



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
GAB. DES. JOSÉ RICARDO PORTO

**ACÓRDÃO**

---

<b>APELAÇÃO CÍVEL N°</b>	<b>0000354-47.2013.815.0011</b>
<b>Relator:</b>	<b>Des. José Ricardo Porto</b>
<b>Apelante:</b>	<b>Adeilma Paulino da Silva</b>
<b>Advogadas:</b>	<b>Patrícia Araujo Nunes, OAB/PB 11.523</b> <b>Rayssa Domingos Brasil, OAB/PB 20.736</b>
<b>Apelada:</b>	<b>OI Móvel S/A (atual incorporadora da OI TNL PCS S/A)</b>
<b>Advogado:</b>	<b>Wilson Sales Belchior, OAB/PB 17.314-A</b>

---

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL DOS PEDIDOS. INCONFORMISMO. RELAÇÃO CONSUMERISTA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. SERVIÇO DE TELEFONIA. CONTRATO NÃO FIRMADO. COBRANÇA INDEVIDA. AUSÊNCIA DE PROVA DA RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO EM FAVOR DO CONSUMIDOR. EXEGESE DO ARTIGO 373, II, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015. EXIBIÇÃO DE TELAS DO SISTEMA INTERNO. DOCUMENTO UNILATERAL. FRAUDE. RISCO CRIADO E ASSUMIDO PELA EMPRESA QUE SE BENEFICIA DA FACILITAÇÃO DE CONTRATAÇÃO E CONSEQUENTE CAPTAÇÃO DE CLIENTELA. INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE PRUDÊNCIA. ABALO PSÍQUICO. DESCONTOS REITERADOS POR LINHA TELEFÔNICA NÃO ADQUIRIDA. CONDUTA ILÍCITA. DEVER DE RESSARCIMENTO CARACTERIZADO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. NECESSIDADE DE OEDIÊNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. REFORMA DO *DECISUM*. PROCEDÊNCIA DOS PLEITOS. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.**

- Na hipótese, verifica-se claramente que, em decorrência de uma falha na prestação do serviço de telefonia pela empresa demandada - na forma manifestamente insegura de celebração de contrato -, a autora foi efetivamente vítima de uma

fraude, vendo-se indevidamente cobrada por um serviço que não contratou e do qual sequer foi minimamente beneficiada.

- Por ser negativo o fato controvertido na lide, cabia a demandada, a teor do art. 14, §3º, do CDC, comprovar a celebração de contrato com a autora, para legitimar a cobrança do débito. Contudo, em seu favor, a requerida restringe-se a trazer a tela do sistema interno, que não serve para demonstração da realização da contratação, porque absolutamente unilateral.

- Como se sabe, para que haja o dever de indenizar, necessário se faz a existência de três requisitos, quais sejam: ação ou omissão do agente, nexos causal e o dano, que, na hipótese dos autos, teve como causa direta e imediata o ato de cobrar, ilegal e reiteradamente, dívida inexistente, fugindo, tal conjuntura, da seara do mero aborrecimento.

- Quando se trata da fixação de indenização por abalo psíquico, sabe-se que o valor estipulado não pode ser ínfimo nem abusivo, devendo ser proporcional à dupla função do instituto do dano moral, quais sejam: a reparação do prejuízo, buscando minimizar a dor da vítima; e a punição do ofensor, para que não volte a reincidir.

**VISTOS**, relatados e discutidos os autos acima referenciados.

**ACORDA** a Primeira Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça da Paraíba, à **unanimidade de votos**, **DAR PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO**.

### **RELATÓRIO**

**Adeilma Paulino da Silva**, devidamente qualificada nos autos, propôs Ação Declaratória de Inexistência de Débitos c/c Indenização por Danos Morais contra a **OI Móvel S/A (atual incorporadora da OI TNL PCS S/A)**, igualmente identificada, objetivando o ressarcimento decorrente do abalo psíquico sofrido e a declaração de inexistência do débito junto à promovida, sob a justificativa de que jamais fez adesão de linha telefônica pertencente à requerida.

