



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL Nº 72395-83.2015.8.09.0051 (201590723953)

COMARCA DE GOIÂNIA

APELANTE RONA JACINTO BORGES JUNIOR
APELADO OI MÓVEL S/A
RELATOR **WILSON SAFATLE FAIAD**
Juiz Substituto em 2º Grau

VOTO

Presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso, dele conheço.

Como visto, trata-se de apelação cível interposta contra a sentença (fls. 283/286) proferida nos autos da *Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Repetição de Indébito*, onde o magistrado singular julgou improcedente o pedido, condenando o requerente no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em R\$ 800,00 (oitocentos reais), nos termos do art. 20, § 4º, do Código de Processo Civil.

A insurgência da apelante está escorada nas seguintes premissas, a saber: **a)** seja reconhecida que a cobrança indevida refere-se a serviço não contratado; **b)** seja declarada a inexistência do débito referente ao uso de internet da fatura de novembro de 2014 e faturas posteriores; e **c)**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

reparação por danos morais ante a suspensão dos serviços de telefonia pelo não pagamento da fatura contestada e insistência das cobranças.

De plano, tenho que a relação entre as partes é de consumo, de modo que deve ser analisada consoante as regras do Código de Defesa do Consumidor.

A parte autora aduz, na exordial, que contratou os serviços da requerida, os quais incluem 05 linhas móveis no plano “Oi Família 1250 Mais”, sem, no entanto, solicitar a prestação de serviços *roaming internacional*.

Afirma que realizou viagem ao exterior, mas não efetivou qualquer contratação de serviços adicionais do seu plano de telefonia móvel, ressaltando ainda, que teria utilizado apenas o sinal wi-fi disponibilizado nos locais, o que atestaria a unilateralidade dos serviços descritos na fatura de novembro de 2014, apresentada pela operadora na defesa.

Aduz a ausência de informação pela operadora, quanto a possibilidade de ser taxado apenas por deixar ativado no seu aparelho celular a disponibilidade da internet, fato que ocasionou a cobrança no mês de novembro de 2014, o valor de R\$ 4.236,55 (quatro mil duzentos e trinta e seis reais e cinquenta e cinco centavos), razão pela qual, pleiteia a declaração da inexistência de referido débito.

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

Da análise do caderno processual, vejo que a decisão proferida pelo magistrado *a quo* merece parcial reforma, pelas razões que passo a expor por tópicos para melhor elucidar a matéria posta a desate.

1. Da declaração do serviço não contratado:

Concessa maxima venia, penso de forma distinta do entendimento externado pelo magistrado *a quo*, ao julgar improcedente o pleito inaugural, sob a justificativa de que o autor teria utilizado os serviços a ele disponibilizado.

Isto porque, antes de analisar sobre a utilização dos serviços disponibilizados ao autor, se torna imperioso levantar as seguintes questões antecedentes: *a)* se houve a contratação do serviço *roaming internacional* ou autorização de cobrança de taxas avulsas no seu pacote de plano; *b)* se a operadora cumpriu o dever de informar ao autor quanto a possibilidade de ser taxado por tarifas avulsas por disponibilizar o serviço de internet pré-ativado, mesmo que não tenha solicitado ou contratado.

Assim, nada obstante a realização da viagem internacional pelo autor, este afirmou que não contratou, ativou ou solicitou o pacote de serviços de roaming internacional em seu plano, fato este que ficou incontroverso na própria defesa apresentada pelo requerido (fl. 120), ao afirmar que “*como o requerente não tinha ativado em seu plano nenhum pacote INTERNACIONAL, os serviços utilizados pelo mesmo quando esteve em*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

“Roaming Internacional” ou seja fora do País, foram cobrados como tarifas avulsas, dando um total de R\$ 4.236,55, conforme especificado em fatura de fl. 20.”

Assim, caberia ao fornecedor de serviços, o dever de informação ao consumidor, quanto a possibilidade de ser taxado por tarifas avulsas simplesmente por encontrar disponibilizado o uso da internet pela operadora, mesmo sem a contratação de quaisquer serviços de internet.

Ao revés, constata-se na própria narração da defesa apresentada pela requerida, que o serviço adicional deve ser previamente ativado em caso de viagem internacional e colaciona o espelho do site contendo a informação: *“antes de viajar, ative o Roaming”* (fl. 20).

Com efeito, mesmo diante da informação incompleta constante do site da empresa de telefonia, tem-se que não é lógico pressupor que o consumidor deveria buscar informações sobre o serviço de *roaming* junto o site ou atendimento ao consumidor, como entendeu o magistrado *a quo*, se não tinha interesse em ativar o produto no seu plano.

