



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

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0002260-83.2015.815.0211 - Itaporanga

RELATOR :Des. José Ricardo Porto

APELANTE :Flaviano Roberto de Paulo

ADVOGADO :Francisco Valeriano Ramalho, OAB/PB 16.034

APELADA :TIM Celular S/A

ADVOGADOS :Maurício Silva Leahy, OAB/BA 13.907 e Humberto Graziano Valverde, OAB/BA 13.908

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. INCONFORMISMO. SERVIÇOS DE TELEFONIA. CONTRATO NÃO FIRMADO. AUSÊNCIA DE PROVA DA RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES. 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. INSCRIÇÃO DO NOME DO AUTOR NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. CONDUTA ILÍCITA. DEVER DE INDENIZAR E DE EXCLUIR O PROMOVENTE 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 claramente que, em decorrência de uma falha na prestação do serviço de telefonia pela empresa demandada - na forma manifestamente insegura de celebração de contrato -, o autor foi efetivamente vítima de uma fraude, vendo-se indevidamente cobrado por um serviço que não contratou e do qual sequer foi minimamente beneficiado.

- 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 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 abalo psíquico sofrido, o qual é presumido.

- Quando se trata da fixação 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 prejuízo, buscando minimizar a dor da vítima; e a punição do ofensor, para que não volte a reincidir.

- *In casu*, o transtorno enfrentado pelo autor ultrapassou a condição de mero dissabor, quebrando a sua harmonia psíquica, o que se mostra suficiente para caracterizar o abalo moral.

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 AO RECURSO**.

RELATÓRIO

Flaviano Roberto de Paulo, devidamente qualificado nos autos, moveu “**Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais**” contra **TIM CELULAR S/A**, igualmente identificada, em virtude de suposto registro indevido do seu nome nos cadastros restritivos de crédito com relação a débitos de faturas telefônicas (contratos GSM 200833636097 e GSM0200819052499), objetivando, ao final, a declaração da inexistência da dívida, bem como o pagamento de indenização por danos morais, em valor a ser arbitrado pelo Juízo.

Tutela antecipada deferida às fls. 16/16-v.

Na sentença objurgada (fls. 46/47-v), o Magistrado de base julgou improcedente o pleito autoral.

Irresignado, o demandante interpôs Recurso Apalatório (fls. 50/56), alegando a inexistência de contrato ou documento comprobatório da origem do débito. Também destaca ser inca-

bível a exigência de prova negativa no sentido de que não realizou contrato, posto que a empresa tem a obrigação de firmar seus pactos 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 no bojo da 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 encartada às fls. 64/65.

Instada a se manifestar, a Douta Procuradoria de Justiça opinou pelo provimento parcial do recurso apelatório (fls. 79/83).

É o relatório.

VOTO

Conforme relatado, propôs o autor “ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais”, aduzindo, em breve síntese, que jamais formalizou transação comercial com a empresa recorrida, contudo seu nome foi indevidamente negativado nos órgãos de restrição ao crédito com relação aos contratos n^{os} GSM 200833636097 e GSM0200819052499, cujas faturas inadimplidas eram no valor de R\$ 29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos).

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 abalo.

Tratando-se, ademais, de questão decorrente de relação de consumo, aplica-se a responsabilidade civil objetiva, configurada sempre que demonstrados esses elementos, indepen-

dentemente, 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”.

Ao exame dos autos, verifico que sustentou o autor não ter celebrado qualquer contratação 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 do promovido, 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 pode se ver, 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, presente a verossimilhança das alegações, consubstanciada no fato de não haver qualquer indício de que o promovente tenha firmado o contrato de telefonia móvel, plano pós-pago. Além disso, a posição de hipossuficiência do autor em relação à empresa é incontestável, seja de ordem técnica ou econômica.

Caberia, assim, a promovida, pretensa credora, acostar 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 do demandante nos órgãos de restrição ao crédito.

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

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, ao contrário do entendimento do juiz de primeiro grau. Repita-se, cabia ao promovido, acostar ao encarte processual o respectivo contrato para fins de comprovação da relação contratual.

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, como a que estampa na inicial, dele não podendo se eximir, tampouco repassá-lo a quem experimentou o prejuízo.

Com efeito, verifica-se claramente que, em decorrência de uma falha na prestação do serviço pela TIM celular S/A na forma manifestamente insegura de contratação de serviço, o demandante foi efetivamente vítima de uma fraude, vendo-se indevidamente cobrado por um serviço do qual sequer foi minimamente beneficiado.

