



Poder Judiciário

**Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba
Gabinete da Des. Maria das Graças Morais Guedes**

A C Ó R D ã O

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0001997-51.2015.815.0211

Relatora : Des. Maria das Graças Morais Guedes
Apelante : Eva Nunes Alaecio
Advogado : Francisco Valeriano Ramalho, OAB/PB 16.034
Apelado : Tim Celular S/A
Advogados : Maurício Silva Leahy, OAB/PB 13.907 e outros

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL NÃO FIRMADO. AUSÊNCIA DE PROVA DA RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES. EXIBIÇÃO DE TELAS DO SISTEMA INTERNO. DOCUMENTO UNILATERAL. INSCRIÇÃO DO NOME DO AUTOR NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. CONDUTA ILÍCITA. DEVER DE INDENIZAR E DE EXCLUIR O NOME DO ROL DOS INADIMPLENTES. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NECESSIDADE DE OBEDIÊNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. MONTANTE ARBITRADO DE FORMA RAZOÁVEL. REFORMA DO *DECISUM*. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. **PROVIMENTO DO RECURSO.**

- Na hipótese, verifica-se que, em decorrência de uma falha na prestação do serviço pela empresa de telefonia,

o demandante foi indevidamente cobrado por um serviço que sequer contratou.

– Por ser negativo o fato controvertido na lide, cabia ao réu, a teor do art. 14, §3º, do CDC, comprovar a celebração de contrato com o autor, para legitimar a cobrança do débito e, via de consequência, a inclusão do nome deste nos cadastros restritivos de crédito. Contudo, em seu favor, o requerido restringe-se a trazer a tela do sistema interno, que não serve para demonstração da realização da contratação, porque absolutamente unilateral.

- A inclusão indevida em órgão de proteção ao crédito, por si só, configura o dano moral *in re ipsa*, eis que implica abalo da credibilidade perante credores, sendo desnecessária a comprovação do dano moral sofrido, o qual é presumido.

- Quando se trata do estabelecimento de indenização por dano moral, 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 dano, 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.

A C O R D A a egrégia Terceira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, em **DAR PROVIMENTO AO RECURSO APELATÓRIO**.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por Eva Nunes Alaecio, hostilizando sentença oriunda do Juízo da 3ª Vara Mista da

Comarca de Itaporanga prolatada nos autos da Ação de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais movida contra TIM CelularS/A.

Na peça inaugural (fls. 02/10), narrou a autora que foi surpreendida com a inscrição indevida do seu nome nos órgãos de restrição ao crédito com relação ao contrato nº GSM 0200789324732 – Valor R\$ 30,57.

Aduziu que nunca realizou transação comercial com a empresa promovida, sendo, portanto, incabível a negativação de seu nome, razão pela qual requereu a declaração da inexistência do débito e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Tutela antecipada deferida (fls. 16/17).

Devidamente citada, a parte promovida apresentou peça contestatória (fls. 19/31), aduzindo que a demandante é titular da linha 83 996877226, com o plano pós-pago, contudo não fora efetuado o pagamento das faturas com vencimento em 06/2013 e, por isso, seu nome foi devidamente inscrito nos cadastros de inadimplentes.

Defendeu a ausência de irregularidade na cobrança e, conseqüentemente, de ato ilícito a ensejar a indenização por danos morais pleiteada. Asseverou que agiu no exercício regular de direito ao negativar o nome da autora, em razão da falta de pagamento das faturas.

Enfatizou que, para fins de inversão do ônus da prova, o consumidor deve provar a verossimilhança de suas alegações ou sua hipossuficiência. Ao final, pugnou pela improcedência do pleito autoral.

Decidindo a querela, o magistrado de primeiro grau julgou improcedente o pedido contido na exordial (fls. 47/48v).

Irresignada, a demandante interpôs Recurso Apelatório (fls. 51/57), alegando a inexistência de contrato ou documento comprobatório da origem do débito ou do pagamento, ou ausência de adimplemento das faturas.

Também destaca ser incabível a exigência de prova

negativa no sentido de que não realizou contrato, posto que a empresa tem a obrigação de formalizar seus contratos e, ao menos, colher a assinatura do contratado ou gravar as ligações telefônicas, no caso de formalização via telefone.

Afirma que as telas do sistema interno colacionadas na peça contestatória não têm aptidão para comprovar a relação contratual entre as partes, visto que é confeccionada unilateralmente. Defende que jamais contratou serviço com a empresa apelada, sendo, portanto, indevida a inscrição do seu nome nos órgãos de restrição ao crédito. Ao final, pugna pelo provimento do recurso com a declaração de inexistência do débito e a indenização por danos morais.

