



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0066071-84.2012.815.2001.

Origem : *12ª Vara Cível da Comarca da Capital.*

Relator : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*

Apelante : *Glauco José da Silva Soares.*

Advogado : *Glauco José da Silva Soares (OAB/PB 4.305).*

Apelado : *Vivo S/A.*

Advogado : *Fábio Montenegro (OAB/PB 12.806).*

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL. COBRANÇAS REALIZADAS APÓS O CANCELAMENTO DA LINHA TELEFÔNICA. INSCRIÇÃO DO AUTOR NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE ALEGAÇÃO PELA EMPRESA DE TELEFONIA DE FATO EXTINTIVO, MODIFICATIVO OU IMPEDITIVO DO DIREITO DO AUTOR. INTELIGÊNCIA DO ART. 373 DO NOVO CPC. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES AUTORAIS. HIPOSSUFICIÊNCIA CARACTERIZADA. REFORMA DA SENTENÇA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RETIRADA DO NOME DO AUTOR DOS ÓRGÃOS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO, SOB PENA DE MULTA. INVERSÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. PROVIMENTO DO APELO.

- A fundamentação da empresa recorrente não restou satisfatoriamente evidenciada, já que sequer trouxe aos autos detalhamento de utilização dos serviços de telefonia do mês de novembro, que gerou a fatura com vencimento em 17.12.2010, nem ao menos fez referência ao chamado realizado pelo autor em 13.10.2010, na central de atendimentos, sob o número de protocolo nº 2010492650413, não trazendo aos autos esteio probatório

capaz de demonstrar a existência de qualquer elemento hábil a desconstituir a pretensão do autor, o que era de sua incumbência, consoante o disposto no art. 333, inciso II, do Código de Processo Civil (atual art. 373, inciso II, do novo CPC).

- Presente a verossimilhança das alegações autorais, sobretudo por não terem sido desconstituídas a contento pela promovida, bem como a posição de hipossuficiência do autor em relação à empresa de telefonia, devem ser consideradas ilegítimas as cobranças realizadas e, via de consequência, a inscrição do nome do autor nos órgãos de restrição ao crédito, configurando-se a responsabilização da empresa demanda.

- A negatização, por si só, é suficiente para gerar o dever de indenizar por danos morais, eis que implica abalo da credibilidade perante credores, sendo desnecessária a comprovação do dano moral sofrido, o qual é presumido. É o chamado dano *in re ipsa*, ou seja, prescindível de outras provas.

- No tocante ao valor dos danos morais, como se sabe, deve ser arbitrado com observância do princípio da razoabilidade, sendo apto a reparar o prejuízo causado ao ofendido e, ao mesmo tempo, servir de exemplo para inibição de futuras condutas nocivas. Além disso, a verba indenizatória não poderá caracterizar enriquecimento do ofendido e o consequente empobrecimento do ofensor, de forma a tornar um bom negócio o sofrimento produzido por ofensas. Neste contexto, considero razoável a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, sobretudo se tendo em vista os reiterados julgados desta 2ª Câmara Cível em casos semelhantes.

- Deve ser fixada multa em caso de descumprimento da obrigação de fazer, consistente na retirada do nome do autor dos órgãos de restrição ao crédito, a teor do previsto no art. 537 do novo CPC.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba em dar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime.

Trata-se de **Apelação Cível** interposta pelo autor, **Glauco José da Silva Soares**, contra a sentença (fls. 130/132) proferida pelo Juízo da 12ª Vara Cível da Comarca da Capital, nos autos da “Ação Declaratória de Nulidade de Débito c/c Indenização por Danos Morais e Materiais” ajuizada pelo ora recorrente

em face da **Vivo S/A**.

Na peça de ingresso (fls. 02/08), narrou o autor que, no ano de 2009, adquiriu três linhas telefônicas junto à promovida. Aduziu, no entanto, que em 13.10.2010 efetivou o cancelamento das referidas linhas, mediante a central de atendimento, sob o número de protocolo nº 2010492650413. Afirmou que, mesmo após o cancelamento das linhas, continuou recebendo boletos de cobrança, por serviços que não mais vinham sendo utilizados.

