

**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**GABINETE DO DES. SAULO HENRIQUES DE SÁ E BENEVIDES**

**ACÓRDÃO**

**Apelação Cível nº 0117216-82.2012.815.2001 — 14ª Vara Cível da Capital**

**Relator** : João Batista Barbosa, Juiz Conovocado para substituir o Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides

**Apelante** : Claro S/A

**Advogado** : Caius Marcellus Lacerda (OAB/PB nº 5.207) e Outro

**Apelado** : Júlio Rafael Jardelino da Costa

**Advogado** : Daniel José de Brito Veiga Pessoa (OAB/PB nº 14.960)

**APELAÇÃO CÍVEL.AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE SERVIÇOS DE LINHA TELEFÔNICA. CONTINUAÇÃO DO ENVIO DE FATURAS SOBRE PONTO QUE FORA SOLICITADO CANCELAMENTO. CADASTRO DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 § 3º DO CDC. DANOS MORAIS *IN RE IPSA*. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. DESPROVIMENTO**

*— A operadora de linha telefônica responde objetivamente pelos danos causados em decorrência do exercício de sua atividade, porquanto se enquadra no conceito de fornecedor disposto no art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.*

*— A indenização por danos morais deve considerar as peculiaridades do caso, de forma que não pode se mostrar exagerada, nem tampouco ser por demais insuficiente para compensar o dano sofrido.*

*— Inexistindo a comprovação da má-fé, a devolução do indébito deve se operar de forma simples.*

**VISTOS, RELATADOS E DISCUTIDOS** os presentes autos acima identificados.

**ACORDA** a Terceira Câmara Cível do Colendo Tribunal de Justiça do Estado, **por unanimidade, negar provimento ao recurso apelatório.**

**RELATÓRIO**

Trata-se de Apelação Cível interposta pela **Claro S/A** contra a sentença de fls. 121/128, proferida pelo juiz da 14ª Vara Cível da Capital, nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização de Danos Morais, movida por **Júlio Rafael Jardelino da**

**Costa**, que julgou **procedente** pedido, para: 1 – Declarar inexistente a dívida cobrada pela ré, materializada na comunicação de fl. 44, referente ao plano de telefonia móvel do autor, depois da data da solicitação de cancelamento deste plano; 2 – Condenar a promovida no pagamento à parte autora, por seus sucessores habilitados, de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) devendo este valor ser acrescido de correção monetária pelo INPC do IBGE a partir da data desta sentença, bem como de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data da citação válida (27/06/2013). Condenou ainda o promovido ao pagamento das cutas processuais e de honorários advocatícios, no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor da indenização devida.

Em suas razões recursais (fls. 131/142), sustenta a apelante que “(...) o recorrido solicitou apenas o cancelamento de uma de suas linhas, permanecendo todas as demais linhas ativas e com os serviços a disposição do recorrido, motivo pelo qual, foi gerado os débitos e, diante da inadimplência, teve a ré de cobrar pelo serviço prestado e não adimplido.”

Asseverou ainda, que “(...) as linhas contratadas pelo promovente são independentes entre si, apesar de fazerem parte do mesmo plano, assim com solicitação de cancelamento de apenas uma das linhas, ainda que esta fosse considerada como “principal, não afetaria as demais, tendo em vista a independência dos terminais telefônicos.” Por fim, requereu o provimento do apelo.

Contrarrazões às fls.145/152.

Instada a se pronunciar, a douta Procuradoria de Justiça não ofereceu parecer opinativo, alegando falta de interesse público que enseje sua intervenção obrigatória (fls. 163/165).

**É o relatório.**

**VOTO**

**Júlio Rafael Jardelino da Costa** ajuizou Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização de Danos Morais contra a Claro S/A, em razão da empresa de telefonia ter realizado a cobrança indevida em relação a um plano de telefonia móvel com pedido anterior de cancelamento, tendo ainda a referida empresa negativado o nome do promovente, fato este, que lhe rendeu prejuízos de ordem moral.