A magistrada de base julgou parcialmente procedente a pretensão autoral (fls. 155/157), sob os seguintes termos: “(...) *declaro a inexistência do débito discutido nos presentes autos, referente às cobranças mensais relativas à utilização da linha telefônica nº (83) 3321-9475, representadas pelas faturas às fls. 11/17, determinando a exclusão de seus registros do sistema interno do promovido.*”.

Apelação Cível manejada pela promovente às fls. 159/166, alegando que possui direito ao reparo decorrente do prejuízo extrapatrimonial, eis que fora cobrada, reiteradamente, por serviço não contratado. Defendeu a necessidade de se determinar a inversão do ônus da prova, nos moldes do Código Consumerista.

Ao final, requereu a reforma da sentença, com o provimento total do recurso.

Contrarrrazões ofertadas às fls. 216/224.

Instada a pronunciar-se, a Procuradoria de Justiça emitiu parecer (fls. 230/231), não se manifestando quanto ao mérito, ante a inexistência de interesse público que torne necessária a intervenção ministerial.

É o relatório.

### VOTO

O cerne da controvérsia devolvida a esta Corte através deste apelo concentra-se em aferir o direito, ou não, da apelante, **Adeilma Paulino da Silva**, à indenização por danos morais, ante os reiterados descontos indevidos, emitidos por intermédio de faturas, sem que jamais houvesse adquirido linha telefônica com a Oi Móvel S/A (atual incorporadora da OI TNL PCS S/A).

No caso concreto, vislumbro que houve desrespeito com a recorrente face a cobrança indevida, **por reiteradas vezes**, em um interregno correspondente a cerca de 06 (seis) anos, conforme provas carreadas aos autos (fls. 11/17), sugerindo a invocação da função dissuasória da responsabilidade civil.

Em se tratando de responsabilidade civil, cumpre perquirir a ocorrência de seus requisitos ensejadores, que geram, por conseguinte, o dever de ressarcimento. 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 de reparação, mostra-se necessário aferir o ato antijurídico que constitua dano, bem como o nexó de causalidade entre a conduta e o abalo.

Outrossim, tratando-se de questão resultante 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 Consumista, 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”.*

**De maneira geral, a cobrança indevida de valores gera prejuízos indenizáveis na forma de reparação por danos morais, se os incômodos sofridos ultrapassarem os usuais em situações da espécie, o que é o caso, pois teve, a demandante, reiterados descontos provenientes da emissão de boletos bancários por parte da empresa requerida, sem jamais ter contratado o serviço objeto da dívida.**

Ao exame dos autos, verifico que a apelante sustentou não ter celebrado qualquer ajuste com a demandada. Desse modo, ao negar a existência de relação jurídica entre as partes e, por conseguinte, de débito, o ônus da prova passa a ser da promovida, por tratar-se de prova negativa e 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.”*

Nesse panorama, impende esclarecer que o ordenamento jurídico pátrio admite a inversão do ônus probatório, exigindo, em contrapartida, que o consumidor demonstre a verossimilhança das alegações e a prova da sua hipossuficiência.

A respeito do tema, destaco o pensamento de Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, *in verbis*:

*“Como, nas demandas que tenham por base o CDC, o objetivo básico é a proteção ao consumidor, procura-se facilitar a sua atuação em juízo. Apesar disso, o consumidor não fica dispensado de produzir provas em juízo. Pelo contrário, a regra continua a mesma, ou seja, o consumidor como autor da ação de indenização, deverá comprovar os fatos constitutivos do seu direito.*

*(...)*

*No Brasil, o ônus probatório do consumidor não é tão extenso, inclusive com possibilidade de inversão do ônus da prova em seu favor, conforme será analisado em seguida. Deve ficar claro, porém, que o ônus de comprovar a ocorrência dos danos e da sua relação de causalidade com determinado produto ou serviço é do consumidor. Em relação a estes dois pressupostos da responsabilidade civil do fornecedor (dano e nexo causal), não houve alteração da norma de distribuição do encargo probatório do art. 333 do CPC.” (Responsabilidade civil no código de defesa do consumidor e a defesa do fornecedor. São Paulo: Saraiva, 2002. p.328) (grifo nosso)*

No caso em debate, é incontestável a verossimilhança das alegações, consubstanciadas no fato de inexistir qualquer indício de que a promotente tenha firmado transação com a empresa de telefonia móvel. Além disso, a posição de hipossuficiência do polo ativo em relação à empresa é incontestável, seja de ordem técnica ou econômica.

