



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES. ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS

A C O R D ã O

APELAÇÃO CÍVEL nº 0037025-16.2013.815.2001

ORIGEM : 12ª Vara Cível da Comarca da Capital
RELATOR : Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos
APELANTE : Claro S/A
ADVOGADA : Cícero Pereira de Lacerda Neto
APELADA : Novorum Motores e Peças Ltda.
ADVOGADO : Marcos Frederico Muniz Castelo Branco e João Otávio
Terceiro Neto B. De Albuquerque

CIVIL – Apelação Cível – Responsabilidade Civil – Empresa de telefonia – Indenização – Pedido de cancelamento de linhas – Cobranças posteriores indevidas – Falha na prestação do serviço – Dano moral evidenciado – Reparação pecuniária cabível à pessoa jurídica – Valor indenizatório – Fixação dentro dos parâmetros legais – Razoabilidade verificada – Manutenção da sentença – Desprovimento.

- Se houve cobrança por linhas telefônicas que deveriam ter sido canceladas após requerimento formalizado, resta demonstrada a ineficiência da empresa operadora, que tratou o cliente com descaso, constituindo o fato falha do serviço, passível de indenização, ainda mais quando negativado o nome do consumidor.

- A teor do enunciado na Súmula 227 do STJ, "*A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.*"

- Em observância ao princípio da proibição

da "reformatio in pejus", deve prevalecer o valor indenizatório arbitrado na sentença.

V I S T O S, relatados e discutidos estes autos da apelação cível acima identificados,

A C O R D A M, em Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça da Paraíba, por votação unânime, **negar provimento ao apelo**, nos termos do voto do Relator e da súmula de julgamento retro.

R E L A T Ó R I O:

Trata-se de apelação cível interposta pela **Claro S/A** (fls. 156/174) contra a sentença (fls. 150/154) de lavra do MM. Juiz de Direito da 12ª Vara Cível da Comarca da Capital, que julgou procedente, em parte, o pedido formulado pela apelada, **Novorumo Motores e Peças Ltda.**, em "ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, obrigação de fazer e antecipação dos efeitos da tutela".

Na sentença proferida, o douto magistrado de 1º grau reconheceu o abuso de direito da empresa de telefonia, que efetuou cobrança indevida após pedido de cancelamento de linhas telefônicas, quando já não havia mais serviço, tendo a operadora, ainda, negativado o nome da empresa consumidora em razão do referido débito.

Com isso, o julgador de piso ratificou a tutela antecipada, declarando a inexistência do débito referente ao período posterior ao pedido de cancelamento de linhas telefônicas e condenando a promovida ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Nos arrazoados apresentados em sede de apelo, a **Claro S/A** alega, em síntese, que o pedido de cancelamento do contrato foi realizado de forma incorreta, através de e-mail não declarado no acordo, qual seja, vilma@novorumohonda.com.br, fato este que não ocasionou a efetivação do procedimento.

Alega a empresa de telefonia que foi informada a circunstância mencionada à remetente do e-mail, sem que esta se manifestasse, razão pela qual se mantiveram ativas as linhas telefônicas, sendo cabível a cobrança.

Defende a inexistência de ilícito praticado, a

inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, a ausência de dano capaz de afetar a honra objetiva da empresa contratada, sem comprovação de prejuízos.

Por fim, ainda sustenta o excesso do valor fixado a título de danos morais.

Requer o provimento do recurso.

Contrarrazões ao recurso apelatório às fls. 186/193.

A douta Procuradoria de Justiça encarta parecer de fls. 198/201, sem manifestação de mérito.

É o relatório.

V O T O:

Conforme se depreende dos autos, a **Novorum Motores e Peças Ltda.** requereu o cancelamento de serviços de telefonia com a promovida, **Claro S/A**, em 02 de abril de 2013, tendo se efetivado a portabilidade (migração) de suas linhas telefônicas para outra operadora de telefonia.

A **Claro S/A**, nos seus arrazoados apresentados em sede de recurso apelatório, alegou que não foram canceladas as linhas telefônicas contratadas pela apelada, em razão do pedido de cancelamento do contrato ter sido realizado de forma incorreta, através de e-mail não declarado no acordo, fato este que não ocasionou a efetivação do procedimento.

Todavia, em que pesem os argumentos mencionados no apelo, ficou demonstrado, no caderno processual, a realização de pedido de cancelamento dos serviços de telefonia em **02 de abril de 2013**.

O referido pedido só foi efetivado pela empresa de telefonia em **01 de maio de 2013** (fl. 68), quase um mês após o pedido, conforme informação passada pela empresa para o e-mail da cliente, através do endereço para o qual a apelante defende ser estranho ao contrato celebrado.

