

Reparação de Danos – Autos 206/2009.

Autores: Ajuvida – Comércio de Embalagens M.E e Outra.

Ré: GVT Global Village Telecom Ltda.

S E N T E N Ç A

I – RELATÓRIO

Ajuvida – Comércio de Embalagens M.E e Marli Vieira Saldanha, ambas já qualificadas nos autos, propuseram ação de **reparação de danos materiais e morais** em face de **GVT Global Village Telecom Ltda**, também já qualificada. Alegaram, em síntese, que, em 29/03/2008, a primeira autora, entidade de prestação de serviços à distância, em nome da segunda, contratou serviços de telefonia fixa, internet e acessórios junto à ré, relativo a plano empresarial com extensão para residência, com 14 (quatorze) linhas de telefone fixo e 2 (duas) linhas de internet, ocasião em que os representantes da ré ofereceram-lhes diversas vantagens, como ampliação de serviços e desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das faturas e isenções das taxas de instalações, sem lhes ter sido entregue, contudo, qualquer via dos contratos. Todavia, na sequência, houve paralisação abrupta dos serviços prestados pela ré, sob o argumento de que não haviam sido pagas as custas de instalação, a qual, posteriormente, foi quitada. Na sequência, as faturas mensais foram repetidamente enviadas, sem a dedução dos descontos contratados, apesar das reclamações constantes das autoras, o que gerou novos cortes irregulares das linhas telefônicas e posterior parcelamento do pagamento das faturas, em 21/06/2008, o qual, no entanto, ocasionou a descontinuação de alguns serviços contratados, sem prévio conhecimento por parte das autoras, culminando, por fim, no pedido de cancelamento do

contrato. Mais adiante, sustentou que devido à má-prestação dos serviços, suportou danos materiais consistentes em prejuízos com funcionários ociosos, com propaganda de divulgação da empresa, bem como danos morais, além dos valores pagos à ré.

Diante disso, sustentando a aplicação do CDC, requereu, em antecipação de tutela, a baixa do nome da segunda autora dos cadastros de inadimplência, sob pena de multa diária, com posterior condenação da ré à restituição dos valores pagos, mais indenização por danos materiais e morais especificados na inicial, mediante a procedência dos pedidos, observada a sucumbência.

Indeferido o pedido de assistência judiciária gratuita (fls.117), a parte autora interpôs Agravo de Instrumento (fls.119/130), parcialmente provido (fls. 278/282).

O pedido de antecipação de tutela foi deferido às fls. 140.

Em contestação (fls.153/188), a ré arguiu ilegitimidade ativa da Ajuvida – Comércio de Embalagens ME, argumentando que os contratos foram celebrados unicamente com a segunda autora. No mérito, alegou ausência de obrigatoriedade da manutenção das gravações em seus arquivos por período superior a 90 (noventa) dias. Alegou que a segunda autora é sua cliente desde 29/03/2008, devido aos contratos 9999.9138.7871 e 9999.9139.2039. Sustentou que não é possível a oferta de 50% de desconto sobre o valor das faturas, somente sobre os serviços de internet e assinatura básica. Argumentou que não foi celebrado contrato escrito, mas verbal, sendo entregue à cliente um manual do Plano, bem como o recebimento de todos os termos, multa, entre outros, na primeira fatura recebida. Asseverou, ainda, que as condições tarifárias constam claras no site da ré. Alegou, ademais, que a taxa de instalação dos serviços

de internet não foi cobrada, sendo que em relação à taxa de habilitação de cada linha telefônica, foi concedido desconto de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais), isto é, foi cobrado apenas R\$ 15,00 (quinze reais), quando o correto seria R\$ 50,00 (cinquenta reais), inexistindo a contratação de qualquer outro desconto, a não ser a concessão de desconto de R\$ 40,00 (quarenta reais) relativos aos serviços de internet, concedido por mera liberalidade. Sustentou que o bloqueio dos serviços se deu por ausência de pagamentos, configurando-se exercício regular do direito da ré, além de culpa exclusiva da autora. Defendeu a legalidade das cobranças efetuadas haja vista a prestação de serviços por parte da ré. Sustentou, ainda, ausência de boa-fé da autora que deixou de pagar, ao menos, os valores tidos como incontroversos. Insurgiu-se contra os pedidos de danos materiais e morais ante a ausência dos pressupostos fático-jurídicos, devendo os danos morais, todavia, em caso de procedência, serem arbitrados moderadamente. Em conclusão, requereu a extinção do processo sem resolução do mérito em relação à primeira autora e sucessivamente a improcedência dos pedidos, aplicando-se às autoras as verbas legais.

