



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
GABINETE DO DESEMBARGADOR JOÃO ALVES DA SILVA

ACÓRDÃO

APELAÇÃO N. 0020523-70.2011.815.2001

ORIGEM: Juízo da 5ª Vara Cível da Capital

RELATOR : Desembargador João Alves da Silva

APELANTE : Oi Telecomunicações TNL PCS S/A (Adv. Wilson Sales Belchior – OAB/PB 17.314-A)

APELADO: Portal Idiomas Ltda (Adv. Maurício Lucena Brito – OAB/PB 11.502)

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE ABUSIVIDADE DE CLÁUSULA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. PLANO OI EMPRESA. CONTRATAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. OFENSA MORAL CONFIGURADA. SITUAÇÃO QUE SUPERA O MERO ABORRECIMENTO.. DANOS MORAIS. ARBITRAMENTO EM QUANTUM RAZOÁVEL. MANUTENÇÃO. DESPROVIMENTO DO RECURSO

- Nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

- A indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do Juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade. O valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos, em que figuram como partes as acima nominadas.

ACORDA a 4ª Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, integrando a decisão a súmula de julgamento constante à fl. 391.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso apelatório interposto por Oi Telecomunicações TNL PCS S/A contra sentença proferida pelo MM. Juízo da 5ª Vara Cível da Comarca da Capital, nos autos da ação declaratória c/c danos morais ajuizada por Portal Idiomas Ltda.

Na sentença guerreada, o magistrado julgou procedentes os pedidos iniciais, condenando a promovida a restituir os valores indevidamente cobrados pelas faturas do Plano Oi Equipe 300, de forma simples, corrigidos pelo INPC, desde o pagamento e juros de mora de 1% a.m., a contar da citação. Condenou, ainda, ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigidos pelo INPC a partir da sentença e juros de mora de 1% a.m., a partir da citação.

No que se refere aos honorários advocatícios, condenou o demandado ao pagamento do percentual de 15% (quinze) por cento sobre o valor da condenação.

Inconformada a parte ré interpôs recurso apelatório, visando reformar a decisão de primeiro grau, alegando, em breve síntese, cumprimento espontâneo da determinação judicial de exclusão do nome do autor dos órgãos de restrição ao crédito, inexistência de danos moais e *quantum* excessivo e legalidade da cobrança da multa rescisória.

Ao final, pugna pelo provimento do recurso para que sejam julgados totalmente improcedentes os pedidos iniciais.

Contrarrazões devidamente apresentadas.

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, deixo de remeter os autos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do artigo 169, §1º, do RITJPB, c/c o artigo 178, do Código de Processo Civil vigente.

É o relatório. VOTO

Colhe-se dos autos que Portal Idiomas Ltda interpôs a presente ação, com o objetivo de receber uma indenização de reparação por danos morais, uma vez que houve falha na informação dos serviços de telefonia contratado com a parte ré.

O feito seguiu seu trâmite regular, sobrevivendo a sentença ora guerreada, que, conforme relatado, julgou procedente o pedido inicial, condenando a promovida a restituir os valores indevidamente cobrados pelas faturas do Plano Oi Equipe 300, de forma simples, corrigidos pelo INPC, desde o pagamento e juros de mora de 1% a.m., a contar da citação. Condenou, ainda, ao pagamento de danos

morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigidos pelo INPC a partir da sentença e juros de mora de 1% a.m., a partir da citação.

Destaco que a relação material estabelecida entre as partes é de relação de consumo, o que confere ao caso a aplicação das normas inseridas no Código de Defesa do Consumidor.

Nos termos do art. 14, § 3º, do CDC, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos independentemente da existência de culpa e só não será responsabilizado se provar a inexistência do defeito no serviço prestado ou a configuração da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. *In verbis*:

“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. (...)

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Desta forma, o Código de Defesa do Consumidor privilegiou o sistema objetivo de responsabilidade, no qual desnecessária é a prova da culpa para que se estabeleça o dever de indenizar, sendo imprescindível, contudo, a comprovação do defeito no serviço, o dano e o nexo de causalidade.

Assim, tratando-se de responsabilidade objetiva, o promovido somente deixa de ter o dever de indenizar nas hipóteses dos incisos I e II do § 3º do art. 14 supra, ou seja, quando demonstrar que tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que a culpa foi exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Analisando detidamente os autos, observo que o Magistrado processante conseguiu vislumbrar a hipossuficiência do consumidor e a falta de informações claras e objetivas a respeito dos serviços contratados, reconhecendo o ato ilícito da promovida.

