

Telefônica indeniza usuário em R\$3 mil por danos morais

A Telefônica foi condenada a pagar indenização, por dano moral, de R\$ 3 mil a consumidora Ivanir Alves. A usuária teve seu nome inscrito no cadastro de maus pagadores da Serasa, por causa de um suposto débito de R\$ 44,3 mil em ligações de telefone. A dívida cobrada dizia respeito a contas de 14 linhas telefônicas instaladas em nome da consumidora.

Ivanir ingressou com ação contra a Telefônica e a Embratel, pedindo indenização no valor de R\$ 88,6 mil pelos danos morais sofridos. A Embratel entrou em acordo com a usuária, enquanto a outra operadora se manteve irredutível. O juiz Aloísio Sérgio Rezende Silveira, da 16ª Vara Cível de São Paulo, condenou a Telefônica a pagar indenização que ele estabeleceu em R\$ 3 mil e a sucumbência de 15% deste valor.

Insatisfeita, a Telefônica apelou ao Tribunal de Justiça. A 8ª Câmara de Direito Privado manteve a sentença, integralmente. A operadora ingressou com novo recurso – Embargos de Declaração – e sofreu nova derrota. A mesma turma julgadora, por votação unânime, rejeitou os embargos.

Na apelação, a operadora argumentou que não havia prova do dano sofrido por Ivanir Alves e reclamou da fixação da sucumbência. Para ela, 15% do valor da condenação (de R\$ 3 mil) seria “exorbitante”. A câmara julgadora entendeu o contrário.

“Nada há de ser reformado em relação aos ônus sucumbenciais, pois a fixação em 15% sobre a condenação não se mostra, de forma alguma, exorbitante”, apontou o relator, desembargador Álvares Lobo.

A consumidora sustentou que as 14 linhas telefônicas, que originaram os débitos, foram instaladas sem sua autorização. A operadora insistiu que seu procedimento foi regular e que os pedidos foram feitos por telefone.

Os desembargadores entenderam que ficou configurado o dano e que a operadora deve responder pela má prestação de seus serviços. Para eles, as provas do processo comprovam que a consumidora sofreu dano que não foi econômico nem de natureza patrimonial, mas um outro, que feriu sua dignidade, que produziu dor psíquica e vergonha. Um dano interno que toda pessoa honesta sofre.

Date Created

21/01/2007