



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0106.16.000927-5/003 **Númeraço** 0009275-
Relator: Des.(a) José de Carvalho Barbosa
Relator do Acordão: Des.(a) José de Carvalho Barbosa
Data do Julgamento: 26/09/2019
Data da Publicação: 04/10/2019

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE REVISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO - SERVIÇOS DE TELEFONIA - COBRANÇA INDEVIDA - IRREGULARIDADE DE BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. É inequívoco que a cobrança indevida de débito, bem como a irregularidade do bloqueio de linha telefônica, além das diversas tentativas infrutíferas da empresa de solucionar o problema administrativamente, configuram danos morais passíveis de indenização. A indenização por dano moral deve ser arbitrada segundo o prudente arbítrio do julgador, sempre com moderação, observando-se as peculiaridades do caso concreto e os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de modo que o quantum arbitrado se preste a atender ao caráter punitivo da medida e de recomposição dos prejuízos, sem importar, contudo, enriquecimento sem causa da vítima.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0106.16.000927-5/003 - COMARCA DE CAMBUÍ - APELANTE(S): TELEFÔNICA BRASIL S/A - APELADO(A)(S): CLAUDINEI DORIGATI

A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 13ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO À APELAÇÃO.

DES. JOSÉ DE CARVALHO BARBOSA

RELATOR.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

DES. JOSÉ DE CARVALHO BARBOSA (RELATOR)

VOTO

Trata-se de recurso de apelação interposto por TELEFÔNICA BRASIL S.A., nos autos da "Ação de Revisão Contratual c/c Indenização" movida por CLAUDINEI DORIGATI - ME, perante o Juízo da 1ª Vara Cível, Criminal e da Infância e Juventude da Comarca de Cambuí, tendo em vista a sentença de folhas 260/268, que julgou procedente o pleito inicial, determinando a revisão do contrato de prestação de serviço telefônico celebrado pelas partes, e condenando a ré à devolução de valores indevidamente cobrados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Referida sentença ainda condenou a ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação.

Opostos Embargos de Declaração (folhas 271/276), foram rejeitados pela r. decisão de folhas 282.

Em suas razões recursais de folhas 284/293, defende a ré, ora apelante, a reforma da sentença recorrida, sustentando que não há irregularidade nas cobranças por ela efetuadas.

Alega que as partes celebraram contrato de prestação de serviços telefônicos na modalidade pós-paga, bem como que não houve contratação de pacote de serviços de internet, mas que, conforme demonstrado nos autos, "um acesso pós-pago que não possui a



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

princípio serviço de dados móveis atrelado, pode, independente da ausência de contratação, utilizar do serviço, responsabilizando-se o titular pela cobrança fora dos limites da franquia".

Salienta que, "como o sinal de internet 3G ou 4G está disponível a todas as pessoas que se utilizam das linhas (50 linhas, diga-se de passagem) de titularidade da empresa recorrida, o usuário do plano pós-pago tem ciência de que, se utilizar o serviço de forma adicional, deverá por ele pagar, ainda que de forma avulsa, já que não incluída no plano contratado".

Sustenta que, embora a empresa autora não tenha contratado o pacote de serviços de internet, utilizou tais serviços, conforme se infere das faturas colacionadas aos autos, na modalidade mais onerosa (de forma avulsa), "o que dá substrato à cobrança do excedente, que se refere a utilização, em suma, dos serviços que não estão contidos no plano contratado, dentre eles o serviço de dados móveis (internet)"

Ressalta que, além dos serviços de internet móvel, a empresa apelada utilizou, "de forma imoderada", de outros serviços, tais como "Ligações de Longa Distância", "Ligações Realizadas e Recebidas em Roaming".

Defende que não se há de falar em falha na prestação de serviço, "muito menos em origem duvidosa dos débitos, sendo lícito, inclusive, o bloqueio temporário dos serviços de telefonia, vez que constatada inadimplência da apelada em relação aos pagamentos que por ela deveriam ter sido realizados a tempo e modo corretos".

Ressalta, ainda, a inexistência de danos morais passíveis de indenização.

Pede, ao final, o provimento do recurso, para que sejam julgados totalmente improcedentes os pedidos iniciais.

Preparo regular a folhas 294/295.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Contrarrrazões a folhas 299/304.

É o relatório.

Conheço do recurso.

Infere-se dos autos que a empresa/autora, ora apelada, ajuizou a presente ação, alegando que em agosto de 2015 recebeu a visita de um preposto da ré, de nome Fábio Eduardo de Almeida, e ajustou com ele a renovação de seu plano de telefonia e de internet (contrato nº 0212894527), tendo em vista a existência de uma série de vantagens, dentre elas a redução do valor de sua conta mensal para R\$ 2.000,00.

Relata que após a referida renovação, iniciaram-se os problemas, uma vez que na fatura de setembro de 2015, o valor cobrado (R\$ 6.421,66) foi "quase o dobro do que foi cobrado na conta de agosto do mesmo ano".