Réplica às fls. 266/271.

Decisão de saneamento às fls. 284/286. Na ocasião, foi analisada e rejeitada a preliminar de ilegitimidade ativa e deferido o pedido de inversão de ônus da prova. Desta decisão, a parte ré, inconformada, interpôs Agravo Retido (fls.398/306), mantido (fls.308).

No curso da instrução, foi colhida prova oral (fls. 344/345 e 348), com razões finais remissivas.

II – FUNDAMENTAÇÃO

1 – Preliminar

Em consonância com o contido na decisão de saneamento de fls. 284/286, restou demonstrado nos autos que a par dos contratos objetos dos autos terem sido celebrados em nome da corré Marli Vieira Saldanha, os prepostos da ré tinham conhecimento de que os serviços de telefonia e internet seriam prestados para viabilizar a atividade da empresa Ajuvida.

Neste sentido, o contido no depoimento pessoal prestado pela própria Maria (fls. 344), em juízo:

“(...) Eu sou a pessoa que liberou o CNPJ para fazer a liberação das linhas telefônicas...isso foi feito porque a empresa (Ajuvida) ainda não tinha o CNPJ (...)”

“(...) Numa das vezes em que isso aconteceu eu entrei em contato com a GVT e eles foram grosseiros, me cortando, dizendo que o problema não tinha nada a ver comigo e que o assunto era com a Ajuvida...(fls. 344).

Ademais, cotejando-se as faturas de fls. 31 e ss, com o documento de fls. 22, relativo ao comprovante de inscrição e de situação cadastral da empresa Ajuvida junto à Receita Federal, extrai-se que as faturas, embora em nome de Marli Vieira Saldanha, eram emitidas para o mesmo endereço da Ajuvida, vale dizer: Rua Rui Barbosa, nº. 227, Londrina/PR, o que confirma a resenha fática contida na inicial e conduz à rejeição da preliminar de **ilegitimidade ativa**.

2 – Incidência do CDC

A título introdutório, registra-se que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação comercial mantida entre as partes.

É certo que a segunda autora firmou o contrato de telefonia e internet, visando estruturar a atividade empresarial da Ajuvida. Tanto é

assim que nas faturas o “tipo de cliente” é identificado como “não residencial” (fls.36). Nesse palmar, elas, a princípio, não se enquadrariam no conceito finalístico adotado pelo CDC (art. 2º, “*caput*”).

O melhor entendimento da doutrina, contudo, é no sentido de considerar-se consumidor aquele que, embora tendo adquirido o produto ou serviço no exercício de sua profissão, apresente-se em situação de vulnerabilidade em face do fornecedor. Nesse sentido, Cláudia Lima Marques: *“Em face da experiência no direito comparado, a escolha do legislador brasileiro, do critério da destinação final, com o parágrafo único do art. 2º e com uma interpretação teleológica permitindo exceções, parece ser uma escolha sensata. A regra é a exclusão ‘ab initio’ do profissional da proteção do Código, mas as exceções virão através da ação da jurisprudência, que em virtude da vulnerabilidade do profissional, excluirá o contrato da aplicação das regras normais do Direito Comercial e aplicará as regras protetivas do CDC”* (in *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*, Ed. Revista dos Tribunais, 4º ed., 2002, p. 278-280).

No caso, a operadora de telefonia detém evidente superioridade no ato da contratação, seja ao estabelecer as condições do negócio – ao qual simplesmente adere o consumidor –, seja ao monopolizar a inserção dos itens que serão objeto de cobrança nas faturas unilateralmente emitidas, razão pela qual a hipossuficiência das autoras é notória.

Diante desse contexto, não há como arredar a incidência dos princípios do Código de Defesa do Consumidor da espécie ocorrente.

3 – Cobranças irregulares

O primeiro ponto controvertido da demanda reside em saber se as cobranças realizadas pela GVT respeitaram os termos contratados entre as partes.