Contrarrazões ofertadas (fls. 61/68).

Cota Ministerial acostada às fls. 80/81v, sem manifestação meritória.

É o relatório.

VOTO

**Exma. Desa. Maria das Graças Morais Guedes -
Relatora**

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do apelo, passando à análise dos argumentos recursais.

A autora ajuizou Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais, aduzindo que jamais formalizou transação comercial com a empresa recorrida, contudo seu nome foi indevidamente negativado nos órgãos de restrição ao crédito com relação ao contrato nº GSM 0200789324732 – Valor R\$ 30,57.

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.

Tratando-se, ademais, de questão decorrente 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”.

A autora afirma não ter celebrado qualquer contratação com a ré. 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;”

Como se vê, 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 nexos 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)

In casu, presente a verossimilhança das alegações, consubstanciada no fato de não existir qualquer indício de que a promovente tenha firmado o contrato de telefonia móvel, plano pós-pago. Além disso, a posição de hipossuficiência da autora em relação à empresa é incontestável, seja de ordem técnica ou econômica.

Caberia, assim, à ré, pretensa credora, juntar aos autos documento comprobatório da existência de vínculo contratual entre as partes, para que restasse legítima a cobrança do débito e, via de consequência, a inscrição do nome da autora nos órgãos de restrição ao crédito.

Em outras palavras, deveria ter colacionado ao processo o contrato firmado entre as partes devidamente assinado ou a gravação telefônica, em caso de contratação via telefone.

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, ao contrário do entendimento do juízo de primeiro grau.

Não há nos autos nenhum elemento de prova capaz de fornecer indícios de que a promovente tivesse contratado junto à empresa de telefonia. Ademais, é risco natural do negócio levado a efeito pela empresa a ocorrência de eventuais fraudes, dele não podendo se eximir, tampouco repassá-lo a quem experimentou o prejuízo.

Com efeito, no caso dos autos verifica-se que, em decorrência de uma falha na prestação do serviço pela empresa de telefonia, a demandante foi indevidamente cobrada por um serviço que sequer contratou.

Portanto, a fundamentação da sentença não merece prosperar, pois não há, no conjunto probatório, qualquer elemento hábil a desconstituir a pretensão da promovente.

Por outro lado, 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.

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 pela demandante, existente o dano moral e, conseqüentemente, o dever de indenizar, de excluir o nome dos órgãos de restrição ao crédito e de declarar a inexistência do débito.

Nesse sentido, cito 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).

Com relação à fixação do montante indenizatório, frise-se, inicialmente, 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 dano, buscando minimizar a dor da vítima; e a punição do ofensor, para que não volte a reincidir.

A quantificação do dano moral deve atender a critérios como a extensão do dano, a condição de seu causador, bem como a da vítima, atentando para o aspecto pedagógico da indenização, isto é, deve servir de advertência para que potenciais causadores do mesmo mal se abstenham de praticar tais atos.

Nesse contexto, tendo em vista a gravidade da conduta ilícita da empresa, revestindo-se de elevada potencialidade lesiva para o próprio setor consumerista em que atua, o valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) mostra-se proporcional e razoável em relação às circunstâncias dos autos.

Com essas considerações, **DOU PROVIMENTO AO APELO**, julgando procedente o pleito autoral para: a) declarar a inexistência dos débitos contidos na negativação (fls. 14); b) determinar a exclusão do nome da autora dos órgãos de restrição ao crédito quanto ao débito negativado (fls. 14), no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação de multa de R\$ 100,00 (cem reais) até o limite de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) e c) condenar a empresa promovida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), com juros de mora de 1% ao mês desde a data do evento danoso - data da inclusão no rol dos inadimplentes - e correção monetária pelo INPC a partir do arbitramento, nos termos das Súmulas nº 43 e 54, do STJ.

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 o julgamento, a Exma. Des. Maria das Graças Morais Guedes – Presidente (Relatora). Presentes ao julgamento o Exmo. Dr. João Batista Barbosa (Juiz Convocado para substituir o Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides), e o Exmo. Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque.

Presente ao julgamento o Exmo. Dr. Alcides Orlando de Moura Jansen, Procurador de Justiça.

Sala de Sessões da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 14 de julho de 2017.

Desa. Maria das Graças Morais Guedes

RELATORA