



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça da Paraíba
Gabinete da Des. Maria das Graças Morais Guedes

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0002161-81.2015.815.0351

Origem : 1ª Vara Cível da Comarca de Sapé
Relatora : Desembargadora Maria das Graças Morais Guedes
Apelante : OI MÓVEL S/A
Advogado : Wilson Sales Belchior (OAB/PB nº 17.314-A)
Apelado : Maria Eliane Alves
Advogados : José Alves da Silva Neto (OAB/PB nº 14.651)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO. DÉBITO NÃO RECONHECIDO PELA AUTORA. RESTRIÇÃO CREDITÍCIA COMPROVADA. RELAÇÃO CONSUMERISTA. INCIDÊNCIA DAS REGRAS DO CDC. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE NÃO ELIDIDA PELA EMPRESA DE TELEFONIA. INCLUSÃO DO NOME DA CONSUMIDORA NOS CADASTROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL *IN RE IPSA* CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO EM OBSERVÂNCIA À RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. DESPROVIMENTO.

Em se tratando de relação de consumo, uma vez que a

promovente colaciona os documentos hábeis à demonstração da verossimilhança e da plausibilidade de suas alegações, bem como fica evidenciada sua hipossuficiência técnica em relação à instituição financeira, deve-se operar a inversão do ônus da prova, transferindo-se à empresa de telefonia o ônus exclusivo de evidenciar a legitimidade da cobrança, porquanto não compete ao consumidor fazer prova negativa dos fatos.

A responsabilidade do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço é objetiva, ou seja, está desvincilhada do conceito de culpa, por força da clara disposição do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

A inclusão indevida em cadastros negativos de proteção ao crédito gera dano moral *in re ipsa*, o qual prescinde a demonstração de culpa.

Embora não exista parâmetro legal para o arbitramento do dano moral, devem ser consideradas as circunstâncias do caso concreto, as condições das partes, o grau da ofensa, sem se olvidar que o *quantum* indenizatório deve revestir-se de caráter pedagógico, de modo a desestimular a repetição da conduta danosa.

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 negar**

provimento ao apelo.

RELATÓRIO.

Trata-se de **apelação cível**, interposta pela **OI MÓVEL S/A**, contra sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Sapé (fls. 58/59-v) que – nos autos da “*AÇÃO DECLARATÓRIA DE NEGATIVA DE DÉBITO C/C ANULAÇÃO DE NEGATIVAÇÃO INDEVIDA C/C CONDENAÇÃO A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS*” em face dela ajuizada por **Maria Eliane Alves** –, julgando parcialmente procedentes os pedidos exordiais, declarou “*cancelado o contrato n. 0005091235771186, bem como DECLARO NULOS os débitos imputados a parte autora, referente ao contrato retro mencionado. (...) condeno a TNL PCS S/A a pagar em favor do promovente (...) a título de indenização por danos morais, o importe de R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais)*”, após consignar que a instituição financeira não comprovou a realização do negócio jurídico alegadamente não pactuado pela autora, o que caracteriza o débito como inexistente e a negativação indevida.

Em suas razões, fls. 61/81, a empresa de telefonia afirma que a apelada “*vinha adimplindo com as faturas, o que se subentende que o mesmo tinha total conhecimento do vínculo*” com a promovida e que “*a relação de fato existia, é tanto que o autor em sua exordial alega que não possui vínculo com a empresa na modalidade de plano pós-pago, o que subentende-se que o mesmo possui então vínculo com esta.*”.

Pugna pelo provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos vestibulares. Subsidiariamente, pela redução da verba indenizatória moral.

Contrarrazões, fls. 90/96, pela manutenção do *decisum*.

Cota Ministerial sem manifestação meritória, fls.

É o relatório.

VOTO.

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

Cumpra registrar que a relação envolvendo as partes litigantes é tipicamente de consumo, regida pela legislação especial, pois o autor e a parte promovida enquadram-se perfeitamente nos conceitos de consumidor e fornecedor, inculpidos, respectivamente, nos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Ressalta-se, também, que a responsabilidade do recorrente pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço é objetiva, ou seja, está desvincilhada do conceito de culpa, por força da clara disposição do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

Essa responsabilidade objetiva somente pode ser afastada se o fornecedor comprovar a ausência de defeito no serviço ou que os danos decorreram de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, para que exista a obrigação de indenizar o dano moral ocasionado, é necessária a comprovação do fato que o gerou, do dano e do nexo causal, além da inexistência das excludentes da responsabilidade objetiva, acima mencionadas.

