

## STJ decidirÃ; questÃes de telefonia que afetam direitos do consumidor



**Simone Magalhães**  
advogada

A atualidade é marcada pela presença de inovações que se aperfeiçoam a

todo instante. As relações pessoais e profissionais são facilitadas pela utilização dos serviços de telefonia e de internet, mas, infelizmente, os vícios e os defeitos deles oriundos acontecem em ritmo alarmante, indicando a necessidade de aprimoramento de medidas preventivas e reparatórias como um objetivo constante desse ramo de atividade.

O Poder Judiciário recebe, diuturnamente, número substancial de ações judiciais de consumidores que não obtiveram êxito nas tratativas administrativas, demonstrando certa relutância dos fornecedores em resolver até mesmo problemas simples. Nesse contexto, o Superior Tribunal de Justiça julgará, em breve, questões de extrema importância para as relações de consumo, partindo da análise do Recurso Especial Repetitivo 1.525.174/RS, em conformidade com os artigos 1.036 e seguintes do Código de Processo Civil.

A situação concreta sob apreciação se refere a recurso interposto por consumidora em face de acórdão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul proferido nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de cobrança cumulada com pedido de repetição do indébito, dano moral e responsabilidade civil contra empresa de telefonia, pela prática de conduta abusiva consubstanciada na alteração unilateral de contrato.

A sentença do juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando a nulidade da cobrança dos serviços não contratados e determinando a devolução em dobro dos valores exigidos indevidamente, não acolhendo, contudo, a reparação por dano moral.

O TJ-RS deu parcial provimento ao requerimento da empresa apelada para reconhecer que o prazo prescricional aplicável à espécie seria o de três anos, a contar do ajuizamento da ação, e determinar que a repetição do indébito ocorra de modo simples, pela não constatação de dolo ou culpa da operadora de telefonia, limitada aos valores que a autora comprovou ter pago com a juntada de faturas aos autos.

Com o regular trâmite do REsp, o relator identificou a questão de direito geradora de multiplicidade de demandas recursais, dividindo-a em tópicos [\[1\]](#) sobre os quais discorreremos brevemente.

Em primeiro lugar, a alteração unilateral de plano de franquia ou de serviços de linha fixa por parte da operadora configura prática abusiva, claramente coibida pelo ordenamento jurídico pátrio, fazendo surgir o dever de reparar os danos dela decorrentes, sejam eles materiais ou morais.

O caso fático sob análise revela patente descompasso entre o serviço originalmente contratado e aquele cobrado pela empresa de telefonia fixa, o que ocasionou a exigência indevida de valores, de maneira constante e reiterada, que se manteve mesmo após diversos contatos realizados pela autora solicitando o estancamento da prática irregular.

É manifesto que o consumidor, quando cobrado indevidamente por serviço não solicitado, experimenta sucessivos sentimentos que causam inquietação emocional derivada da sensação de impotência diante da situação provocada e perpetuada, de maneira consciente, pelo fornecedor. Essas condições impostas pelas operadoras que suscitam angústia, o temor de se tornar réu em ação judicial, a premente possibilidade de ter o nome incluído nos cadastros de proteção ao crédito e o natural receio de sofrer interrupção abrupta do serviço contratado, são circunstâncias que configuram ofensas que não podem ser consideradas apenas como um aborrecimento corriqueiro.

Quando o consumidor é submetido a transtornos como os narrados no recurso representativo de controvérsia, em que as práticas abusivas perpetradas pelo fornecedor dão ensejo a danos morais, é imprescindível que o seu reconhecimento se dê de forma presumida, ou seja, *in re ipsa*, circunstância em que a lesão é configurada pela própria existência do ato ilícito.

No tocante à discussão advinda do termo prescricional, parece-nos coerente o entendimento emanado pelo próprio STJ em recente julgamento [\[2\]](#), em que foi determinada a aplicação do prazo decenal definido no artigo 205 do Código Civil, diante da ausência de norma específica destinada à repetição de indébito. A aludida tese resultou de emprego análogo da solução conferida ao REsp 1.113.403/RJ, pautado no enunciado da súmula 412 [\[3\]](#) do STJ.

