Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
171
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0016466-10.2009.8.19.0209
APELANTE: JADIR DE SOUZA AZEREDO
APELANTE: CLARO S.A.
APELADOS: OS MESMOS
RELATOR: DESEMBARGADOR ALEXANDRE FREITAS CÂMARA

Direito do consumidor. Demanda Indenizatória. Cobrança indevida de operadora de telefonia. Cobranças geradas após o cancelamento da linha pelo autor. Diversas solicitações de cancelamento da linha, que não foram providenciadas pela ré. Indevida cobrança. Dano moral configurado. Correto o valor da condenação fixado em R$ 7.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Enunciado nº 116, do Aviso nº 55/2012 deste Egrégio Tribunal de Justiça. Recursos desprovidos.

DECISÃO

Trata-se de apelações contra sentença que julgou parcialmente procedente demanda indenizatória proposta por JADIR DE SOUZA AZEREDO em face de CLARO S.A., considerando-se demonstrada a falha na prestação dos serviços da ré ao emitir cobrança indevida após ter sido cancelada a linha telefônica pelo autor, reconhecendo a sua conduta equivocada ao inscrever indevidamente o nome do demandante em cadastros restritivos de crédito, configurando danos morais que devem ser compensados. Entendeu inexistir

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ
ALEXANDRE ANTONIO FRANCO FREITAS CAMARA:000030745 Assinado em 17/09/2013 15:19:19
Local: GAB. DES ALEXANDRE ANTONIO FRANCO FREITAS CAMARA

comprovação de danos materiais a serem reparados. Condenou a demandada ao pagamento de uma compensação fixada em R$ 7.000,00 (sete mil reais) pelos danos morais causados.

Pretende o autor a reforma da sentença para que seja majorado o valor da condenação.

Alega a demandada que a falta de envio de fatura não é justificativa para o não pagamento do débito do autor, afirmando ter ele outros meios para quitar a sua dívida. Sustenta que duas faturas foram pagas com atraso, afirmando ter ocorrido culpa exclusiva da vítima e ausente dano moral a ser compensado. Aduz, ainda, que o bloqueio da linha ocorreu em virtude da inadimplência do autor. Pugna pela reforma da sentença para que seja julgada improcedente a demanda ou, alternativamente, pela redução do valor da condenação.

Foram desentranhadas as contrarrazões intempestivas.

É o relatório. Passa-se à decisão.

Insurgem-se os apelantes contra a sentença que julgou parcialmente procedente demanda indenizatória, que condenou a operadora de telefonia demandada ao pagamento de compensação por dano moral que teria sofrido o autor em decorrência da indevida inclusão do seu nome em cadastros restritivos de crédito, por conta de faturas emitidas após o cancelamento da linha telefônica.

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ

Alega o autor que mantinha linha telefônica com a ré e, em maio de 2007, deixou de ser enviada a fatura para pagamento. Aduz que, diante de dificuldades para quitar a fatura, teve sua linha bloqueada. Relata que em junho de 2007 foram enviadas faturas relativas aos dois meses e, mesmo após o pagamento, a linha não foi reabilitada, o que gerou o seu pedido de cancelamento, o que não foi providenciado pela ré, que continuou a emitir faturas mensais, as quais foram pagas regularmente, mesmo não tendo sido atendida a sua solicitação de cancelamento. Narra que em novembro de 2008 o seu aparelho de celular foi “roubado”, tendo registrado a ocorrência policial e notificado a ré solicitando o cancelamento da linha. Afirma que em dezembro ainda foi emitida fatura que foi paga, e novamente solicitou o cancelamento da linha, mas não foi atendido seu pedido, continuando a ré a emitir cobranças mesmo após o cancelamento da linha. Relata que deixou de pagar as faturas enviadas indevidamente e tentou de diversas formas cancelar a linha, sem sucesso, gerando a emissão de cobranças e ameaça de inclusão de seu nome em cadastros restritivos de crédito.

