

Órgão 7ª Turma Cível

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0708820-42.2021.8.07.0007

APELANTE(S) _____

APELADO(S) CLARO S.A.

Relatora Desembargadora LEILA ARLANCH

Acórdão Nº 1411345

EMENTA

CIVIL. PROCESSO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INTERNET. TV A CABO. SUSPENSÃO DO SERVIÇOS. COBRANÇA INDEVIDA. VEXATÓRIA. EXCESSO DE LIGAÇÕES. DANOS MORAIS. DEVIDOS. ÔNUS DA PROVA. ART. 373, II CPC. SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE.

1. Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória ajuizada por consumidora que suspendeu serviços de internet e televisão a cabo, porém, recebeu boletos de cobrança e demasiadas ligações de cobrança destes.
2. Conforme determina a Resolução 632/2014 da ANATEL em seu artigo 95 é proibida a cobrança de valores quando os serviços estiverem suspensos; razão pela qual foram declaradas inexistentes a dívida buscada pela empresa ré.
3. O recebimento de demasiadas ligações em horário comercial ou não caracteriza o abuso do direito de cobrar, porque constrange o consumidor em suas relações de trabalho, descanso e lazer, ultrapassando a esfera do mero aborrecimento.
4. Nesse passo, estando presentes os elementos estruturantes da responsabilidade civil, a empresa deverá indenizar a vítima por danos morais experimentados, cujo valor será fixado lastreado no princípio da proporcionalidade e razoabilidade.
5. Apelo provido.



ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 7ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, LEILA ARLANCH - Relatora, GISLENE PINHEIRO - 1º Vogal e CRUZ MACEDO - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Desembargadora GISLENE PINHEIRO, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PROVIDO. UNANIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 31 de Março de 2022

Desembargadora LEILA ARLANCH
Relatora

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória ajuizada por _____ em face de CLARO S.A.

Em sua inicial, a autora sustenta que contratou a prestação de serviços de internet e TV à cabo da ré e, posteriormente, em razão da má qualidade dos serviços prestados em 21/01/2021 a autora solicitou o cancelamento do contrato; o que não pode ser realizado no momento devido a existência de fidelidade prevista até o mês de março de 2021. Sendo-lhe concedida a suspensão dos serviços conforme determina a Res. 426/05 da Anatel. Ocorreu que, apesar da paralisação dos serviços, foram encaminhadas cobranças nos meses de março, abril e maio, nos valores de R\$93,92, R\$91,21 e R\$79,04, respectivamente. Assevera que após o recebimento das faturas entrou em contato com a ré e esta informou que não havia pedido de cancelamento ou suspensão dos serviços, mesmo seus aparelhos não estando funcionando desde a data do pedido. Afirma que tem recebido muitas ligações de cobrança, no dia 11/05/2021 foram 25 ligações, no dia 15/02/2021 forma 32 ligações, 19/05/2021 foram 55 ligações e no dia 20/05/2021 foram 60 ligações. Ao final, pugna pela procedência dos pedidos consistentes na tutela antecipada para obrigação de não fazer para cessar as ligações, com estipulação de multas; confirmação da tutela, a declaração de inexistência dos débitos cobrados e a condenação da ré para indenizá-la em R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) a título de danos morais (ID 32850691).

Em sentença, o Magistrado *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos, confira-se o dispositivo:

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, tão-somente para declarar a inexistência da dívida imputada à autora e referente aos serviços prestados no período compreendido entre 21/01/2021 e 31/03/2021.

Ante a sucumbência mínima da ré, CONDENO a autora ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatício, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC/2015, ressalvado o benefício do artigo 98, §3º, do CPC.

Por fim, declaro encerrada a fase cognitiva deste processo, com resolução de mérito, consoante a regra do artigo 487, inciso I, do CPC/2015 (ID 32850729).



A autora apela alegando, em síntese, ser cabível a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos morais, decorrente do abuso de direito de cobrança, de uma dívida inexistente, previsto no artigo 187 e 6º, I do Código de Defesa do Consumidor. Afirma que as ligações a constrangeram no trabalho e interferiram em seu descanso e lazer (ID 32850732).

Ausente o preparo, face a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita (ID 32850707).

Contrarrazões (ID 32850745).

É o relatório.

VOTOS

A Senhora Desembargadora LEILA ARLANCH - Relatora

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursais, conheço do apelo.

Conforme relatado, cuida-se de apelação interposta pela parte autora em face da sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos pela recorrente, excluindo da condenação o pedido indenizatório.