Se infere dos autos que a autora firmou contrato de prestação de serviços de telefonia com a Oi Celular e diante de falta de esclarecimentos necessários, começou a receber faturas de cobrança dos dois planos de telefonia contratados, concomitantemente.

Ora, dos documentos colacionados, verifica-se que o autor foi cobrado, indevidamente, de dois planos de telefonia, e não um como deveria ser, de modo que restou amplamente provado a cobrança indevida nos valores referente ao

Plano Oi Equipe 300.

É certo que o Código de Defesa do Consumidor impõe ao prestador de serviços o dever de informação ao consumidor, inclusive devendo-lhe entregar cópia do contrato de adesão, com o fim de ter plena ciência das cláusulas e obrigações ali impostas, o que, a meu ver, não ocorreu.

Nesta esteira, somando-se todos os aspectos apresentados, chega-se a conclusão de que a contratação, em duplicidade, de serviços de telefonia fora indevida, revestindo-se de ilegalidade o ato perpetrado pela promovida.

Como sabido, é de responsabilidade da promovida efetuar a correta prestação de serviço, bem como a correta informação sobre os serviços prestados, não podendo ela se eximir da culpa por sua própria negligência, ou mesmo cobrar por serviços que o consumidor desconhecia no momento da contratação.

Desta forma, não há dúvida quanto à ilicitude da conduta da apelada, haja vista que configurada a falha na prestação de serviços quando da cobrança dos valores referentes aos serviços em duplicidade, bem como pela negatificação do nome da consumidora apelante, em flagrante violação o dever geral da boa-fé, bem como o princípio da confiança, norteadores das relações negociais, fazendo nascer, assim, o dever de indenizar.

Assim entende os Tribunais Pátrios:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. OI PAGGO. COBRANÇAS INDEVIDAS. DANOS MORAIS. Consumidora não foi informada de que ao aderir ao plano de serviço telefônico Oi Conta Total estaria também adquirindo um cartão de crédito. Recebimento de duas faturas mensais em sua residência. Pagamento da conta de telefone. Negatificação. Sentença de procedência. Apelo das rés. Falha na prestação do serviço por parte das demandadas. Inobservância do dever de informar o consumidor de forma clara, adequada e transparente acerca da aquisição conjunta do cartão de crédito junto com o serviço de telefonia. Violação dos artigos 6º, III, 39, I, e 46, do CDC. Dano moral existente. Indenização corretamente fixada, em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedentes desta Corte. RECURSOS AOS QUAIS SE NEGA SEGUIMENTO, COM AMPARO NO ART. 557, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. (TJ-RJ - APL: 1897381920118190001 RJ 0189738-19.2011.8.19.0001, Relator: DES. FERDINALDO DO NASCIMENTO, Data de Julgamento: 02/07/2012, DECIMA NONA CAMARA CIVEL)

APELAÇÃO. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE PARCIALMENTE O PEDIDO AUTURAL. RELAÇÃO DE

CONSUMO. AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. DANO MORAL. MAJORAÇÃO. 1 Serviço de telefonia. Parte que alega cobrança ulterior ao pedido de cancelamento, referente a serviço de Oi Paggo não contratado. Sentença julgou parcialmente procedente o pedido. Irresignado, o Autor apresentou recurso de Apelação pretendendo a majoração do quantum indenizatório a título de danos morais; 2 - Relação de consumo. Aplicação da teoria do risco do empreendimento que se desdobra na responsabilidade objetiva do causador de dano; 3 - Falha na prestação de serviço quando da cobrança dos valores referentes ao serviço Oi Paggo, bem como pela negativação do nome do consumidor Apelante, violando o dever geral da boa-fé, bem como o princípio da confiança, norteadores das relações negociais, ensejando, assim, o dever de indenizar; 4 - Em pese a preexistência de outra negativação em nome do Autor, considerando justamente o tempo de inscrição, bem como a capacidade financeira do fornecedor, entendo que o valor fixado na sentença para a indenização ficou um pouco tímido, devendo de fato ser majorado para atender aos patamares praticados por esta Câmara em casos semelhantes. Assim, entendo que atende melhor ao aspecto punitivo educativo da indenização, o valor de R\$6.000,00 (seis mil reais), a ser corrigido monetariamente a contar da publicação do acórdão, e juros moratórios a partir da citação, aplicando a contrário senso o Enunciado 54 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça, impondo-se o provimento do recurso nesse sentido. Recurso a que se dá provimento. (TJ-RJ - APL: 3526624520098190001 RJ 0352662-45.2009.8.19.0001, Relator: DES. TERESA CASTRO NEVES, Data de Julgamento: 30/03/2011, SEXTA CAMARA CIVEL, Data de Publicação: 03/05/2011)