O magistrado *a quo* julgou *procedente* o pedido, para: 1 – Declarar inexistente a dívida cobrada pela ré, materializada na comunicação de fl.44, referente ao plano de telefonia móvel do autor, depois da data da solicitação de cancelamento deste plano; 2 – Condenar a promovida no pagamento à parte autora, por seus sucessores habilitados, de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) devendo este valor ser acrescido de correção monetária pelo INPC do IBGE a partir da data desta sentença, bem como de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data da citação válida (27/06/2013). Condenou ainda o promovido ao pagamento das cutas processuais e de honorários advocatícios, no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor da indenização devida.

Pois bem.

Compulsando os autos, verificamos que o promovente realizou de fato, a solicitação de cancelamento das linhas de que era titular, afinal, conforme bem ressaltou o juízo de primeiro grau, “A parte ré, na sua contestação, não nega a contratação do plano de telefonia móvel. Também não nega que esse plano abrangeria quatro linhas de celular, sendo uma principal

*e as demais dependentes, como afirma. Igualmente, não discorda de que o autor solicitou o cancelamento do plano.”*

Neste viés, a empresa de telefonia efetuou o cancelamento da linha principal, quedando-se inerte quanto ao pedido do cancelamento das demais linhas atreladas a principal.

Ocorre que, mesmo após o pedido de cancelamento do referido número, a empresa continuou a enviar as faturas à demandante, culminando com sua restrição creditícia, fls. 12/65.

No que pese o argumento da recorrente de que “(...) o recorrido solicitou apenas o cancelamento de uma de suas linhas”, tal alegação não se sustenta, tendo em vista que na própria contestação (fl.79), o recorrido afirma categoricamente que “o promovente era titular de um plano perante a promovida, onde existiam várias linhas cadastradas, sendo um principal e outras dependentes.”

Ora, se a solicitação do cancelamento foi feita quanto a linha principal, e as demais eram dependentes conforme palavras do próprio apelante na sua contestação, após o cancelamento da linha principal, as acessórias não poderia subsistir.

Diante deste fato, concluímos que ocorreu defeito na prestação do serviço por parte da empresa de telefonia, o que vem a caracterizar a responsabilidade civil objetiva, conforme dispõe o art. 14 do CDC.

A responsabilidade do prestador do serviço é, assim, objetiva, só sendo afastada quando houver a demonstração de que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu, ou, então, que foi do consumidor ou de terceiro a culpa exclusiva, o que não ocorreu no presente caso.

Assim, a responsabilidade da promovida deve ser aferida à luz do artigo 14 da Lei n. 8.078/90, o qual estabelece que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços”, e para o fim de afastar sua responsabilidade (art. 14, parágrafo 3o, CDC), deve provar “que tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro” (incisos I e II, art. 14, CDC).

Com o mesmo entendimento, aresto do egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO E ANTECIPAÇÃO DE TUTELA – SERVIÇO DE TELEFONIA – NEGATIVAÇÃO INDEVIDA – ATO ILÍCITO CONFIGURADO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA DE TELEFONIA – INDENIZAÇÃO ARBITRADA PELO JUIZ "A QUO" - VALOR INSUFICIENTE À REPARAÇÃO DOS DANOS – MAJORAÇÃO DOS VALORES FIXADOS, A TÍTULO INDENIZATÓRIO E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – ART. 20, §§ 3º E 4º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. É dever e compete à empresa comprovar que a cobrança pleiteada pela prestação de serviço a outrem é devida, principalmente quando o débito é refutado por aquele. Cabe condenação da parte ré ao pagamento de indenização, por danos morais, se a prova produzida pela parte autora comprova que a empresa de telefonia, em razão do erro do sistema, indevidamente, altera o serviço telefônico de pré-pago para pós-pago, culminando em cobrança indevida e bloqueio dos serviços prestados. Diante da negligência da empresa, bem como da má prestação dos serviços, a douda sentença reconheceu a responsabilidade da empresa de telefonia. A indenização, por danos morais, deve ser fixada levando-se em consideração

tanto a extensão do dano sofrido pela vítima quanto o poder econômico do ofensor, tendo em vista o caráter punitivo/pedagógico do dano extrapatrimonial. Havendo modificação e majoração dos valores indenizatórios, a título de danos morais, é possível ao juízo ad quem realinhar os honorários advocatícios, nos termos do art. 20, §§ 3º e 4º, do Código de Processo Civil. Data de Julgamento: 21/01/2016 Data da publicação da súmula: 29/01/2016 Relator(a): Des.(a) Newton Teixeira Carvalho.

