



Apelação Cível nº 0841831-22.2017.8.15.2001. Oriundo da 7ª Vara Cível da Comarca da Capital.

Relatora: Agamenilde Dias Arruda Vieira Dantas

Apelante(s): Maria Alves da Silva.

Advogado(s): Américo Gomes de Almeida - OAB/PB 8.424.

Apelado(s): TNL PCS S/A.

Advogado(s): Wilson Sales Belchior - OAB/PB 17.314-A.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. EMPRESA DE TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA E INSCRIÇÃO DO NOME DA AUTORA NO SERASA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA EFETIVA CONTRATAÇÃO. RESSARCIMENTO, EM DOBRO, DOS VALORES INDEVIDAMENTE ADIMPLIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO. FIXAÇÃO DE *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA AOS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

A empresa demandada, ora recorrida, não se desincumbiu do ônus de provar que o serviço cobrado foi contratado pelo consumidor, trazendo aos autos apenas telas sistêmicas dos serviços que, em tese, teriam sido adquiridos pelo autora.

A inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito em razão de dívida inexistente provoca naturalmente agravos à honra do atingido e prejuízos à sua pessoa, gerando a inegável obrigação de indenizar os danos morais decorrentes.

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.



VISTOS, relatados e discutidos estes autos, acima identificado:

ACORDA a Primeira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em sessão ordinária virtual realizada, por unanimidade, DAR PROVIMENTO PARCIAL AO APELO.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por **Maria Alves da Silva**, em face da sentença proferida pelo Juízo da 7ª Vara Cível da Comarca da Capital, nos autos da Ação de Repetição de Indébito c/c Indenização Por Danos Morais e Pedido de Tutela de Urgência, em desfavor de **TNL PCS S/A**. (Id. 10659348).

Na peça inaugural, a promovente afirma que nunca foi cliente do demandado, porém em meados do mês de julho de 2017 foi surpreendida com a notícia de que seu nome estava inserto no SERASA, em virtude da parte ré ter solicitado a inscrição do nome da autora em seu cadastro. Aduz que procurou o balcão de serviços da parte promovida e foi informada que havia três contas em aberto referente a uma linha telefônica que não contratou. Desta forma, visando ter seu nome limpo, foi compelida a pagar as referidas faturas, mais ainda assim permaneceu com seu nome inserto no cadastro de inadimplentes (Id. 9668647).

Na sentença, o juiz *a quo* julgou: “**IMPROCEDENTE os pedidos formulados na inicial, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Condene a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor dado a causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC, observando-se as disposições do artigo 98, § 3º, do CPC.**” (Id. 9668778).

Em sede de razões recursais, a demandante pugna pelo provimento do apelo para reformar a sentença e julgar procedentes os pedidos formulados na peça vestibular, no que tange aos danos materiais e morais. (Id. 9668781).

Contrarrazões ofertadas pelo desprovimento do recurso. (Id. 9668785).

Instada a se pronunciar, a douta Procuradoria de Justiça, opinou pelo prosseguimento do recurso, sem manifestação de mérito. (Id. 11253005).



VOTO

O cerne da questão gira em torno da existência de dano material e moral, motivado por ação da apelada, na medida em que inscreveu o nome da apelante nos serviços de proteção ao crédito, em razão de dívida oriunda de relação contratual desconhecida.

Na exordial a autora esclarece que foi surpreendida com a inscrição do seu nome no serviço de proteção ao crédito, em decorrência de pendência financeira com a apelante, originário de prestação de serviço de telefonia.

Após análise dos pedidos, o Magistrado julgou-os improcedentes, nos seguintes termos: *Não vislumbro no caso em apreço elementos convincentes e aptos a acolher a pretensão da parte autora. Isto porque o débito em questão é do ano de 2013, as faturas, por sua vez, que deram ensejo à restrição cadastral, foram pagas no ano de 2017. Resta, pois, inegável que a restrição cadastral se traveste num exercício regular de direito, considerando-se que o pagamento das faturas ocorreram após 04 anos de vencimento.*” (Id. 9668778).

De início, esclareço que para o deslinde do caso, deve ser observada a incidência do Código de Defesa do Consumidor.

