



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0637.14.001506-5/001 **Númeraço** 0015065-
Relator: Des.(a) João Cancio
Relator do Acordão: Des.(a) João Cancio
Data do Julgamento: 13/12/2016
Data da Publicação: 16/12/2016

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS - COBRANÇA INDEVIDA E BLOQUEIO INJUSTIFICADO DE SERVIÇOS - RESTITUIÇÃO DEVIDA EM DOBRO. ART.42 CDC - TRANSTORNOS QUE VÃO ALÉM DE MEROS ABORRECIMENTOS - INDENIZAÇÃO DEVIDA - QUANTUM HONORÁRIOS - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO I- Efetuada cobrança indevida, deve ser restituída, em dobro, a quantia paga indevidamente (art.42, parágrafo único, CDC). II - Incontroversa a falha da operadora em efetuar o bloqueio dos serviços, sem qualquer motivação, evidentes são os transtornos suportados pelo usuário, que ultrapassam os meros dissabores do cotidiano, fazendo-se devida indenização correspondente. II- A indenização por danos morais deve ser fixada em valor suficiente e adequado para compensação dos prejuízos experimentados pelo ofendido, e para desestimular-se a prática reiterada da conduta lesiva do ofensor. III- Os honorários advocatícios de sucumbência devem ter como base as alíneas do parágrafo 3º, do artigo 20, do CPC, para bem remunerar o trabalho do profissional atuante na demanda.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0637.14.001506-5/001 - COMARCA DE SÃO LOURENÇO - APELANTE(S): OI MÓVEL S/A NOVA DENOMINAÇÃO DE TNL PCS S/A - APELADO(A)(S): DROGARIA FARMACIA AMERICANA SÃO LOURENÇO LTDA

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 18ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO APELO.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

DES. JOÃO CANCIO

RELATOR.

DES. JOÃO CANCIO (RELATOR)

V O T O

Trata-se de Apelação Cível interposta por OI MÓVEL S/A em face da r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 02ª Vara Cível da comarca de São Lourenço que, nos autos da ação ordinária ajuizada por DROGARIA E FARMÁCIA AMERICANA SÃO LOURENÇO LTDA julgou procedentes os pedidos iniciais, para declarar a ilegalidade das cobranças referentes aos aparelhos telefônicos, facultando a ré a emissão de novas faturas deduzidos os valores indevidos, devendo ser concedido à autora um prazo mínimo de 30 dias para pagamento; condenar a ré a restituir a quantia de R\$5.032,34, corrigida monetariamente desde a data do efetivo pagamento e acrescida de juros de mora de 01% ao mês, contados da data da citação; condenar a ré a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 acrescidos de correção monetária e juros de mora de 01% ao mês, contados da data de publicação da sentença; condenar a ré a pagar as custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

No apelo de fls.108/119, a ré alega inoccorrência de irregularidades na prestação de seus serviços, uma vez que restou incontroverso nos autos que o autor/apelado tinha prévia ciência da renovação do plano e da aquisição dos aparelhos. Afirma que os documentos por ela apresentados são válidos para comprovar o alegado, com a perfeita prestação dos serviços originários das



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

cobranças.

Afirma que descabe indenização por dano material e moral, pela ausência de ilícito e de lesão. Por fim, pede a redução do "quantum" arbitrado a título de honorários.

Contrarrazões às fls.121/127, pelo desprovimento do recurso.

É o Relatório.

Passo a decidir.

O autor, em ação ordinária ajuizada contra Oi Móvel S/A, pretende a repetição, em dobro, de indébito relativo ao valor da parcela dos aparelhos que lhe foram entregues indevidamente, bem como seja reparado pelos danos morais sofridos em decorrência da cobrança indevida da quantia mencionada.

Alega que utiliza os serviços de telecomunicação prestados pela requerida através de um plano corporativo e que lhe foram remetidos, arbitrariamente, trinta aparelhos celular Samsung Galaxy S4, sem que nunca fossem comprados. Diz que tentou obter explicações e esclarecimentos sobre o ocorrido mas que não obteve êxito em tal pleito. Afirma, que após grande esforço conseguiu fazer a devolução dos aparelhos mas que, ainda assim, foi feita a cobrança de duas parcelas no valor de R\$2.516,17 sendo certo, ainda, que, embora tenha procedido à devolução dos aparelhos, não foi restituído dos valores pagos.

