



ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Manaus
Juízo de Direito da 10ª Vara do Juizado Especial Cível

Processo nº: 0606425-87.2016.8.04.0020

Requerente: [REDACTED]

Requerido: Telefônica Brasil S/A

SENTENÇA

Vistos, etc.

Relatório dispensado, nos termos do art. 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por [REDACTED] em face de Telefônica Brasil S/A, sob a alegação de que o autor teria sido ofendido com a grafia de seu nome, em faturas de telefonia móvel que lhe foram enviadas pela empresa requerida, como sendo "[REDACTED] FRAUDADOR VER NOTAS NGIN".

Narra o requerente, em resumo, que durante 6 (seis) meses recebeu em sua residência faturas de cobrança do serviço de telefonia móvel, emitidas pela operadora de telefonia ré, com grave ofensa moral, porquanto dos referidos documentos constava, no lugar em que deveria estar o nome do autor, a inscrição acima mencionada.

Informa que ao consultar o seu perfil no sítio eletrônico da requerida, verificou que o seu nome estava grafado da mesma forma, fato que o levou a concluir que não se tratava de mero erro de impressão, e sim que seu cadastro no banco de dados da operadora demandada havia sido realizado com a referida ofensa.

Aduz que desde o recebimento da primeira fatura até a propositura da ação empreendeu diversas ligações telefônicas, solicitando, amigavelmente, a retificação de seus dados, sem sucesso, e que em razão disso ajuizou a presente demanda.

Em sua peça de resistência, a requerida cingiu-se a sustentar a ausência de comprovação dos danos morais, não controvertendo as alegações autorais acerca da existência do evento danoso, tendo apresentado argumentos defensivos genéricos,



ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Manaus
Juízo de Direito da 10ª Vara do Juizado Especial Cível

inclusive no que toca à ausência de culpa e à culpa de terceiros, que atribui a funcionários seus.

De início, observo que a relação jurídica travada entre as partes possui, indiscutivelmente, natureza consumerista e, sendo assim, aplica-se à espécie o teor do art. 14, §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe que o fornecedor somente não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou que a culpa pela falha em sua prestação é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse contexto, não merece prosperar a alegação de que o cadastro de clientes é realizado por funcionário e não se confunde com o serviço prestado pela ré, isto porque, como é cediço, a empresa responde por todos os atos praticados pelos seus prepostos, sendo certo, de igual modo, que a atividade de examinar os documentos apresentados para cadastro de consumidores compete à requerida, respondendo esta por eventuais danos a eles causados, de forma objetiva, ou seja, sem a necessidade de comprovação de culpa.

Ademais, na medida em que a sociedade ré não impugnou especificamente a alegação de envio de faturas ao endereço residencial do autor com a expressão ofensiva nelas contida, tal fato restou incontroverso, impondo-se aferir, tão somente, se o episódio autoriza o reconhecimento dos danos morais afirmados na inicial, bem como do consequente dever de indenizar.

Sobre o tema, há de se registrar que a indenização por danos morais é constitucionalmente assegurada como forma de dar proteção à honra, à intimidade e à privacidade, nos termos do art. 5º, incisos V e X, da Carta Política Federal de 1988. Complementando o regramento constitucional, reza o Código Civil:

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.

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



ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Manaus
Juízo de Direito da 10ª Vara do Juizado Especial Cível

São danos morais os acontecidos no plano da subjetividade, ou no campo valorativo da pessoa na sociedade, afetando os aspectos mais íntimos da personalidade humana, ou o de sua reputação pessoal no meio em que convive.

Dada a sua subjetividade e falta de critérios objetivos para a comprovação de sua ocorrência, a existência do dano moral é vinculada à gravidade do fato que lhe deu origem, conforme doutrina e jurisprudência pátrias:

Quanto à prova, a lesão ou dor moral é fenômeno que se passa no psiquismo da pessoa e, como tal, não pode ser concretamente pesquisado. Daí porque não se exige do autor da pretensão indenizatória que promova o dano extrapatrimonial. Cabe-lhe apenas comprovar a ocorrência do fato lesivo, de cujo contexto o juiz extrairá a idoneidade, ou não, para gerar dano grave e relevante, segundo a sensibilidade do homem médio e a experiência da vida. (THEODORO JÚNIOR, Humberto. Dano moral. 5. ed. atual. ampl. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2007, p. 09

Os bens morais são próprios da pessoa, de foro íntimo. Os transtornos, os abalos de crédito, a desmoralização perante a comunidade em que vive, não precisam ser comprovados por testemunha nem por documento. Resultam naturalmente do fato, não sendo exigível a comprovação de reflexo patrimonial do prejuízo. Esse dano deve ser reparado, ainda que essa reparação não tenha caráter ressarcitório, e sim, compensatório (TRF, 1ª Reg., Ap. 1997.01.00.042077-1, 3ª T., Rel. Juiz TOURINHO NETO, ac. 25.11.1997) (grifos meus)

No caso epigrafado, tenho que o dano moral advém do uso de vocabulário ofensivo ao demandante, com o emprego de expressão nitidamente injuriosa, por parte da empresa requerida, fato que, a meu sentir, ultrapassa em muito a esfera da mera contrariedade cotidiana, própria da vida em sociedade.