Sendo assim, caberia à ré trazer aos autos os termos da contratação havida entre as partes, especialmente em que pesem as informações e ativação do aludido serviço, a fim de demonstrar que o débito em questão é devido, não tendo ela, contudo, se desincumbido do seu ônus.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

A propósito:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. RELAÇÃO DE CONSUMO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO “TIM CONNECT FAST EM ROAMING INTERNACIONAL”. NÃO COMPROVAÇÃO. DEVER DE INFORMAÇÃO. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. 1 - Havendo dificuldades por parte do consumidor de acesso às informações necessárias para a produção de prova, impõe-se a inversão do seu ônus. 2 - Ausente a prova da regularidade da cobrança, em virtude da deficiência da informação e da não comprovação da contratação do serviço, tem-se como abusiva a exigência do respectivo valor. 3 - A repetição em dobro de valores pagos pelo consumidor exige a comprovação da má-fé praticada pelo credor. Jurisprudência da 2ª Seção do STJ. APELAÇÃO CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA.(TJGO, APELACAO CIVEL 263705-61.2011.8.09.0006, Rel. DES. ALAN S. DE SENA CONCEICAO, 5A CAMARA CIVEL, julgado em 17/10/2013, DJe 1422 de 07/11/2013)”

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA NÃO CONTRATADOS. COBRANÇA INDEVIDA. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. RESTITUIÇÃO DE VALORES EM DOBRO. ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. I - A cobrança indevida, por serviço não contratado, por si só, não enseja indenização por danos morais, sendo imprescindível a sua comprovação. In casu, tendo sido reconhecida a cobrança indevida por serviço não contratado, bem como o desgaste sofrido pelo consumidor, que ultrapassou os limites do mero aborrecimento do cotidiano, afigura-se flagrante o dano moral experimentado pela autora/apelante, sendo inconteste o dever da ré/apelada de indenizá-lo. II- Sem a demonstração de engano justificável, é justo impor a requerida o dever de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

restituir em dobro a quantia indevidamente cobrada e descontada na linha telefônica do autor, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. III-APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA.” (TJGO, Apelação (CPC) 0432232-86.2014.8.09.0097, Rel. JOSÉ CARLOS DE OLIVEIRA, 2ª Câmara Cível, julgado em 26/05/2017, DJe de 26/05/2017)

Nesse cenário, patente a cobrança indevida da taxa avulsa do uso de internet existente na fatura de novembro de 2014, fundada em informação deficiente e serviço não contratado, merecendo reforma a sentença neste ponto e declarada a inexistência de referido débito.

2. Da declaração da inexistência das faturas cobradas após a suspensão do serviço de telefonia

No tocante às alegadas faturas emitidas após a suspensão do serviço de telefonia, tenho que o reclamo não prospera. Isto porque, do impulso dos documentos colacionados à exordial, a única fatura do período posterior à viagem realizada pelo autor foi alterada mediante a emissão da 2ª via com novo valor (fl. 23) e somente esta teria sido paga pelo autor (fl. 22).

Neste toar, muito embora tenha ocorrido a inversão do ônus probante, à parte requerente cumpria apresentar as demais faturas e emitidas posteriormente a alegada suspensão das linhas, demonstrando ainda, qual teria sido a data de referido bloqueio, o que não ocorreu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

Neste ponto, escoreita a fundamentação da sentença *a quo* que entendeu pela prejudicialidade da análise do pedido, por ausência de prova.

3. Dos danos morais

Quanto ao pedido de reparação por danos morais, parcial razão assiste ao autor, pois devidamente consubstanciado nos autos que a requerida emitiu várias faturas incluindo a cobrança de serviço não contratado, sempre havendo a necessidade de reemitir novas vias corrigidas após o reclamo do autor, conforme se infere nos documentos de fls. 22 a 42.

Assim, tem-se que a prática reiterada de cobranças indevidas pela requerida ofendem os princípios da boa fé objetiva, gerando transtornos ao autor que fogem da normalidade e ultrapassam o mero dissabor, o que caracteriza agressão à dignidade da pessoa e impõe o dever de indenizar.

A propósito:

“(...) SERVIÇOS DE TELEFONIA NÃO SOLICITADOS. DEVER DE INDENIZAR. DANO MORAL RECONHECIDO (...) Deve ser reconhecida a responsabilidade da empresa de telefonia pelos danos morais sofridos pelo Apelante/consumidor face à cobrança indevida por serviços não requisitados (...)” (TJGO, AC nº 406582-48.2013.8.09.0137, Rel. Des. Olavo Junqueira de Andrade, 5ª Câmara Cível, DJe 1914 de 20/11/2015). (Grifei).