Também relata que, inconformada, entrou em contato com o preposto da ré, ora apelante, que lhe enviou uma nova fatura no valor de R\$ 3.044,72, mas que no mês seguinte, em outubro de 2015, recebeu uma fatura com valor exorbitante (R\$ 7.234,00), tendo ela entrado em contato novamente com o preposto da ré que lhe informou que a conta havia sido contestada e seria analisada.

Aduz que dias depois, sem qualquer notificação ou aviso prévio, a ré procedeu ao bloqueio do serviço telefônico vinculado à conta nº 0212894527 (cinquenta linhas telefônicas), bem como que, em virtude disso, entrou em contato com ela, que, após dois dias, desbloqueou referido serviço.

Ressalta que, "tentando justificar os valores cobrados, após novo contato da empresa autora", a ré lhe informou, por meio de correio eletrônico, que, com a renovação do contrato, "a internet não fazia mais parte do plano e a quantia cobrada a maior se referia à utilização de dados de internet que extrapolaram o limite contratado".



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Defende a má-fé da ré, aduzindo que ela procedeu à alteração do plano contratado "sem prestar as devidas informações, utilizando-se do desconhecimento da requerente para auferir vantagem econômica".

Destaca que se trata de uma empresa do ramo de insumos agrícolas, cuja maioria das vendas se dá por via telefone, "sendo a linha telefônica ferramenta indispensável para o trabalho".

Acrescenta que, "em decorrência das atitudes da requerida", encontra-se com "05 faturas em aberto, entre os meses de outubro/2015 a fevereiro/2016, nas quais não reconhece o valor cobrado, pois não condizem com a forma em que foram contratados os serviços, que deveriam ter o valor do minuto das ligações mais baratos e, ainda, com a manutenção dos serviços de internet que seriam ilimitados".

Pede, ao final, a revisão contratual, "retornando ao plano de internet de forma ilimitada"; "a fixação definitiva do valor das parcelas contratuais mensais que realmente são devidas, com a exclusão de juros e tarifas de qualquer natureza"; "a repetição do indébito/compensação dos valores que foram pagos, nos termos da inicial", e, ainda, a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais lhe causados em valor não inferior a R\$ 10.000,00.

A ré, de sua vez, em sua contestação de folhas 40/53, alega que não houve a realização de qualquer cobrança indevida, posto que respaldada em contrato celebrado entre as partes e em serviço devidamente prestado.

Houve por bem o douto magistrado de primeiro grau julgar procedente o pedido de revisão de contrato, nos seguintes termos:

Assim, o pedido procede para que seja revisto o contrato mantido entre as partes, retornando-se ao seu status quo ante para que doravante passe a vigorar entre as partes o Plano SUA EMPR IL 90



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

30MB CP, cujo valor mensal deverá ser apurado de acordo com as regras contratuais vigentes para esta modalidade de plano.

Considerando a impossibilidade de fixação de um valor fixo para cada mês, pois o consumo das linhas vinculadas ao plano do autor podem variar de um mês para o outro, os valores obedecerão à tarifação pertinente ao plano SUA EMPR IL 90 30MB CP.

Para os meses em que houve a migração e pagamentos à maior, a partir da contração do plano impugnado, para fins de repetição do indébito, fixo a média de consumo dos últimos seis meses dos gastos do Plano SUA EMPR IL 90 30MB CP.

O autor deverá proceder ao depósito em Juízo das parcelas faltantes, sob pena de condenação às penas da litigância de má-fé e revogação da liminar concedida.

Pela mesma sentença também foi julgado procedente o pedido de indenização por danos morais formulado na inicial, sendo a ré condenada a pagar ao autor a quantia de R\$ 10.000,00.

Pois bem.

Do exame das provas produzidas nos autos, verifica-se que a pretensão autoral merece mesmo ser acolhida, tal como decidido pelo culto sentenciante.

Dos documentos de folhas 23/30 (faturas de cobrança), vislumbra-se que, em virtude da migração de plano de telefonia, houve um aumento considerável nas contas telefônicas da empresa autora.

Com efeito, o valor da fatura vencida em agosto de 2015 foi da ordem de R\$ 3.832,71, ao passo que os valores das faturas vencidas no período compreendido entre outubro de 2015 e janeiro de 2016,



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

ou seja, posteriormente à migração discutida, correspondem ao dobro daquela (R\$ 7.234,46; R\$ 7.586,85; R\$ 7.307,38 e R\$ 5.134,21 - folhas 24/30).

Registre-se, como bem o fez o douto magistrado de primeiro grau, que "não houve aumento na utilização dos serviços de telefonia móvel e internet, apto a justificar o referido acréscimo significativo em sua conta mensal (ff. 23/29), haja vista que o consumo de ligações pela recorrida manteve-se na média regular de 2600 minutos por mês".

É certo que a ré alega que, quando da migração de planos de telefonia, não houve contratação de pacote de serviços de internet móvel, sendo os valores cobrados a tal título decorrentes da utilização de tais serviços de forma avulsa e imoderada pela ré.

