ACÓRDÃO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005771-37.2013.815.0251
RELATOR : Dr. Ricardo Vital de Almeida – Juiz Convocado
ORIGEM : Juízo da 5ª Vara da Comarca de Patos
APELANTE : Telemar Norte Leste S.A. (Adv. Wilson Sales Belchior)
APELADO : Janaína do Socorro Alves de Freitas (Adv. Alexandre Nunes Costa)

APELAÇÃO. PRELIMINAR. INFRAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. ARGUMENTAÇÃO APTA A ATACAR A SENTENÇA. REJEIÇÃO.

- Não há que se falar em infração ao princípio da dialeticidade quando, mesmo havendo a repetição de parte dos argumentos da contestação, o raciocínio construído está apto a impugnar os termos da sentença.

RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO. CONTRATAÇÃO DE PLANO QUE ENGLOBA, ALÉM DE TELEFONIA, A DISPONIBILIZAÇÃO DE INTERNET VINCULADA À LINHA TELEFÔNICA FIXA. COBRANÇA A MAIS DO REFERIDO SERVIÇO EM OUTRA FATURA. ILICITUDE. NEGATIVAÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO APTO A REPARAR O DANO. MANUTENÇÃO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. ERRO GROSSEIRO E RESISÊNCIA À SUA SOLUÇÃO. INJUSTIFICABILIDADE. APLICAÇÃO DO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO DO CDC. REJEIÇÃO DA PRELIMINAR E DESPROVIMENTO DO RECURSO.

- Nos termos do art. 14, § 3º, do CDC, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos independentemente da existência de culpa e só não será responsabilizado se provar a

inexistência do defeito no serviço prestado ou a configuração da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ônus do qual a apelante não se desincumbiu.

- O lançamento indevido do nome do autor nos cadastros de restrição ao crédito provoca naturalmente agravos à honra do atingido e prejuízos à sua pessoa, gerando a inegável obrigação de indenizar os danos morais decorrentes.

- Caracterizado o dano moral, há de ser fixada a indenização 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.

- É devida a devolução em dobro do valor cobrado indevidamente pelo Banco, quando não comprovado erro justificável, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor No caso, além do erro grosseiro e reiterado, consubstanciado na cobrança do serviço de internet por fora do plano de serviços contratado, a parte buscou uma solução através do órgão de defesa do consumidor local, não tendo logrado êxito no seu intento por absoluta insistência da operadora em reconhecer a falha. Neste contexto, impositivo afastar a alegação de erro justificável e manter a devolução em dobro.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos, em que figuram como partes as acima nominadas.

ACORDA a Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, por unanimidade, rejeitar a preliminar e, no mérito, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, integrando a decisão as súmulas de julgamento de fl. 300 e 302.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposto contra sentença que julgou

procedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais, repetição de indébito e cancelamento de débito promovida por Janaína do Socorro Alves de Freitas em desfavor da apelante, Telemar Norte Leste S. A.

Na sentença, o magistrado considerou ilegal a cobrança dos valores referentes ao plano de internet do telefone fixo nº (83) 3243-3362, daí porque considerou inexistente o débito questionado, reconheceu o dano moral pela inscrição do nome da autora em cadastro de restrição ao crédito, condenando o promovido a pagar indenização no valor de R$ 6.000,00 (seis mil reais), bem como impôs a obrigação de repetir o indébito, no total de R$ 5.545,96 (cinco mil quinhentos e quarenta e cinco reais e noventa e seis centavos).

Inconformada, recorre a operadora de telefonia aduzindo ter agido no exercício regular do direito, uma vez que o serviço fora devidamente prestado, razão pela qual ausente ilicitude na conduta e na inscrição da consumidora inadimplente em cadastro de restrição ao crédito, até porque o registro teria ocorrido por culpa exclusiva da consumidora.

