



Brasil Telecom é condenada a indenizar consumidor

Consumidor que é cobrado por serviço não prestado tem direito de receber indenização por danos morais. O entendimento da 17ª Vara Cível do Distrito Federal foi confirmado pela 1ª Turma Cível do Tribunal de Justiça. Os desembargadores mantiveram em R\$ 10 mil o valor da indenização que a Brasil Telecom terá de pagar para um cliente, vítima de cobrança indevida por serviço contratado e não prestado pela empresa.

Para a Turma, o valor da condenação deve ser mantido pelos reiterados danos que a Brasil Telecom vem causando aos consumidores.

O autor do pedido de indenização contratou a Brasil Telecom para usar internet banda larga. Segundo ele, o serviço foi disponibilizado inicialmente pela empresa, mas pouco tempo depois ficou sem acesso à internet durante 36 dias. Apesar de a Brasil Telecom ter reconhecido o problema, o assinante passou a receber cobranças pelo serviço não prestado, até que teve seu telefone cortado. O autor afirma que a cobrança indevida causou transtornos e vários constrangimentos. A Brasil Telecom reconheceu seu erro tanto em procedimento administrativo quanto em juízo, concordando com a nulidade do valor cobrado.

A Justiça do Distrito Federal considerou que a Brasil Telecom agiu com negligência e sem o cuidado devido ao enviar faturas com cobranças para o autor da ação, o que causa constrangimento. Para a 1ª Turma Cível, o consumidor foi vítima da má administração da empresa.

“A empresa impôs constrangimento ao pretender receber de seu cliente valor que não lhe era devido caracterizando, assim, o dano moral, que envolve ofensa repercutida na esfera subjetiva da vítima, causando-lhe dor íntima, verdadeiro sentimento negativo”, concluiu.

Processo 2004.01.1.087414-7

Leia a decisão

Circunscrição :1 – BRASILIA

Processo : 2004.01.1.087414-7

Vara : 217 – DECIMA SETIMA VARA CIVEL

S E N T E N Ç A

Vistos estes autos.

Cuida-se de ação de indenização movida por CARLOS ALBERTO TEIXEIRA PINTO em desfavor de BRASIL TELECOM S/A, em virtude de cobrança indevida por serviços contratados e não prestados, referentes a TURBO 300, também conhecido como BANDA LARGA rede de acesso a internet por meio da linha telefônica n. 3513848.



Citando textos legais e doutrina que lhe aproveitam, argumenta que sofreu pressão ilegítima para pagamento da alegada dívida e que a abusividade da cobrança gerou-lhe grandes transtornos e vários constrangimentos apesar do autor nunca ter deixado de pagar suas contas para com a ré, sempre zelando pelo seu bom nome.

Sustenta que procurou a empresa ré e que esta reconheceu o erro da cobrança indevida, como faz prova por meio de vários protocolos, sem, contudo, lograr êxito na solução do problema, razão pela qual requer a declaração de nulidade do débito de R\$ 79,90 (setenta e nove reais e noventa centavos) atribuído ao autor pela empresa ré, emissão de nova fatura, contendo apenas os valores de consumo por ligações telefônicas, excluindo o referido valor correspondente a serviço não realizado de TURBO-300 – Banda Larga – bem como a condenação da ré ao pagamento da quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) (cf. fl. 38) por danos morais, além de custas processuais e honorários advocatícios.

A inicial veio instruída com os documentos de fls. 11/34.

Citada (fl. 42), a ré apresenta contestação (fls. 45/50), na qual concorda, por liberalidade, com a nulidade do valor indevidamente cobrado, discordando, todavia, e requerendo o julgamento pela improcedência do dano moral por configurar enriquecimento sem causa do requerente, ante a inexistência de dolo ou culpa a amparar o pedido indenizatório.

A contestação foi instruída com os documentos de fls. 51/53.

Audiência realizada (cf. fl. 55) na qual a requerida ofertou o pagamento de quinhentos reais e mais o estorno do débito de setenta e nove reais e noventa centavos que foi rejeitado pelo autor, sendo o feito, naquela assentada, saneado. Igualmente, naquela oportunidade, foram juntados os documentos de fls. 56/63, bem como indeferido a produção de provas e oitiva de testemunhas por entender o magistrado que a prova necessária para elucidação da questão controvertida já se encontra presente nos autos.

