

de proteção ao crédito. Empresa prestadora de serviços. Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva. *Quantum* indenizatório. Critérios de fixação.

- A relação estabelecida entre as partes, por se inserir perfeitamente nos ditames dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, caracteriza-se como relação de consumo, figurando a empresa ré como prestadora de serviços de televisão por assinatura. Assim, considerando que o art. 14 do CDC atribui responsabilidade objetiva ao prestador de serviços, o dever de indenizar se condiciona à simples comprovação da existência do dano e do nexo de causalidade, dispensável, portanto, a demonstração da culpa.

- A inclusão indevida do nome do suposto devedor nos cadastros de proteção ao crédito causa injusta lesão à sua honra, garantindo-lhe direito à indenização por dano moral.

- Na falta de parâmetros objetivos definidos para a sua fixação, tem-se solidificado, na jurisprudência, o entendimento no sentido de que a indenização haverá de ser suficientemente expressiva para compensar a vítima pelo sofrimento, tristeza ou vexame suportado e penalizar o causador do dano, levando em conta, ainda, a intensidade da culpa e a capacidade econômica do ofensor.

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0145.09.552098-0/001 - Comarca de Juiz de Fora - Apelante: Televisão Cidade S.A. - Apelante adesivo: Rogério Barroso Barros - Apelados: Televisão Cidade S.A., Rogério Barroso Barros - Relator: DES. TARCÍSIO MARTINS COSTA**

#### Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 9ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, sob a Presidência do Desembargador Osmando Almeida, incorporando neste o relatório de fls., na conformidade da ata dos julgamentos e das notas taquigráficas, à unanimidade de votos, EM NEGAR PROVIMENTO AO APELO PRINCIPAL, DAR PARCIAL PROVIMENTO AO ADESIVO E, DE OFÍCIO, ALTERAR DISPOSITIVO SENTENCIAL.

Belo Horizonte, 14 de dezembro de 2010. - *Tarcísio Martins Costa* - Relator.

#### Notas taquigráficas

DES. TARCÍSIO MARTINS COSTA - Trata-se de duas apelações, principal e adesiva, interpostas contra a r. sentença de f. 86/88, proferida pelo digno Juiz da 4ª Vara Cível da Comarca de Juiz de Fora, que, nos autos da ação de indenização, por danos morais, manejada

**Indenização - Cancelamento de serviço - Quitação de dívida - Órgão de proteção ao crédito - Inclusão indevida de nome do cliente - Prestadora de serviços - Código de Defesa do Consumidor - Responsabilidade objetiva - *Quantum* indenizatório - Fixação - Critérios**

Ementa: Indenização. Cancelamento de serviço. Dívida quitada. Inclusão indevida do nome do cliente em órgão

por Rogério Barroso Barros em face de Televisão Cidade S.A., julgou procedente o pedido autoral, condenando a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), a título de danos morais, corrigida segundo os índices divulgados pela tabela da Corregedoria-Geral de Justiça de Minas Gerais, a contar desde a data da publicação da sentença, acrescida de juros moratórios, contados do trânsito em julgado. Condenou, outrossim, a ré, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15%, do valor da condenação.

Em suas razões recursais (f. 91/100), pretende a ré, aqui apelante principal, a reforma do r. *decisum*, argumentando, em síntese, que, a despeito da inclusão do nome do apelado nos cadastros de proteção ao crédito, agiu no exercício regular do seu direito, porquanto, em momento algum, recebeu correspondência solicitando o cancelamento da prestação de serviços firmada entre as partes, não ocorrendo, *in casu*, qualquer cobrança ilegal.

Afirma que, não tendo havido pedido de cancelamento do contrato e estando o apelado inadimplente, correta foi a inclusão do seu nome no rol negativador. Entretanto, já procedeu à sua retirada, em respeito ao consumidor.

Registra que não restaram comprovados os elementos essenciais à caracterização da responsabilidade civil, estando ausente a conduta ilícita e o nexo causal, além do próprio dano, visto que a simples inclusão constitui mero dissabor, incapaz de ensejar dano moral indenizável.

