



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

438

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0066928-95.2018.8.19.0001

Relator: Des. MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES

Apelante : MIRIAN DA COSTA RODRIGUES

Apelado : TELEFÔNICA BRASIL S.A.

**Apelação Cível. Concessionária de serviços de telefonia. Cobranças irregulares frequentes. Imposição de contatos para solução. Falha na prestação de serviços. Teoria do Desvio Produtivo. Dano moral.**

1. A causa de pedir se funda na prática reiterada pela ré de cobranças irregulares pelos seus serviços de telefonia celular, ensejando perda de tempo útil à autora como necessária a solução dos erros praticados pela ré.

2. Malgrado ausente o lançamento de restrição de crédito, a sucessão de cobranças irregulares obrigava a autora a contatos frequentes para reclamação, sempre atendidas.

3. A frequência das “soluções favoráveis à consumidora” longe da boa-fé que se exige nas relações de consumo, muito ao revés, representavam frequentes tentativas da empresa de cobrar valores descabidos, quem sabe exaurindo a consumidora e levando-o a desistir das reclamações para aceitar o que era cobrado. Não fosse e, decerto, já teria a ré resolvido o problema com a apresentação dos valores corretos desde a primeira reclamação.

4. A conduta da ré *in casu* repercute na esfera íntima da consumidora ao desrespeitá-la seguidamente com cobranças descabidas, advindo sentimentos impotência, revolta e indignação.

5. Soma-se a indvidiosa perda de seu tempo útil nas inúmeras tentativas de solução do problema, desviando-a de suas tarefas cotidianas, de sua vida em família, de seu trabalho, etc. em prol de solucionar erro a que não deu causa.

6. A Teoria do Desvio Produtivo vem sendo acolhida junto a esta Corte assim como ao STJ reconhecendo a ocorrência do dano moral quanto do desvio de seu tempo de vida para solucionar questões que lhe foram impostas pela má prestação de serviços, sobre as quais ele não deu causa.

7. Justo e adequado ao caso o valor de R\$2.000,00, a ser corrigido monetariamente a partir desta data, consoante súmulas 362 do STJ e 97 do TJERJ, e acrescido de juros legais desde a citação, na forma do art. 405 do C.C. e da interpretação a contrário senso das súmulas 54 do STJ e 129 do TJERJ, por se tratar de relação contratual, arcando ainda a ré com os ônus da sucumbência.

**8. Recurso provido.**

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos da **Apelação Cível nº. 0066928-95.2018.8.19.0001**, em que figura como apelante MIRIAN DA COSTA RODRIGUES, e como apelado(a) TELEFÔNICA BRASIL S.A.





**A C O R D A M** os Desembargadores que integram a Vigésima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto do relator. Decisão unânime.

Trata-se de ação indenizatória onde alega a autora, ora apelante, em síntese, que há 20 anos é cliente da ré, sendo usuária de serviços com plano pós-pago; que a partir de novembro de 2015 passou a ter que contestar os valores cobrados nas faturas, tendo em vista que estavam sendo cobrados a maior; que depois de todas as reclamações, as faturas eram ajustadas para o valor contratado; que em julho de 2016 houve um reajuste no valor da fatura, tendo sido feitas reclamações junto à Anatel e que, até agosto de 2016, ainda não haviam sido resolvidas; que fora avisada pelo SERASA de que seu nome encontrava-se incluído nos cadastros restritivos de crédito em relação às faturas de junho e julho de 2016, as quais a autora estava contestando; que após essa situação, achou por bem trocar seu plano pós-pago por um plano pré-pago, informando não ter tido mais problemas após tal atitude, pelo que requereu ao final a procedência do pedido com a condenação da ré pelos danos morais suportados.

A sentença proferida em e-fls. 505/507 julgou improcedentes os pedidos autorais por entender que inexistiu o lançamento de restrição de crédito ao nome da autora; que não comprovou a autora o fato constitutivo de seu direito; que malgrado havendo cobrança indevida, inexistente dano moral a ser indenizado; que a autora narra que ao contestar as faturas, estas eram corrigidas.

Apelou a autora apresentando suas razões às e-fls. 526/529 esperando ao final o provimento do recurso com a condenação da ré a indenização por dano moral com base em perda de tempo útil.

Contrarrazões apresentadas pela ré em e-fls. 541/548.

### **É O RELATÓRIO. VOTO:**

A causa de pedir se funda na prática reiterada pela ré de cobranças irregulares pelos seus serviços de telefonia celular ensejando perda de tempo útil à autora como necessária a solução dos erros praticados pela ré.

Reconhecendo o sentenciante a realização de sucessivas cobranças irregulares pela ré tal não ensejariam, no seu entender, dano moral indenizável vista a inexistência do lançamento de restrição de crédito ao nome da autoral.

Não se revela este o melhor entendimento, senão vejamos:

Como observado na inicial, as cobranças irregularmente apresentadas se sucediam com frequência, obrigando a autora a dispor de seu tempo em frequentes contatos com a ré na busca de solução.

A experiência comum mostra o qual desagradáveis são tais contatos em que, ao informar dados, alegar razões, aguardar transferências de um atendente a outro ou de um setor a outro, sem contar os eventuais “desligamentos acidentais” que obriga a novo contato, vê-se o consumidor indubitavelmente submetido a inegável transtorno.

A frequência das “soluções favoráveis à consumidora” longe da boa-fé que se exige nas relações de consumo, muito ao revés, representavam frequentes tentativas da empresa de cobrar valores descabidos, quem sabe exaurindo a consumidora e levando-o a desistir das reclamações para aceitar o que era cobrado.

