

**INDENIZAÇÃO - PLANO DE TELEFONE MÓVEL - MIGRAÇÃO - TITULAR DA LINHA - AUSÊNCIA DE AUTORIZAÇÃO - IMPOSSIBILIDADE - SERASA - NOME DO CONSUMIDOR - INSCRIÇÃO INDEVIDA - DANO MORAL - CARACTERIZAÇÃO - VALOR - FIXAÇÃO**

**Ementa:** **Apelação. Ação de indenização. Migração de plano de telefone móvel sem autorização da titular da linha. Impossibilidade. Inscrição indevida do nome do consumidor em órgão restritivo de crédito. Dano moral oriundo da mera inclusão. *Quantum* indenizatório. Prudente fixação pelo juiz.**

**- Certo é que a empresa prestadora de serviço telefônico é quem possui, consoante o princípio da aptidão da prova, condições de provar que o usuário autorizou migração de plano de seu celular. Assim, não tendo sido juntado documento em que conste a assinatura do autor requerendo o serviço, deve responder a prestadora por eventual fraude ocorrida mediante o uso do nome do usuário, uma vez que deve arcar com os riscos de sua atividade.**

**- Devida é a indenização por danos morais àquele que tem seu nome negativado indevidamente perante os órgãos protetivos do crédito, haja vista que em hipótese tal indubitavelmente houve lesão à sua honra, uma vez que lhe foi atribuída injustamente a pecha de mau pagador.**

**- Objetivando a indenização extrapatrimonial alcançar propósitos pedagógicos e não se tornar aviltante, ou mesmo fonte de enriquecimento do beneficiário, deverá o magistrado valer-se da prudência para arbitrá-la.**

APELAÇÃO CÍVEL nº 1.0035.05.054077-8/001 - Comarca de Araguari - Apelante: Adriana Gonçalves do Amaral - Apeladas: Telemar Norte Leste S.A., TNL PCS S.A. - Relator: Des. DÍDIMO INOCÊNCIO DE PAULA

**Acórdão**

Vistos etc., acorda, em Turma, a 14<sup>a</sup> Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, incorporando neste o relatório de fls., na conformidade da ata dos julgamentos e das notas taquigráficas, à unanimidade de votos, EM REJEITAR PRELIMINAR E DAR PROVIMENTO.

Belo Horizonte, 27 de junho de 2007. - *Dídimo Inocêncio de Paula* - Relator.

**Notas taquigráficas**

O Sr. Des. *Dídimo Inocêncio de Paula* - Trata-se de recurso de apelação aforado contra

sentença da lavra do ilustre Juiz de Direito da 1<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Araguari/MG (f. 156/164), proferida nos autos da ação de indenização promovida por Adriana Gonçalves do Amaral em face de Itaucard Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimento, Telemar Norte Leste S.A. e TNL PCS S.A.

Em suas razões, sustenta a recorrente que devem ser majorados os danos morais fixados contra a Telemar, devendo, ainda, ser julgados procedentes seus pedidos em relação à ré TNL PCS S.A., uma vez que não autorizou a transferência de planos do celular que permutou com sua prima, mormente por não ter logrado regularizar referida permuta perante a

prestadora de serviços de telecomunicação móvel. Sustenta, assim, que sua inscrição na Serasa foi irregular, devendo ser indenizada por tal fato, bem como cancelada a dívida existente em seu nome perante referida suplicada.

Recurso respondido pela Telemar Norte Leste S.A. às f. 185/192 e pela TNL PCS S.A. às f. 208/214.

É o breve relato.

Em sede da preliminar, tecida nas contra-razões apresentadas pela Telemar Norte Leste S.A., de intempestividade do apelo, não vejo como acolhê-la, uma vez que, ao contrário do que foi afirmado pela recorrida, o apelo foi protocolado em 11.08.2006, e não em 17.08.2006, consoante se vê da chancela mecânica de f. 165.

Rejeito, portanto, a preliminar de intempestividade.

Conheço, portanto, do recurso, pois que tempestivo e presentes os demais pressupostos de sua admissibilidade; ausente o preparo, por estar a apelante a litigar sob o pálio da justiça gratuita.