Também deve ser considerada a circunstância da apelada justificar, em um primeiro momento, que *“Insta salientar que os serviços aludidos foram ativos em acato à súplica do promovente, uma vez que não se consubstancia conduta padrão da promovida a ativação de serviços arbitrariamente.*” No segundo momento, discorre que *“todo e qualquer cadastro e habilitação deu-se após verificação inconspícua da procedência dos documentos apresentados, dados cadastrais pessoais fornecidos pelo solicitante, dentre os quais CPF, RG, filiação, etc.”*

Inobstante tais afirmações, seja pela primeira ou seja pela segunda hipótese, as assertivas não passaram de meras alegações, pois deixou de juntar documentos capazes a desfazer a narrativa da apelante, inclusive, sequer apresentou cópia da documentação pessoal do consumidor, dando margem a veracidade dos fatos articulados na exordial. Limitara-se, apenas, a apresentar telas do sistema da empresa nas quais constam referências a dados do consumidor, lançamentos e inadimplementos.

Ocorre que referidas telas, por serem de cunho unilateral, eis que elaboradas pela própria empresa, revelam-se inservíveis para comprovar a existência do débito atribuído a promovente, ora apelante, sobretudo em não havendo nos autos qualquer outro documento apto a fazê-lo, a exemplo de cópia do contrato relativo à linha telefônica.



Referendando o raciocínio acima declinado, precisamente no que atine à insuficiência probatória de simples telas do sistema informacional dos fornecedores de produtos e serviços submetidos à disciplina do CDC, vem se manifestando de modo pacífico a jurisprudência pátria, consoante denotam as seguintes ementas de julgamento:

“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, COM PEDIDO DE LIMINAR, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - INCLUSÃO DO NOME NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - ORIGEM DO DÉBITO NÃO DEMONSTRADA - DOCUMENTOS UNILATERAIS - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO - APLICABILIDADE DA SÚMULA 385 DO STJ. A mera apresentação de telas de sistema informatizado, desacompanhadas de quaisquer outras evidências acerca da formalização da relação jurídica entre as partes, não é suficiente para comprovar a existência da dívida, dado o caráter unilateral de tais documentos. Não demonstrada a origem do débito, deve ser reconhecida a ilicitude da conduta de incluir o nome do consumidor nos órgãos de restrição ao crédito. Inexistente dano moral quando verificados outros apontamentos em nome do consumidor e não demonstrado que eles estão sendo judicialmente questionados”. (TJMG Apelação Cível 1.000.18.126726-1/001. 13ª Câmara Cível, Rel. Des. Newton Teixeira Carvalho. Data de publicação: 08/02/2019)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO. CONTRATO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL NÃO FIRMADO. AUSÊNCIA DE PROVA DA RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES. EXIBIÇÃO DE TELAS DO SISTEMA INTERNO. DOCUMENTO UNILATERAL. FRAUDE. RISCO CRIADO E ASSUMIDO PELA EMPRESA DE TELEFONIA QUE SE BENEFICIA DA FACILITAÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO E CONSEQUENTE CAPTAÇÃO DE CLIENTELA. INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE PRUDÊNCIA. INSCRIÇÃO DO NOME DO AUTOR NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. CONDUTA ILÍCITA. DEVER DE INDENIZAR E DE EXCLUIR O NOME DO ROL DOS INADIMPLENTES. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NECESSIDADE DE OEDIÊNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. REFORMA DO DECISUM. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. - É ônus da Promovida comprovar a existência da relação contratual e a inadimplência do Autor. Contrato não juntado aos autos. Telas de sistema inseridas na peça de defesa não se prestam a fazer prova da contratação, tampouco da inadimplência do demandante. Art. 373, II, do CPC. Consequentemente, a Apelada não se desincumbiu do ônus da prova e a inscrição se mostra indevida. A inclusão indevida de nome em órgão de proteção a crédito configura dano moral “in re ipsa”, que prescinde de comprovação. Dever de indenizar. Montante pleiteado que se mostra elevado. Verba indenizatória que deve ser fixada com prudência. Provimento parcial do recurso”. (TJPB Apelação Cível nº 0002191-51.2015.815.0211. Rel. Des. Leandro dos Santos, j. em 16/05/2017).



“RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTENCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL. CONTRATAÇÃO NÃO DEMONSTRADA. TELAS SISTÊMICAS. COBRANÇA INDEVIDA CONFIGURADA. INVERSÃO DO ONUS PROBATÓRIO EM PROL DO CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO INDEVIDA OCORRENTE. AUSÊNCIA DE JUSTA CAUSA PARA O APONTAMENTO NEGATIVO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANOS MORAIS IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO DE R\$ 7.880,000 ADEQUADO AO USUALMENTE FIXADO PELAS TURMAS RECURSAIS CÍVEIS EM CASOS ANÁLOGOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO”. (Recurso Cível Nº 71005560750, Primeira Turma Recursal Cível, Relator: José Ricardo de Bem Sanhudo, 29/10/2015).

O que se vê, portanto, é a inexistência de prova contundente de que a dívida imputada a autora tenha sido decorrente da utilização de linha telefônica por parte da mesma.

Dessa forma, não demonstrada a existência de contrato entre as partes, a medida que se impõe é a declaração de inexistência da dívida, bem como o ressarcimento em dobro de todos os valores indevidamente pagos, nos moldes do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor que disciplina o seguinte:

“Art. 42 O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipóteses de engano justificável.”

Assim, uma vez esclarecidos esses pontos, anoto que os pedidos constantes na exordial encontram respaldo na norma disposta de direito privado, que prevê a responsabilidade civil, consubstanciada no dever de indenizar danos causados a terceiros, decorrente de conduta ilícita, em virtude de caracterizar violação da ordem legal com ofensa ao direito alheio e lesão ao respectivo titular, conforme dispõe o artigo 927 do Código Civil, *verbis*:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Logo, demonstrada a conduta inapropriada, pois, sem as devidas cautelas inscreveu o nome da apelada de dívida e contrato desconhecidos, como também não agiu no exercício regular do direito, surge o seu dever de indenizar a vítima pelos danos causados, a falha na prestação do serviço restou configurada.

Ademais, no concernente à prova do dano, em sendo dano moral puro, é dispensável a prova específica ou direta do abalo moral, pois que se trata de consequência inevitável do próprio fato (art. 944 do CC).



Sobre o tema, trago à colação os seguintes arestos:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL. RELAÇÃO CONSUMERISTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO NEGÓCIO JURÍDICO. DÍVIDA INEXISTENTE. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL EVIDENCIADO. FIXAÇÃO DO QUANTUM. OBSERVÂNCIA AO CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE E AO CARÁTER PUNITIVO E PEDAGÓGICO DA REPARAÇÃO. REFORMA DA SENTENÇA. PROVIMENTO DA APELAÇÃO. - A empresa de telefonia, na condição de fornecedora de serviços, responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação dos serviços, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. - **Incumbe a operadora de telefonia, diante da negativa da relação contratual pela consumidora, comprovar a celebração do negócio jurídico motivador do débito questionado, sendo certo que a apresentação de documentos produzidos unilateralmente, tal como telas extraídas do sistema informatizado da empresa, não é hábil para tanto.** - A inscrição indevida do em cadastro de mau pagador gera dano moral in re ipsa. - A indenização por dano moral, para fins atendimento do caráter punitivo e pedagógico, deve ser fixada segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade e observando-se, ainda, além das peculiaridades do caso concreto, a situação econômico-financeira da vítima e do ofensor.

(0800480-41.2016.8.15.0211, Rel. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho, APELAÇÃO, 4ª Câmara Cível, juntado em 06/12/2017)

Assim, diante da indevida anotação nos serviços de proteção ao crédito, oriundo de negócio não reconhecido pela apelante, forçoso reconhecer que a apelada agiu com culpa quanto à ocorrência do evento danoso.

Nesse contexto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao apelo da parte autora, para julgar procedentes os pleitos autorais, condenando a promovida em danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), e na devolução em dobro dos valores indevidamente pagos.

É como voto.

Presidiu a sessão o Excelentíssimo Desembargador Leandro dos Santos. Participaram do julgamento, além da Relatora, a Excelentíssima Doutora **Agamenilde Dias Arruda Vieira Dantas** (Juíza convocada para substituir a Exma. Desa. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti), o Excelentíssimo Desembargador **José Ricardo Porto** e o Excelentíssimo Desembargador **Leandro dos Santos**.



Presente à sessão a Representante do Ministério Público, Dra. Janete Maria Ismael da Costa Macedo, Procuradora de Justiça.

Sessão Virtual realizada no período de 13 à 17 de dezembro de 2021.

Juíza Agamenilde Dias Arruda Vieira Dantas

Relatora

G11