Réplica às fls. 72/79, na qual o autor, refutando os argumentos da contestação, reitera os termos da inicial.

É o relatório do principal.

D E C I D O.

Nos termos do art. 330 do Estatuto Processual Civil, o juiz conhecerá diretamente do pedido quando não houver necessidade de produção de provas em audiência ou quando ocorrer os efeitos da revelia. No caso em análise, os documentos encartados aos autos permitem a plena cognição da matéria, não havendo necessidade de produção de prova oral, sendo o caso de julgamento antecipado da lide.

Não há questões processuais a serem dirimidas, sendo, a matéria constante dos autos, eminentemente de direito, possibilitando o julgamento do feito na fase em que se encontra.



Os autos noticiam que o autor foi procurado pela ré para celebrar contrato para aquisição do serviço TURBO 300 da Brasil Telecom, denominado Banda Larga, ou seja acesso à internet com transmissão rápida de dados via linha telefônica. O serviço foi aceito e imediatamente disponibilizado pela ré. Não obstante, passado alguns dias, o sinal de acesso ao referido serviço desapareceu completamente e o autor ficou sem poder acessar a internet durante um período de 36 dias.

Mesmo após vários e exaustivos contatos com a empresa o sinal só foi restabelecido após 36 dias, o que se deu em 8 de fevereiro de 2004. Não obstante, a empresa ré ter reconhecido que o problema ocorreu na linha externa pertencente à ré o autor começou a receber cobranças do serviço não prestado pelo período de 36 dias sob pena de suspensão parcial assim como bloqueio total da linha telefônica caso o aventado débito não fosse quitado, até que em 26 de março de 2004 a ré “cortou” temporariamente o telefone do autor por falta de pagamento do referido valor de R\$ 79,90 (setenta e nove reais e noventa centavos) por negar a excluí-lo da fatura mensal, embora tenha reconhecido o seu erro.

Ora, como resta claro do regulamento de telefonia fixa, baixado pela Anatel, e com força de lei, quando se trata de serviços por ela regulados, a impugnação de débito em fatura telefônica, uma vez feita, impõe à prestadora o dever de analisar a reclamação e, somente após dar resposta inequívoca ao cliente é que o débito pode ser novamente lançado em fatura futura. No caso em tela, não se observou isso.

Na verdade, impugnado o débito do serviço BR-Turbo na fatura de fevereiro (fls. 17), porque os serviços não teriam sido disponibilizados durante todo o mês de janeiro, houve pagamento da fatura com o débito incontroverso remanescente (fl. 19). Não obstante, isso, a ré não se desincumbiu de comunicar o resultado da impugnação claramente ao autor, como seria seu dever, por força dos arts. 11, XII, 96 e 97 do anexo à Resolução 426/05 da Anatel, i. é, o regulamento geral da telefonia fixa. Confira-se:

Art. 96. O usuário tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela prestadora, não se obrigando a pagamento dos valores que considere indevidos.

§ 1º O pagamento dos valores contestados somente pode ser exigido pela prestadora quando esta comprovar a prestação dos serviços objeto do questionamento.

§ 2º O débito contestado deve ser excluído da fatura ou do demonstrativo de prestação de serviço, observado o disposto no art. 86, sendo sua nova inclusão condicionada a devida justificativa, por escrito e sem ônus, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela prestadora.

Art. 97. A contestação de débitos, em todas as hipóteses, pode ser apresentada pessoalmente pelo usuário, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, ou por qualquer meio de comunicação à distância.

§ 1º A contestação deve ser processada pela prestadora e receber um número de ordem seqüencial a ser informado ao usuário para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da central de informação e de atendimento ao usuário.

§ 2º Em qualquer hipótese, o usuário deve ser informado sobre o resultado da apreciação da contestação.

Analizadas as faturas em questão, verifica-se que a ré expediu nova fatura do mês de fevereiro de 2006, sem o débito impugnado, todavia não informou por escrito ao autor que a impugnação foi indeferida, nem explicou as razões do indeferimento. Simplesmente voltou a incluir o débito antes impugnado nas faturas futuras, de forma inexplicada, motivando novas impugnações, que também não foram respondidas.