No mesmo sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. OFENSA PESSOAL EM FATURA TELEFÔNICA. DANO MORAL INDENIZÁVEL. A situação vivenciada pela parte autora transbordou a esfera dos dissabores inerentes à vida em sociedade, considerando-



ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Manaus
Juízo de Direito da 10ª Vara do Juizado Especial Cível

se, utilização de linguajar de baixo calão e ofensa à consumidora em fatura telefônica. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO E DERAM PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO. (Apelação Cível Nº 70064804743, Décima Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Paulo Sérgio Scarparo, Julgado em 11/06/2015).

Com efeito, o fato narrado na peça de ingresso, de tão inusitado, chega a causar perplexidade, máxime porque praticado no âmbito de umas das maiores empresas de telefonia do país, de quem se deve esperar, exatamente por essa condição, condutas permanentemente voltadas ao respeito no trato com os seu clientes, não sendo razoável aceitar, sob qualquer ponto de vista, que ao consumidor seja dispensado tratamento tão ofensivo e inadequado, o que denota gravíssima falha na prestação do serviço, a ensejar o reconhecimento de dano extrapatrimonial indenizável.

Não se perca de vista, ainda, que o requerente logrou demonstrar o envio de ao menos três faturas de telefonia contendo a expressão "[REDACTED] FRAUDADOR VER NOTAS NGIN", restando claro, assim, a reiteração da conduta danosa, por parte da empresa demandada, motivo por que estão sobejamente evidenciados o constrangimento e a humilhação experimentados pelo autor, o que recomenda a procedência da pretensão indenizatória por ele deduzida.

No que respeita ao *quantum* indenizatório, é assente na jurisprudência e doutrina pátrias o entendimento de que a indenização por danos morais possui uma dupla finalidade: a compensatória, buscando suprimir, ainda que de forma imperfeita, a dor, a angústia e o gravame injustamente suportados; e a de coibir a reiteração da prática ofensiva, *in verbis*:

"O mal causado à honra, à intimidade, ao nome, em princípio é irreversível. A reparação, destarte, assume o feito apenas de sanção à conduta ilícita do causador da lesão moral. Atribui-se um valor à reparação, com o duplo objetivo de atenuar o sofrimento injusto do lesado e de coibir a reincidência do agente na prática de tal ofensa, mas não como eliminação



ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Manaus
Juízo de Direito da 10ª Vara do Juizado Especial Cível

4

mesma do dano moral". (THEODORO JÚNIOR, Humberto. Curso de Direito Processual Civil – Vol I. 41ª ed. Editora Forense - 2013) (grifos meus)

Comprovado o dano, o *pretium doloris* deve ser mensurado pelo juiz, a quem cabe, "*de acordo com o seu prudente arbítrio, atentando para a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, estimar uma quantia a título de reparação pelo dano moral*", pois "*se o juiz não fixar com prudência e bom senso o dano moral, vamos torná-lo justo e insuportável*". (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 7. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2007, p. 88 e 89).

A decisão em relação ao valor a ser arbitrado para a quantificação do dano deve se basear nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, pois a indenização, conforme afirmado alhures, tem caráter punitivo contra o autor do dano, mas não pode ser fonte de enriquecimento para a vítima. Sérgio Cavalieri Filho é pontual quanto ao tema:

"O princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral deve arbitrar uma quantia que, de acordo com seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes. (...)

Em conclusão, após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom-senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido". (Op. Cit., p. 90 e 91) (grifos meus)



ESTADO DO AMAZONAS
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Manaus
Juízo de Direito da 10ª Vara do Juizado Especial Cível

5

Assim, levando-se em consideração que os constrangimentos e aborrecimentos suportados pelo autor em muito ultrapassam a normalidade, tendo indiscutível repercussão pessoal, entendo que uma indenização a título de danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) é suficiente para confortar o abalo por ele injustamente sofrido, bem como para desestimular a conduta indiligente da ré.

Forte nessas razões, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, julgo parcialmente procedente o pedido inicial para condenar a empresa requerida ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária (INPC) e juros moratórios de 1% a.m., ambos com marco inicial a partir do arbitramento.

Deixo de condenar a parte requerida ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, escudando-me na primeira parte do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

P. R. I. C.

Manaus, 22 de setembro de 2017.

Alexandre Henrique Novaes de Araújo

Juiz de Direito