Examino, por primeiro, o pedido de declaração de inexistência de débito c/c indenização dirigido contra a TNL PCS S.A.

Argumenta a apelante que jamais autorizou a transferência do plano Oi Controle para o plano convencional do celular habilitado em seu nome, tendo-o permutado com sua prima, sem, entretanto, formalizar a permuta, por exigir a prestadora de serviços a presença de ambas as partes em seu estabelecimento.

Requer, assim, a declaração de inexistência da dívida gerada mediante a afamada mudança de plano, bem como a fixação dos danos morais que teria sofrido em razão da irregular inscrição de seu nome nos órgãos de restrição ao crédito.

Cediço é que a prestação dos serviços de telecomunicação vem se tornando cada dia mais célere e menos onerosa.

Não se desconhece que tal celeridade e barateamento na atividade exercida pelas empresas prestadoras de serviço telefônico se devem principalmente à desburocratização, primando essas empresas pelo informalismo na solicitação de qualquer espécie de serviço, realizada por via de telefone.

E não se pode perder de vista que essa eficiente prestação de serviço atende também ao voraz apetite capitalista das empresas privadas, que auferirão mais lucros à medida que mais clientes obtiverem.

Dito isso, no caso dos autos, a apelada, consoante o princípio da aptidão da prova, era a única que possuía condições de provar que a apelante efetivamente requisitou a migração de seu plano Oi Controle para o plano convencional.

Ora, a facilidade que a desburocratização trouxe aos usuários criou, também, o problema da possibilidade de ocorrência de fraude, com a indevida utilização por outrem de nome e CPF para requisição de serviços telefônicos.

Dessa forma, somente a recorrida é que possui condições de provar que conferiu os dados, os documentos e a assinatura da recorrente quando da alteração de planos.

Portanto, caberia a ela, e somente a ela, a juntada aos autos do documento no qual constasse a assinatura da recorrente, uma vez que somente ela o possui, já que a apelante diz nunca ter autorizado referida alteração.

Ademais, ao dispensar maiores formalidades na celebração de contrato de prestação de serviço, a recorrida deve assumir os riscos de sua atividade perante os consumidores, consoante o CDC.

Isso posto, vale ressaltar, ainda, que a apelada presta serviço público, sendo que a posição com a qual comungo é no sentido de que a responsabilidade das empresas privadas prestadoras de serviço público perante os usuários em casos tais é objetiva, conforme o disposto no art. 37, § 6º, da CF/88.

Nem se argumente que o fato de a autora ter celebrado uma permuta de seu celular com o de sua prima elida a responsabilidade da ré pela desautorizada migração de planos; isso porque é óbvio que os riscos assumidos pela suplicante ao realizar a aludida permuta se restringem à situação de seu celular no momento em que o trocou com sua prima, ou seja, o que foi permutado foi um celular que opera com o plano Oi Controle.

Ademais, se a troca não foi formalizada perante a TNL PCS S.A. justamente porque ambas as partes não estavam presentes, é justo que se exigisse também a presença da apelante para a alteração de planos, já que o telefone continuava em seu nome quando foi alterado o plano para o convencional.

Assim, é indubitosa a necessidade de declaração de inexistência de débito da requerente perante a ora ré, fazendo-se inarredável também sua indenização em virtude da indevida inclusão de seu nome nos órgãos restritivos de crédito.

Com efeito, em face da ofensa à imagem e ao bom nome daquele que teve seu nome indevidamente inscrito no rol dos maus pagadores, uma vez que não há nos autos prova de que requisitou o serviço que originou a inscrição, restou caracterizada a ocorrência de dano moral e o direito à percepção de indenização.

Cediço é, ademais, que a simples inserção indevida do seu nome nos cadastros de restrição ao crédito faz presumir, por si só, o dano moral, consistente na honra arranhada e na vergonha resultante da atribuição àquele que tem seu nome inserido na Serasa da pecha de inadimplente; ora, o prejuízo moral sofrido

pela parte se revela na desconfiança sobre sua honestidade, causando-lhe angústia e aflição.

Dessarte, tenho que presentes se encontram os requisitos ensejadores da responsabilidade civil, lembrando-se que, por se tratar de responsabilidade objetiva, deve o causador responder pelo dano independentemente de culpa.

Trago à baila vasto entendimento jurisprudencial sobre o tema:

Consumidor - Danos morais - Solidariedade das empresas de telefonia (Brasil Telecom e Embratel) - Captação de clientela através de disponibilização de contrato por atendimento telefônico - *Call center* - Celebração de contrato entre a empresa e terceira pessoa, em nome do recorrido, que não tinha conhecimento do fato - Posterior negativação do nome do recorrido em virtude de débitos decorrentes daquele contrato firmado entre a empresa e terceiro - Restrições cadastrais decorrentes da negativação - Ausência de notificação para a inscrição no cadastro - Culpa exclusiva de terceiro não configurada - Existência de dano moral - Valor da indenização.

1. Objetivando captação de clientela através de disponibilização de contrato por atendimento telefônico, a recorrente Brasil Telecom celebrou com terceira pessoa, que não o recorrido, mas em nome deste, contrato de adesão de prestação de serviços telefônicos sem o conhecimento daquele.

1.1. A recorrente Embratel, por seu turno, procedeu à negativação do nome do recorrido diante da ausência de pagamento pelos serviços prestados e relativos àquela linha telefônica.

1.2. Outrossim, o recorrido somente veio a saber que possuía uma linha telefônica instalada quando necessitou de crédito junto à praça, quando teve a infeliz notícia de que seu nome estava negativado, por determinação da segunda recorrente, por suposto débito, proveniente de contrato firmado com a primeira recorrente de linha telefônica.

2. Com o intuito de captar cada vez mais clientes, a recorrente Telecom instalou o serviço *call center*, o que muito reduz os custos do negócio em função da redução de postos de atendimento.

2.1. Contudo, tal redução é inversamente proporcional aos sérios danos causados aos consumidores, que, em função de ato da recorrente e de terceiros, acabam sendo negativados indevidamente, faturas indevidas são-lhe apresentadas, etc.

3. A simples inscrição do nome do consumidor em malsinados órgãos de proteção ao crédito sem comunicação prévia e por escrito rende ensejo à reparação de danos morais.

4. O dano moral, ao contrário do material, que exige prova estreme de dúvidas e objetiva o restabelecimento das coisas ao *status quo ante*, não exige prova, bastando, apenas, a demonstração do ilícito e injusto, mesmo porque seria subestimar por demais o amor inerente ao sentimento humano exigir que alguém faça a prova de sua humilhação, constrangimento ou vexame, laborando em lamentável equívoco aqueles que entendem o contrário.

5. Para a fixação do *quantum* relativo aos danos morais, deve o juiz atentar às circunstâncias da causa, ao grau de culpa do causador, às conseqüências do ato, às condições econômicas e financeiras das partes, objetivando compensar a vítima pelo sofrimento experimentado e servindo também de admoestação ao seu causador, procurando-se inibir repetição de situações como a dos autos.

6. Sentença mantida por seus próprios e irrespondíveis fundamentos (TJDF, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Acórdão nº 193474, Relator João Egmont Leôncio Lopes, data de julgamento: 26.05.2004).

Consumidor. Inscrição indevida no SPC. Dano moral. Cabimento. Indenização.

1. Apesar de o Código Civil consagrar a liberdade de contratar, incumbe ao fornecedor comprovar, quando suscitada dúvida, a existência efetiva de pacto entabulado com o consumidor.

2. A facilitação dos meios de contratação dos serviços das empresas de telefonia, através de simples contato telefônico, arregimenta milhares de consumidores, mas propicia a ocorrência de fraude, cujos danos decor-

rentes devem ser suportados por quem auferir os lucros. *Ubi emolumentum, ibi onus*.

3. Os Juizados Especiais não devem fixar indenizações por danos morais em valores tímidos, principalmente quando o eg. TJDF as tem fixado no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e o colendo STJ as tem arbitrado em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), mesmo porque a busca por justiça mais célere não pode significar a mitigação da dor e do sofrimento experimentado por quem se socorre dos Juizados Especiais.

4. A indenização no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) é suficiente para servir de lenitivo ao autor e ser desestimulante à ré (TJDF, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Acórdão nº 183221, Relator Gilberto Pereira de Oliveira, data de julgamento: 23.09.2003).