Ora, essa falta de informação ao consumidor, evidentemente, causou-lhe mais que incômodo, obrigando-o a repetir o ato da impugnação e a receber cobranças indevidas reiteradas. Nesse sentido, veja-se que sem dar qualquer resposta ao autor quanto à impugnação, a autora cobra o valor integral da fatura de fevereiro (R\$ 128,93), com carta de março de 2004 (fls. 23), mesmo depois de receber a fração incontroversa (fl. 19). E a cobrança prossegue em junho e agosto. Mesmo após diversos telefonemas do autor tentando resolver o caso.

Essa cobrança reiterada e impertinente, conforme jurisprudência, configura dano moral. Nesse sentido, colaciono os seguintes precedentes:

“DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE. REMESSA DE CARTAS COBRANDO DÍVIDA INEXISTENTE. A remessa reiterada de cartas de cobrança de dívida já paga, importunando e constrangendo a pessoa, autoriza a condenação moderada a título de indenização por danos morais.” (APC nº: 19990110042338, 2ª T. Cível, DJ: 24.10.2001, p. 39, rel. GETÚLIO MORAES OLIVEIRA) (g. n.)

CIVIL. COBRANÇAS INDEVIDAS REITERADAS. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. A reiteração de cobranças reputadas indevidas ultrapassa o liame da normalidade alterando o estado psíquico de seu destinatário culminando em danos de ordem moral passível de reparação. 2. A par da cobrança de fl. 37, não assiste razão à apelante quando afirma que o pagamento não era obrigatório, mormente quando naquela consta expressão em tom ameaçador. 3. A reparação do dano moral deve ser impositiva, toda vez que a prática de qualquer ato ilícito viole a esfera íntima da pessoa, causando-lhe humilhações, vexames, constrangimentos, dores etc. Doutrina e Precedente do STJ. 4. O valor da indenização por danos morais não pode importar um enriquecimento sem causa, devendo guardar consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade ao ser fixados. 5. Recurso conhecido e parcialmente provido. (20050710033518ACJ, Relator NILSONI DE FREITAS, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., julgado em 27/09/2005, DJ 15/12/2005 p. 138)

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL – ENVIO REITERADO DE CARTAS COBRANDO DÍVIDA PAGA – DANO MORAL – CONFIGURAÇÃO – VALOR CONDENATÓRIO – MONTANTE RAZOÁVEL – MANUTENÇÃO. 1. O envio reiterado de cartas cobrando dívida paga e propondo regularização de crédito com descontos, mesmo após comunicação de quitação de todas as parcelas do financiamento, importunando e constrangendo a pessoa, configura danos morais. 2. Não comporta modificação o valor dos danos morais que se revela compatível com os dissabores e transtornos experimentados. 3. Recurso



conhecido e desprovido.(20040110461929APC, Relator J.J. COSTA CARVALHO, 2ª Turma Cível, julgado em 27/06/2007, DJ 26/07/2007 p. 96)

Anoto que a empresa de telefonia responde objetivamente pelos danos causados aos seus clientes decorrentes de prestação de serviços inadequados (art. 14 da Lei n. 8.078/90), ainda mais decorrentes de cobrança por serviços vinculados à linha telefônica, contudo não prestados.

Três são as fontes de obrigações: contratos, declarações unilaterais de vontade e atos ilícitos. No caso dos autos, está bem evidenciada a ocorrência de um contrato para prestação de serviço numa relação de consumo definido no CDC, imperioso, portanto, que haja uma contraprestação, o que não houve. Não só isso, a empresa além de não agir de forma efetiva na prevenção e reparação do dano (CDC, artigo 6º, VI), em cumprimento do avençado, passou imprudentemente a efetuar reiteradas cobranças, máxime quando a própria empresa ré, em procedimento administrativo, reconhece seu erro.

Não só isso, a demandada admitiu seu erro em juízo, em clara confissão dos fatos alegados na inicial e não contestados, concordando com a nulidade do valor cobrado e sua exclusão da fatura telefônica correspondente, propondo inclusive o pagamento por dano no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) em audiência de conciliação, questionando apenas o valor requerido a título de danos morais por não considerá-lo razoável, arquivando que não houve dano efetivo à moral do requerente.

