



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0024.14.238223-3/001 **Númeraço** 2382233-
Relator: Des.(a) Maria das Graças Rocha Santos (JD Convocada)
Relator do Acordão: Des.(a) Maria das Graças Rocha Santos (JD Convocada)
Data do Julgamento: 05/02/2020
Data da Publicação: 11/02/2020

EMENTA: APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO - EMPRESA DE TELEFONIA - DÉBITO NÃO COMPROVADO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INJUSTA NEGATIVAÇÃO - INDENIZAÇÃO - DANO MORAL - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. Desconhecida a origem da dívida que culminou na negativação do nome da parte autora, resta configurado o dever de indenizar. Desnecessária a prova do reflexo patrimonial do prejuízo sofrido a título de dano moral, pois este representa puro sofrimento humano, resultante de lesão de direitos da personalidade, sendo evidentes os constrangimentos advindos da negativação indevida em órgãos de proteção ao crédito. Compete ao julgador, estipular equitativamente o quantum da indenização por dano moral, segundo o seu prudente arbítrio, analisando as circunstâncias do caso concreto e obedecendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.14.238223-3/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - 1º APELANTE: NAYARA CAROLINE CUSTODIO FERREIRA - 2º APELANTE: CLARO S.A. - APELADO(A)(S): NAYARA CAROLINE CUSTODIO FERREIRA, CLARO S.A.

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em **DAR PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO E NEGAR PROVIMENTO AO SEGUNDO.**



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

JD. CONVOCADA MARIA DAS GRAÇAS ROCHA SANTOS

RELATORA.

JD. CONVOCADA MARIA DAS GRAÇAS ROCHA SANTOS (RELATORA)

V O T O

Trata-se de recursos de apelação, respectivamente interpostos por Nayara Caroline Custódio Ferreira e Claro S.A., nos autos da "ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral" ajuizada pela primeira em face da segunda, perante a 20ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, tendo em vista o inconformismo com os termos da sentença (fls. 73/75), que julgou procedente a ação para:

1. Declarar inexistente o negócio jurídico que deu origem ao apontamento objeto de análise nestes autos, lançados pela parte ré, bem como o próprio débito ali lançado, determinando, por conseguinte, a exclusão definitiva do apontamento objurgado neste feito;

2. Condenar a parte ré ao pagamento de R\$8.000,00 à autora a título de compensação pelos danos morais experimentados, verba que deverá ser acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, desde o evento danoso (súmula 54 do STJ), assim considerada a data do apontamento e corrigida monetariamente, de acordo com a tabela da Corregedoria Geral de Justiça, a partir desta decisão (súmula 362 do STJ).



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Em virtude da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Em recurso de fls. 76/85, a parte autora requer, primeiramente, a majoração do valor arbitrado a título de danos morais, ao argumento de ter sido arbitrada quantia ínfima, requerendo também a majoração dos honorários sucumbenciais.

Ausente preparo do primeiro recurso, primeira parte apelante litiga sob o pálio da gratuidade judiciária.

Em segundo recurso apresentado às fls. 86/101, a requerida defende que a parte autora contratou os serviços de telefonia por ela oferecidos.

Pugna pela autenticidade dos registros eletrônicos apresentados, trazendo jurisprudência a corroborar sua tese.

Sustenta a inexistência de danos causados à parte apelada, conforme Súmula nº 385 STJ.

Na hipótese de pertinência da tese de defesa, requer sejam os autos remetidos ao Ministério Público e OAB/MG para apuração de eventuais infrações nas esferas criminal e disciplinar.

Pugna também pela condenação da parte autora na litigância de má-fé.

Segundo recurso devidamente preparado, folha 103.

Contrarrazões ao segundo recurso apresentadas às fls. 105/112.

Contrarrazões ao primeiro apelo às fls. 113/114.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Em despacho de folha 118, foi determinada a intimação da primeira parte apelante para se manifestar sobre o documento de folha 100, apresentado pela segunda recorrente em sede de apelação.

Apesar de regularmente intimada, a primeira recorrente não se manifestou, conforme certificado à folha 118 - verso.

É o relatório.

ADMISSIBILIDADE

Conheço dos recursos, porquanto presentes os pressupostos de admissibilidade.

Em razão da técnica processual, os recursos serão examinados conjuntamente.