Prosseguindo, acreditamos que a análise do tópico relativo à possibilidade de repetição de indébito simples ou em dobro e, se em dobro, se prescinde, ou não, da comprovação de má-fé, é o que demanda mais atenção e preocupação, já que abre campo para discussão de um tema que sequer encontra amparo na doutrina e na legislação consumerista pátria.

Considerando que o parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor prevê somente três condições para a repetição do indébito em dobro (a cobrança deve ser indevida, efetivação do pagamento e ausência de engano justificável por parte do fornecedor), mostra-se incabível a necessidade de comprovação de má-fé como pressuposto para o ressarcimento de valores dentro do patamar legal.

Assim, não é plausível exigir que o consumidor, sujeito vulnerável perante o poderio econômico e contratual da prestadora de serviços de telefonia, receba o ônus de reunir elementos comprobatórios atestando que a empresa agiu motivada pela vontade deliberada de causar dano.

Infere-se apropriado que o STJ, diante da submissão da questão ao rito das demandas repetitivas, reafirme a verdadeira *mens legis* do CDC. Vincular a repetição do indébito em dobro à comprovação de má-fé ou culpa do prestador de serviço constituiria um retrocesso desmedido, e a sua exigência fere a sistemática da responsabilidade objetiva que subsidia toda a legislação consumerista.

Já no tocante à abrangência da repetição do indébito, considerando que a cobrança indevida foi motivada pelo próprio fornecedor, verifica-se que o ato de imputar somente ao consumidor a obrigação de apresentar documentos comprobatórios dos valores pagos, eximindo a empresa de tal responsabilidade, é uma interpretação que beneficia o ilícito.

Uma vez efetuada a cobrança indevida e a sua quitação, o alcance da repetição do indébito não deve se limitar aos pagamentos documentalmente comprovados pelo consumidor na fase instrutória, sendo possível a apuração do *quantum* em sede de liquidação de sentença, mediante apresentação de documentos pela prestadora de serviço, sob pena de se arbitrar montante final desvinculado da realidade.

Frente à extensão da problemática posta, conclui-se que a análise da questão afetada sob o rito dos recursos repetitivos demanda muita sensibilidade por parte dos julgadores.

Os serviços de telecomunicações desempenham papel de fundamental relevo para todos os setores da sociedade. Diante da sua essencialidade, bem como das profundas implicações que o julgamento poderá desencadear nas ações preventivas e/ou reparatórias das empresas, espera-se que a sistemática protetiva que fundamenta o CDC não seja maculada, mas reforçada. Imprescindível, portanto, que o STJ prestigie o escopo da legislação consumerista que contribui com o alcance de níveis cada vez mais consolidados de cidadania e desenvolvimento social.

[1] Questão afetada submetida a julgamento pelo rito dos recursos repetitivos:

- a indevida cobrança de valores referentes à alteração do plano de franquia / plano de serviços sem a solicitação do usuário, com o consequente pedido de indenização por danos morais, em contrato de prestação de serviços de telefonia fixa;
- ocorrência de dano moral indenizável, em virtude da cobrança de serviços advindos da alteração do plano de franquia / plano de serviços de telefonia fixa sem a solicitação do usuário, bem como, se configurado o dano, seria aplicável o reconhecimento "in re ipsa" ou a necessidade de comprovação nos autos;
- prazo prescricional incidente em caso de pretensão à repetição de valores supostamente pagos a maior ou indevidamente cobrados em se tratando de serviços não contratados de telefonia fixa advindos da alteração do plano de franquia / plano de serviços sem a solicitação do usuário, – se decenal (artigo 205 do Código Civil), trienal (artigo 206, § 3º, IV, do Código Civil) ou outro prazo;
- repetição de indébito simples ou em dobro e, se em dobro, se prescinde, ou não, da comprovação da má-fé do credor (artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor) ou da sua culpa (imprudência, negligência e imperícia);



---

– abrangência da repetição de indébito: se limitada aos pagamentos documentalmente comprovados pela autora na fase instrutória ou passível de o quantum ser apurado em sede de liquidação de sentença, mediante determinação à parte ré de apresentação de documentos.

[2] EREsp 1.515.546/RS, rel. ministra Laurita Vaz, Corte Especial, julgado em 18/5/2016, DJe 15/6/2016.

[3] Enunciado da Súmula 412 do STJ: “A ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto sujeita-se ao prazo prescricional estabelecido no Código Civil”.