

	Poder Judiciário da União TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS
Órgão	Primeira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL
Processo N.	RECURSO INOMINADO CÍVEL 0715433-22.2023.8.07.0003
RECORRENTE(S) -----	
RECORRIDO(S)	CLARO S.A.
Relatora	Juíza RITA DE CASSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA
Acórdão Nº	1838986

EMENTA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. COBRANÇA INDEVIDA. LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, EMAILS E MENSAGENS DE TEXTO. SITUAÇÃO REITERADA. CONDOTA ABUSIVA. CIRCUNSTÂNCIA QUE TRANSBORDA OS MEROS DISSABORES. DANO MORAL CONFIGURADO (R\$ 3.000,00). PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE.

1. O recebimento de forma excessiva de e-mails, ligações telefônicas e mensagens de texto para cobrança de dívida proveniente de contrato já cancelado transborda os limites do mero aborrecimento cotidiano, suficiente a demonstrar dano psicológico ou ofensa a atributos da personalidade, a subsidiar reparação por danos morais (art. 5º, V e X, CRFB).
2. Malgrado o entendimento assente da jurisprudência pátria de que a mera cobrança indevida não enseja o arbitramento de compensação a título de danos morais, o caso



em deslinde revela que os danos psicológicos sofridos pela parte autora transbordam os meros dissabores da vida cotidiana, notadamente em razão de ter tentado diversas vezes resolver a controvérsia de forma administrativa, inclusive com longas esperas em ligações telefônicas, inclusive com ligações perante a ANATEL.

3. Na forma da jurisprudência do STJ, a fixação do valor devido a título de indenização por danos morais deve considerar o método bifásico, que conjuga os critérios da valorização das circunstâncias do caso e do interesse jurídico lesado, e minimiza eventual arbitrariedade ao se adotar critérios unicamente subjetivos do julgador, além de afastar eventual tarifação do dano (AgInt no REsp 1533342/PR, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO); analisados os precedentes jurisprudenciais sobre situação assemelhada (primeira fase - Acórdãos: 1380851, 1376748, 1360966, 1360570 e 1203767), a gravidade do fato e as circunstâncias do caso (segunda fase), conclui-se que o valor da compensação por danos morais deve ser fixado em R\$ 3.000,00, à luz dos princípios da razoabilidade e

proporcionalidade no caso concreto.

4. Recurso CONHECIDO e PROVIDO. Sentença reformada para condenar a Claro S/A ao pagamento em favor da parte autora de compensação a título de danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigida monetariamente pelo INPC desde o arbitramento (Súmula n.º 362 do STJ) e com a incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação (art. 405 do CC), mantendo a decisão nos demais termos. Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios, ante a ausência de recorrente vencido (art. 55 da Lei nº 9.099/1995).

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, RITA DE CASSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA - Relatora, LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA - 1º Vogal e ANTONIO FERNANDES DA LUZ - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Juíza RITA DE CASSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PROVIDO. UNANIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 05 de Abril de 2024

Juiza RITA DE CASSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA
Presidente e Relatora



RELATÓRIO

Trata-se de **recurso inominado** interposto por ----- (ID 55890121) em face de sentença proferida pelo 2º Juizado Especial Cível de Ceilândia (ID 55890117).

Narra a parte autora que:

[...] em dezembro de 2020, solicitou o cancelamento do contrato de n. 04005190162-4 (protocolo nº 040204392715561), contudo, a requerida, desde fevereiro de 2021, vem encaminhando faturas mensais no valor de R\$ 20,00 (vinte reais), referente ao serviço “NET FONE”, além ligações de cobranças e propostas de negociação em seu e-mail.

Alega que, 04/02/2021, em contato com o SAC da empresa requerida, protocolo nº 040214436758253, informou o recebimento da fatura de um contrato já cancelado, ocasião em que foi orientado que ignorasse a cobrança.

Afirma que nos dois meses seguintes o requerente contactou novamente a empresa requerida para relatar o mesmo fato, e a ligação ficou registrada sob os protocolos números 040214468206619 e 040214503794579, mas sem resolução do problema.

Aduz que, em junho de 2021, realizou reclamação na Agência Nacional de Telecomunicação (ANATEL), registrada sob o protocolo nº 202106103523498, na qual informou que vem sendo cobrado indevidamente acerca de um contrato cancelado, sendo respondido pela ré que as faturas mensais estavam sendo geradas por um erro no sistema e que seria resolvido, no entanto, não foi o que aconteceu.

Reclama que, em 31/03/2022, após sucessivas ligações de cobrança da demandada, oferecendo renegociação e com o recebimento de mensagens do SERASA de dívida atrasada, entrou em contato com a empresa (protocolo nº 040224839307913) para relatar novamente, mas sem êxito.

Informa que, em 29/09/2022, por meio do protocolo nº 040225001009914, contactou a empresa novamente acerca do recebimento das cobranças indevidas e da iminência de negativação no SERASA, registrando também de novo reclamação na ANATEL, sob o protocolo nº 202209294970652.

