



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

## ACÓRDÃO

**Apelação Cível nº 0099250-09.2012.815.2001**

- Origem** : 9ª Vara Cível da Comarca da Capital  
**Relator** : Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho  
**Apelante** : Claro S/A  
**Advogados** : Cícero Pereira de Lacerda Neto – OAB/PB nº 15.401 e Pedro Henrique Abath Escorel Borges - OAB/PB nº 19.667  
**Apelada** : ASIP – Associação dos Inativos e Pensionistas da Universidade Federal da Paraíba  
**Advogado** : Paulino Gondin da Silva Neto – OAB/PB nº 15.105, Márcio Alexandre Diniz Cabral – OAB/PB nº 11.987, Rodrigo Diniz Cabral nº OAB/PB nº 14.108

**APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA EMPRESA DE TELEFONIA MÓVEL. CONTRATO COLETIVO FIRMADO ENTRE A ASIP – ASSOCIAÇÃO DOS INATIVOS E PENSIONISTAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA E CLARO S/A. PRESTADORA DE SERVIÇOS. INOBSERVÂNCIA AO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO CONTRATO E PAGAMENTO DAS DÍVIDAS PENDENTES. INCLUSÃO DA DEMANDANTE NO SISTEMA RESTRITIVO DE CRÉDITO. APLICAÇÃO DA LEI**

CONSUMERISTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. TESE REPELIDA. DANO MORAL EVIDENCIADO. FIXAÇÃO DO *QUANTUM*. CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. ATENDIMENTO. MANUTENÇÃO DO *DECISUM*. DESPROVIMENTO.

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

- O abalo de crédito causado pela inscrição e manutenção indevida do nome da consumidora nos cadastros de inadimplentes, por si só, é suficiente para comprovar o dano moral sofrido pela parte lesada, afastando a alegação de excludente de ilicitude prevista no art. 188, I, do Código Civil.

- 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 apelo.

Trata-se de **APELAÇÃO**, fls. 127/132, interposta por **CLARO S/A**, desafiando sentença, fls. 120/121, prolatada pela Juíza de Direito da 9ª Vara Cível da Comarca da Capital que, nos autos da **Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais** proposta por **ASIP – Associação dos Inativos e Pensionistas da Universidade Federal da Paraíba**, decidiu nestes termos:

Isto posto, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS DA PARTE AUTORA com fundamento nos arts. 487, I, do CPC, no sentido de condenar a parte promovida ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00, com correção monetária pelo INPC a partir deste arbitramento e juros mora de 1% a contar da citação, bem como declarar inexistente o débito indicado na inicial.

Em suas razões, a **recorrente** pugna pela modificação do *decisum*, alegando, para tanto, ter agido com fulcro no art. 188, I, do Código Civil, de modo que a inscrição foi realizada no exercício regular de seu direito. Alternativamente, pugna, caso assim não entenda este Sodalício, pela minoração do valor fixado na instância de origem, a título de danos morais.

Sem contrarrazões, conforme certidão de fl. 138.

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

**ASIP – Associação dos Inativos e Pensionistas da Universidade Federal da Paraíba** ajuizou a presente **Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais**, em face da **Claro S/A**, aduzindo que firmara contrato coletivo de plano de telefonia, e, apesar de quitar tempestivamente as respectivas dívidas, passou a sofrer ameaças de inserção da promovente no cadastro de inadimplentes do SERASA, fl. 23, fato que se concretizou, segundo se comprova às fls. 22 e 44. Sustenta, desse modo, a irregularidade na inscrição, pois além de ter pago as dívidas pendentes, negociou o cancelamento da prestação de serviços. Diante desse panorama, assevera fazer jus à indenização por danos morais, sob o argumento de falha na prestação dos serviços de telefonia móvel ofertados pela operadora promovida, devendo suspender/cancelar as cobranças ilegais, fls. 08/09.

Com a procedência do pedido, a **empresa de telefonia** interpôs o vertente apelo, aduzindo que ao incluir o nome da autora no sistema de proteção ao crédito, o fez no exercício regular de um direito, e, na eventualidade de manter a sentença, sejam reduzidos os danos morais arbitrados.

Portanto, o desate da controvérsia reside em verificar se a inscrição da **parte autora** no **SERASA** 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.

Em primeiro lugar registro que há nos autos prova do pedido de cancelamento do plano coletivo realizado entre os litigantes, fls. 121/123, sem olvidar da juntada de comprovantes de quitação das dívidas pendentes,

fls. 14/18 e fls. 25/29.