Em outras palavras, a Oi Móvel S/A deveria ter colacionado ao encarte processual o pacto firmado entre os litigantes, devidamente assinado, ou a gravação telefônica, na conjectura de negociação via telefone.

Não obstante, em seu favor, o sujeito passivo da ação se restringe a motivar a existência de contrato firmado apenas com a apresentação, na peça contestatória, de tela extraída do sistema interno, cujo teor se revela, manifesta e irrefutavelmente, inábil para demonstrar a ocorrência de efetiva transação, tendo em vista o caráter unilateral da referida documentação.

É por demais evidente que a conduta desidiosa, na presente hipótese, é da inteira responsabilidade da recorrida, que, com o escopo de captar clientela, de forma rápida e desburocrática, criou um risco financeiro que deve ser suportado em caso de sua concretização fática, como se observa na conjuntura em pauta.

Nesse norte, restando comprovada a conduta ilícita e comissiva por parte da empresa promovida, bem como demonstrado o seu nexos de causalidade com o nítido prejuízo de cunho extrapatrimonial sofrido pela recorrente, existente o abalo psíquico e, conseqüentemente, o dever de indenizar.

No tocante ao valor da indenização, este Pretório, a exemplo de vários outros Tribunais brasileiros, tem primado pela razoabilidade e proporcionalidade na sua fixação. Neste diapasão, considero que a indenização pelo abalo psíquico deve alcançar um patamar que resguarde a função atenuante para a parte lesada, bem assim pedagógica para o causador do dano.

A doutrina e a jurisprudência recomendam que para a fixação do *quantum* indenizatório por ofensa moral, deve o magistrado levar em conta um conjunto de fatores, como a condição social do ofendido, a gravidade do dano, a natureza e a repercussão da ofensa, bem ainda proceder a um exame do grau de reprovabilidade da conduta do ofensor e de eventual contribuição do ofendido ao evento danoso.

Logo, tenho que o **montante de 5.000,00 (cinco mil reais)** revela-se condizente com a prognose dos autos, pois as provas produzidas solidificam o intelecto de que a autora experimentou constrangimento, desconforto e desequilíbrio emocional pela negativação indevida, ultrapassando o limite do mero aborrecimento inerente ao cotidiano.

Com base nessas considerações, **PROVEJO PARCIALMENTE O RECURSO APELATÓRIO**, para julgar procedente o pleito autoral, condenando a empresa promovida ao **pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, com juros de mora de 1% ao mês desde a data do evento danoso (*Súmula n. 54/STJ: "Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual"*) e correção monetária pelo INPC, a partir deste julgamento (*Súmula n.º 362, do STJ*).

Ato contínuo, em virtude da modificação do julgado, inverte os ônus sucumbenciais, devendo a parte promovida/recorrida arcar com o pagamento das custas e dos honorários advocatícios, estes fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação (incluídos os recursais), nos termos do art.85, §2º, do NCPC.

**É como voto.**

Presidiu a sessão a Excelentíssima Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti. Participaram do julgamento, além do relator, Excelentíssimo Desembargador José Ricardo Porto, o Excelentíssimo Desembargador Leandro dos Santos e a Excelentíssima Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti.

Presente à sessão a representante do Ministério Público, Dra. Vasti Clea Marinho Costa Lopes, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível “Desembargador Mário Moacyr Porto” do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa, 30 de maio de 2017.

**Des. José Ricardo Porto**  
**RELATOR**

J/16