Requer, por fim, caso mantida a condenação, a redução do *quantum* indenizatório.

Contrarrazões, em óbvia infirmação, pugnando pelo desprovimento do apelo (f. 102/113).

Apela, adesivamente, o autor (f. 114/121), pleiteando a majoração do *quantum* arbitrado, a título de indenização, por entender insatisfatório, além dos honorários advocatícios, ao patamar de 20% (vinte por cento).

Regularmente intimada, a apelante principal não ofertou contrarrazões ao apelo adesivo (f. 124-v.).

Presentes os requisitos de sua admissibilidade, conhece dos recursos.

Assoma dos autos que o autor buscou a tutela jurisdicional, ao amparo da presente ação de indenização por danos morais, em face de Televisão Cidade S.A., sob a alegação de que, não obstante haver realizado o pagamento de todas as prestações mensais devidas pela prestação de serviços de televisão por assinatura, a ré, aqui apelante principal, incluiu indevidamente o seu nome nos cadastros de proteção ao crédito, em virtude do não pagamento da última parcela referente ao contrato. Esta, por sua vez, argumenta não ter recebido qualquer solicitação de cancelamento da prestação dos serviços, pelo que agiu no regular exercício de seu direito.

O digno Juiz singular julgou procedente a pretensão autoral, para condenar a suplicada ao pagamento da verba indenizatória, a título de danos morais, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), à consideração de que houve cobrança indevida, porquanto ficou demonstrado que o autor efetuou a quitação da dívida (f. 48), além de ter procedido à entrega do equipamento objeto da prestação (f. 18), restando, assim, indubitável o cancelamento do contrato firmado entre as partes.

Tenho que reparo algum está a merecer o bem lançado trabalho de primeiro grau, quanto à questão central posta em lide.

*Prima facie*, a relação estabelecida entre as partes, por se inserir perfeitamente nos ditames dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, caracteriza-se como relação de consumo, figurando a empresa ré como prestadora de serviços de televisão por assinatura.

Deve, pois, a espécie, inquestionavelmente, ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor. E, considerando que o art. 14 do CDC atribui responsabilidade objetiva ao prestador de serviços, resulta que o dever de indenizar se condiciona à simples comprovação da existência do dano e do nexo de causalidade, sendo, portanto, dispensável a demonstração de culpa.

O dispositivo em evidência é taxativo ao estabelecer “que o fornecedor dos serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores [...]”.

Em escólio ao art. 14 do CDC, Tupinambá Miguel de Castro Nascimento (*Comentários ao Código do Consumidor*, Rio de Janeiro: Aide Editora, 1991, p. 78-79), assinala que:

No entanto, há aspectos a examinar. A responsabilidade objetiva sustenta a obrigação de ressarcir o dano se não se detectar qualquer culpa do consumidor ou de terceiro, visto que é causa excludente de responsabilidade do fornecedor no sentido genérico, ‘a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro’ (arts. 12, par. 3º, III, par. 3º, II, do Código). Assim, se houver prova da culpa exclusiva do próprio consumidor ou de um *tertius*, não há responsabilidade do fornecedor que sustente o efeito ressarcitório. É uma primeira exceção à responsabilidade sem culpa. Daí não se pode afastar a afirmativa de que, em alguma situação, a responsabilidade do fornecedor deva ser subjetiva, estribada na culpa.

E acrescenta:

Senão, vejamos.

Se o consumidor ou o terceiro agiram com culpa, só há exclusão da responsabilidade se ela, a culpa, for unicamente deles. Se for concorrente, se mantém a responsabilidade não por ser objetiva, mas porque o fornecedor também agiu com culpa. Nesta hipótese, tem que se verificar a conduta culposa do fornecedor.