“(...) No bojo da ação indenizatória, deve ser reconhecida a responsabilidade da empresa de telefonia pelos danos morais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

experimentados pelo consumidor, em virtude da cobrança indevida de serviços não contratados pelo mesmo. II - Nestes casos, a operadora de telefonia é responsável pelos danos causados ao consumidor, independentemente da verificação de culpa, por tratar-se de responsabilidade objetiva decorrente do risco da atividade, sendo verificada com base no defeito, e nexo causal entre o dano e o defeito do serviço prestado no mercado de consumo, nos termos do artigo 14 do CDC (...).” (TJGO, ARAC nº 53142-88.2014.8.09.0134, Rel. Desa. Amélia Martins de Araújo, 1ª Câmara Cível, DJe 2021 de 05/05/2016). (Grifei).

Fixadas tais diretrizes, e reconhecido o dever de reparação dos prejuízos causados ao autor, impõe-se a análise do *quantum debeatur* incidente na hipótese.

Inicialmente, deve-se ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro, vez que a sanção deve tão somente atingir sua dupla finalidade: a retributiva e preventiva. Justamente por isso, a quantificação deve ser fundada, principalmente, na capacidade econômica do ofensor, para inibi-lo de repetir o comportamento lesivo.

De outra parte, a jurisprudência recomenda, ainda, a análise da condição social da vítima; da gravidade, natureza e repercussão da ofensa; da culpa do ofensor e da contribuição da vítima ao evento, à mensuração do dano e de sua reparação, sem que isto represente um enriquecimento sem causa.

Atendidas as peculiaridades do caso concreto, entendo que o valor deve ser arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), afigurando-se razoável e suficiente, para indenizar o dano causado, com correção monetária



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

pelo INPC, a partir do arbitramento (acórdão), e juros de mora a partir da citação.

Nesses termos, **conheço** do apelo e lhe dou **parcial** provimento, a fim de, em reforma à sentença objurgada:

a) declarar a nulidade da cobrança de internet móvel descrito na fatura de novembro de 2014 (fl. 20), valor de R\$ 4.236,55 (quatro mil duzentos e trinta e seis reais e cinquenta e cinco centavos);

b) condenar a recorrida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelo INPC, a partir do arbitramento (acórdão), e juros de mora a partir da citação.

c) Por conseguinte, considerando o novo deslinde dado à causa, condeno a empresa recorrida ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios ao patrono do apelante, no importe de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

É como voto.

Goiânia, 01 de agosto de 2017.

WILSON SAFATLE FAIAD
Juiz Substituto em 2º Grau
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL Nº 72395-83.2015.8.09.0051 (201590723953)

COMARCA DE GOIÂNIA

APELANTE RONA JACINTO BORGES JUNIOR

APELADO OI MÓVEL S/A

RELATOR **WILSON SAFATLE FAIAD**

Juiz Substituto em 2º Grau

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E TUTELA ANTECIPADA. SERVIÇO DE INTERNET MÓVEL NÃO CONTRATADO. COBRANÇA INDEVIDA. DEVER DE INFORMAÇÃO. PRÁTICA REITERADA. DANO MORAL CONFIGURADO. ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. **1.** A cobrança indevida, por serviço não contratado, por si só, não enseja indenização por danos morais, sendo imprescindível a sua comprovação. *In casu*, tendo sido reconhecida as reiteradas cobranças indevidas por serviços não contratados, bem como o desgaste sofrido pelo consumidor, que ultrapassou os limites do mero aborrecimento do cotidiano, afigura-se flagrante o dano moral experimentado pelo autor/apelante, sendo inconteste o dever da ré/apelada de indenizá-lo. **2.** Ausente a prova da regularidade da cobrança, em virtude da deficiência da informação quanto a possibilidade de ser taxado por tarifas avulsas mesmo sem a contratação dos serviços, tem-se como abusiva a exigência do respectivo valor. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS
Gabinete do Desembargador Norival Santomé
6ª Câmara Cível

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos de Apelação Cível nº 72395-83, acordam os integrantes da 3ª Turma Julgadora da 6ª Câmara Cível, a unanimidade, em CONHECER E PARCIALMENTE PROVER o apelo, nos termos do voto do Relator.

Presidiu a sessão a Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis.

Votaram com o relator a Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis e o Desembargador Fausto Moreira Diniz. Ausente ocasional Dr. Marcus da Costa Ferreira, substituto do Desembargador Jeová Sardinha de Moraes.

Esteve presente à sessão o ilustre Procurador de Justiça Dr. Wellington de Oliveira Costa.

Goiânia, 01 de agosto de 2017.

DR. WILSON SAFATLE FAIAD
JUIZ DE DIREITO SUBSTITUTO EM 2º GRAU
Relator