Informou que o período de uso de sua linha telefônica era do dia 02 de um mês ao dia 1º do mês subsequente e que as faturas tinham como vencimento o dia 17 de cada mês. Alegou que a fatura com vencimento em 17.10.2010, referente ao período de 02.09.2010 a 01.10.2010, foi devidamente quitada. Entretanto, relatou a parte autora que foi surpreendida com a cobrança de fatura com vencimento em 17.11.2010, referente ao período de 02.10.2010 a 01.11.2010, no valor de R\$ 82,79. Na sua ótica, o valor deveria ter sido cobrado proporcionalmente ao período de utilização, ou seja, do dia 02.10.2010 ao dia 13.10.2010, data do cancelamento. Asseverou, ainda, ter recebido fatura com vencimento em 17.12.2010, referente a um período de utilização de 02.11.2010 à 01.12.2010, no valor de R\$ 43,73 e que, em face das cobranças indevidas e não pagas, o promovente teve seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, o que lhe impossibilitou de realizar compras no comércio, de adquirir cartões de crédito, financiamento automotivo e abertura de conta bancária.

Desta feita manejou a presente ação, objetivando a condenação da empresa de telefonia em danos morais e materiais, além de sua exclusão dos órgãos de proteção ao crédito.

Em sua defesa (fls. 28/34), alegou a empresa de telefonia que as linhas da parte autora *“foram migradas para o sistema pré-pago no dia 17.11.2010, sendo realizada cobrança proporcional de R\$ 82,79, referente ao período de 02.10.2010 a 01.11.2010, além do valor de R\$ 43,73, correspondente ao residual do período de 02.11.2010 a 17.11.2010.”*

Aduziu que não existiu qualquer irregularidade nos valores cobrados, tendo em vista que houve o efetivo uso do plano contratado, bem ainda que não restou comprovado onexo causal entre a conduta e o resultado para a caracterização da responsabilidade da empresa de telefonia.

Réplica impugnatória (fls. 77/81).

Audiência de conciliação infrutífera (fls. 96). Na oportunidade, a parte ré juntou aos autos extratos de detalhamento de utilização dos serviços telefônicos (fls. 98/101)

Intimadas para apresentar prova (fls. 125)s, a parte autora pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 128).

Decidindo a querela, o juízo *a quo* julgou improcedente o pleito autoral por entender que o autor não comprovou os fatos constitutivos de seu direito.

Inconformado, o demandante interpôs Recurso Apelatório (fls. 135/143), em cujas razões sustentou as mesmas razões levantadas em sua peça inicial. Aduziu que a ruptura dos contratos se deu em 13.10.2010, através do protocolo de atendimento nº 2010492650413, razão pela qual não poderia ter sido cobrado por serviços que não mais vinham sendo utilizados. Alegou que a fatura da linha telefônica nº 8114-7794 foi paga no mês de novembro de forma proporcional, no valor de R\$ 26,41, referente ao período de 02.10.2010 ao dia 13.10.2010, data do cancelamento da linha telefônica. Todavia, no tocante a linha telefônica nº 8114-7797, alegou que o valor da cobrança da fatura, com vencimento em 17.11, não se deu de forma proporcional, mas no valor integral de R\$ 82,79. Asseverou que ainda lhe foi cobrado outra fatura indevida com vencimento em 17.12, na quantia de R\$43,73.

Requeru, pois, a reforma da sentença para condenar a empresa de telefonia em danos morais, devendo, ainda, ser excluído o seu nome do rol dos inadimplentes.

Apesar de devidamente intimada, a empresa de telefonia não apresentou contrarrazões (fls. 148).

O Ministério Público, por meio de sua Procuradoria de Justiça, ofertou parecer (fls. 152/154), opinando pelo prosseguimento do feito sem manifestação meritória.

É o relatório.

VOTO.

Primeiramente, cumpre destacar que, tendo a sentença sido publicada antes da vigência do Novo Código de Processo Civil, os requisitos de admissibilidade dos recursos devem observar as normas processuais vigentes à época da codificação de 1973.