Feitas estas considerações iniciais, passo à análise do mérito recursal.

O ponto controvertido dos presentes autos diz respeito à alegada negativação indevida do nome da autora junto ao órgão de restrição creditícia acerca de débitos supostamente não contraídos pela promovente junto à ré/apelante e da indenização de ordem moral fixada pelo julgador primevo.

Pois bem.

A demandante afirmou ter se surpreendido com a negativação de seu nome pela demandada, fl. 02, pontuando não possuir plano “*pós pago*”.

Em análise do conjunto probatório, vislumbro que a empresa não acostou cópias de contrato daquela espécie. Ademais, não consta nos autos a cópia da prévia notificação do consumidor acerca da abertura de cadastro restritivo, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor.

In verbis:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º **A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.**

Justiça: Sobre o tema, segue julgado do Superior Tribunal de

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. SERASA. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. INFORMAÇÕES ORIUNDAS DO CCF. NECESSIDADE DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA PELO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. **O Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo (CCF), por ser de consulta restrita, não pode ser considerado como banco de dados públicos para o fim de afastar o dever de proceder à prévia notificação prevista no art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.** 2. A Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça já assentou, sob o rito do art. 543-C do Código de Processo Civil, que "os órgãos mantenedores de cadastros possuem legitimidade passiva para as ações que buscam a reparação dos danos morais e materiais decorrentes da inscrição, sem prévia notificação, do nome de devedor em seus cadastros restritivos, inclusive quando os dados utilizados para a negativação são oriundos do CCF do Banco Central ou de outros cadastros mantidos por entidades diversas" (REsp 1.061.134/RS, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, DJe de 1º/4/2009). 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AgRg no REsp: 1367998 RS 2013/0042077-5, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 05/06/2014, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/06/2014)

Além do que, apesar de ter contestado, fls. 21/37, a empresa de telefonia não fez prova documental de que o suposto contrato firmado com a autora estaria eivado de fraude perpetrada por terceiro.

Não tendo a TNL PCS S/A (OI MÓVEL S/A) colacionado documentos aptos a evidenciar a legitimidade da cobrança – porquanto não

compete ao consumidor fazer prova negativa de que não contratou a prestação de serviços, ainda mais quando este é hipossuficiente do ponto de vista técnico, em relação à empresa –, não remanesce a menor dúvida de que houve falha na prestação do serviço, de responsabilidade da empresa, gerando, assim, o dever de indenizar os prejuízos suportados pelo autor (dano *in re ipsa*), por ser essa a única forma de compensá-lo pelo dano sofrido. Confira-se:

Nesse sentido, a jurisprudência pátria:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA. COBRANÇAS INDEVIDAS. LIGAÇÕES PARA NÚMEROS DESCONHECIDOS, FORA DO PAÍS E EM VALORES EXORBITANTES. INCOMPATIBILIDADE COM O PERFIL DO AUTOR. SUSPENSÃO DA LINHA TELEFÔNICA. DESCONSTITUIÇÃO DO INDÉBITO. DANOS MORAIS OCORRENTES. QUANTUM MANTIDO. **Reveste-se de verossimilhança a tese do autor de que teria recebido, em suas faturas, cobranças referentes a ligações para números desconhecidos (fls. 05 a 16) na monta de R\$ 14.918,87. Mais: Ainda que autor tivesse tentado solucionar o impasse na via administrativa junto à ré, não logrou êxito. Destarte e por não haver a recorrente se desincumbido de demonstrar fato extintivo, modificativo ou impeditivo, a qual se alega ser a responsável pela cobrança aqui combatida, tem-se não ter havido comprovação efetiva da origem do débito cobrado. Destarte, legitima-se a decisão de desconstituição do débito. A lesão extrapatrimonial no caso concreto decorre do fato de ter havido bloqueio de todos os aparelhos de telefonia móvel que o autor detinha, integrantes do plano família, obstando o contato deste com familiares, inclusive a genitora pessoa idosa. Quantum mantido em R\$ 3.000,00, pois em consonância com os valores estabelecidos para casos análogos. Recurso improvido. (TJRS; RecCv 0006909-43.2015.8.21.9000; Porto**

