



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
TURMA RECURSAL PROVISÓRIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS

Acórdão n. 29955

PROCESSO n° 0000592-02.2008.8.14.0065

RECORRENTE: BRASIL TELECOM S/A

RECORRIDO: MANOEL MESSIAS DO PRADO

ORIGEM: 1ª VARA DE XINGUARA

RELATOR: SILVIO CÉSAR DOS SANTOS MARIA

EMENTA: RECURSO INOMINADO. RELAÇÃO DE CONSUMO. TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Cuida-se de recurso inominado interposto pela reclamada em face de sentença que julgou procedentes os pedidos do autor na ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por dano moral.

2. Alegou o autor na peça exordial, em síntese, que apesar de nunca ter celebrado qualquer tipo de contrato com a empresa demandada, no dia 10 de outubro de 2007, por ocasião de consulta ao órgão de proteção ao crédito SPC constatou um débito em seu nome no valor de R\$ 2.419,04 oriundo da conta contrato n° 9049442051. Buscou solucionar a demanda amigavelmente junto à requerida, restando a tentativa infrutífera. Requereu a declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais.

3. Na contestação a empresa requerida alegou que o contrato foi celebrado por *call center*, ocasião na qual foram fornecidos todos os dados do autor, dentre eles nome completo, endereço e número do CPF, tendo sido instalado o telefone no endereço informado no contrato.

4. Em sentença, o juízo sentenciante entendeu que a requerida não trouxe provas das suas alegações, tendo confessado que realizou o contrato por meio de informações obtidas através de call center, sem qualquer verificação física de elementos de autenticidade das informações, já que nenhum documento foi solicitado e nem houve assinatura física do contrato. Assim, foram julgados procedentes os pedidos do autor para condenar a requerida a cancelar o débito questionado na inicial e a pagar ao autor o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pelos danos morais sofridos em razão da inscrição indevida no cadastro dos inadimplentes.

5. Inconformada a empresa interpôs recurso aduzindo, em síntese, que houve a contratação de serviços e inexistência de danos morais e, alternativamente, a redução da indenização fixada pelos danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
TURMA RECURSAL PROVISÓRIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS

6. Entendo que a sentença merece parcial reforma.

7. Quanto ao mérito, restou provada a fundamentação fática da inicial. A empresa não se desincumbiu de provar suas alegações de que os referidos contratos realmente foram efetivados pelo recorrido, pois confessou por ocasião da contestação que a contratação se deu exclusivamente pelo setor de *call center* da empresa, inexistindo contrato físico assinado, ou, ainda, verificação física dos documentos do suposto consumidor contratante. Desse modo, restou evidenciado nos autos que a empresa requerida promoveu a cobrança indevida de valores decorrentes de serviços que não foram contratados e nem utilizados pelo autor e ainda promoveu a inscrição indevida do nome do autor nos cadastros de proteção ao crédito, fatos estes que evidenciam falha na prestação do serviço nos termos do art. 14, § 1º, I, CDC.

8. Neste sentido, o Código de Defesa do Consumidor é expreso ao determinar que os fornecedores de serviços respondem objetivamente, ou seja, independentemente de dolo ou culpa, pelos danos gerados aos consumidores, conforme art. 14, *caput*, CDC¹.

Nos termos do respectivo parágrafo primeiro, considera-se defeituoso o serviço quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. No caso vertente, conclui-se com facilidade que os procedimentos utilizados pela recorrente nas supostas contratações não foram seguros o suficiente para garantir a regularidade da operação.

Ao contrário, na busca do lucro, a recorrente limitou-se a adotar seu falho procedimento padrão na aceitação dos dados fornecidos e, com isso, legitimou suposta fraude ou falha. Ademais, fatos dessa natureza são decorrentes dos riscos da própria atividade comercial desenvolvida pela requerida, que, também por isso, deve reparar os danos daí ocorrentes. Outro não é o entendimento já consolidado no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará. Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS CADASTROS DE
RESTRICÇÃO AO CRÉDITO. SERASA. SPC. REQUERIDA NÃO
JUNTOU AOS AUTOS PROVAS QUE PUDESSEM
SUSTENTAR A LEGALIDADE DA COBRANÇA. INVERSÃO
DO ÔNUS DA PROVA. PRÁTICA ILÍCITA CARACTERIZADA.
DANOS MORAIS IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO.
NECESSIDADE DE REDUÇÃO. OBEDIÊNCIA AOS

¹ Art. 14. 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
TURMA RECURSAL PROVISÓRIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS

PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. ACOLHIMENTO NESSA PARTE. REDUÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. DESCABIMENTO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO (TJ-PA – AC: 00622819320098140301. Belém, Relator: Constantino Augusto Guerreiro. Data de Julgamento: 22/03/2019. 1ª Turma de Direito Privado. Data de Publicação: 22/03/2019).

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA PARA EXCLUSÃO DO NOME DO SPC/SERASA. A AUTORA INFORMA QUE NÃO EFETUOU NEGÓCIO COM A REQUERIDA MESMO PORQUE ESTA NÃO ATUA NO MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA DAQUELA. A AUTORA ALEGOU QUE FOI INSCRITA NO SERASA/SPC POR DÍVIDAS INEXISTENTES. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEENTES OS PEDIDOS DA AUTORA DECLARANDO A NULIDADE DO DÉBITO E SUA BAIXA DEFINITIVA DO CADASTRO, BEM COMO CONDENOU A RECLAMADA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 10.000,00, E RATIFICOU A DECISÃO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA QUE DETERMINOU A EXCLUSÃO DO NOEM DA REQUERENTE AOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. RECLAMADA QUE INTERPÔS RECURSO INOMINADO ALEGANDO INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL E FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO E ALTERNATIVAMENTE A REDUÇÃO DO VALOR ARBITRADO. NÃO ASSISTE RAZÃO A RECORRENTE. [...] [TJ-PA – RI: 00013055920168149001. Belém. Relator: Carmen Oliveira de Castro Carvalho. Data de Julgamento 21/06/2017. Turma Recursal Permanente. Data de Publicação: 30/06/2017].

9. No que diz respeito ao valor da condenação, esta deve ser encarada tanto da ótica da finalidade punitiva, quanto da finalidade educativo-pedagógica, no sentido de coibir a reiteração de condutas semelhantes, sem ser fonte de enriquecimento indevido. Deverá, ainda, atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Nesse contexto, a quantia fixada de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) não está adequada à situação em comento, bem como aos princípios citados acima. Pelo que verifico a necessidade de redução do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
TURMA RECURSAL PROVISÓRIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS

valor arbitrado em sentença. Fixo o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais.

10. Recurso conhecido e parcialmente provido, para modificar apenas o valor da indenização por danos morais, condenando a recorrente ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais. Ficam mantidos os demais termos da sentença. A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei nº. 9.099/1995. Sem custas processuais e honorários advocatícios, ante o parcial provimento do recurso.

Belém, 30 de julho de 2019

SILVIO CÉSAR DOS SANTOS MARIA
Juiz Relator – Turma Recursal Provisória dos Juizados Especiais