DOCUMENTO APRESENTADO EM GRAU RECURSAL

Quanto ao documento de folha 100, apresentado pela segunda parte apelante apenas em grau recursal, verifico que não obedece ao pressuposto da superveniência - sendo emitido em dezembro de 2014 - razão pela qual obstado seu exame.

MÉRITO

A parte autora, ora primeira apelante, alega ter sido surpreendida com a inserção de seu nome nos cadastros restritivos de crédito, à consideração de que desconhece a origem do débito.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Em sentença, foi reconhecida a procedência da ação, em razão da não comprovação da origem da dívida.

Inequívoca a incidência do Código de Defesa do Consumidor no caso em tela.

De acordo com o artigo 14 e parágrafos, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço é objetiva, apenas podendo ser afastada caso comprovada a inexistência do defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§1º. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§2º. O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

Sobre o tema, leciona Carlos Roberto Gonçalves:

Em face do novo Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade dos bancos, como prestadores de serviços, é objetiva. Dispõe, com efeito, o art. 14 do aludido diploma que o "fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" (in Responsabilidade Civil, 8ª ed., Saraiva, São Paulo, 2003, p. 349).

In casu, competia à requerida, ora segunda apelante, provar a existência de qualquer causa excludente de sua responsabilidade, trazendo aos autos o contrato assinado ou outro documento que comprovasse ter a requerente celebrado o negócio do qual se originou o débito, o que não ocorreu.

A despeito da tese apresentada em sede recursal, acerca da "autenticidade dos registros sistêmicos", tenho que as telas unilaterais juntadas pela ré na contestação são insuficientes para comprovar a origem do débito.

Ora, o fornecedor de serviços que oferece benefícios e comodidades para atrair consumidores, tem ciência dos riscos decorrentes da sua atividade, devendo arcar com eventuais falhas do seu sistema operacional.

Registre-se, por oportuno, que o registro do nome da parte autora nos cadastros restritivos de crédito, origina-se de dívida no montante de R\$ 281,07 (duzentos e oitenta e um reais e sete centavos), vencida



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

em 10/03/2013, conforme se vê da folha 16 dos autos.

Por sua vez, dos documentos apresentados pela requerida, não se evidencia a existência do referido valor como débito da autora.

Destarte, deve ser confirmada a sentença em relação ao decreto de inexistência de dívida, razão pela qual afastou a tese apresentada pela segunda parte apelante, no sentido de que a parte autora contratou os serviços de telefonia por ela oferecidos.

Resta tratar dos danos morais.

A segunda parte apelante defende a inexistência de danos causados à parte autora, conforme Súmula nº 385 STJ.

Nos termos da Súmula 385 do STJ: "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento".

No caso dos autos, do documento que instrui a inicial (folha 16), verifica-se que, na data da anotação indevida discutida nos presentes autos, não havia outra inscrição em desfavor do nome da autora. Assim, incabível a aplicação da tese da segunda recorrente em relação à incidência da Súmula nº 385 ao caso.

Relativamente à comprovação dos danos morais, há de se ressaltar a sua não essencialidade, porquanto tais danos são presumíveis, na medida em que as negativas de crédito na praça geram transtornos de diversas ordens, sendo inegáveis os efeitos maléficos oriundos do abalo de crédito sofrido pelo recorrido.

A propósito:

"(...) O dano moral decorre do próprio fato ilícito da inscrição indevida



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

em órgão de proteção ao crédito, independentemente de prova de prejuízo. A prova do dano, nesse caso, é prescindível, pois o prejuízo extrapatrimonial decorre dos efeitos do ato de inscrição indevida. É o chamado dano moral 'in re ipsa'." (Apelação nº 1.0011.07.016639-9/001, Relator: Desembargador Osmando Almeida, Data da Publicação: 02/02/2008).

Os danos são inegáveis, pois decorrem do próprio ato ilícito em si, sendo incontestável, em razão disso, o dever de indenizar.

Inolvidável a conclusão de que, com a injusta negativação, a requerente sofreu imerecido constrangimento ao ser impedida de utilizar-se da possibilidade de crédito, restando configurado o dano moral reclamado.

Com efeito, em casos como o dos autos, configurado o evento danoso surge o dever de reparar, não havendo de se cogitar, como dito, da prova do prejuízo, bastando que estejam evidenciados o ato ilícito e o nexo de causalidade.