Muito bem, analisando a prova documental carreada aos autos, infere-se que o autor foi vítima da má administração da empresa ré no que concerne ao seu sistema de prestação de serviço denominado Turbo-300 ou “Banda Larga”, porquanto, houve reiteradas reclamações por parte do autor que foi atendido por diversos funcionários daquela empresa com registros conforme documentos de fls. 57/61, ficando o débito indevido a cargo do demandante. E mais, agiu com negligência sem as cautelas devidas por uma concessionária do porte da ré ao enviar sucessivas faturas com cobranças bancária indevidas, de sorte a causar-lhe severos transtornos e constrangimentos.

A empresa ré, para arrimar sua tese de inexistência de dano, menciona textos jurisprudenciais, mas toda a argumentação apresentada se torna falaciosa, se não tem o cuidado de exaurir provas consistentes, olvidando, ademais, que ao juiz cabe julgar, consoante não somente o que foi alegado mas o que foi provado. Certamente que toda argumentação da defesa não afasta a responsabilidade da ré pelo fato narrado nos autos, em que patente a lesividade de sua conduta, principalmente pela desídia para com o consumidor, para quem a indenização seria o meio de amenizar o sofrimento moral e a dor experimentada por transtornos e contrangimentos impingidos ao autor.

Configurado está o dano moral, ante a inexistência da dívida, servindo os transtornos e constrangimentos impingidos ao autor por reiteradas cobranças por serviço assumidamente não prestado levado a efeito para demonstrar o desrespeito ao consumidor e a rejeição à proteção que lhe é conferida pela Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor. A empresa impôs constrangimento ao pretender receber de seu cliente valor que não lhe era devido caracterizando, assim, o dano moral, que envolve ofensa repercutida na esfera subjetiva da vítima, causando-lhe dor íntima, verdadeiro sentimento negativo.



Ao contrário do dano material, que deve ser cabalmente comprovado, a prova do dano moral, em casos com o dos autos, consiste no desconforto e abalo emocional provocados pela empresa de telefonia, ao promover sucessivas cobranças e suspensão dos serviços prestados por alegada falta de pagamento de valor indevido sem, contudo, tomar as providências necessárias e de pronto para sanar o constrangimento, indo além da cobrança, com a suspensão referida, expondo o autor a vexame, inclusive perante os funcionários da ré, pois o autor teve que tratar com diversos funcionários da ré (cf. fls. 57/61 e 74) sem contudo lograr êxito em solucionar a questão, tendo sido seus pedidos e reclamações ignorados pela demandada.

Nesse sentido, a jurisprudência deste TJDF, consignou:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. BRASIL TELECOM. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO POR TERCEIRO. INSCRIÇÃO NOS BANCOS DE DADOS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. OFENSA À IMAGEM E HONRA OBJETIVA. 1) A concessionária de serviços telefônicos deve fornecê-los de maneira adequada, eficiente e segura, sob pena de reparar o dano que causar, até porque é direito básico do consumidor a “efetiva” prevenção e reparação de dano. 2) Optando pela contratação de serviço via telefônica, sem que, para tanto, haja suficiente cautelas da operadora, a responsabilidade civil tem assento não só no Código de Defesa do Consumidor, como também na Teoria do Risco. 3) Realçadas as circunstâncias para o arbitramento judicial, e ainda considerando a reiteração do comportamento e situação econômica do agressor, resta justificado o valor. 4) Recurso conhecido e não provido.” (ACJ 2006.01.1.110837-7 – 2 Turma Recursal dos JECC – DJ 11.5.2007, p. 162).

Colhe-se também precedente julgado no Superior Tribunal de Justiça que, “*verbis*”, “a jurisprudência desta Corte está consolidada no sentido de que, na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, prevalece a responsabilização do agente por força do simples fato da violação, de modo a tornar-se desnecessária a prova do prejuízo em concreto, ao contrário do que se dá quanto ao dano material” (REsp 708.612/RO, Ministro CESAR ASFOR ROCHA, DJ 26.06.2006).

Em relação ao arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação. Com o propósito de evitar o arbítrio judicial, a jurisprudência tem explicitado critérios a serem seguidos, de forma tal que a condenação seja justa, evitando-se de um lado o enriquecimento sem causa justa e, de outro, a própria falta de reparação, encorajando as empresas a manterem práticas inescrupulosas na seara comercial, devendo o magistrado orientar-se pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida. concretizar o negócio. (...) *Apelação improvida à unanimidade.*” (APC 20040110307098, Desembargador NATANAEL CAETANO, DJ 13.10.2005).