Percebe-se nos autos a falha na prestação dos serviços da empresa recorrente ao deixar de cancelar a linha telefônica como requerido pelo autor, além de emitir cobranças após o cancelamento da linha.

Verifica-se nos autos que o apelado solicitou o cancelamento da linha em julho de 2007, como demonstrado pelo e-mail enviado pela ré confirmando a solicitação (fls. 15), mas a linha não foi cancelada.

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ

Posteriormente, em novembro de 2008, o autor teve o seu celular “roubado”, como comprova o boletim de ocorrência policial (fls. 20), e solicitou o cancelamento da linha por diversas vezes, mas seu pedido não foi atendido, uma vez que a empresa apelante continuou enviando as faturas da linha telefônica. Registre-se que o autor aponta diversos números de protocolo de atendimento, inclusive acostou aos autos um e-mail enviado pela empresa apelante confirmando o número de protocolo de atendimento (fls. 25). Registre-se que estes fatos sequer foram impugnados pela ré, tornando-se, assim, incontroversos.

Isto demonstra a conduta irregular da empresa apelante ao deixar de atender ao pedido de cancelamento da linha, que já tinha sido feito em junho de 2007 e não foi atendido e, novamente, após o roubo do celular, em novembro de 2008, e ainda emitir faturas com a cobrança da assinatura, até mesmo duplicada (fls. 13, 26), e envio de cartas de cobrança e de inclusão do nome do autor em cadastros restritivos de crédito.

Vale esclarecer, ainda, que o autor confirma ter ficado inadimplente em maio de 2007, por conta da falta de envio de fatura, mas demonstrou que ela foi paga com a fatura do mês de junho.

Registre-se, ainda, que não se trata, na hipótese, de bloqueio de linha por falta de pagamento, como alega a empresa apelante, mas sim da conduta irregular da segunda apelante ao ser comunicada do roubo do celular, deixar de cancelar a linha telefônica como solicitado por diversas vezes pelo autor e, ainda, emitir cobranças e enviar o nome e dados do autor para os cadastros restritivos de

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ

crédito, por conta da falta de pagamento de faturas emitidas após o pedido de cancelamento da linha, caracterizando, desta forma, a falha cometida na prestação de seus serviços com as cobranças indevidas.

Restou demonstrada a má prestação nos serviços da segunda apelante, gerando a indevida cobrança e inscrição do nome do autor em cadastros restritivos de crédito, conduta esta que deve ser reprimida, compensando-o pelos danos daí decorrentes, lembrando-se que, *in casu*, o dano moral é presumido.

Portanto, caracterizada a falha na cobrança, o descaso com os reiterados pedidos de cancelamento de linha pelo autor e a indevida inscrição nos bancos de dados, tornaram-se evidentes os danos causados, surgindo o dever de compensar o apelado pelo dano moral causado.

No que se refere ao valor da compensação por dano moral, em que pretende o primeiro apelante a sua majoração, e a segunda apelante a sua redução, não têm razão os recorrentes. Considera-se que o valor da compensação foi fixado de forma moderada e razoável, trazendo-se uma satisfação ao ofendido pelo constrangimento sofrido, sem que houvesse, entretanto, um enriquecimento ilícito.

Assim, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, recomenda-se a manutenção da sentença nesta parte, observado o enunciado nº 116, publicado no Aviso nº 55/2012 deste Egrégio Tribunal de Justiça:

> 116- A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ

proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.

Deste modo, é adequado o valor da condenação fixado em R$ 7.000,00 (sete mil reais), tendo em vista os danos que foram causados, apenando-se o fornecedor sem chegar ao ponto de enriquecer demasiadamente o demandante.

Pelo exposto, nega-se provimento aos recursos, liminarmente, na forma do art. 557, do Código de Processo Civil, mantida integralmente a sentença.

Rio de Janeiro, 17 de setembro de 2013.

Des. ALEXANDRE FREITAS CÂMARA
Relator

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