



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

## **A C Ó R D ã O**

**APELAÇÃO CÍVEL** nº 0001707-49.2010.815.0231

**ORIGEM** : 1ª Vara da Comarca de Mamanguape  
**RELATOR** : Miguel de Britto Lyra Filho, Juiz de Direito convocado em substituição ao Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos  
**APELANTE** : Claro S/A  
**ADVOGADO** : Lucas Damasceno Nóbrega Cesarino (OAB/PB n. 18.056)  
**APELADO** : Marluce Pinto da Silva  
**ADVOGADO** : Valéria Cornélio da Silva (OAB/PB n. 9.645)

**PROCESSUAL CIVIL E CIVIL** –  
Apelação Cível – Serviços de telefonia – Cobranças indevidas – Contratos fraudulentos – Evidenciação – Assinatura diversa – Defesa de exercício regular do direito – Descabimento – Negligência da empresa – Dano moral – Ocorrência – Negativação do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes – “Quantum” indenizatório – Valor fixado com moderação – Manutenção da sentença – Desprovemento do apelo.

- Inexistindo comprovação do fato de que teria a própria autora solicitado os serviços de telefonia, com a evidenciação da autenticidade dos documentos, resta indevida a cobrança de valores em razão disso, e a promovida deve ser condenada a pagar indenização.

- Cabe a empresa de telefonia envidar todos os esforços para evitar fraudes, não sendo suficiente na defesa de sua tese a apresentação de documento que ela própria produziu com uma assinatura que não corresponde àquela que, de fato,

pertence à autora da demanda.

- O dano moral puro se projeta com maior nitidez e intensidade no âmago das pessoas, prescindindo de rigorosa demonstração probatória. Provada a ilicitude do fato, necessária a indenização.

- O arbitramento do valor da indenização deve levar em consideração todas as circunstâncias do caso e atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, cabendo manutenção do valor, se fixado com prudência e moderação.

**V I S T O S**, relatados e discutidos estes autos das apelações cíveis 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 recurso**, nos termos do voto do Relator e da súmula de julgamento retro.

### **RELATÓRIO:**

Trata-se de apelação cível, interposta pela **Claro S/A** (fls. 202/220), contra a sentença (fls. 198/200) prolatada pelo Juízo da 1ª Vara da Comarca de Mamanguape, que julgou parcialmente procedente o pedido formulado na “ação de indenização por danos morais c/c repetição do indébito”, proposta pela ora apelada, **Marluce Pinto da Silva**.

Na sentença proferida, a Magistrada de primeiro grau reconheceu a ilicitude da cobrança realizada, considerando que a autora não assinou de próprio punho o contrato com a empresa, já que é semianalfabeta e escreve seu nome de maneira rudimentar, diversamente da forma que consta naquela aposta em documentos (fls. 40/41). Com isso, a Julgadora entendeu pela inclusão indevida do nome da autora em cadastro de inadimplentes, condenando a empresa a pagar indenização por dano moral no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Irresignada, a **Claro S/A** recorre da decisão, alegando, em síntese, serem corretas as cobranças de fatura que ensejaram a negativação do nome da autora/apelada em cadastro de

inadimplentes, tendo sido apresentadas, devidamente, as documentações da requerente para a empresa.

Defende a hipótese da regularidade de sua conduta e exercício regular de seu direito na cobrança das faturas de linhas telefônicas em nome da apelada.

Sustenta a inexistência de comprovação de dano pelo autor/apelado, sem imprescindível demonstração de violação aos direitos da personalidade; e o excesso do valor fixado a título de indenização.

Requer o provimento do apelo, com a improcedência dos pedidos exordiais, ou, sendo outro o entendimento, a redução do “quantum” indenizatório.

Contrarrazões às fls. 227/229, pelo desprovimento do recurso.

A douta Procuradoria de Justiça encartou parecer de fls. 234, opinando pelo prosseguimento da tramitação do recurso, sem manifestação de mérito.

**É o relatório.**

**V O T O:**

Conheço do recurso, eis que presentes todos os requisitos de admissibilidade.

Subtrai-se da análise cuidadosa dos autos que a autora, ora apelada, recebeu cobranças indevidas de faturas de serviços de telefonia que não contratou e teve seu nome negativado em cadastro de inadimplentes em 29/08/2009 e 21/02/2010, por supostas dívidas com a Claro S/A (fl. 16).

Na sentença proferida, a Magistrada reconheceu a ilicitude da cobrança realizada, considerando que a autora não assinou de próprio punho o contrato com a empresa, já que é semianalfabeta e escreve seu nome de maneira rudimentar, diversamente da forma que consta naquela aposta em documentos.

Com isso, condenou a promovida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A **Claro S/A**, por sua vez, recorreu da decisão, defendendo, em síntese, o descabimento da condenação ao pagamento de dano moral, tendo agido, sustenta, em exercício regular do direito.