Do mesmo modo, consoante enunciado administrativo número 7 publicado pelo Superior Tribunal de Justiça, *“somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”*.

Pois bem. Conforme relatado, a parte autora visa reformar a decisão de primeiro grau, que reconheceu a improcedência do pedido autoral. Segundo o juízo *a quo*, o promovente não comprovou os fatos constitutivos de seu direito, ao passo que a parte ré se desincumbiu do ônus de desconstituir os fatos alegados pelo autor. Não é esse, contudo, o entendimento ao qual me filio.

Explico.

Ao que se depreende da narrativa inicial, em 13.10.2010, o autor efetivou o cancelamento de três linhas telefônicas por meio da central de atendimento, sob o número de protocolo nº 2010492650413. Todavia, foi surpreendido

com a cobrança indevida de fatura da linha telefônica nº 8114-7797 com vencimento em 17.11.2010, referente ao período de 02.10.2010 a 01.11.2010, no valor de R\$ 82,79 (fls. 14). Na sua ótica, o valor deveria ter sido cobrado proporcionalmente ao período de utilização, ou seja, do dia 02.10.2010 ao dia 13.10.2010, data do cancelamento da linha. Relatou, ainda, o autor ter recebido outra fatura indevida dessa mesma linha, agora com vencimento em 17.12.2010, no valor de R\$ 43,73, referente a um período de utilização de 02.11.2010 a 01.12.2010.

Em sua defesa, aduziu o promovente que, no tocante a linha telefônica nº 8114-7794, a cobrança da fatura com vencimento em 17.11.2010 se deu de forma correta no valor de R\$ 26,41, ou seja, de forma proporcional ao período de utilização de 02.10.2010 a 13.10.2016. Todavia, como visto, o mesmo não ocorreu com a linha de nº 8114-7797, já que a cobrança da fatura com vencimento em 17.11.2010 se deu de forma integral, sendo ainda gerada uma nova fatura com vencimento em 17.12.2010, no valor de R\$ 43,73.

A fim de desconstituir o direito do autor, a empresa de telefonia informou que o cancelamento da linha telefônica, com migração para o plano pré-pago ocorreu em 17.11.2010 (fls. 30), sendo a cobrança de R\$ 82,79 referente ao período de 02.10.2010 a 01.11.2010, e, posteriormente, a cobrança do valor de R\$ 43,73, correspondente ao período residual de 02.11.2010 a 17.11.2010. Colacionou aos autos extratos de detalhamento de fatura telefônica relativos a linha de nº 8114-7797 (fls. 98/99), além de imagem comprobatória da data do cancelamento das linhas (fls. 30).

Pois bem. Diversamente do que entendeu o juízo de primeiro grau, verifico que a parte ré não demonstrou qualquer fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito do autor, a fim de comprovar a legalidade das cobranças realizadas.

É preciso lembrar que o autor informou número de protocolo em sua peça inicial (2010492650413), relativo ao cancelamento da linha em 13.10.2010. Todavia, em momento algum, a empresa de telefonia se reportou ao referido protocolo. Ao contrário, aduziu apenas que o cancelamento se deu em 17.11.2010, trazendo tela comprobatória do alegado (fls. 30), mas sem fazer referência ao referido número de protocolo.

Através da tela comprobatória, é possível verificar que, de fato, a parte autora entrou em contato com a empresa de telefonia em 13.10.2010 às 20h47m30s, podendo se verificar o seguinte registro: *“Excepcionalmente a fatura com vencimento em 17/10 poderá ser paga até 20/10 sem incidência de juros e multa.”*. Entretanto, o número de protocolo, constante às fls. 30, referente a este chamado (nº 2050600575), não se refere ao mesmo número de protocolo informado pelo autor em sua inicial (nº 2010492650413). Ao que verifica, poderia muito bem o autor ter efetivado o cancelamento da linha em outro período do dia, sob o número de protocolo indicado na exordial, o que caberia, a meu ver, a parte ré desconstituir a tese autoral nesse ponto.