Quanto a alegação de multa contratual, como bem consignado pelo juízo processante, a multa só poderia ser cobrada caso houvesse rescisão contratual sem justa causa, que não ocorreu, visto que a rescisão se deu em decorrência da falha da prestação do serviço.

Quanto ao dano moral, considerando estes fatos, é de se atentar para a finalidade pedagógica da indenização, que tem o fito de impedir a reiteração de prática de ato socialmente detestável e conceder uma simbólica compensação pelo desconforto e aflição sofridos pela parte.

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao Ministro Castro Filho, entendeu que **“não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto”**.

Assim recomendam os seguintes acórdãos do Superior Tribunal

de Justiça, cujos trechos das ementas transcrevo:

“DANO MORAL. REPARAÇÃO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DO VALOR. CONDENAÇÃO ANTERIOR, EM QUANTIA MENOR. Na fixação do valor da condenação por dano moral, deve o julgador atender a certos critérios, tais como nível cultural do causador do dano; condição sócio-econômica do ofensor e do ofendido; intensidade do dolo ou grau da culpa (se for o caso) do autor da ofensa; efeitos do dano no psiquismo do ofendido e as repercussões do fato na comunidade em que vive a vítima. Ademais, a reparação deve ter fim também pedagógico, de modo a desestimular a prática de outros ilícitos similares, sem que sirva, entretanto, a condenação de contributo a enriquecimentos injustificáveis. (...) Recurso conhecido e, por maioria, provido.”¹

“(…) 3. É assente que o quantum indenizatório devido a título de danos morais deve assegurar a justa reparação do prejuízo sem proporcionar enriquecimento sem causa do autor, além de levar em conta a capacidade econômica do réu. 4. A jurisprudência desta Corte Superior tem se posicionado no sentido de que este quantum deve ser arbitrado pelo juiz de maneira que a composição do dano seja proporcional à ofensa, calcada nos critérios da exemplariedade e da solidariedade. 5. Em sede de dano imaterial, impõe-se destacar que a indenização não visa reparar a dor, a tristeza ou a humilhação sofridas pela vítima, haja vista serem valores inapreciáveis, o que não impede que se fixe um valor compensatório, com o intuito de suavizar o respectivo dano. (...)”²

Destarte, a indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

A referida indenização pretende compensar a dor do lesado e constitui um exemplo didático para a sociedade e para o réu de que o Direito repugna a conduta violadora, porque é incumbência do Estado defender e resguardar a dignidade humana. Ao mesmo tempo, objetiva sancionar o causador do dano, inibindo-o em relação a novas condutas, e, por isso, deve corresponder a um valor de desestímulo.

Logo, examinando-se as circunstâncias, a situação do lesado, (que teve cobradas valores indevidos, bem como a inscrição do seu nome em

1 STJ – REsp 355.392, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. p/ Acórdão Min. Castro Filho, 3ª T, DJ 17.06.2002

2 STJ – REsp 716.947/RS, Rel. Min. Luiz Fux, 1ª T, DJ 28.04.2006

cadastros restritivos, a condição da agente (empresa de notória capacidade econômica) e a gravidade do dano, entendendo que o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), diante do princípio da razoabilidade, mostra-se justo e compensa a parte de todo o infortúnio ocorrido.

Diante de todo exposto, **nego provimento ao recurso apelatório**, mantendo incólumes a sentença guerreada. **É como voto.**

DECISÃO

A Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba decidiu, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator.

Presidiu a Sessão Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. João Alves da Silva (relator), o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho e o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

Presente ao julgamento a Dra. Jacilene Nicolau Faustino Gomes, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 02 de agosto de 2018.

João Pessoa, 03 de agosto de 2018.

Desembargador João Alves da Silva

Relator