É por demais evidente que a conduta desidiosa, na presente hipótese, é da inteira responsabilidade da recorrida, porque, para a captação de clientela com um rápido e desburocrático serviço de telefonia, criou sem sombra de dúvidas um risco financeiro que deve exclusivamente suportar em caso de sua concretização fática, como se verifica na presente hipótese.

Portanto, a fundamentação da sentença não merece prosperar, uma vez não ter sido acostado ao caderno processual esteio probatório capaz de demonstrar a existência de qualquer elemento hábil a desconstituir a pretensão do promovente, o que, não bastasse a inversão do ônus da prova no caso concreto, era de sua incumbência.

É o entendimento deste Tribunal de Justiça:

AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO. 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. FRAUDE. RISCO CRIADO E ASSUMIDO PELA EMPRESA DE TELEFONIA QUE SE BENEFICIA DA FACILITAÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO E CONSEQUENTE CAPTAÇÃO DE CLIENTELA. INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE PRUDÊNCIA. 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 claramente que, em decorrência de uma falha na prestação do serviço de telefonia pela empresa demandada - na forma manifestamente insegura de celebração de contrato -, propiciou que a autora fosse efetivamente vítima de uma fraude, vendo-se indevidamente cobrada por um serviço do qual sequer foi minimamente beneficiada. - 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 a autora, para legitimar a cobrança do débito e, via de consequência, a inclusão do 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 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 dano, buscando minimizar a dor da vítima; e a punição do ofensor, para que não volte a reincidir. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00021152720158150211, 2ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO, j. em 24-01-2017) **Grifo nosso.**

AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO. 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. FRAUDE. RISCO CRIADO E ASSUMIDO PELA EMPRESA DE TELEFONIA QUE SE BENEFICIA DA FACILITA-

ÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO E CONSEQUENTE CAPTAÇÃO DE CLIENTELA. INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE PRUDÊNCIA. 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 claramente que, em decorrência de uma falha na prestação do serviço de telefonia pela empresa demandada - na forma manifestamente insegura de celebração de contrato -, propiciou que a autora fosse efetivamente vítima de uma fraude, vendo-se indevidamente cobrada por um serviço do qual sequer foi minimamente beneficiada. - 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 a autora, 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 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 dano, buscando minimizar a dor da vítima; e a punição do ofensor, para que não volte a reincidir. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00017731620158150211, 2ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO, j. em 13-12-2016) **Grifo nosso.**

No mais, 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 denominado dano *in re ipsa*, ou seja, prescindível de outras provas.

Nesse norte, restando comprovada a conduta ilícita e comissiva por parte da empresa promovida, bem como demonstrado o seunexo de causalidade com o nítido prejuízo de cunho moral sofrido pelo demandante, existente o abalo psíquico 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, trago à baila precedentes desta Corte de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO DE FINANCIAMENTO.

MENTO 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 N° 00008882520128150011,Relator DES LEANDRO DOS SANTOS, j. em 13-01-2016). **Grifo nosso.**

No tocante ao valor da indenização, esta Corte, 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 amenizatória para a parte lesada, e 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 3.000,00 (três mil reais)** revela-se condizente com a hipótese dos autos, pois as provas produzidas demonstram que o autor sofreu constrangimento, desconforto e desequilíbrio emocional pela negativação indevida, ultrapassando o limite do mero aborrecimento inerente ao cotidiano.

Com base nessas considerações, **PROVEJO O RECURSO APELATÓRIO**, para julgar procedente o pleito autoral declarando a inexistência dos débitos contidos na negativação (fls. 14), a exclusão do nome do autor dos órgãos de restrição ao crédito quanto aos débitos negativados, no prazo de 10 (dez) 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, por último, a condenação da empresa promovida ao **pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil 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.

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 o Excelentíssimo Desembargador José Ricardo Porto. Participaram do julgamento, além do relator, Excelentíssimo Desembargador José Ricardo Porto, o Excelentíssimo Desembargador Leandro dos Santos, e o Excelentíssimo Doutor Carlos Eduardo Leite Lisboa (Juiz convocado para substituir a Excelentíssima Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti).

Presente à sessão a representante do Ministério Público, Dra. Janete Maria Ismael da Costa Macedo, 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, 23 de março de 2017.

Des. José Ricardo Porto
RELATOR

J/06-RJ/08