Ademais, os extratos de detalhamento da fatura trazidos pelo réu não demonstraram de forma suficiente a utilização do serviço pelo autor referente aos períodos de cobrança. Isso porque, boa parte das ligações realizadas e recebidas de-

mostrada nos autos foi realizada anteriormente ao período de cancelamento (fls. 98/99). De fato, conforme informou a magistrada de base, existem ligações posteriores a data de 13.10.2010, efetuadas nos dias 15, 20 e 21 de outubro de 2010 (fls. 99). No entanto, não verifico que essa prova tenha o condão de desconstituir as alegações autorais. É que, após o período de cancelamento, a ré só comprovou a existência de sete ligações realizadas, sendo a última no dia 21.10.2010. Inclusive, o extrato da fatura era relativo ao período de 01.10.2010 a 01.11.2010. Por isso, é um tanto estranho a última ligação só ter sido realizada em 21.10.2010.

Portanto, percebe-se claramente que o padrão de ligações realizadas após o cancelamento alegado pelo recorrente mudou completamente se comparado às ligações anteriores ao referido pedido, indicando indubitavelmente que a linha deixou de ser utilizada ainda em outubro, guardando, pois, compatibilidade com as informações trazidas pelo consumidor.

Por lado, como se sabe, a data do cancelamento de uma fatura telefônica não condiz, muitas vezes, com a data de solicitação de seu cancelamento, razão disso a existência de ligações nas datas de 15, 20 e 21 de outubro. É consabido que os serviços de telefonia demoravam demasiadamente para realizar o cancelamento das linhas telefônicas, sendo alvo de regulamentação específica por parte da ANATEL com a publicação do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução 632/2015), no ano de 2014, isso após inúmeras reclamações de consumidores.

Outrossim, para que fosse gerada a cobrança com vencimento em 17.12.2010 de forma proporcional, no mínimo a ré deveria ter demonstrado nos autos a realização de chamadas posteriores a 1º de novembro, que tornasse devida a cobrança no valor de R\$ 43,73.

No mais, verifico que a documentação de fls. 100 trazida pela empresa de telefonia, que informa não ter havido pedido de portabilidade para o plano pré-pago no período de 01.10.2010 à 01.01.2011, não beneficia a ré como entendeu a magistrada de primeiro grau. É que se não houve requerimento de portabilidade em 13.10.2010, de igual forma se pode concluir que também não houve pedido de portabilidade em 17.11.2010, já que tal data também se inclui no período informado pela demandada.

Logo, a meu ver, a fundamentação da empresa recorrente não restou satisfatoriamente evidenciada, já que sequer trouxe aos autos detalhamento de utilização dos serviços de telefonia do mês de novembro, que gerou a fatura com vencimento em 17.12.2010, nem ao menos fez referência ao chamado realizado pelo autor em 13.10.2010, na central de atendimentos, sob o número de protocolo nº 2010492650413, não trazendo aos autos esteio probatório capaz de demonstrar a existência de qualquer elemento hábil a desconstituir a pretensão do autor, o que era de sua incumbência, consoante o disposto no art. 333, inciso II, do Código de Processo Civil (atual art. 373, inciso II, do novo CPC).

Como se sabe, em se tratando de responsabilidade civil cumpre perquirir a ocorrência dos requisitos que a ensejam e, por conseguinte, geram o dever de indenizar. Nesse sentido dispõem os artigos 186 e 927 do Código Civil:

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

Assim, para que se reconheça o cabimento da indenização mostra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

Outrossim, tratando-se de relação de consumo, aplica-se a responsabilidade civil objetiva, configurada sempre que demonstrados esses elementos, independentemente, pois, da existência de culpa do agente, a teor do que prescreve o art. 14 do Código Consumerista, conforme segue:

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

Ademais, ao considerar indevidas as cobranças das faturas realizadas pela ré, o ônus da prova passa a ser do promovido, em razão da aplicação do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor que reza:

*“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;”*

Em contrapartida, para que se admita a inversão do ônus da prova, o consumidor precisa demonstrar a verossimilhança de suas alegações, além de sua hipossuficiência.