No caso, cuida-se de dano moral *in re ipsa*, aquele que decorre automaticamente da situação narrada nos autos, não havendo necessidade de prova para que se conclua pela existência do transtorno e constrangimento pelo qual passou a requerente em face do ocorrido.

Nessa linha de raciocínio, a lesão exige reparação, visto ser essa a única forma de compensar o dano sofrido, havendo violação do patrimônio subjetivo do cliente. A honra subjetiva é a valoração que cada um tem de si, porquanto ao ser ferida, o conforto apenas será encontrado na compensação pecuniária. Comprovada a conduta, o dano e o nexo causal, a obrigação de indenizar é medida que se impõe.

No entanto, considerando as peculiaridades do caso, verificamos que o *quantum* indenizatório foi fixado de forma razoável, levando em conta os parâmetros adotados na jurisprudência dos Tribunais Pátrios.

Dessa forma, temos que a importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) apresenta-se justa e adequada para a recomposição dos danos morais suportados pela empresa, atualizada monetariamente pelo INPC, a partir do julgado, com correção monetária desde a data do arbitramento (súmula 362 do STJ) e juros moratórios a partir da citação, por cuidar-se de responsabilidade contratual.

Assim, ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO APELATÓRIO**. Custas, despesas e honorários advocatícios majorados (art. 85, § 11º do CPC/2015) para 15% sobre o valor da condenação, a ser suportado pela ora apelante.

#### **É como voto.**

Presidiu o julgamento, com voto, o Exmo. **Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides**. (Presidente). Presentes no julgamento o Exmo. Dr. João Batista Barbosa, Juiz convocado para substituir o Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides) (Relator), a Exma. Des. Maria das Graças Morais Guedes e o Exmo Dr. Ricardo Vital de Almeida, Juiz convocado para substituir o Exmo. Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque.

Presente ao julgamento o Exmo. Dr. Rodrigo Marques da Nóbrega, Promotor de Justiça convocado.

João Pessoa, 17 de abril de 2018.

**João Batista Barbosa**  
**Relator**

**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**GABINETE DO DES. SAULO HENRIQUES DE SÁ E BENEVIDES**

**Apelação Cível nº 0117216-82.2012.815.2001 — 14ª Vara Cível da Capital**

**RELATÓRIO**

Trata-se de Apelação Cível interposta pela **Claro S/A** contra a sentença de fls. 121/128, proferida pelo juiz da 14ª Vara Cível da Capital, nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização de Danos Morais, movida por **Júlio Rafael Jardelino da Costa**, que julgou procedente o pedido, para: 1 – Declarar inexistente a dívida cobrada pela ré, materializada na comunicação de fl.44, referente ao plano de telefonia móvel do autor, depois da data da solicitação de cancelamento deste plano; 2 – Condenar a promovida no pagamento à parte autora, por seus sucessores habilitados, de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) devendo este valor ser acrescido de correção monetária pelo INPC do IBGE a partir da data desta sentença, bem como de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data da citação válida (27/06/2013). Condenou ainda o promovido ao pagamento das cutas processuais e de honorários advocatícios, no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor da indenização devida.

Em suas razões recursais (fls. 131/142), sustenta a apelante que “(...) o recorrido solicitou apenas o cancelamento de uma de suas linhas, permanecendo todas as demais linhas ativas e com os serviços a disposição do recorrido, motivo pelo qual, foi gerado os débitos e, diante da inadimplência, teve a ré de cobrar pelo serviço prestado e não adimplido.”

Asseverou ainda, que “(...) as linhas contratadas pelo promovente são independentes entre si, apesar de fazerem parte do mesmo plano, assim com solicitação de cancelamento de apenas uma das linhas, ainda que esta fosse considerada como “principal, não afetaria as demais, tendo em vista a independência dos terminais telefônicos.” Por fim, requereu o provimento do apelo.

Contrarrazões às fls.145/152.

Instada a se pronunciar, a douta Procuradoria de Justiça não ofereceu parecer opinativo, alegando falta de interesse público que enseje sua intervenção obrigatória (fls. 163/165).

**É o relatório.**  
**Peço dia para julgamento**

João Pessoa, 26 de fevereiro de 2018

*Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides*  
**RELATOR**