Com efeito, entende-se que, para que seja excluída da responsabilidade, a promovida deveria ter comprovado a devida existência de relação jurídica com a apelada, a qual tivesse ocasionado a legitimidade da cobrança, justificando sua atuação.

Caberia à empresa de telefonia envidar todos os esforços para evitar fraudes, não sendo suficiente para a defesa de sua tese a apresentação de documento que ela própria produziu com uma assinatura que não corresponde àquela que, de fato, pertence à autora da demanda (fl. 195).

Verifica-se, portanto, que a apelante não logrou comprovar a existência do pretense contrato firmado com a apelada, não passando a defesa genérica do exercício regular do direito do terreno infértil das meras alegações.

Ademais, muito embora alegue a apelante que não há no caso ato ilícito capaz de gerar o dever indenizatório, o simples fato de, por desídia sua, ter sido celebrado um suposto contato fraudulentamente com o nome da autora, bem como lhe cobrado valores, já viola a intimidade e dignidade deste, direitos da personalidade garantidos constitucionalmente.

“In casu”, a apelante deve responder pelo seu ato culposos, nos moldes do que determina a legislação civil:

*Art. 186: "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito ou 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.*

Sobre a matéria, colhe-se da jurisprudência deste Tribunal:

*INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E CANCELAMENTO DE DÉBITO PROCEDÊNCIA PARCIAL IRRESIGNAÇÃO CONTA TELEFÔNICA EM NOME DE CONSUMIDOR COM ENDEREÇO DIVERSO INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO POSSÍVEL FRAUDE DÉBITO JUNTO À EMPRESA DANO*

MORAL CONFIGURADO RESPONSABILIDADE CIVIL  
CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS DEVIDA  
PROVIMENTO DO RECURSO. Art. 927 CC *¿Aquele que, por ato ilícito arts. 186 e 187, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.¿ ¿Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao nível sócio econômico E das partes¿.*  
TJPB - Acórdão do processo nº 20020090411923001 - Órgão (3ª CAMARA CÍVEL) - Relator Saulo Henriques de Sá e Benevides - j. em 21/08/2012

E, ainda, do Tribunal de Justiça Mineiro:

APELAÇÃO CÍVEL. SERVIÇO DE TELEFONIA. COBRANÇAS INDEVIDAS EM CONTA. QUESTIONAMENTO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DEVOLUÇÃO SIMPLES. DANO MORAL CARACTERIZADO. INDENIZAÇÃO. QUANTUM. REDUÇÃO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. A operadora de telefonia deve repetir os valores indevidamente pagos pelo usuário, quando não conseguir demonstrar que a contratação dos serviços questionados foi feita por ele, com sua anuência ou participação em fraude perpetrada por terceiro. A falta de pronta solução da contestação administrativa de cobrança indevida em conta telefônica, que submete o usuário a meses de reclamações sem solução, obrigando-o a buscar a intervenção da Justiça, caracteriza dano moral indenizável. (TJMG, Apelação Cível 1.0672.08.277387-6/001, Relator(a): Des.(a) Luiz Carlos Gomes da Mata , 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 11/03/2010, publicação da súmula em 26/03/2010)

Quanto ao valor da indenização, como sabido, a mensuração do dano moral consiste em árdua tarefa para o julgador, devendo ser realizada com observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, para que o valor da indenização se equilibre com a intensidade e gravidade da dor sofrida, sem, no entanto, resultar em enriquecimento sem causa para a vítima.

Nesse sentido, têm decidido os Tribunais pátrios:

*A indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. (RT 706/67).*

O Superior Tribunal de Justiça decidiu que:

*“Como cediço, o valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a este título, recomendável que*

*o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.” (AgRg no Ag 705.190/RJ, Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI, QUARTA TURMA, julgado em 23.05.2006, DJ 26.06.2006 p. 154).*

Com efeito, considerando os transtornos suportados pela parte promovente e a capacidade financeira da recorrente, bem como em consonância com o caráter punitivo e pedagógico do instituto, entendo que a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) deve prevalecer, por se mostrar adequado com o caso em concreto e propiciar à vítima satisfação compensadora pelos dissabores que passou.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO APELATÓRIO**, mantendo a sentença proferida em todos os seus termos.

É como voto.

Presidiu a Sessão o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho. Participaram do julgamento, o Exmo. Dr. Miguel de Britto Lyra Filho, relator, juiz convocado, com jurisdição plena, em substituição ao Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos, o Exmo. Dr. Ricardo Vital de Almeida, juiz convocado, com jurisdição plena, em substituição a Exma. Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira e o Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.

Presente ao julgamento, o Exmo. Dr. Francisco Antônio de Vieira Sarmiento, Promotor de Justiça, convocado.

'Sala de Sessões da Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba. João Pessoa, 09 de maio de 2017.

**Miguel de Britto Lyra Filho**  
**Juiz de Direito Convocado - Relator**