No caso dos autos, como visto à saciedade, presente a verossimilhança das alegações autorais, sobremodo por não terem sido desconstituídas a contento pela promovida. Além do que, a posição de hipossuficiência do autor em relação à empresa de telefonia é incontestável, seja de ordem técnica ou econômica.

Assim, não sendo legítimas as cobranças realizadas e, via de consequência, a inscrição do nome do autor nos órgãos de restrição ao crédito, configurada está a responsabilização da empresa de telefonia.

Conforme é cediço, a negativação, por si só, é suficiente para gerar o dever de indenizar por danos morais, eis que implica abalo da credibilidade

perante credores, sendo desnecessária a comprovação do dano moral sofrido, o qual é presumido. É o chamado dano *in re ipsa*, ou seja, prescindível de outras provas.

Portanto, restando comprovada a conduta ilícita e comissiva por parte da empresa promovida, bem como demonstrado o seu nexo de causalidade com o nítido prejuízo de cunho moral sofrido pelo demandante, existente o dano indenizável.

Nesse sentido, trago à baila precedente desta Corte de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO DE FINANCIAMENTO BANCÁRIO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL IN RE IPSA. DEVER DE INDENIZAR. MANTER VALOR. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. SEGUIMENTO NEGADO AO APELO. A indevida inscrição do nome da parte autora em cadastros restritivos de crédito acarreta dano moral indenizável. Trata-se do chamado dano moral in re ipsa. Montante indenizatório deve ser mantido considerando o equívoco da Ré, o aborrecimento e os transtornos sofridos pelo Demandante, além do caráter punitivo-compensatório da reparação. "O relator negará seguimento a recurso manifestamente inadmissível, improcedente, prejudicado ou em confronto com súmula ou com jurisprudência dominante do respectivo tribunal, do Supremo Tribunal Federal ou de Tribunal Superior." (Art. 557, CPC)” (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00008882520128150011, Relator DES LEANDRO DOS SANTOS, j. em 13-01-2016).

No que se refere ao valor dos danos morais, como se sabe, deve ser arbitrado com observância do princípio da razoabilidade, sendo apto a reparar o prejuízo causado ao ofendido e, ao mesmo tempo, servir de exemplo para inibição de futuras condutas nocivas.

Além disso, a verba indenizatória não poderá caracterizar enriquecimento do ofendido e o consequente empobrecimento do ofensor, de forma a tornar um bom negócio o sofrimento produzido por ofensas.

Influenciada pelo instituto norte-americano denominado *“punitive damages”*, a doutrina e jurisprudência pátria tem entendido o caráter pedagógico e disciplinador que a quantificação do dano moral, ao lado de sua tradicional finalidade reparatória, apresenta, visando a coibir a reiteração da conduta lesiva observada em um caso concreto.

Segundo ensinamentos de Yussef Said Cahali *“a indenizabilidade do dano moral desempenha uma função tríplice: reparar, punir, admoestar ou prevenir”* (CAHALI, Yussef Said. Dano moral. 2. ed. São Paulo: RT, 1998, p. 175).

Neste contexto, considero razoável a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, sobretudo se tendo em vista os reiterados julgados desta 2ª Câmara Cível em casos semelhantes.

Assim, considerando tudo o que foi exposto, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO CÍVEL**, reformando a sentença de primeiro grau para condenar a promovida a pagar ao autor o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, devidamente corrigido a partir desta sentença pelo INPC, e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, bem como determinar a retirada de seu nome dos órgãos de restrição ao crédito, referente ao débito R\$ 126,52 (cento e vinte e seis reais e cinquenta e dois centavos) contante às fls. 18, no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 até o limite de R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Por fim, considerando o novo deslinde dado à causa, inverte os ônus sucumbenciais, os quais ficarão inteiramente a cargo da parte promovida/apelada, observando-se o montante fixado pelo juiz de piso no que se refere aos honorários advocatícios.

É COMO VOTO.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, o Exmo. Dr. Tércio Chaves de Moura, juiz convocado em substituição a Exma. Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira e o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Presente ao julgamento, a Exma. 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, 25 de outubro de 2016.

Oswaldo Trigueiro do Valle Filho
Desembargador Relator