No mais, aponta a ausência de elementes para a configuração do dano moral, bem como impugna o valor arbitrado a título de indenização, afirmando desproporcional. No que se refere à repetição de indébito, alega que não há elementos para autorizá-la, uma vez que a recorrida não se desincumbiu de provar o direito pretendido. Além do mais, sustenta que estaria provada a justificabilidade do engano, elemento este que afastaria a devolução em dobro.

Ao final, pede o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos. Caso assim não entenda a Corte, pugna pela redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais.

Em sede de contrarrazões, a apelada sustenta preliminar de não conhecimento do recurso, tendo em vista suposta falta de impugnação específica dos argumentos da sentença. No mérito, defende o desprovimento do recurso.

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, deixo de remeter os autos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do art. 169, § 1º, do RITJPB c/c o art. 82 do CPC.

É o breve relatório.

VOTO.

De início, registro que a preliminar de não conhecimento do recurso não merece acolhida. É que mesmo havendo a repetição de parte dos argumentos da contestação, o raciocínio cosntruído está apto a impugnar os termos da sentença, de modo

que resta afastada a suposta infração ao princípio da dialeticidade. Isto posto, rejeito a preliminar.

Conforme colhe-se dos autos, a autora possui uma linha de telefone de nº (83) 3243-3362 que, por força de contrato celebrado por sua sócia (fls. 19/25) , passou a integrar o Plano Oi Conta Total Profissional II, ficando habilitado para o uso do serviço de internet.

Segundo a narrativa da promovente e as provas coligidas aos autos, embora habitilitado no plano contratado (fl. 23), a empresa passou a cobrar por fora, e a mais, o valor do serviço de internet, no importe mensal médio de R$ 214,96 (duzentos e quatorze reais e noventa e seis reais).

Em que pese ter efetuado reclamação em órgão de defesa do consumidor para tentar solucionar o impasse, não houve sucesso em tal iniciativa, tendo a recorrente, posteriormente, inscrito o nome da titular da linha no rol de inadimplentes (fl. 173).

Neste contexto, penso que está suficiente demonstrada a ilicitude da conduta da recorrente, na medida em que vendeu o serviço de internet e outros mais no "Plano OI Conta Total Profissional 2", mas passou a cobrar da titular da linha telefônica habilitada no "Oi Velox" o valor de internet, configurando assim a duplicidade da cobrança.

Obviamente, a consumidora não é obrigada a pagar duas vezes pelo mesmo serviço e deixou de efetuar o pagamento correspondente, razão pela qual a apelante promoveu, indevidamente, sua inscrição no Serasa.

Nos termos do art. 14, § 3º, do CDC, o fornecedor de serviçosresponde pela reparação dos danos independentemente da existência de culpa e só não será responsabilizado se provar a inexistência do defeito no serviço prestado ou a configuração da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. *Verbis:*

> **"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. (...)**
>
> **§ 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."

In casu, a apelante não obteve êxito em demonstrar qualquer das exceções previstas capazes de excluir o dever de indenizar, notadamente a sustentada culpa exclusiva do consumidor, devendo, portanto, arcar com os danos ocasionados à apelada, já que presentes a conduta ilícita, o nexo de causalidade e o dano experimentado.

Neste último aspecto, restou evidenciado prejuízo de ordem moral e material, não apenas porque a consumidora foi compelida a efetuar o pagamento indevido, como também teve seu nome registrado em cadastro de inadimplentes quando resolveu não mais pagar a cobrança.

No que se refere ao dano moral, pacificou-se o entendimento de que **"a exigência de prova de dano moral se satisfaz com a demonstração da existência de inscrição indevida no cadastro da SERASA"**. [1]

Portanto, restando comprovado que a promovente teve seu nome inscrito em órgão de proteção ao crédito em razão da cobrança em duplicidade de serviço de comunicação, a indenização por danos morais é medida que se impõe, devendo, pois, ser mantida, neste aspecto, a sentença.

Quanto ao valor da indenização, creio que também não há o que se retocar. Com efeito, o Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao Ministro Castro Filho, entendeu que **"não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com <u>moderação</u> e <u>atendendo</u> <u>às</u> <u>peculiaridades</u> <u>do</u> <u>caso</u> <u>concreto</u>"** (grifou-se).