Em suas razões, a apelante afirma que o apelado abusou de direito de cobrança ao ligar para autora mais de 50 vezes ao dia, o fato lhe rendeu transtornos no trabalho, afetando seu desempenho e atrapalhando seu descanso e lazer (ID 32850732).

Não havendo preliminares ou prejudiciais, passa-se ao exame do mérito consistente na análise da existência de responsabilidade civil da ré sobre a cobrança exagerada de débito que fora declarado inexistente.

De início, cabe ressaltar que a presente demanda versa sobre relação de consumo envolvendo, de um lado, consumidora e, de outro, empresa de prestação de serviços de internet e televisão a cabo, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC.

I. DA CONFIGURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE E DO DEVER DE INDENIZAR

Inicialmente a autora-apelante afirma ter havido violação aos seus direitos da personalidade, consistente no abuso de direito, considerando que a apelada telefonou mais de cem vezes em três dias para autora cobrando débitos, que, inclusive, foram considerados inexistentes.



A Anatel, ao dispor sobre o tema, não limita o número de vezes que o consumidor pode ser notificado da mora, conforme se infere das previsões contidas nos artigos 91 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução 632/2014, *verbis*:

Art. 91. A notificação ao Consumidor deve conter:

- I - os motivos da suspensão;
- II - as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato;
- III - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,
- IV - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

Segundo a apelante, houve infringência ao artigo 187 do Código Civil, consiste no abuso de suposto direito do apelado em cobrar.

Ocorre que, segundo a Resolução 632/2014, artigo 95 *é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão total*, razão pela qual a apelada não poderia estar cobrando a apelante.

Nesse passo, as alegações são capazes de alterar a sentença imposta pela instância prima, eis as razões:

Cumprir destacar que o caso dos autos se subsume às leis consumeristas, mais especificamente o artigo 14, caput, e parágrafos do Código de Defesa do Consumidor. Dispõe o artigo:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Quanto à responsabilidade do réu, o Código Civil adotou a teoria do risco do empreendimento em que todo aquele que exerce alguma atividade no mercado tem o dever de responder, independentemente de culpa ou má-fé, pelas falhas nos serviços e bens oferecidos (arts. 186 c/c 927 do CC).

Ademais, a jurisprudência do c. STJ possui entendimento pacífico no sentido de que a responsabilidade civil das empresas em decorrência da má prestação de serviços é regulada pela Lei 8.078/90.

Logo, para a responsabilização da empresa, não há necessidade de demonstração da culpa do fornecedor do serviço, exigindo, tão somente, a prova da conduta comissiva ou omissiva da empresa, o dano e o nexo de causalidade entre uma e outra.

No caso concreto, a autora trouxe como prova os *prints* de seu celular demonstrando as ligações que teriam realizado cobrança, números que não foram contestados pelo réu, o qual se limitou a dizer que não tinha certeza que tais cobranças seriam dele, pois a autora possui outras dívidas (ID 32850699 a 32850702).

Nesse contexto, as circunstâncias da falha do serviço prestado pela empresa ré constituem-se causa suficiente para ocasionar abalo emocional operado e devida a indenização moral pretendida, pois a



autora sequer deveria ter recebido os boletos de cobrança, haja vista que o serviço estava suspenso, conforme determina o artigo 95 do CDC.

O ônus do consumidor, nesses casos, cinge-se em provar a falha na prestação do serviço, o que nos autos restou plenamente caracterizado. Ressalta-se que todas as vezes que as peculiaridades do caso, por sua normalidade, probabilidade e verossimilhança, façam presumir a culpa do réu, invertem-se os papéis e a este compete provar a inoccorrência de culpa de sua parte, para ilidir a presunção em favor da vítima.

Resta, portanto, patente a obrigação de indenizar, uma vez que não se desincumbiu a empresa apelada do ônus de fazer a contraprova do fato constitutivo do direito da autora.

Ao oposto, a empresa apelada não trouxe qualquer prova que se contraponha às trazidas pela autora, deixando de demonstrar a inexistência do nexo causal ou qualquer excludente de responsabilidade, valendo-se tão somente de meras afirmações.

Assim, considerando a vulnerabilidade do consumidor mostram-se aceitáveis, críveis, e, portanto, verossímeis, diante da realidade fática, as alegações da autora, que juntou aos autos as provas possíveis comprovando a contratação dos serviços pela apelada, a qual também não foi negada pela ré, e o nexo de causalidade através dos boletos encaminhados e as ligações para o celular da autora cujos números não restou provado que não seriam de preposto da empresa ré.

O entendimento de modo diverso possibilita às empresas que utilizam prepostos para efetivar a cobrança de continuar realizando a prática de intimidação exacerbada; não havendo como o consumidor efetivar a prova do desconforto se não através das ligações recebidas.