No caso posto em lide, denota-se do mosaico probatório, em especial do documento de f. 48, que dúvida

alguma paira de que o autor, de fato, realizou o pagamento da última mensalidade do contrato, antes do cancelamento, além de proceder à entrega do equipamento transmissor das imagens (f. 18), razão pela qual a negatização do seu nome se revelou arbitrária e injusta, porquanto ocorreu, de fato, o cancelamento do contrato de prestação de serviços.

A bem da verdade, em momento algum a apelante principal nega a prestação de serviços, limitando-se a sustentar que agiu no exercício regular do seu direito, ao proceder à inclusão do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito, porquanto “o apelado jamais procurou a apelante para a rescisão do contrato celebrado entre as partes” (f. 92). Tal alegação, entretanto, não prospera, conforme se extrai do recibo de f. 48, fornecido pela própria apelante.

Ora, diversamente do que tenta fazer crer a empresa ré, não há se falar em culpa exclusiva do autor, porquanto este solicitou o cancelamento do contrato, tendo quitado as parcelas devidas, pelo que a inscrição, como já dito, se deu de forma irregular e arbitrária, o que evidencia, além do descaso da apelante principal pelo bom nome e reputação do cliente, a completa desorganização de seus serviços administrativos, pois deveria, de imediato, proceder à baixa do pagamento realizado pelo apelado em seu sistema. Como não o fez, cometeu ato ilícito, passível de reparação, mormente diante da inclusão do nome do autor no rol negativador.

De mais a mais, se este afirmou que realizou o pagamento da dívida, referente à última parcela do contrato antes do cancelamento, caberia à apelante principal checar se houve, ou não, a quitação do débito, antes de remeter o seu nome aos serviços de proteção ao crédito.

A propósito, como bem pontuou o d. Sentenciante:

[...] Ora, é verdadeiro o fato trazido por ele, qual seja de que procedeu ao cancelamento do serviço, ademais, repita-se, o fato encontra apoio do documento de f. 18. A partir daí, levando-se em conta que o cancelamento de fato ocorreu, a cobrança realizada pela ré é indevida (f. 87).

Em suma, a ré foi negligente e imprudente ao remeter o nome do autor para o registro de inadimplentes do SPC (f. 19).

Nesse contexto, forçoso reconhecer a existência do dano, que, muito embora não precisasse ser comprovado (*damnum in re ipsa*), restou sobejamente demonstrado, além do indispensável nexa causal entre ele e a conduta da recorrente, capaz de gerar a indenização postulada, tendo em vista que existe responsabilidade civil se presentes os elementos essenciais à sua caracterização.

Assentada a responsabilidade da apelante principal pela afetação/violação do patrimônio imaterial do

apelado, passamos ao exame do *quantum* indenizatório, pois tanto a empresa ré, ora apelante principal, como o autor, aqui apelante adesivo, pretendem, cada qual sob sua ótica, a alteração do montante arbitrado.

Anoto, de início, que a indenização por dano moral significa apenas uma forma de compensação, nunca de reposição valorativa de uma perda. Tal parcela não tem efeito de compensação pecuniária, devendo ser arbitrada ao prudencial critério do julgador, sempre com moderação, tendo em vista que não pode se constituir em fonte de lucro indevido.

Versando o tema, Humberto Theodoro Júnior, forte em Caio Mário, leciona:

Mais do que em qualquer outro tipo de indenização, a reparação do dano moral há de ser imposta a partir do fundamento mesmo da responsabilidade civil, que não visa criar fonte injustificada de lucros e vantagens sem causa. Vale, por todos os melhores estudiosos do complicado tema, a doutrina atualizada de Caio Mário, em torno do arbitramento da indenização do dano moral: ‘E, se em qualquer caso se dá à vítima uma reparação de *damno vitando*, e não de lucro *capiendo*, mais do que nunca há de estar presente a preocupação de conter a reparação dentro do razoável, para que jamais se converta em fonte de enriquecimento’ (*Dano moral*, 2. ed., Ed. J. de Oliveira, 1999, p. 36).

