



PODER JUDICIÁRIO

**VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL/CONSUMIDOR DO  
EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE  
JANEIRO**

**APELAÇÃO CÍVEL N.º 0043742-68.2014.8.19.0038**

**APELANTE: TELEMAR NORTE LESTE S. A.**

**APELADA: MÔNICA DE ALMEIDA RAIMUNDO**

**RELATORA: DESEMBARGADORA GEÓRGIA DE CARVALHO  
LIMA**

**EMENTA**

Apelação Cível. Pretensão de instalação de linha de telefonia fixa e *internet* banda larga na residência da autora, declaração de indébito relativa ao tempo em que o serviço não foi prestado, retirada do nome da lista negra do SERASA, e ao pagamento de indenização por dano moral. Sentença de procedência parcial do pedido. Inconformismo da ré. Documentação carreada aos autos que comprova a falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva, que somente será afastada se restar provada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro,





## PODER JUDICIÁRIO

o que não ocorreu, no caso em tela. Fato narrado na inicial que não pode ser considerado mero dissabor ou aborrecimento do cotidiano. Dano moral configurado. Valor razoavelmente arbitrado. **Alteração, de ofício, da sentença**, para o fim de determinar que os honorários advocatícios sejam fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. **Recurso ao qual se nega provimento**, majorando-se a referida verba honorária em 5% (cinco por cento), na forma do artigo 85, § 11, do aludido estatuto processual civil.

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível n.º 0043742-68.2014.8.19.0038, em que é apelante a *TELEMAR NORTE LESTE S. A.* e apelada *MONICA DE ALMEIDA RAIMUNDO*.

**A C O R D A M** os Desembargadores da Vigésima Quarta Câmara Cível/Consumidor do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **por unanimidade, em negar provimento ao recurso**, nos termos do voto da Relatora.

Trata a hipótese de *Ação de Procedimento Comum Sumário*, proposta por *Monica de Almeida Raimundo* em face da *Telemar Norte Leste S. A.*, por meio da qual objetivou a condenação da ré ao cumprimento de obrigação de fazer, consistente na instalação de linha de telefonia fixa e *internet* banda larga na sua residência, declaração de indébito



## PODER JUDICIÁRIO

relativa ao tempo em que o serviço não foi prestado, retirada do nome da autora da lista negra do Serasa, e ao pagamento de indenização por dano moral, sob o fundamento, em síntese, de que teria pactuado o mencionado serviço com a demandada, que não o estaria prestando, embora estivesse efetuando as cobranças.

Sentença, às fls. 97/99, que julgou parcialmente procedente o pedido, para o fim de condenar a ré a cancelar os débitos referentes aos meses de abril e maio de 2014, a proceder à instalação da linha telefônica e da *internet* na residência da autora, bem como ao pagamento de indenização por dano moral, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), e reconhecendo a sucumbência recíproca.

Inconformada, a ré apresentou apelação, às fls. 112/124, pugnando pela reforma da sentença, com a improcedência do pedido da autora, ou, subsidiariamente, pela redução do dano moral, aduzindo que não inscreveu o nome da demandante em qualquer cadastro restritivo de crédito.

Contrarrazões às fls. 129/134, prestigiando o julgado, e pretendendo que os honorários de sucumbência sejam majorados para 20% (vinte por cento) do valor atribuído à causa.

É o relatório.

Inicialmente, cumpre registrar que a relação jurídica existente entre os litigantes se amolda às regras contidas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Na hipótese em apreço a autora sustentou que, em fevereiro de 2014, contratou com a ré a instalação de linha de telefonia fixa e *internet* banda larga na sua residência, sendo certo que, embora o serviço não tenha sido prestado, a demandada lhe enviou faturas de cobranças, nos meses de abril e maio do mencionado ano, e, por intermédio de contato telefônico, ameaçado inserir o nome da demandante na lista negra do SERASA.

Para corroborar as suas alegações, a autora trouxe aos autos o número de protocolo de sua reclamação e as faturas correlatas aos meses de abril e maio de 2014.



## PODER JUDICIÁRIO

A ré, por sua vez, se limita a sustentar que não verificou qualquer irregularidade, e que nos seus registros consta a instalação de linha de telefonia fixa na residência da autora, bem como do serviço de *internet* banda larga, aduzindo que tais foram temporariamente suspensos, em março e abril de 2014, por falta de pagamento, mas que, ainda assim, não chegou a incluir o nome da demandante em qualquer cadastro restritivo de crédito.

Ocorre que não há comprovação de que o serviço tenha sido efetivamente prestado, mas, ao contrário, das faturas correspondentes aos meses de abril e maio de 2014 se verifica que não foi efetuada qualquer ligação, tendo sido cobrada tão somente a franquia.

Dessa forma, conclui-se que a ré não logrou comprovar que o fato não ocorreu como narrado pela autora, a par da inversão do ônus da prova.

Ademais, a responsabilidade civil, *in casu*, é objetiva, sendo conduzida pela Teoria do Risco do Empreendimento, consoante o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, não tendo a ré comprovado qualquer das excludentes previstas no § 3.º do referido artigo, deve responder pelos danos daí advindos.

Quanto ao valor do dano moral, a reparação deve ser capaz de compensar o abalo psicológico, a tristeza e o sofrimento pelos quais passou a parte ofendida, sem, contudo, distanciar-se dos princípios norteadores para a correta apuração do *quantum*, dentre os quais se destacam o da razoabilidade e o da proporcionalidade.

Sergio Cavalieri Filho leciona que “Cabe ao juiz, 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” (*Programa de Responsabilidade Civil*, 8.ª edição, Atlas, 2008, página 91).

A seguir, acrescenta ele:



## PODER JUDICIÁRIO

Creio que na fixação do *quantum debeatur* da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o *princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro*. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano (obra citada, página 93).

Dessa forma, considerando o que foi dito acima, tem-se que a importância fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), se encontra dentro dos parâmetros necessários para a reparação do dano, notadamente porque, pelo que se depreende dos autos, a autora continua sem os serviços contratados, ou seja, por mais de três anos.

Aduza-se que não há prova da efetiva negativação, o que, todavia, não altera o *quantum indenizatório*, porque o Magistrado *a quo* não se pautou em tal fato para fixar o dano moral, que, como já dito, somente pela ausência do serviço, já se revela acertado.

Por fim, impõe-se, de ofício, modificar a parte do julgado que modificou a compensação dos honorários advocatícios, uma vez que, embora a demanda tenha sido ajuizada na vigência do Código de Processo Civil de 1973, a sentença foi proferida sob a égide do atual, razão pela qual os mesmos devem ser fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Pelo exposto, **altera-se, de ofício, a sentença**, para o fim de determinar que os honorários advocatícios sejam fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, e, **nega-se provimento ao recurso**, majorando-se a referida verba honorária em 5% (cinco por cento), na forma do artigo 85, § 11, do aludido estatuto processual civil.

Rio de Janeiro, 25 de outubro de 2017.

**GEÓRGIA DE CARVALHO LIMA**  
**DESEMBARGADORA RELATORA**