II. DO DANO MORAL – QUANTUM

Relativamente ao dano moral, restou devidamente demonstrados todos os pressupostos necessários à responsabilização civil objetiva perquirida, quais sejam: a) o ato ilícito, consistente no vício de qualidade da prestação de serviços a cargo da companhia aérea; b) os danos, consubstanciados nos transtornos causados à vida da autora de ser perturbada com centena de ligação sobre um débito que não existia; c) o nexo de causalidade entre a conduta ilícita imputável à ré e os danos experimentados pela demandante; e d) a imputabilidade, haja vista a inexistência de qualquer das excludentes de responsabilidade previstas no Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, reconhecida a existência do dano moral, impõe-se a sua quantificação.

Na fixação da indenização, utilizando-se do método bifásico, o julgador deve considerar o nexo de causalidade, os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado.

O ressarcimento deve possuir caráter pedagógico do agente, devendo ser arbitrado de forma justa, observada a gravidade da ofensa, e hábil a configurar um desestímulo à conduta do ofensor, considerando-se as condições sociais e econômicas das partes envolvidas.

Ao arbitrar o valor dos danos morais, deve-se considerar as circunstâncias dos fatos, a extensão do dano sofrido e as condições dos agentes causadores, estabeleceu montante adequado para os fins a que se propõe a pretendida indenização.

Por esses motivos e, em homenagem aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, pautando a fixação pelo grau de reprovabilidade da conduta, a sua repercussão na esfera íntima do ofendido, ao



caráter educativo, e à capacidade econômica das partes, impõe-se a reforma da quantia fixada, a título de danos morais, para o importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a qual melhor atende às peculiaridades do caso concreto.

De mais a mais, é preciso lembrar que a fixação dos danos morais não pode necessariamente significar enriquecimento sem causa, conforme determina o artigo 884 do Código Civil, para o requerente e muito menos empobrecimento para quem vai pagá-lo.

Nessa linha, trago à colação recentes arestos do e desta Corte de Justiça:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. LIGAÇÕES INCESSANTES. COBRANÇA INDEVIDA. FEITA EM NOME DO AUTOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REDUÇÃO DO VALOR. INVIABILIDADE. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

I - Aplica-se ao caso os comandos da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor -, artigos 2º e 3º, uma vez que as partes se enquadram, respectivamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor.

II - A insistência da cobrança e o exagero no número de contatos, mesmo depois de o consumidor manter contato para não mais receber chamadas e etc., no caso concreto dos autos, traduz em ofensa ao direito da personalidade, haja vista retirar a paz da pessoa, dando lugar à indenização por danos morais. Assim, resta configurada a realização de cobrança vexatória (art. 42 do CDC). (Acórdão n.1076053, 07352703420178070016, Relator: EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Julgamento: 21/02/2018, Publicado no DJE: 26/02/2018. (Acórdão n.1099100, 20140111167724APC, Relator: JOÃO EGMONT 2ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 23/05/2018, Publicado no DJE: 28/05/2018. Pág.: 352/375)).

IV - O valor arbitrado na sentença, de R\$4.000,00, se situa dentro da razoabilidade, podendo até ser considerado módico por causa da grande insistência da parte ré. Além do mais, se mostra proporcional e não causa enriquecimento à parte autora.

V - No que se refere aos juros na correção do valor da condenação, o dispositivo da sentença a este respeito não merece qualquer reparo e não se pode olvidar que a controvérsia entre as partes era de natureza contratual. (REsp 1728068/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/06/2018, DJe 08/06/2018)". VI - Recurso conhecido e não provido.

(Acórdão 1104513, 07012179020188070016, Relator: JOÃO LUÍS FISCHER DIAS, Relator Designado: ARNALDO CORRÊA SILVA Segunda Turma Recursal, data de julgamento: 20/6/2018, publicado no DJE: 27/6/2018. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE AFASTADA. INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA. COBRANÇA INDEVIDA E VEXATÓRIA. LIGAÇÕES INCESSANTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REDUÇÃO DO VALOR. INVIABILIDADE. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c pedido de obrigação de não fazer e indenização por danos morais, cujos pedidos foram julgados procedentes.

