridades do caso concreto, bem como as condições financeiras do agente e a situação da vítima, de modo que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins por si propostos.

No intuito de se perquirir o valor do dano moral, é necessário levar em consideração as condições pessoais dos envolvidos, a fim de não se transpor os limites dos bons princípios que regem as relações de direito atinentes à matéria, a saber, o da razoabilidade e da proporcionalidade.

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao **Ministro Castro Filho**, pronunciou-se no sentido de que “não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso

concreto”.

Nesse sentido, é válido trazer a lume pronunciamento do doutrinador **Humberto Theodoro Júnior**, o qual se manifestou no tocante aos limites e critérios utilizados pelo julgador, para a fixação do valor da indenização decorrente de danos morais:

O problema haverá de ser solucionado dentro do princípio do prudente arbítrio do julgador, sem parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função do nível sócio-econômico dos litigantes e da maior ou menor gravidade da lesão (In. **RT 662/9**).

Nesse norte, não se pode deixar de sopesar, no momento da quantificação do dano moral, as condições sócio-econômicas do ofendido e do ofensor, sob pena de serem estipuladas indenizações afastadas da realidade das partes.

Este Tribunal de Justiça já se posicionou da seguinte forma:

PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATANTE. REGISTRO DO NOME DA AUTORA NA SERASA. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. FIXAÇÃO DO QUANTUM. RAZOABILIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Percentual que se mostra justo ao trabalho desempenhado. Sentença mantida –



desprovimento dos recursos. O dano moral independe de prova, sendo suficiente, para o acolhimento da pretensão ressarcitória, a demonstração do ato ilícito. Não é necessária a consumação do prejuízo, que não é requisito para o ressarcimento decorrente da inclusão indevida do nome do autor em cadastros restritivos, posto que, o direito à reparação nasce do próprio ato, impondo à necessidade de resposta. O quantum indenizatório há de ser fixado na soma de todas as circunstâncias do caso e à luz dos princípios da razoabilidade e da equidade, cuidando-se para evitar o enriquecimento sem causa da vítima. (TJPB; AC 001.2005.021803-9/002; Campina Grande; Rel. Des. Genésio Gomes Pereira Filho; DJPB 15/03/2011; Pág. 5) - sublinhei.

Desse modo, considerando a extensão do dano, bem como as circunstâncias do fato, sua repercussão e as condições sócio-econômicas das vítimas e do ofensor e, ainda, atentando-me aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, entendo prudente manter a sentença primeva, a qual estipulou o importe de **R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais)**, valor este que servirá para amenizar o sofrimento da autora, tornando-se, também, 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.

Ratifico, os honorários advocatícios fixados no importe de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO APELO.**

É o **VOTO.**

Presidiu o julgamento o Desembargador Frederico

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

Presente a Dra. Jacilene Nicolau Faustino Gomes, Procuradora de Justiça, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 31 de janeiro de 2017 - data do julgamento.

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