Ementa: Apelação cível. Ação de indenização por danos morais. Inscrição indevida em cadastro de inadimplentes. Responsabilidade civil configurada.

- Disponibilizando a ré aos consumidores a possibilidade de solicitarem a instalação de terminal telefônico ou outros serviços que presta através de ligação telefônica, assume os riscos daí advindos.

- Demonstrado que a inscrição do apelado em cadastros de inadimplentes se deu com base em dívida que, ao que se denota da documentação acostada aos autos, era decorrente de contrato de prestação de serviço que não se perfectibilizou, deve a apelante, que procedeu à inscrição indevida, indenizar os prejuízos extrapatrimoniais advindos do registro desabonador.

- Mantido o *quantum* indenizatório, fixado de acordo com os parâmetros adotados pelo Colegiado. Sentença mantida. Recursos improvidos (Tribunal de Justiça do RS, Quinta Câmara Cível, Apelação Cível nº 70006143143, Relatora Ana Maria Nedel Scalzilli, julgado em 13.05.2004).

No tocante à fixação do dano moral, lembro que para tanto deve o magistrado valer-se da prudência, para não aviltar a reparação ou enriquecer o beneficiário, em virtude de seu caráter subjetivo e consolador, levando-se em conta, para tanto, a situação econômica dos envolvidos, em consonância com a atual posição da jurisprudência pátria.

Como sabido, a dificuldade de mensuração dessa espécie de prejuízo advém, primeiramente, de sua própria natureza, visto que decorre ele do sofrimento experimentado por alguém, no corpo ou no espírito, ocasionado, direta ou indiretamente, por ato ilícito de outrem.

Assim disciplina a jurisprudência a questão:

O legislador não atribui parâmetros para a fixação do dano moral. Frente a isso, doutrina e jurisprudência têm-se posicionado na fixação de valores que não sejam irrisórios para o ofensor, nem causa de enriquecimento ilícito para o ofendido. Analisam-se, obviamente, as circunstâncias e as conseqüências de cada caso posto a julgamento, para se chegar ao *quantum debeatur* (TJMG, 15ª Câmara Cível, Apelação Cível nº 2.0000.00.496079-4/000, Rel. Des. Unias Silva, j. em 16.12.2005).

O valor do dano moral deve ser arbitrado segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, não podendo ser irrisório para a parte que vai pagar nem consistir em fonte de enriquecimento sem causa para a vítima, exercendo as funções reparadora do prejuízo e preventiva da reincidência do réu na conduta lesiva (TJMG, 14ª Câmara Cível, Apelação Cível nº 1.0024.04.513029-1/001, Rel.ª Des.ª Heloísa Combat, j. em 22.09.2005).

É com base nesses argumentos que, com vistas a evitar a concessão de indenização desmesurada, sem embargo dos manifestos danos ocasionados pela inscrição indevida nos cadastros restritivos de crédito do nome da suplicante, entendo consonante com a lesão à esfera ética da ofendida o pagamento de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais).

Também entendo deva ser majorada a indenização a ser paga pela Telemar Norte Leste S.A. para o valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), pelos motivos acima expostos.

Ante todo o exposto, dou provimento ao apelo, para declarar inexistente o débito da autora perante a TNL PCS S.A., decorrente da migração de planos não autorizada, declarando, ainda, inexistente qualquer contrato nesse sentido. Condeno a ré, também, a retirar o nome da suplicante dos órgãos restritivos de crédito, baixando as anotações decorrentes dos fatos aqui narrados. Por fim, condeno as rés Telemar Norte Leste S.A. e TNL PCS S.A. ao pagamento à autora de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) para cada uma delas, sobre o qual deverão incidir juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ, sem prejuízo da correção monetária, esta a partir da data do julgamento do presente recurso.

Condeno as rés ao pagamento das custas processuais - inclusive recursais - e honorários advocatícios, que fixo em R\$ 600,00 (seiscentos reais) para cada uma das requeridas.

Votaram de acordo com o Relator os Desembargadores *Elias Camilo* e *Hilda Teixeira da Costa*.

*Súmula* - REJEITARAM PRELIMINAR E DERAM PROVIMENTO.

-:-:-