



Empresa tem de comprovar que pedido de linha foi autorizado por cliente

A Brasil Telecom S.A. foi condenada a pagar indenização por danos morais de R\$ 10 mil a um homem que teve linha telefônica instalada em seu nome, em outro Estado, sem autorização e, conseqüentemente, teve o nome inscrito em órgãos de proteção ao crédito devido à inadimplência. A linha era usada pela ex-mulher do autor da ação e o pedido de instalação do número partiu de sua ex-cunhada. A 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Mato Grosso [decidiu](#) que cabia à empresa de telefonia comprovar que houve autorização para a instalação da linha.

Para o relator do recurso, desembargador Marcos Machado, a relação entre as partes é de consumo e deve ser resolvida sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, em que a versão do consumidor assume papel prevalente diante da presunção legal de veracidade. “O fornecedor tem o dever de examinar atentamente os documentos de identificação de pretensos consumidores, objetivando evitar a contratação não solicitada ou autorizada pelo consumidor. Portanto, é a apelada [*empresa*] que deveria demonstrar a regularidade dos serviços prestados e não o contrário”, afirmou.

O desembargador disse que a própria empresa de telefonia admite que o pedido de instalação foi feito por terceiros em nome do autor da ação. Destacou ainda que a empresa de telefonia deveria anexar o documento comprobatório da autorização, com assinatura e acompanhado de cópia do RG e CPF do solicitante, procedimento padrão segundo o declarado por sua representante legal. “Sem referida prova, a ação ou omissão do agente está caracterizada”, pontuou.

O relator frisou ainda que se não fosse instalada a linha telefônica, o homem não estaria com seu nome negativado e, conseqüentemente, sujeito ao débito questionado, declinando pela condenação ao pagamento de dano moral. Ele negou, porém, o valor do pedido: R\$ 90 mil. “O STJ recomenda que as indenizações sejam arbitradas segundo padrões de proporcionalidade, conceito no qual se insere a ideia de adequação entre meio e fim; necessidade-exigibilidade da medida e razoabilidade (justeza).”

Em primeira instância, o pedido foi negado pelo Juízo da 2ª Vara da Comarca de Água Boa (MT). O juiz presumiu que o homem deu autorização, uma vez que a usuária da linha era sua ex-esposa e o pedido pelo serviço foi feito pela ex-cunhada. “Os documentos juntados dão conta que seria muito pouco provável que a reclamada [*empresa*] teria instalado a linha telefônica senão a pedido do autor, isso porque a linha foi direcionada à residência dos parentes do pretendente, razão pela qual se descarta que terceiro desconhecido pudesse ter solicitado os serviços telefônicos em comento, utilizando-se dos documentos do autor, como, por exemplo, ocorre em outros casos de extravio de documentos pessoais”, afirmou o juiz.

O homem recorreu ao TJ-MT. Sustentou que não solicitou a instalação da linha telefônica no estado de Goiânia e não autorizou que outra pessoa o fizesse em seu nome.

O recurso foi julgado procedente. Preconizando o caráter educativo e reparatório, evitando que a indenização se converta em medida abusiva e exagerada, o desembargador fixou o valor da indenização



em R\$ 10 mil e determinou que os juros moratórios devam incidir a partir do evento danoso. O voto foi seguido pelos desembargadores Sebastião de Moraes Filho e Carlos Alberto Alves da Rocha.

Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MT.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

Date Created

29/12/2011