Confirmada a procedência do pleito indenizatório, ao exame do pedido formulado pela primeira parte apelante, quanto à majoração do valor arbitrado a título de danos morais.

Em sentença, a ré foi condenada a pagar à autora indenização por danos morais arbitrada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, desde o evento danoso (súmula 54 do STJ), assim considerada a data do apontamento e corrigida monetariamente, de acordo com a tabela da Corregedoria Geral de Justiça, a partir desta decisão (súmula 362 do STJ).

Em relação ao quantum, de fato, existe uma notória dificuldade no arbitramento de indenização por dano moral, em virtude da ausência de critérios objetivos traçados pela lei a nortear o julgamento e de não possuir aquele dano reflexo patrimonial, apesar de não lhe recusar,



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

em absoluto, uma real compensação a significar uma satisfação ao lesado.

Compete ao julgador, segundo o seu prudente arbítrio, estipular equitativamente os valores devidos, analisando as circunstâncias do caso concreto e obedecendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

É válido transcrever a lição de Clayton Reis, para quem:

"O Magistrado sensível, perspicaz e atento aos mecanismos do direito e da pessoa humana, avaliará as circunstâncias do caso e arbitrará os valores compatíveis com cada situação. Esse processo de estimação dos danos extrapatrimoniais decorre do arbítrio do juiz. O arcabouço do seu raciocínio na aferição dos elementos que concorreram para o dano, e sua repercussão na intimidade da vítima, serão semelhantes aos critérios adotados para a fixação da dosimetria da pena criminal, constante no art. 59 do Código Penal" (Avaliação do Dano Moral, Ed. Forense, 1998, pág. 64).

Na verdade, para o arbitramento da indenização é preciso ter em mente que ela não pode servir para o enriquecimento ilícito do beneficiado, tampouco ser insignificante a ponto de não recompor os prejuízos sofridos, nem deixar de atender ao seu caráter eminentemente pedagógico, essencial para balizar as condutas sociais.

Caio Mário da Silva Pereira, elucida as funções da indenização por dano moral:



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

"O fulcro do conceito ressarcitório acha-se deslocado para a convergência de duas forças: caráter punitivo para que o causador do dano, pelo fato da condenação, veja-se castigado pela ofensa praticada e o caráter compensatório para a vítima que receberá uma soma que lhe proporcione prazer em contrapartida do mal." (Responsabilidade Civil, Forense: 1990, p. 61).

Evidenciadas tais questões, entendo por adequado o valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), porquanto harmônico aos parâmetros que devem ser observados e o caso em análise.

Assim, o primeiro recurso deve ser provido quanto à matéria.

A segunda parte apelante formula pedido de condenação da parte autora na litigância de má-fé.

Apropriado conceituar o instituto da litigância de má-fé:

"Litigante de má fé é a parte ou interveniente processual que utiliza procedimentos escusos com o objetivo de vencer ou prolongar deliberadamente o andamento processual, causando dano à parte contrária."(Júnior, Nelson Nery. Nery, Rosa Maria Andrade. Código de processo civil comentado e legislação processual civil extravagante em vigor. 3a. edição. São Paulo, editora revista dos tribunais, 1997. p. 288).

Para a condenação em litigância de má-fé, prevista no artigo 80 do CPC, exige-se prova robusta tanto do dolo na prática de atos atentatórios ao andamento processual, como também do dano acarretado à parte contrária.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Da causa de pedir constante da presente ação não se depreende o intuito malicioso necessário ao reconhecimento da litigância de má fé.

Deste modo, não sendo possível se depreender o intuito malicioso na desconformidade entre as assertivas autorais e a realidade, improcede o pedido de sua condenação por litigância de má fé.

Esclareço que o pedido, constante do primeiro recurso, de majoração dos honorários sucumbenciais, é decorrência do próprio resultado do julgamento.

DISPOSITIVO

Com tais considerações, DOU PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO, majorando o valor da indenização para R\$ 12.000,00 (doze mil reais) e NEGO PROVIMENTO AO SEGUNDO RECURSO.

Condeno a requerida no pagamento integral de custas e honorários advocatícios - inclusos os recursais - ora majorados, com fulcro no artigo 85, do CPC, para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

DESA. MÔNICA LIBÂNIO ROCHA BRETAS - De acordo com o(a) Relator(a).

DESA. SHIRLEY FENZI BERTÃO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO E



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

NEGARAM PROVIMENTO AO SEGUNDO"