A negatização do nome da contratada se deu por ocorrência datada de **29 de maio de 2013** (fls. 73), ou seja, após o

pedido de cancelamento de linha e mesmo a efetivação dele pela empresa de telefonia, inexistindo elementos que demonstrem que o referido débito se referia à utilização de serviços antes das referidas datas.

Desta forma, restou evidenciado a inexistência do débito, sendo inegável tanto a ilegitimidade da inscrição do nome da consumidora nos cadastros de inadimplentes, levada a efeito por requerimento da apelante, quanto a configuração do dano moral suportado pela apelada, o qual inclusive é presumido e decorre da própria negativação indevida

A indenização por danos morais é plenamente cabível e oportuna, portanto, não somente para compensar os prejuízos morais suportados pela empresa consumidora, como também para servir de advertência à apelante.

Sobre a matéria, colhe-se da jurisprudência deste egrégio Tribunal de Justiça Estadual, “in verbis”:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE, DE CRÉDITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA. DIFICULDADE NO PROCEDIMENTO DE PORTABILIDADE ASSIM COMO COBRANÇAS INDEVIDAS APÓS O CANCELAMENTO DO PLANO CONTRATADO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO DEVIDO. ART. 42 DO CDC. INEXISTÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO DO NOME DA AUTORA NO ROL DE INADIMPLENTES. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PROVIMENTO EM PARTE DO APELO. A situação narrada nos autos consubstanciada na dificuldade de realização da portabilidade da linha telefônica pela cliente, bem como, a cobrança de valores indevidos após o cancelamento do plano contratado configura dissabor e aborrecimento, não gerando o dever de indenizar, pois não demonstrada qualquer situação de violação aos corolários da dignidade da pessoa humana, como a honra, imagem, intimidade e vida.

(TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00425420720108152001, 3ª Câmara cível, Relator Desa. Maria das Graças Morais Guedes, j. em 15-04-2014)

No atinente à hipótese de dano “in re ipsa”, tem-se o seguinte julgado do Superior Tribunal de Justiça:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. SERASA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. OCORRÊNCIA. OUTROS REGISTROS. PECULIARIDADE QUE

REFLETE SOBRE O QUANTUM INDENIZATÓRIO. I - O dano moral decorre do próprio ato lesivo de inscrição indevida junto aos órgãos de proteção ao crédito, sendo a existência de outros registros peculiaridade que reflete sobre a fixação do "quantum" indenizatório. II - Recurso especial conhecido e provido. (REsp 323356 / SC; Ministro Antônio de Pádua Ribeiro, Terceira Turma; d.j. 11/06/2002)."

Ademais, ao contrário do que defende a apelante, a relação discutida nos autos tratar-se como sendo tipicamente de consumo, onde o reclamante é parte hipossuficiente, e a obrigação de provar que, em regra, é de quem alega, nesta situação, passa a ser do fornecedor por força do art. 6º, VIII do CDC.

O contrato de telefonia foi firmado, claramente, da forma de adesão, quando as cláusulas são aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo, nos moldes do artigo 54, "caput", do CDC.

No que diz respeito ao "quantum" indenizatório a ser prestado à apelada, registra-se que embora a quantificação não possua critérios fixos e determinados, deve pautar-se no prudente arbítrio do Julgador, com a observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sempre buscando alcançar os objetivos do instituto do dano moral, quais sejam, reparar os danos causados à vítima, punir o agente pela conduta já adotada e inibi-lo na adoção de novos ilícitos, e nunca desconsiderando que a indenização deverá ser proporcional ao grau de culpa do agente e à extensão do dano apurado.

No caso dos autos, não há como negar a lesividade da inscrição indevida do nome da apelada nos cadastros de maus pagadores, requerida pela apelante, assim como também não se pode ignorar a necessidade de ser imposta a esta última uma punição tal que consiga, efetivamente, adverti-la e desestimulá-la a práticas semelhantes, sobretudo se considerado o conhecido costume de instituições financeiras, tais como a apelante, de não procurarem se certificar quanto às cobranças direcionadas aos seus clientes, causando prejuízos aos consumidores e dando azo à propositura de inúmeras ações para a reparação dos danos provocados.

Sopesando-se todas as considerações acima feitas, mostra-se, de fato, adequada a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que deve prevalecer também em observância ao princípio da proibição da "reformatio in pejus".

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO APELO**, mantendo a sentença inalterada.

É como voto.

Presidiu a Sessão o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos.

Participaram do julgamento o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos, o Exmo. Dr. Miguel de Britto Lyra Filho, juiz convocado em substituição ao Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, e o Exmo. Dr. Onaldo Rocha de Queiroga, juiz convocado em substituição a Exma. Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira.

Presente ao julgamento o Exma. Sra. Dra. Lúcia de Fátima Maia de Farias, Procuradora de Justiça..

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 17 de novembro de 2015.

Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos
Relator