Nesse caminhar, ainda com acerto fundamentou a sentenciante ao declarar a ilegalidade da negativação, segundo se colhe da fls. 120/V e 121:

Neste diapasão, por considerar que restou comprovada a ocorrência de rescisão no mês de outubro de 2011, as cobranças realizadas em momento posterior são vistas como atos ilícitos, vide fls. 14 e 21 e, tendo como consequência de tais condutas a negativação do CNPJ da autora (fl.44).

Desta feita, a mera negativação indevida do nome do consumidor, gera, per si, danos na esfera extrapatrimonial deste.

Destarte, não há exclusão de ilicitude prevista no art. 188, I, do Código Civil, como sustentado pela insurgente, que, deveria, para se eximir de possível obrigação decorrente da falha na prestação dos serviços ofertados, ter comprovado a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, situação não verificada no caso telado.

No episódio, agiu a **recorrente** com negligência ao negativar o nome da **parte consumidora**, sem antes adotar os cuidados necessários, com a finalidade de conferir o pleito de cancelamento. Tal situação caracteriza o defeito na prestação de serviço.

Repise-se que, não tendo o réu demonstrado a ocorrência de fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito alegado, conforme exigência do art. 373, II, do Código de Processo Civil, é imperioso reconhecer a **falha na prestação do serviço** e, por consequência, a inexistência do débito e o dever de indenizar, haja vista ser inegável os transtornos suportados por quem tem o nome negativado no sistema restritivo de créditos.

Com efeito, a inscrição 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:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO NÃO REALIZADA. DÉBITO INEXISTENTE. INCLUSÃO DA PROMOVENTE NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. REJEIÇÃO. ENTENDIMENTO PACIFICADO NO STJ E NESTA CORTE. APLICAÇÃO DO ART. 557, DO CPC. SEGUIMENTO NEGADO. - Não tendo o ora apelante, em momento algum, apresentado qualquer documento que contrariasse as afirmações da promovente, ora recorrida, e pudesse justificar a negatificação de seu nome em razão de inadimplemento de dívida que lhe foi indevidamente imputada, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 333, II, do CPC, não há como se afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, nos moldes fixados na sentença. - A

**inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito em razão de dívida inexistente provoca naturalmente agravos à honra do atingido e prejuízos à sua pessoa, gerando a inegável obrigação de indenizar os danos morais.** - 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 - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00223305720138152001, - Não possui -, Relator DES JOAO ALVES DA SILVA, j. em 16-03-2016) – negritei.

No tocante 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 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. 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.

Acerca da matéria, julgado deste Sodalício:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. QUITAÇÃO DAS PARCELAS. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. REJEIÇÃO. FIXAÇÃO RAZOÁVEL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. JURISPRUDÊNCIA DO STJ. DESPROVIMENTO DO RECURSO. - Ante a quitação integral do contrato de financiamento, a inscrição em cadastros negativos ao crédito acarreta violação a intimidade do autor, passível de reparação por danos morais. - **Caracterizado o dano moral, há de ser fixada a indenização em valor consentâneo com a gravidade da lesão, observadas posição familiar, cultural, política, social e econômico-financeira do ofendido e as condições econômicas e o grau de culpa do lesante, de modo que com a indenização se consiga trazer uma satisfação para o ofendido, sem configurar enriquecimento sem causa, e, ainda, uma sanção para o ofensor.** Observadas tais diretrizes pelo Magistrado a quo, merece ser mantido o quantum fixado. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00006086220088150571, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator DES JOAO ALVES DA SILVA, j. em 26-01-2016) - destaquei.

Diverso não é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. DANO À IMAGEM. DIREITO À INFORMAÇÃO. VALORES SOPESADOS. OFENSA AO DIREITO À

IMAGEM. REPARAÇÃO DO DANO DEVIDA.  
REDUÇÃO DO QUANTUM REPARATÓRIO.  
VALOR EXORBITANTE. RECURSO  
PARCIALMENTE PROVIDO.

(...)

**Mesmo sem perder de vista a notória capacidade econômico-financeira da causadora do dano moral, a compensação devida, na espécie, deve ser arbitrada com moderação, observando-se a razoabilidade e a proporcionalidade, de modo a não ensejar enriquecimento sem causa para o ofendido.** (...) 5. Nesse contexto, reduz-se o valor da compensação. 6. Recurso Especial parcialmente provido. (STJ; REsp 794.586; Proc. 2005/0183443-0; RJ; Quarta Turma; Rel. Min. Raul Araújo; Julg. 15/03/2012; DJE 21/03/2012) - destaquei.

Logo, 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\$ 5.000,00 (cinco 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.

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

É o **VOTO.**

Presidiu o julgamento, o Desembargador Romero Marcelo da Fonseca Oliveira. Participaram, ainda, os Desembargadores Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho (Relator) 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 24 de julho de 2018 - data do julgamento.

**Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho**

**Desembargador**

**Relator**