Por sua vez, os tribunais pátrios têm entendido que a indenização haverá de ser

suficientemente expressiva para compensar a vítima pelo sofrimento, tristeza ou vexame sofrido e penalizar o causador do dano, levando em conta ainda a intensidade da culpa e a capacidade econômica dos ofensores (Coad, *Bol.* 31/94, p. 490, nº 66.291).

Para a fixação do dano moral, o julgador pode usar de certo arbítrio, devendo, porém, levar em conta as condições pessoais do ofendido e do ofensor (*RJTJRS* 127/411).

Para a fixação do *quantum* em indenização por danos morais, devem ser levados em conta a capacidade econômica do agente, seu grau de dolo ou culpa, a posição social ou política do ofendido, a prova da dor (Apelação Cível nº 140.330-7 - TAMG - Rel. Juiz Brandão Teixeira - *DJMG* de 19.03.93, p. 9).

Desses conceitos, subtrai-se que a reparação moral deve sempre ser fixada de forma a atender à dupla finalidade do instituto, qual seja desestimular, de forma pedagógica, o ofensor (teoria do desestímulo), as condutas do mesmo gênero, e propiciar ao ofendido os meios de compensar a dor e os transtornos experimentados, sem que isso implique fonte de lucro indevido.

Nesse sentido, em meio a essa preocupação constante, ao se fixarem valores econômicos específicos a danos eminentemente imateriais, com inspiração na obra da Dr.<sup>ª</sup> Beatriz Venturini, intitulada *El daño moral en nuestra jurisprudencia y en el derecho comparado*, editada pela Fundación de Cultura Universitaria de

Montevideo, Uruguai, 2. ed., foi elaborada e aprovada pelo “Centro de Estudos Jurídicos”, do então TAMG, na sua 47ª Reunião, realizada em 28.08.98, a seguinte conclusão:

Indenização. Dano moral. Valor. Fixação:

1 - Pedido de dano moral por inclusão indevida de nome em SPC - Serasa - Protestos: até 20 salários-mínimos; [...].

No caso posto em lide, considerando os parâmetros acima enfocados e consoante entendimento prevalente nesta douta 9ª Câmara Cível, em casos símiles, *permissa venia*, tenho que a indenização arbitrada, de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), está a merecer pequeno reparo, por não se adequar aos aspectos factuais que geraram o dano, precipuamente a intensidade e extensão do ato lesivo, qual seja a inclusão do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito, em razão de dívida inexistente, com as suas nefastas consequências.

Nesse contexto, o *quantum* indenizatório deve ser majorado para o patamar de R\$ 10.300,00 (dez mil e trezentos reais), valor que entendo compensar, *quantum satis*, os transtornos suportados pelo autor/apelante adesivo, corrigido pelos índices oficiais divulgados pela tabela da Corregedoria-Geral de Justiça, a contar da data da publicação do acórdão, porquanto estabelecido em valor já atualizado.

Quanto à majoração do percentual dos honorários fixados pelo douto Sentenciante, em favor do procurador do autor, penso que não há razão plausível para sua majoração, mesmo porque fixados dentro dos parâmetros previstos art. 20, § 3º, do CPC.

Com essas considerações, nega-se provimento ao apelo principal e dá-se parcial provimento ao adesivo, a fim de majorar o valor da indenização devida ao autor ao patamar de R\$ 10.300,00 (dez mil e trezentos reais). Altera-se, ainda, de ofício, a incidência dos juros moratórios, a ser computada a contar do evento danoso (art. 398 do NCCB e Súmula 54 do STJ), qual seja a data da inscrição irregular do nome do autor nos cadastros de proteção ao crédito, e não do trânsito em julgado, como constou.

Custas de ambos os recursos, pela apelante principal.

Votaram de acordo com o Relator os DESEMBARGADORES JOSÉ ANTÔNIO BRAGA e GENEROSO FILHO.

*Súmula* - NEGARAM PROVIMENTO AO APELO PRINCIPAL, DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO ADESIVO E, DE OFÍCIO, ALTERARAM DISPOSITIVO SENTENCIAL.

...