Não fosse assim e, decerto, já teria a ré resolvido o problema com a apresentação dos valores corretos desde a primeira reclamação mas incrivelmente os erros sempre ocorriam em prol da empresa e nunca em prol do consumidor.

É cediço que o dano moral, constitucionalmente previsto, advém da violação ao direito da dignidade da pessoa humana, aí compreendidos o direito à honra, à imagem, ao nome, à intimidade, à privacidade, bem como qualquer outro direito da personalidade.

A conduta da ré *in casu* repercute na esfera íntima da consumidora ao desrespeitá-la seguidamente com cobranças descabidas, advindo sentimentos impotência, revolta e indignação.

Soma-se a isso a indubitosa perda de seu tempo útil nas inúmeras tentativas de solução do problema, desviando-a de suas tarefas cotidianas, de sua vida em família, de seu trabalho, etc. em prol de solucionar erro a que não deu causa.

A Teoria do Desvio Produtivo vem sendo acolhida junto a esta Corte merendo destaque, acerca do tema, este trecho do excelente julgado da lavra do Des. Alcides da Fonseca Neto, *in verbis* :

*“(...)Merece destaque, nesse ponto, que o desperdício de seu tempo vital, suporte implícito da existência humana, bem jurídico-constitucional, demonstra de modo inequívoco não só a lesão ao seu direito da personalidade, como também a obrigação de a ré-apelada em reparar o dano temporal, espécie de dano moral, especialmente quando se constata que o autor-apelante deixou de desempenhar suas atividades existenciais, como trabalhar, descansar ou cuidar de si mesmo (direitos fundamentais), em razão do ato lesivo cometido pela apelada.*

*Ao agir de tal forma, portanto, o fornecedor obrigou o consumidor a aceitar pacatamente os prejuízos advindos dos problemas de consumo – em franca renúncia aos seus direitos enquanto consumidor – ou a desviar seu tempo de vida para solucionar questões que lhe foram impostas pela má prestação de serviços, sobre as quais ele não deu causa, nem teve qualquer ingerência.(...)”*

(Apelação Cível 0026772-35.2018.8.19.0205, Rel. Des. Alcides da Fonseca Neto, Julgamento 05/08/2020, Vigésima Quarta Câmara Cível, fls. 08)

No mesmo sentido:

*ENERGIA ELÉTRICA - TOI ILEGAL - COMPROVAÇÃO DE QUE O MEDIDOR ANTERIOR NA DATA DA INSPEÇÃO ENCONTRAVA-SE COM DEFEITO PELA PRÓPRIA RÉ - DANOS MORAIS - DESVIO PRODUTIVO* *Apelação. Sentença que acolheu os pedidos autorais. Apela a ré. Falha na prestação do serviço configurada, já que comprovado que o medidor anterior antes da troca pelo novo na data 28.07.2017 encontrava-se com defeito fato que foi comprovado pela própria ré na inspeção do dia 30.12.2016 quando da lavratura do TOI. Procedimento efetivado de forma unilateral sem a realização de perícia técnica. Ausência de presunção de legitimidade do TOI. Prática abusiva e arbitrária da ré. Declaração de inexistência da multa originada do TOI. Danos morais configurados e mantidos no valor originário de 3.000,00. Autora foi cobrada indevidamente por uma suposta dívida tendo que se socorrer ao Judiciário a fim de ter seu direito reconhecido. RECURSO DESPROVIDO.*

**(Apelação cível 0025135-74.2017.8.19.0014 Des(A). Natacha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira - Julgamento: 03/09/2020 - Vigésima Sexta Câmara Cível)**

Assim também entendeu o STJ como se vê no julgado abaixo da lavra da Min. Nancy Andrighi no REsp 1737412 / SE :

*RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.*

*1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.*

2. *Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73.*
3. *O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.*
4. *O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.*
5. *O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.*
6. *No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.*
7. *O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.*
8. *O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.*
9. *Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.*
10. *Recurso especial provido.*

**(REsp 1737412 / SE, Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, Julgamento 05/02/2019, DJe 08/02/2016)**

Diante do dano moral que reclama reparação, a questão acerca da fixação do *quantum* impõe necessária a aferição de critérios indicados pela doutrina e jurisprudência, dentre eles a capacidade econômica das partes, o objetivo compensatório ao que se acresce um componente pedagógico-punitivo que visa inibir novas condutas lesivas, impondo uma postura da empresa adequada aos ditames da





norma consumerista mas sem descambar para o enriquecimento ilícito, transformando a reparação em “premiação” do lesado.

Observados tais aspectos, justo e adequado ao caso o valor de R\$2.000,00 (dois mil reais).

Tal valor deve ser corrigido monetariamente a partir desta data, consoante ao que expressam as súmulas 362 do STJ e 97 do TJERJ, e acrescido de juros legais desde a citação, na forma do art. 405 do C.C. e da interpretação a contrário senso das súmulas 54 do STJ e 129 do TJERJ, por se tratar de relação contratual.

Deve a ré arcar com as despesas processuais assim como honorários advocatícios ao patrono da autora no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da condenação.

Assim, ante o exposto, voto no sentido de **DAR PROVIMENTO** ao recurso apresentado para reformar a sentença recorrida e condenar a ré a pagar à autora o valor de R\$2.000,00 (dois mil reais) a título de indenização por dano moral, corrigido monetariamente a partir desta data e com juros legais desde a data da citação, ambos até a data do efetivo pagamento, arcando a ré com as despesas processuais assim como honorários advocatícios ao patrono da autora no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da condenação.

Rio de Janeiro, 21 de outubro de 2020.

**MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES**  
DESEMBARGADOR RELATOR