Com efeito, sustentaram as autoras que, por ocasião da contratação dos serviços, foram-lhes garantidos pela ré diversas vantagens, tais como ampliação de serviços (secretária eletrônica, “*sigame*”, etc), desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das faturas e isenções das taxas de instalações. Contudo, durante o curso da relação comercial entre as partes (4 meses), ocorreram reiteradas cobranças indevidas, as quais ocasionaram a abertura de vários protocolos de atendimento com o fito de solucionar o problema, culminando, por vezes, na suspensão dos serviços.

A ré, por seu turno, negou a concessão de parte destas vantagens. Contudo, às fls. 284/285, o ônus da prova foi invertido, não havendo a ré, no curso da instrução, desconstituído a contento as alegações das autoras.

De mais a mais, a própria ré asseverou que o contrato foi firmado de forma verbal, assim, qualquer presunção que possa daí se extrair deve ser em benefício do consumidor, o que implica na conclusão de que, de fato, houve defeito na prestação dos serviços – consistentes em emissões sucessivas de faturas incorretas.

A reforçar o entendimento retro, verifica-se que as faturas de fls. 36/40 e 41/46, nos valores respectivos de R\$ 348,60 (trezentos e quarenta e oito reais e sessenta centavos) e R\$ 1.063,68 (um mil, cento e três reais e sessenta e oito centavos), relativas aos vencimentos 28/04/2008

e 28/05/2008, foram retificadas para R\$ 166,95 (cento e sessenta e seis reais e noventa e cinco centavos) e R\$ 522,71 (quinhentos e vinte e dois reais e setenta e um centavos) (fls. 56/62 e 63/68) respectivamente, o que confirma a resenha fática contida na inicial, levando a crer, pois, que a responsabilidade pela rescisão do contrato há de ser imputada exclusivamente à operadora ré, que cobrou irregularmente valores sem causa, dando ensejo a vários pedidos de retificações e cortes irregulares de serviços.

4 – Danos Materiais

Quanto aos **danos materiais** pretendem as autoras, a restituição dos valores que foram pagos á ré, o que, segundo alegam, corresponde à R\$ 566,10 (quinhentos e sessenta e seis reais e dez centavos), além dos prejuízos que suportou devido à ociosidade de seus funcionários (R\$ 2.214,33), nos períodos em que os serviços foram irregularmente cortados, bem como com os gastos com materiais de propaganda, no importe de R\$ 982,80 (novecentos e oitenta e dois reais e oitenta centavos).

4.1 Pois bem, extrai-se dos documentos juntadas à inicial que a parte autora efetuou o pagamento de R\$ 15,00 (quinze reais), em 23/05/2008, R\$ 166,95 (cento e sessenta e seis reais e noventa e cinco centavos), em 16/06/2008, R\$ 171,64 (cento e setenta e um reais e sessenta e quatro centavos) e R\$ 212,51 (duzentos e doze reais e cinquenta e um centavos), em 01/07/2008. Esses valores, contudo, com exceção dos R\$ 15,00 (quinze reais) pagos a título de taxa de instalação – cuja cobrança, de acordo com o contido no item “3”, não era devida – não têm como ser ressarcidos. Isto porque, apesar dos erros nas emissões das faturas

(cobrança de valores superiores ao devido), tais pagamentos foram pagos de acordo com as faturas já retificadas, o que implica dizer que correspondem aos custos dos serviços prestados. Rejeita-se.

4.2 Quanto aos prejuízos com a ociosidade dos funcionários, conforme já consignado na decisão de saneamento (fls.285), restou incontroverso que os serviços foram suspensos diante do não pagamento das faturas, o que, no entanto, não se revelou apropriado tendo em vista que o atraso nos pagamentos decorreu da própria conduta da ré, ao emitir repetidamente sucessivas faturas com valores acima do devido, ensejando a abertura de protocolos para apuração do valor correto. Logo, os valores indicados na inicial (R\$ 2.214,33) – e não infirmadas pela ré, devem ser ressarcidos.

4.3 Da mesma forma, o documento de fls. 82, demonstra que a Ajuvida teve gastos de R\$ 982,80 (novecentos e oitenta e dois reais e oitenta centavos), com a Gráfica Matriz, relativos a material gráfico da empresa. Contudo, havendo posterior rescisão do contrato, conforme já dito alhures, por iniciativa das autoras, mas por culpa da ré, tais impressos, pela lógica, deixaram de ser utilizados, pois, continham a numeração telefônica da GVT. Tais valores, desta forma, também devem ser reembolsados.