Todavia, da análise das faturas acostadas a folhas 24/30, verifica-se que houve, sim, a contratação do pacote de serviços de internet, mas com uma franquia nitidamente menor daquela anteriormente contratada.

De se ver que antes da migração discutida, a franquia de internet correspondia a 3,84G e, após tal migração, passou a ser de apenas 240 MB.

Ora, como bem salientado pelo douto magistrado "a quo", se mostra "inquestionável a insatisfação do autor que antes não ultrapassava o limite contratado, nada pagando a mais e após a nova contratação (fls. 27), passou a gastar a quantia de R\$ 2.561,27".

Ademais, como também destacado por S. Exa., não há nos autos qualquer documento comprovando que a empresa autora tenha contratado "serviços extras".

Não bastasse tudo isso, ainda tem-se que, conforme atesta a prova testemunhal produzida, o representante legal da ré ofereceu, de fato, à empresa autora um outro plano de telefonia para a redução de



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

seus custos.

Eis o teor do depoimento da testemunha ouvida a folhas 132/133:

(...) que estava presente quando a requerida procurou pela empresa autora; que participou das negociações; que a proposta seria a melhora do plano existente mediante a redução dos custos (...)

Vê-se, pois, que houve flagrante falha - ensejadora do dever de indenizar - nos serviços prestados pela ré, que ofereceu um novo plano de telefonia para a empresa autora, sob a falsa promessa de diminuição de custos.

Passo à análise da questão relativa à configuração dos danos morais reclamados.

O colendo Superior Tribunal de Justiça sumulou o entendimento de que a pessoa jurídica é passível de sofrê-lo - verbis:

Súmula 227: "A pessoa jurídica pode sofrer dano moral".

No caso dos autos, tenho que é evidente o dano moral sofrido pela empresa autora, visto ter demonstrado que, mesmo após as diversas reclamações, continuou a ré a proceder à cobrança indevida de valores, e, ainda, bloqueou os serviços telefônicos por diversas vezes, cuja utilização, como se sabe, é essencial nos dias atuais.

Ora, por certo que a cobrança indevida de valores por empresa de telefonia, bem como o bloqueio irregular de serviços telefônicos configuram danos morais passíveis de serem indenizados.

Conforme consignado pelo douto magistrado de primeiro grau, "a falha na prestação de serviços de telefonia pela ré ensejou abalo à honra objetiva da requerente, porquanto a circunstância de ficar sem acesso telefônico prejudica as relações da empresa com os seus atuais e futuros clientes, assim como com outras empresas e fornecedores, afetando, de forma incontestável, a credibilidade e o bom nome da



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

pessoa jurídica".

No tocante ao quantum da indenização, cuja redução busca a ré, cumpre observar que a reparação do dano moral significa uma forma de compensação e nunca de reposição valorativa de uma perda. Deve ser fixada segundo o prudente arbítrio do julgador, sempre com moderação, observando-se as peculiaridades do caso concreto e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo que o valor não seja tão elevado que se constitua em fonte de enriquecimento sem causa, tampouco insignificante a ponto de não atender ao seu caráter punitivo.

A propósito, confira-se lição do mestre Sérgio Cavalieri Filho:

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. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. 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. São Paulo: Malheiros, 2001. p. 81-82)

Também nesse sentido a jurisprudência:



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto (RSTJ 140/371)

Critérios de quantificação da indenização que devem atender a determinados balizamentos, que obedeçam ao padrão social e cultural do ofendido, à extensão da lesão do seu direito, ao grau de intensidade do sofrimento enfrentado, às condições pessoais do devedor, ao grau de suportabilidade do encargo pelo último, sem descurar do caráter reparatório, sempre com a preponderância do bom senso e da razoabilidade do encargo (Ajuris 76/608)

Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida. (RSTJ 112/216 e STJ-RF 355/201)

A indenização deve ter conteúdo didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer injustamente a vítima. (STJ-3ª T., REsp 831.584-AgRg-EDcl, Min. Gomes de Barros, j. 24.8.06, DJU 11.9.06). (in Código Civil e legislação civil em vigor/Theotônio Negrão, José Roberto F. Gouvêa, Luis Guilherme Aidar Bondioli - 30. ed. - São Paulo: Saraiva, 2011, p. 109)

In casu, entendo que o valor fixado em primeiro grau - R\$ 10.000,00 - se mostra razoável, podendo, inclusive, ser considerado de pequena monta, levando-se em conta os valores arbitrados por esta Câmara em casos semelhantes, bem como o poderio econômico da apelante, inexistindo motivos para a pretendida redução.

Com tais considerações, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO.**

Custas recursais pela parte ré/apelante.

Nos termos do art. 85, § 11, do NCPC, majoro os honorários advocatícios para o importe de 20% do valor da condenação.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

DES. NEWTON TEIXEIRA CARVALHO - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. ALBERTO HENRIQUE - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO À APELAÇÃO"