O eminente Relator Desembargador NATANAEL CAETANO, ao manter a condenação de R\$ 15.000,00 por dano moral, ressaltou em seu voto para a APC 20040110307098 – DJ 13.10.2005 a reiteração da prática reprovada, cuja fundamentação ora adoto com a devida vênia, “*verbis*”:

“O caso em comento, clama com maior vigor pela observância da idéia de sancionamento do ofensor,



como meio de se fazer cessar a reiteração de casos futuros como este.

Neste aspecto, penso que o ofensor deve ter sempre em mente a preocupação de corrigir condutas negligentes como a narrada nos autos, visando não mais causar nenhum outro dano a quem quer que seja. Ou pelo menos tentar chegar nesse ideal, sem fazer crer que o pagamento de indenizações tenha lá suas compensações.

Evidentemente, não se pode permitir que o quantum arbitrado se revele como fonte de enriquecimento sem causa, a ponto de se considerá-lo parte do fenômeno da ‘indústria do dano moral’, que, a meu sentir, está muito longe disso.

Com essas ponderações, tenho que, a hipótese específica dos autos, reclama a manutenção do quantum arbitrado na instância a quo, não só porque se apresenta razoável, diante da expressividade econômica da empresa-apelante e da exposição injusta do apelado ao descrédito social, como também por conta de reiteradas práticas de condutas negligentes por parte da apelante, que, ao invés de corrigi-las, estão se multiplicando em inúmeros processos neste Tribunal, e abarrotando nossos juizados especiais.”

Nunca é demais lembrar que o injusto ou indevido protesto produz reação psíquica de profunda amargura e vergonha, que acarreta sofrimento interno, afetando-se a dignidade das pessoas de boa-fé. Aliás, a regra é a pessoa ser digna, independente do cargo ou posição social.

Vale assinalar que Caio Mário da Silva Pereira define dano moral como “qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária”, e prossegue sustentando que “abrange todo atentado à reputação da vítima... ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor próprio estético, à integridade de sua inteligência e suas afeições” (Responsabilidade Civil, de acordo com a Constituição de 1988, p. 54).

No estágio atual do desenvolvimento do Direito pátrio a reparação do dano moral deve se concretizar mediante o pagamento de certa quantia em reais, consistindo em atenuação ao sofrimento impingido, sendo tarefa árdua a tarefa do magistrado que fixa a verba pecuniária nessas lides.

Fixados tais balizamentos, tenho convicção que, na hipótese vertente, a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) está em perfeita sintonia com a finalidade da função judicante. Esclareça-se, por oportuno, que a quantia declinada na inicial é mera expectativa da parte ou até mesmo o limite de seu pedido.

A quantia retrocitada não se origina do acaso, mas, sim, do equacionamento da conduta culposa da empresa demandada, e a condição pessoal da demandante, tendo-se em vista que aquela causou-lhe grandes transtornos e constrangimentos, desvirtuando totalmente suas obrigações e responsabilidades à custa do sofrimento alheio.

Urge assinalar que a fixação de valor abaixo desse patamar, inexoravelmente, não teria o caráter preventivo e educador da jurisdição, no sentido de incutir nas grandes e médias empresas a necessidade de maior cuidado com o nome e a honra dos consumidores.



Diante do exposto, julgo procedente o pedido para condenar a empresa ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização pelo dano moral suportado pelo autor, incidindo juros legais de 1% ao ano e correção monetária a contar da publicação da sentença até o efetivo adimplemento, bem como determinar a nulidade do débito no valor de R\$ 79,90 (setenta e nove reais e noventa centavos), de veno a ré emitir nova fatura sem a cobrança do referido valor, eximindo-se, doravante, de encaminhar para a residência do autor tal cobrança indevida, sob penas legais. Por conseguinte, extingo o processo, com apreciação do mérito, com fundamento no artigo 269, I, do CPC.

Outrossim, condeno a ré nas despesas processuais, bem como nos honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, com suporte no artigo 20, § 3º do CPC.

Esclareça-se que o valor pleiteado não se presta à distribuição dos ônus da derrota, consoante entendimento do Tribunal.

Transitada em julgado, não havendo outros requerimentos, dê-se baixa e arquivem-se.

Publique-se. Registre-se e Intimem-se

Brasília – DF, quarta-feira, 29/08/2007 às 20h22.

Date Created

28/01/2008