A sentença julgou procedentes os pedidos iniciais, para declarar a ilegalidade das cobranças referentes aos aparelhos telefônicos, facultando à ré a emissão de novas faturas deduzidos os valores indevidos, devendo ser concedido à autora um prazo mínimo de 30 dias para pagamento; condenar a ré a restituir a quantia de R\$5.032,34, corrigida monetariamente desde a data do efetivo pagamento e acrescida de juros de mora de 01% ao mês, contados da data da citação; condenar a ré a pagar à autora indenização por danos



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

morais no valor de R\$10.000,00 acrescidos de correção monetária e juros de mora de 01% ao mês, contados da data de publicação da sentença.

Inconformada, recorre a requerida nos termos acima relatados.

Eis os limites da lide.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Compulsando os autos, vislumbra-se que a ré efetuou a cobrança de parcelas de aparelhos telefônicos que não foram solicitados, nas contas telefônicas da autora dos meses de janeiro/2014, (R\$2.516,17), fevereiro/2014 (R\$2.516,17), março/2014 (R\$2.516,17) - documentos de fls.31/36.

A autora alega que nunca solicitou os referidos aparelhos e que conseguiu devolver os mesmos. Contudo, não foi ressarcida da quantia paga na fatura com vencimento em janeiro de 2014, no valor de R\$2.516,17. Afirma que apenas procedeu à quitação de uma das faturas para evitar a negativação de seu nome junto ao SERASA.

Já a ré, afirma que as cobranças são legítimas, pois os aparelhos foram solicitados com a autorização da autora, mencionando que, após a devolução dos mesmos, a requerente foi orientada a contestar as cobranças pela via administrativa (fl. 44).

Considero, ainda, que a ré não colacionou ao feito provas suficientes para contrapor as alegações da autora, limitando-se a colacionar telas e documentos unilaterais, tendo que devem ser consideradas indevidas a cobrança relativas aos aparelhos de telefone.

Com efeito, nas faturas dos meses de janeiro à março de 2014, não poderia ter sido cobrado o valor referente a "PARCELAMENTO DE APARELHOS", devendo ser a quantia paga, pelo autor, a esse título serem devolvidas, em dobro, nos termos do art.42, parágrafo único,



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

do CDC.

Diz a norma:

"Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável."(g.n.)

No caso presente, as cobranças realizadas pela ré não configuram "engano justificável", pois referentes a aparelhos não adquiridos, de modo que a restituição em dobro, dos valores efetivamente pagos pelo autor, se faz devida "data venia".

Assim sendo, deve ser reconhecida a cobrança indevida da ré do montante de R\$2.516,17 e impor-se à devolução ao autor a quantia de R\$5.032,34 (cinco mil e trinta e dois reais e trinta e quatro centavos).

Quanto aos danos morais, o Superior Tribunal de Justiça, no enunciado da Súmula 227, já consolidou entendimento de que "a pessoa jurídica pode sofrer dano moral", sendo certo, também, que nas hipóteses de protesto indevido de título ou inscrição indevida em cadastros restritivos de crédito a indenização faz-se devida independentemente de a vítima ser pessoa jurídica ou física, eis que o dano configura-se in re ipsa.

Cite-se:

"AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROTESTO INDEVIDO DE TÍTULO. DANO IN RE IPSA, AINDA QUE SOFRIDO POR PESSOA JURÍDICA. SÚMULA 83/STJ. 1. Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

moral configura-se in re ipsa, prescindindo de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica. 2. "Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida" (súmula 83/STJ). 3. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO." (AgRg no Ag 1261225 / PR - REL. MIN. PAULO DE TARSO SANSEVERINO - 3ª TURMA - PUB. 15.08.2011)(g.n.)

"AGRAVO INTERNO - RECURSO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CARACTERIZAÇÃO IN RE IPSA DOS DANOS - VALOR EXCESSIVO - NÃO OCORRÊNCIA - DECISÃO AGRAVADA MANTIDA - IMPROVIMENTO. 1.- Esta Corte já firmou entendimento que "nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura in re ipsa, isto é, prescinde de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica." (REsp 1059663/MS, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, DJe 17/12/2008). 2.- É possível a intervenção desta Corte para reduzir ou aumentar o valor indenizatório por dano moral apenas nos casos em que o quantum arbitrado pelo Acórdão recorrido se mostrar irrisório ou exorbitante, situação que não se faz presente no caso em tela. 3.- O Agravo não trouxe nenhum argumento novo capaz de modificar a conclusão alvitrada, a qual se mantém por seus próprios fundamentos. 4.- Agravo Regimental improvido." (AgRg no REsp 1252125 / SC - REL. MIN. SIDNEI BENETI - 3ª TURMA - PUB. 27.06.2011)(g.n.)