Assim, declara que, em 06/01/2023, realizou reclamação na Ouvidoria da empresa demandada, sob o número de protocolo 040235075293617, relatando novamente o recebimento de cobranças indevidas, no entanto, as cobranças permaneciam.



Argumente que, em 12/04/2023, após consecutivas ligações da empresa ré cobrando os valores atrasados e oferecendo proposta de renegociação, contactou a empresa ré (protocolos nº 040235173859749 e nº 040235173881883), ocasião em que afirmaram, mais uma vez, que o contrato já havia sido cancelado desde 2020 e o problema seria resolvido, porém sem êxito.

Por fim, esclarece que, atualmente, possui o contrato nº 040033923904 ativo com a empresa requerida, no qual é prestado serviços de internet, TV e telefone fixo (61) 3377-6569.

Em razão disso, requer: i) a declaração da inexistência do débito no valor de R\$ 313,67 (trezentos e treze reais e sessenta e sete centavos), referente ao contrato nº 04005190162-4, cancelado em dezembro de 2020; ii) que a ré seja condenada a se abster de incluir o autor em quaisquer órgãos de restrição ao crédito, bem como se abstenha de efetuar cobranças, referente ao contrato 04005190162-4, por qualquer meio; iii) a condenação da ré a pagar R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), por danos morais.

A sentença proferida pelo juízo de origem julgou os pedidos autorais parcialmente procedentes para:

[...]

- 1) **DECLARAR rescindido o contrato n. 04005190162-4**, celebrado entre as partes, a contar de dezembro de 2020, bem como inexistentes todos os débitos gerados após essa data, especialmente aqueles indicados nas faturas de id. id. 159229722 a id. 159230941, no valor de R\$ 313,67 (trezentos e treze reais e sessenta e sete centavos);
- 2) **DETERMINAR que a ré se abstenha de enviar cobranças ao autor**, em relação ao contrato ora declarado rescindido de n. 04005190162-4, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da sua intimação pessoal a ser realizada após o pedido de cumprimento de sentença, sob pena de aplicação de multa correspondente ao dobro dos valores que porventura venham a ser cobrados indevidamente; e
- 3) **DETERMINAR à requerida que se abstenha de incluir o nome do autor nos cadastros de inadimplentes**, em relação ao débito ora declarado inexistente, sob pena de aplicação de multa diária no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais), por cada dia em que o nome da parte autora porventura permanecer indevidamente negativado, até o limite de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). (grifei)

Em suas **razões recursais**, a parte autora busca a reforma parcial da sentença, a fim de condenar a Ré ao pagamento de compensação a título de danos morais no valor de R\$ 3.000,00.



Contrarrrazões apresentadas pela Claro S/A (ID. 55890128), em que busca a manutenção da sentença.

É, em breves linhas, o relatório. Decido.

VOTOS

A Senhora Juíza RITA DE CASSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA - Relatora

Presentes os pressupostos de admissibilidade, **conheço** do recurso.

Concedo os benefícios da gratuidade de justiça, à luz do art. 99, §3º, do CPC.

O **cerne da presente insurgência recursal** reside em estabelecer se as cobranças indevidas realizadas pela empresa de telefonia seriam suficientes para ensejar o arbitramento de compensação a título de danos morais.

No tocante aos **danos morais**, a doutrina destaca que consistem em condutas que violam o princípio da dignidade humana, especificamente os direitos da personalidade, a exemplo do nome, honra, imagem, intimidade, integridades física e psíquica, entre outros.

Malgrado o entendimento assente da jurisprudência pátria de que a mera cobrança indevida não enseja o arbitramento de compensação a título de danos morais, o caso em deslinde revela que os danos psicológicos sofridos pela parte autora transbordam os meros dissabores da vida cotidiana, notadamente em razão de ter tentado diversas vezes resolver a controvérsia de forma administrativa, inclusive com longas esperas em ligações telefônicas, inclusive com ligações perante a ANATEL, conforme se observa dos Protocolos de Atendimento anexados em sua peça inicial e no corpo do recurso (ID 55890121 – Pág. 3/4); o Recorrente, aliás, trouxe em suas razões de recurso quadro que detalha as diversas tentativas de por fim à controvérsia (ID 55890121 – Pág. 5):



Protocolo	Data de Abertura	Horário	Central
040214436758253	04/02/2021	11:02	SAC
040214436856065	04/02/2021	11:56	SAC
040214468206619	05/03/2021	17:47	SAC
040214468217418	05/03/2021	18:00	SAC
040214503794579	08/04/2021	14:08	SAC
202106103523498	10/06/2021	-	ANATEL
040214566211404	12/06/2021	08:06	SAC
040224839307913	31/03/2022	10:35	SAC
040225001009914	29/09/2022	20:41	SAC
202209294970652	29/09/2022	-	ANATEL
040225006632272	07/10/2022	09:52	SAC
040225025515847	03/11/2022	10:00	SAC
41863190	05/01/2023	21:00	Ouvidoria
040235075293617	06/01/2023	08:48	Ouvidoria
48667093	11/04/2023	21:00	Ouvidoria
040235173859749	12/04/2023	20:21	SAC
040235173881883	12/04/2023	20:43	SAC
040235177360025	17/04/2023	09:14	SAC

Portanto, caracterizado o dano moral em razão de cobrança indevida de forma insistente, tem-se que o fato ultrapassou o simples aborrecimento inerente à vida cotidiana, gerando angústia, preocupação e constrangimento anormal, fato que atinge o direito da personalidade do Recorrente, merecendo uma compensação pecuniária.