Alegre; Primeira Turma Recursal Cível; Rel^a Des^a Marta Borges Ortiz; Julg. 14/04/2015; DJERS 17/04/2015) (destaquei)

ESPECIAL. RECEBIMENTO COMO AGRAVO REGIMENTAL. DANO MORAL. ANÁLISE DA CONFIGURAÇÃO DO DANO E DO VALOR ARBITRADO. INVIABILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA. 1. **É entendimento pacífico desta Corte que o dano moral sofrido em virtude de indevida negatização do nome se configura in re ipsa, isto é, prescinde de prova.** 2. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7/STJ. 3. Somente em hipóteses excepcionais, quando manifestamente evidenciado ser irrisório ou exorbitante o valor da indenização por dano moral, a jurisprudência desta Corte permite o afastamento do referido óbice para possibilitar a revisão da quantia fixada. 4. No caso concreto, a indenização decorrente da indevida inscrição do nome da autora em órgão de restrição de crédito não se revela exorbitante. 5. Embargos de declaração recebidos como agravo regimental, ao qual se nega provimento. (STJ - EDcl no AREsp 15.616/PE, Rel. Ministro Antônio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 18/10/2012, DJe 30/10/2012) (destaquei)

RECURSO INOMINADO. TELEFONIA. Pedido de cancelamento de débito, cumulado com indenização por danos morais. **Ligações não reconhecidas pelo consumidor.** Preliminar de impugnação à Assistência Judiciária Gratuita rejeitada. Alegação do autor de que não possui condições de arcar com as despesas processuais. Inexistência de prova em contrário. Ilegitimidade passiva da empresa ibest mantida. Ausência de comprovação da conexão entre os fatos narrados e a conduta da referida empresa. Sentença de improcedência em relação à demandada telemar. Inversão do ônus probatório. Inexistência de prova da efetiva realização das

ligações questionadas pelo autor. Inscrição indevida nos cadastros de restrição ao crédito. Má prestação de serviços. **Dano moral in re ipsa configurado. Procedência parcial dos pedidos. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJBA; Rec. 0002452-78.2007.805.0080-1; Segunda Turma Recursal; Relª Juíza Eloisa Matta da Silveira Lopes; DJBA 05/12/2012) (destaquei)**

Vejamos precedentes deste Tribunal:

AGRAVO INTERNO NA APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS MORAIS. TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA. VERIFICAÇÃO. AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ENTRE AS PARTES. INSCRIÇÃO ILEGÍTIMA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. IRRESIGNAÇÃO. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. INOCORRÊNCIA. EXCLUDENTE DE ILICITUDE NÃO CONFIGURADA. DANOS MORAIS. EXISTÊNCIA. DESNECESSIDADE DE PROVA DO PREJUÍZO. DEVER DE INDENIZAR. VALOR INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO DENTRO DOS PARÂMETROS LEGAIS. RAZOABILIDADE VERIFICADA. JUROS DE MORA. APLICAÇÃO CORRETA. CORREÇÃO MONETÁRIA. REFORMA DE OFÍCIO DO TERMO INICIAL. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 362 DO STJ. SEGUIMENTO NEGADO AO RECURSO. INTELIGENCIA DO ART. 557, CAPUT, DO CPC. IRRESIGNAÇÃO DA PROMOVIDA. RETRATAÇÃO REQUERIDA. IMPOSSIBILIDADE. INEXISTÊNCIA DE ARGUMENTO CAPAZ DE MODIFICAR O ENTENDIMENTO ADOTADO PELA RELATORIA. PRECEDENTES. MANUTENÇÃO DO DECISUM OBJURGADO. AGRAVO CONHECIDO. DESPROVIMENTO. - Ao relator é facultado negar seguimento ao recurso quando se afigurar manifestamente inadmissível, improcedente ou prejudicado, ou a pretensão

deduzida se confrontar com súmula ou jurisprudência predominante do respectivo tribunal, do Supremo Tribunal Federal ou de Superior Tribunal de Justiça; ou provê-lo quando, ao contrário, a decisão recorrida estiver em confronto com súmula ou jurisprudência dominante daqueles Tribunais Superiores. Circunstâncias nas quais se impõem a manutenção do decism. - Inexistindo motivos para retratação, nega-se provimento ao Agravo Interno interposto em face de decisão monocrática que negou seguimento ao recurso de apelação. (TJPB – Apelação Cível nº 0003983-39.2014.815.2001 – Terceira Câmara Cível Relator: Des. José Aurélio da Cruz – Julg. Em 28/09/2015) (destaquei)