Quanto aos danos morais, na lição de YUSSEF SAID CAHALI , este pode ser conceituado como "...a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos, classificando-se desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral(honra, reputação, etc.) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.), dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante, etc.) e dano moral puro (dor, tristeza, etc.)"



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Aos julgadores impõe-se cuidado na análise de sua configuração, pois meros aborrecimentos e insatisfações cotidianos, por se tratarem de fatos corriqueiros e atinentes à vida em sociedade, não se deve atribuir indenização.

Diz a doutrina:

"Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo"

Na espécie, tenho que a conduta da ré desencadeou consequências que vão além das situações cotidianas, gerando danos passíveis e reparação de ordem moral, eis que se trata do bloqueio,- eis que somente com o deferimento da tutela antecipada nestes autos é que houve o restabelecimento do serviço -, de linhas de telefone do autor.

A interrupção da prestação do serviço de telefonia móvel, sem qualquer motivação e por período prolongado, impediu o autor de fazer e receber ligações, causando-lhe diversos inconvenientes e insatisfações que atingem sua imagem, uma vez que trata-se de drogaria.

Assim, tem-se que o desgaste e angústia suportados pelo autor por ter ficado impedido de se comunicar, sem qualquer comunicação prévia, somado ao constrangimento ao qual fora submetido de ter diligenciado em vão perante a ré, que teria prometido a solução do problema, não representam meros aborrecimentos, tratando-se, de concretos danos morais que merecem ser indenizados



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

satisfatoriamente.

Quanto ao tema, vem se manifestado este Eg. Tribunal de Justiça:

"DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR - BLOQUEIO INDEVIDO DE LINHA TELEFÔNICA CELULAR SEM PRÉVIO AVISO - DANOS MATERIAL E MORAL CONSIGURADOS - DEVER DE INDENIZAR - VALOR. - Considera-se indevido o bloqueio de linha telefônica celular feito sob o fundamento de haver o cliente ultrapassado o limite de crédito, se não há provas da ciência do usuário acerca de tal limite ou de sua existência, em especial se não foi a interrupção precedida de qualquer notificação prévia; - O dano moral caracteriza-se pelo fato de ter ficado a autora impossibilitada de utilizar o serviço contratado, mesmo estando em dia com o pagamento de sua conta telefônica, e sem que lhe fosse dado qualquer aviso prévio, situação que por certo lhe gerou transtornos, perplexidade e sentimento de grande vulnerabilidade, além do constrangimento de ser reputada inadimplente por aqueles que a telefonaram no período; - A indenização por dano moral deve ser fixada levando em consideração as circunstâncias do caso, tais como o grau de culpa do ofensor, a natureza do dano e suas conseqüências, as condições financeiras das partes, bem como o seu caráter inibidor e compensatório."(AC N° 1.0145.09.509420-0/001 - REL. DES. MOTA E SILVA - 18ª CÂMARA CÍVEL - PUB. 28.01.2010 - g.n)

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - AUSÊNCIA DE DÉBITO EM ABERTO - COBRANÇA INDEVIDA - BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA - DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. - O bloqueio indevido de linha telefônica, por si só, gera constrangimento de ordem moral ao consumidor, na medida em que fica impossibilitado de originar chamadas de seu telefone. - A indenização por dano moral deve representar para a vítima uma satisfação capaz de amenizar de alguma forma o sofrimento impingido. A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que não signifique um enriquecimento sem causa para a vítima e produza impacto bastante no causador do mal a fim de dissuadi-lo de novo



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

atentado." (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0145.11.054947-7/001 - REL. DES. VALDEZ LEITE MACHADO - 14ª CÂMARA CÍVEL - PUB. 19.09.2014 - g.n.)