Passando à análise da extensão do dano moral sofrido, temos que considerar que o valor devido em indenização deve ser proporcional à extensão do dano sofrido, como bem observa Sérgio Cavalieri Filho:

[...] 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 que se fizerem presentes.

Destarte, em virtude da comprovação dos danos morais experimentados, passo a fixar o “quantum” indenizatório.



Segundo o Superior Tribunal de Justiça (Resp 1.152.541), na primeira etapa de fixação da indenização por dano moral, “deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes. Na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo à determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz”.

Senão vejamos:

Na **primeira etapa de fixação do *quantum indenizatório***, observo que a honra subjetiva da consumidora restou violada, na medida em que suportou a angústia e o sofrimento causados pela empresa demandada. Afinal, a autora da ação foi cobrada indevidamente de forma insistente pela Recorrente, em que pese tenha por inúmeras vezes tentado resolver a controvérsia de forma administrativa. Aqui, o **valor básico** da indenização deve partir de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, que corresponde à média aritmética dos valores encontrados nos precedentes desta Corte para o estabelecimento de uma quantia-padrão inicial.

Na **segunda etapa**, passo à apreciação das cinco circunstâncias inerentes ao caso concreto, para, à razão de 1/5 (um quinto) a 1 (um inteiro), para cada uma delas, minorar, majorar ou manter o valor base de acordo com a seguinte análise:

a) **Dimensão do dano:** não observo nos autos, elementos que demonstrem que os danos sofridos pela parte recorrida ultrapassaram *a gravidade do fato em si e suas consequências para a vítima*. Deste modo, mantenho a neutralidade por entender que a conduta da recorrente não transcende à percepção do dano.

b) **Culpabilidade do agente:** *a intensidade do dolo ou o grau de culpa do agente* revela o grave desprezo do Recorrido quanto ao consumidor. Em que pese cientificada inúmeras vezes de que a cobrança seria indevida, continuou a realizá-la de **forma insistente por mais de 2 anos**. Assim, resta comprovada a conduta ilícita, bem como manobras ardilosas por parte da empresa a fim de manter a cobrança com o nítido objetivo de “vencer a parte consumidora pelo cansaço”. Portanto, majoro a compensação em R\$ 1.000,00.

c) **Culpa concorrente da vítima:** na espécie, não verifico qualquer fato que tenha o condão de influir na conduta da recorrente por *participação culposa da parte ofendida*, vez que, como já argumentado, ela não contribuiu para o resultado lesivo.



d) **Condição econômica do ofensor:** no caso, subsiste uma distância abissal entre a situação financeira da parte autora e o poderio econômico da demandada. Portanto, não vislumbro empecilhos à quantificação da indenização em valor suficiente para satisfazer a pessoa lesada, vez que qualquer quantia que se enquadre na alçada deste Juizado não representa confisco ou ônus excessivo em desfavor da empresa, dado o seu perfil fazendário. Por essas mesmas razões, mas a contrário senso, o caráter educativo e preventivo da medida indenizatória resta relativamente mitigado, vez que o “quantum” apto a satisfazer a parte demandante pelos danos suportados não gera, por si só, prejuízos financeiros suficientes a criar na empresa ré consciência repressiva em relação aos abusos ora identificados. Por conseguinte, elevar o valor da indenização em patamar suficiente para provocar uma mudança de comportamento contratual e extracontratual na ré consistiria em clara violação aos postulados da proporcionalidade e da razoabilidade, provocando o enriquecimento sem causa da pessoa lesada.

e) **As condições pessoais da vítima** não restaram provadas claramente nos autos, por isso as interpreto com neutralidade.

Sob tais diretrizes, entendo que o valor de indenização por danos morais deve ser fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), pois traduz adequação e proporcionalidade com o caso concreto.

Considerando o arbitramento da compensação a título de danos morais, os juros moratórios devem ser fixados em 1% (um por cento) a partir da citação (art. 405 do CC) e a correção monetária deve ser realizada pelo INPC a partir do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ).

Ante o exposto, **tomo conhecimento do recurso** para, no mérito, **dar-lhe provimento**, a fim de reformar a sentença para condenar a Claro S/A ao pagamento em favor da parte autora de compensação a título de danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigida monetariamente pelo INPC desde o arbitramento (Súmula n.º 362 do STJ) e com a incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação (art. 405 do CC), mantendo a decisão nos demais termos.

Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios, ante a ausência de recorrente vencido (art. 55 da Lei nº 9.099/1995).

É como voto.



O Senhor Juiz LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA - 1º Vogal

Com o relator

O Senhor Juiz ANTONIO FERNANDES DA LUZ - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO. PROVIDO. UNANIME.