5 – Danos Morais

É certo que episódios como estes, geram constrangimento, insatisfação, sentimento de impotência e fragilidade em relação aos destinatários de tais condutas, mesmo em caso de pessoas jurídicas¹. Não

¹ **Súmula 227, do STJ** - A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.

podem, por isso, merecer chancela do Poder Judiciário. Ao contrário, merecem censura e reprovação, mediante indenização monetária, a título de **danos morais**.

Cumpra-se destacar a **prescindibilidade de prova dos prejuízos** nesses casos. Conforme entendimento jurisprudencial, a obrigação advinda de danos morais manifesta-se *in re ipsa*, isto é, a responsabilidade do ofensor se opera por força do simples fato da violação, de modo a tornar-se desnecessária a prova do prejuízo em concreto².

Quanto ao **arbitramento dos danos morais**, deve-se levar em conta, basicamente, os seguintes fatores: situação econômico-social das partes; intensidade da ofensa, sofrimento ou humilhação; grau de dolo ou culpa no evento; inexistência de retratação espontânea; o grau de divulgação da ofensa, com, ou sem, exposição da pública da imagem da vítima; possibilidade de superação física ou psicológica do dano. Não se deve, porém, propiciar enriquecimento sem causa, sob pena de subverter a essência do instituto.

Assim, fixado nessa premissa, considerando os dissabores gerados do evento em relação às autoras; o corte irregular dos serviços de telefonia e internet, os quais eram cruciais para o desenvolvimento da atividade da empresa; a situação patrimonial das partes, de acordo com os autos; a necessidade de se compensar o contratempo para as autoras, e, de outro, reprimir o ofensor, inclusive, impondo-se-lhe conteúdo pedagógico-preventivo, evitando-se outras práticas desse porte, condena-se a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, nos termos do dispositivo.

² TJ-PR – 19ª Câm. Cível - Ap. Cível n. 0264869-7 – Rel. Des. Guido Döbeli – Julg. em 02.06.2005

7 – Antecipação de Tutela

Por derradeiro, apesar do contido nos itens retro, bem como o deferimento de **antecipação de tutela** às fls. 140, melhor analisando os autos, verifica-se que não houve, na inicial, pedido de declaração de inexigibilidade do débito descrito às fls. 85, relativos às seguintes obrigações: R\$ 425,95, de 06/06/08; R\$ 1.141,31, de 28/08/08; R\$ 1.197,54, de 28/07/08 e R\$ 1.195.41, de R\$ 28/06/2008), o que implica, pois, na revogação da medida antecipatória de tutela, obstando, ademais, qualquer pronunciamento judicial a respeito da exigibilidade de tais débitos.

III – DISPOSITIVO

Em face do exposto, revogo a decisão de fls. 140, e **julgo procedentes e parte** os pedidos (CPC, art. 269, inc. I), a fim de condenar a ré ao pagamento em favor das autoras de:

a)- R\$ 15,00 (quinze reais), nos termos da primeira parte do item “4.1”, da fundamentação;

b)- R\$ 2.214,33 (dois mil, duzentos e quatorze reais e trinta e três centavos), nos termos do item “4.2”, da fundamentação;

c)- R\$ 982,80 (novecentos e oitenta e dois reais e oitenta centavos), nos termos do item “4.3”, da fundamentação e

d)- R\$ 10.000,00 (dez mil reais), nos termos do item “5”, da fundamentação.

A condenação deverá ser acrescida, ainda, de juros de mora e correção monetária. Os juros de mora, de 1% (um por cento) ao mês (CC/02, art. 406 c/c CTN, art. 161, § 1º), no caso dos danos materiais e

morais, deverão incidir desde a data do fato (Súmula 54 do STJ)³. A correção monetária, no caso de danos materiais, deverá incidir desde a data do desembolso das quantias indicadas nos item “4.1”, “4.2” e “4.3”, da fundamentação, enquanto em relação aos danos morais, deverá ser computada a partir desta data, a qual foi utilizada como referência para fixação dessas verbas indenizatórias (Súmula 362 do STJ).

Em consequência, seguindo orientação firmada na Súmula 326, do STJ⁴, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (CPC, art. 20, § 3º).

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Londrina, 20 de setembro de 2011.

José Ricardo Alvarez Vianna
Juiz de Direito

³ **Súmula 54, do STJ** – Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.

⁴ **Súmula 326, do STJ** – Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.