2. As rés apresentaram recurso nominado, tempestivos e regulares. As contrarrazões foram apresentadas. 3. Em seu recurso, a primeira requerida arguiu preliminar de ilegitimidade passiva, porque representa os interesses do banco credor e, no mérito, a inexistência de responsabilidade pelo



mesmo motivo, pois presta serviço para o banco como mandatária e de acordo com as informações repassadas pela instituição credora. Ademais, ponderou que ao entrar em contato com o devedor e uma vez identificado que não se trata de um telefone de contato válido, o registro de ligação efetuada para o número e imediatamente bloqueado no sistema interno da empresa com o status de inválido. Por fim, alegou que as ligações e/ou SMS enviados, mesmo não sendo direcionadas ao titular da obrigação, por si só, não geram os danos morais alegados e, no caso, não houve dano moral, mas mero aborrecimento. Subsidiariamente, requereu a redução do quantum arbitrado a título de danos morais.

3. A segunda requerida afirmou que as cobranças derivaram de contrato de empréstimo válido, daí que não houve cobrança ilícita ou vexatória, inexistindo dano moral no caso.

4. Aplica-se ao caso os comandos da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor -, artigos 2º e 3º, uma vez que as partes se enquadram, respectivamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor.

5. Preliminar de ilegitimidade. O artigo 7º, parágrafo único, do CDC, preceitua que todos os participantes da cadeia de fornecimento de serviços respondem solidariamente pela reparação de eventuais danos causados ao consumidor, razão pela qual a empresa terceirizada que realizou as ligações para a cobrança do débito é parte legítima para compor o polo passivo. Preliminar afastada.

6. No sistema de distribuição do ônus da prova previsto pelo Código de Processo Civil, cabe ao autor comprovar os fatos constitutivos do seu direito e ao réu os fatos desconstitutivos, modificativos, extintivos e impeditivos da pretensão inicial (art. 333, CPC). Tratando-se de relação de consumo, é possível a inversão do ônus da prova, quando verossímil a alegação ou demonstrada a hipossuficiência do consumidor (art. 6º, inciso VIII, CDC) ou opera-se ope legis em se tratando de fato do produto ou do serviço (art. 12, § 3º, e art. 14, § 3º, do CDC).

7. No caso concreto, cabia ao banco credor trazer aos autos cópia do contrato de empréstimo devidamente assinado, o que não o fez. Irreparável a sentença que declarou a inexistência do débito.

8. Consta dos autos que o autor recebeu diversas ligações e mensagens de cobrança da empresa Flex (1ª re), acerca de supostas dívidas contraídas por terceiro desconhecido perante o Banco Itaú. Tais ligações ocorreram diversos meses ao longo do ano de 2018 de forma insistente. Em um único dia, 31 de agosto de 2018, o autor recebeu 12 (doze) ligações da empresa nos seguintes horários: 8h07min, 8h48min, 9h32min, 10h09min, 10h24min, 10h52min, 11h30min, 12h26min, 12h50min, 14h19min, 14h42min, 15h07min, ou seja, em um período de 7 (sete) horas, recebeu incessantes 12 ligações, praticamente 1 (uma) a cada 30 (trinta) minutos.

9. A insistência da cobrança e o exagero no número de contatos, mesmo depois de o consumidor manter contato para não mais receber chamadas e etc., no caso concreto, traduz em ofensa ao direito da personalidade, haja vista retirar a paz da pessoa, dando lugar à indenização por danos morais. Assim, resta configurada a realização de cobrança vexatória vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 42 do CDC). Nesse sentido: (Acórdão n.1076053, 07352703420178070016, Relator: EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Julgamento: 21/02/2018, Publicado no DJE: 26/02/2018. (Acórdão n.1099100, 20140111167724APC, Relator: JOÃO EGMONT 2ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 23/05/2018, Publicado no DJE: 28/05/2018. Pág.: 352/375).

10. O valor arbitrado na sentença de R\$ 3.000,00 se situa dentro da razoabilidade, podendo até ser considerado módico por causa da grande insistência da parte ré. Além do mais, se mostra proporcional e não causa enriquecimento à parte autora. 11. Recurso conhecido, preliminar rejeitada e, no mérito, não provido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos.

12. Custas recolhidas. Condeno os recorrente vencidos ao pagamento de honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

13. Acórdão elaborado nos termos do art. 46 da Lei n. 9099/95.



Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao apelo para fixar a indenização a título de danos morais em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), valor que deverá ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento e os juros de mora incidirão a contar da data da citação, conforme preconiza o artigo 405 do Código Civil.

Inverto os ônus sucumbenciais, para condenar a ré ao pagamento das custas e, em atenção ao disposto no artigo 85, §§2º e 11 do CPC, honorários advocatícios que fixo 20% sobre o valor da condenação.

É o voto.

A Senhora Desembargadora GISLENE PINHEIRO - 1º Vogal

Com o relator

O Senhor Desembargador CRUZ MACEDO - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO. PROVIDO. UNANIME.