Neste particular, transcrevo o seguinte julgado da Corte Superior:

> **"(...) 3. É assente que o *quantum* indenizatório devido a título de danos morais deve assegurar a justa reparação do prejuízo sem proporcionar enriquecimento sem causa do autor, além de levar em conta a capacidade econômica do réu. 4. A jurisprudência desta Corte Superior tem se posicionado no sentido de que este *quantum***

1 STJ - AgRg no Ag 733018 / RS – Rel. Min. Paulo Furtado (Desembargador convocado do TJBA) – T3 - DJe 17/06/2009.

deve ser arbitrado pelo juiz de maneira que a composição do dano seja proporcional à ofensa, calcada nos critérios da exemplariedade e da solidariedade. 5. Em sede de dano imaterial, impõe-se destacar que a indenização não visa reparar a dor, a tristeza ou a humilhação sofridas pela vítima, haja vista serem valores inapreciáveis, o que não impede que se fixe um valor compensatório, com o intuito de suavizar o respectivo dano. (...).” [2]

Destarte, 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.

A referida indenização pretende compensar a dor do lesado e constitui um exemplo didático para a sociedade de que o direito repugna a conduta violadora, porque é incumbência do Estado defender e resguardar a dignidade humana. Ao mesmo tempo, objetiva sancionar o causador do dano, inibindo-o em relação a novas condutas, e, por isso, deve corresponder a um valor de desestímulo.

Diante disso, considerando as particularidades do caso, entendo que o *quantum* fixado na sentença, no montante correspondente a R$ 6.000,00 (seis mil reais), mostra-se razoável, uma vez que não importa incremento patrimonial da vítima, mas sim a minoração da repercussão negativa do fato e um desestimulo à reincidência pelo agente, no caso, a demandada. No caso, inclusive, deve-se levar em conta não apenas o aspecto relativo à inscrição negativa, mas como também o fato da autora ter que permanecer pagando por vários meses por serviço que já estava englobado em outro contrato.

Por derradeiro, no tocante à repetição de indébito, entendo que melhor sorte não socorre a recorrente. É que, além do erro grosseiro e reiterado, consubstanciado na cobrança do serviço de internet por fora do plano de serviços contratado, a parte buscou uma solução através do órgão de defesa do consumidor local, não tendo logrado êxito no seu intento por absoluta insistência da operadora em reconhecer a falha.

Neste contexto, penso que ausente erro justificável que autorize o reconhecimento de excludente do dever de devolver em dobro o valor cobrado, sendo impositiva a aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC. Nesse sentido:

---

2 STJ - REsp 716.947/RS - Rel. Min. Luiz Fux – T1 - DJ 28.04.2006 p. 270.

CIVIL E CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. ERRO JUSTIFICAVEL. NÃO COMPROVAÇÃO. 1. É devida a devolução em dobro do valor cobrado indevidamente pelo Banco, quando não comprovado erro justificável, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor. 2. Recurso desprovido. (TJ-DF - APC: 20120111491086 DF 0040965-31.2012.8.07.0001, Relator: ANTONINHO LOPES, Data de Julgamento: 04/06/2014, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 04/08/2014 . Pág.: 236)

Por todas estas considerações, rejeito a preliminar e, no mérito, nego provimento ao recurso. É como voto.

DECISÃO

A Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba decidiu, por unanimidade, rejeitar a preliminar e, no mérito, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira. Participaram do julgamento o Exmo. Juiz Convocado Ricardo Vital de Almeida (com jurisdição limitada para substituir o Exmo. Des. João Alves da Silva), o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira e o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho.

Presente ao julgamento a Exma. Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa, Promotora de Justiça.

Sala de Sessões da Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 05 de abril de 2016.

João Pessoa, 08 de abril de 2016.

Ricardo Vital de Almeida
Juiz Convocado