EMENTA: RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. SERVIÇO TELEFÔNICO. LIGAÇÕES COBRADAS INDEVIDAMENTE. PAGAMENTO DE FATURA REENVIADA PELA PRESTADORA DO SERVIÇO. ALEGAÇÃO DE ERRO NA EMISSÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA. BLOQUEIO DA LINHA E INSCRIÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR EM ENTIDADE DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. ARBITRARIEDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO EM VALOR RAZOÁVEL. CORREÇÃO MONETÁRIA. TERMO INICIAL A PARTIR DO ARBITRAMENTO. SÚMULA Nº 362 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. JUROS DE MORA, A CONTAR DA CITAÇÃO. ARTIGO 405, DO CÓDIGO CIVIL PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. - "O CDC estabeleceu em seu artigo 14 a responsabilidade objetiva que independe de culpa, sendo excluída somente quando ficar demonstrada que tendo prestado o serviço, o defeito inexistente, ou que a culpa é exclusiva do usuário ou de terceiro (...)" ((TJDF, ACJ n.o 2004 01 1 047991- 9). - Na fixação do valor da indenização por dano moral, deve o julgador se ater aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como observar a natureza jurídica da

indenização por danos morais. - Dano moral. (...) Correção monetária e juros moratórios - Termo inicial para a incidência da correção monetária é a data em que foi arbitrado o valor, ao passo que os juros de mora devem ser aplicados a partir da citação Súmula 362 do STJ. (1101964820118260100 SP 0110196-48.2011.8.26.0100, Relator: Maia da Rocha, Data de Julgamento: 03/09/2012, 21a Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 06/09/2012). Provimento parcial do apelo. (TJPB – Apelação Cível nº 0031318-66.2010.815.2003 – Segunda Câmara Cível – Relator: Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque; Julgado em 26/02/2013) (destaquei)

APELAÇÃO CÍVEL – TELEFONIA – LIGAÇÕES TELEFÔNICAS NÃO EFETUADAS PELO USUÁRIO – COBRANÇA INDEVIDA – DANOS MORAIS – INEXISTÊNCIA DO DÉBITO REFERENTE ÀS CHAMADAS TELEFÔNICAS INDEVIDAS – PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. – Impõe-se a declaração de inexistência de débito quando a companhia demandada não logrou comprovar de forma cabal que a autora efetuara as ligações cobradas. Ademais, a cobrança reiterada e indevida de ligações telefônicas não realizadas, referentes a mês distinto do qual se refere a fatura, constitui inegável vexame imposto ao consumidor, ensejando, pois, a reparação pretendida. (TJPB – Apelação Cível nº 0798280-30.2007.815.0000 - Terceira Câmara Cível, à unanimidade – Relator: Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides – Julgado em 17/01/2012) (destaquei)

Nesse norte, não há outro caminho a trilhar a não ser o de declarar a inexistência do débito exorbitante e condenar a empresa ao pagamento de indenização por danos morais.

Embora não exista parâmetro legal para o arbitramento

do dano moral, devem ser consideradas as circunstâncias do caso concreto, as condições das partes, o grau da ofensa, sem se olvidar que o *quantum* indenizatório deve revestir-se de caráter pedagógico, de modo a desestimular a repetição da conduta danosa.

Nesse sentir, diante da negatização do nome da recorrida e demais peculiaridades da demanda, e levando em conta a capacidade econômica das partes envolvidas, entendo ser razoável a manutenção do *quantum* indenizatório moral de R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais).

Tendo em vista ausência de maiores digressões, não se vislumbra trabalho adicional realizado pelo patrono da autora, por conseguinte, os honorários advocatícios não são majorados, nos termos do art. 85, parágrafo 11, do NCPC.

Com essas considerações, **NEGO PROVIMENTO ao apelo.**

É como voto.

Presidi a Sessão Ordinária da Terceira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba no dia 19 de dezembro de 2017, conforme certidão de julgamento. Participaram do julgamento, a Exma. Des. Maria das Graças Morais Guedes (Relatora), o Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides e o Exmo. Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque. Presente à sessão, o Exmo. Dr. Rodrigo Marques da Nóbrega, Promotor de Justiça convocado.

João Pessoa, 24 de janeiro de 2018

Desa. Maria das Graças Morais Guedes

RELATORA