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES - DEVOLUÇÃO DE FORMA SIMPLES - INTELIGÊNCIA DO ART. 940 DO CCB/02 - BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - REDUÇÃO - PRELIMINARES REJEITADAS; RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. Para que se condene alguém ao pagamento de indenização, seja por dano moral, seja pelo de caráter material, é preciso que se configurem os pressupostos ou requisitos da responsabilidade civil, que são o dano, a culpa do agente, em caso de responsabilização subjetiva, e o nexo de causalidade entre a atuação deste e o prejuízo. Se o autor nega que tenha postulado a sua adesão aos "Serviços Adicionais" indicados nas faturas, cabe às rés a comprovação do contrário, trazendo aos autos elementos probatórios que demonstrem ter o primeiro contratado os aludidos serviços. Afinal, seria impossível ao requerente comprovar que não contratou com as requeridas, eis que se trata de prova de fato negativo, cuja impossibilidade de realização faz com que seja comumente chamada de "prova diabólica". A jurisprudência pátria, mormente a do STJ, tem entendido que a aplicação da pena de devolução em dobro da quantia cobrada indevidamente, prevista, atualmente, no art. 42, parágrafo único, do CDC e no art. 940, do CCB/2002, que praticamente repetiu o disposto no art. 1.531, do CCB/1916, depende de prova cabal da má-fé do suposto credor. O bloqueio do número de telefone não constitui apenas um dissabor, eis que, nos dias de hoje, os serviços de telefonia são de fundamental importância, sendo imprescindíveis para a manutenção de contatos com clientes e, até mesmo, com os próprios funcionários. Assim, a toda evidência, não há como negar que a suspensão de tais serviços, em razão da cobrança de valores indevidos, causou transtornos significativos ao requerente, que ultrapassam os limites do mero aborrecimento cotidiano. No tocante ao quantum indenizatório, este Tribunal, a exemplo de várias outras Cortes brasileiras, tem primado pela razoabilidade na fixação dos valores de indenização. Em caso de dano moral, é necessário ter-se



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

sempre em mente que a indenização deve alcançar valor tal que sirva de exemplo e punição para as réas, mas, por outro lado, nunca deve ser fonte de enriquecimento para a parte autora, servindo-lhe apenas como compensação pela dor sofrida. Preliminares rejeitadas; recursos parcialmente providos."(APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0384.11.004016-7/001 - REL. DES. EDUARDO MARINÉ DA CUNHA - 17ª CÂMARA CÍVEL - PUB. 18.06.2013 - g.n.)

Impõe-se à ré, portanto, o dever de indenizar pelo danos morais suportados pelo autor.

No que se refere ao "quantum" indenizatório, diante da inexistência de parâmetros estabelecidos por lei para a quantificação do dano moral, doutrina e jurisprudência vêm se manifestando no sentido de que a indenização deve ser fixada em valor suficiente a compensar o ofendido pelo prejuízo experimentado sem gerar enriquecimento indevido, desestimulando, por outro lado, a reiteração da conduta pelo ofensor, o que exige do magistrado a observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A respeito, a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

"Uma das objeções que se fazia à reparabilidade do dano moral era a dificuldade para se apurar o valor desse dano, ou seja, para quantificá-lo. (...) 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.

(...)

Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússula norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e conseqüências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes" ('Programa de Responsabilidade Civil', Editora Atlas, 8ª edição, 2009, pág. 91/93)

No caso presente, considerando o desrespeito ao qual o autor foi submetido e os infortúnios suportados em virtude disso, tenho que o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) atende, para o fato debatido, o princípio "restitutio in integrum", mostrando-se o quantum ressarcitivo compatível com a extensão do dano causado, devendo-se levar ainda em consideração o caráter pedagógico e sancionador da pena cominada, a evitar se repitam, no futuro, infortúnios como o ocorrido na espécie.

Dos honorários de sucumbência

Reclama o réu que o arbitramento da verba honorária de sucumbência em 10% sobre o valor da condenação não atende a finalidade do instituto, razão pela qual requer seja reduzido.

Como cediço, os honorários sucumbenciais, nos feitos em que há condenação, devem ser fixados em observância aos critérios previstos no art. 20, §3º, do CPC/11973, in verbis:

"Art. 20. A sentença condenará o vencido a pagar ao vencedor as despesas que antecipou e os honorários advocatícios. Esta verba honorária será devida, também, nos casos em que o advogado funcionar em causa própria.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

(...)

§ 3º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez por cento (10%) e o máximo de vinte por cento (20%) sobre o valor da condenação, atendidos:

- a) o grau de zelo do profissional;
- b) o lugar de prestação do serviço;
- c) a natureza e importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço."

Pois bem, atento aos critérios supra transcritos, penso que o arbitramento da verba honorária em 10% sobre o valor da condenação corresponde à cifra condizente com o trabalho realizado pelo nobre causídico das partes, considerando a natureza e importância da causa, além do lugar da prestação de serviço e do tempo despendido.

Ante o exposto, NEGOU PROVIMENTO AO APELO, para manter, na íntegra, a decisão recorrida.

Custas recursais pela apelante.

DES. SÉRGIO ANDRÉ DA FONSECA XAVIER - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. VASCONCELOS LINS - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO"