Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
535
Carimbado Eletronicamente

RECURSO.....: **APELAÇÃO CÍVEL**

APELANTE (S).....: **TELEMAR NORTE LESTE S/A**

RECURSO ADESIVO: **WANDERSON SILVA DO NASCIMENTO**

APELADOS…….: **OS MESMOS**

INTERESSADOS.....: **EASYCOB-N CONSULTORIA, TREINAMENTO E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA. e MALTA EMPRESA DE COBRANÇAS**

JUÍZO DE ORIGEM.: **7ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE DUQUE DE CAXIAS**

DES. RELATOR.....: **RICARDO ALBERTO PEREIRA**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA. CANCELAMENTO DE LINHA TELEFÔNICA. COBRANÇAS POSTERIORES AO CANCELAMENTO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

I. Caso em exame

1. Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré e recurso adesivo, pela parte autora, contra sentença que julgou procedentes os pedidos em relação à concessionária ré, ora apelante, para declarar a inexigibilidade dos débitos referentes à aludida linha telefônica, a partir de novembro de 2012, bem como condená-la ao pagamento de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de dano moral.

2. A parte ré sustenta pela inexistência de solicitação de cancelamento do serviço e requer a improcedência dos pedidos ou a exclusão da condenação por dano moral. A parte autora, em recurso adesivo, por sua vez, pleiteou a majoração do quantum indenizatório.

II. Questão em discussão

3. A controvérsia reside em verificar: (i) se houve falha na prestação do serviço pela concessionária de telefonia em razão da manutenção de cobranças após o cancelamento da linha telefônica; (ii) se a negativação decorrente da cobrança indevida enseja compensação por dano moral; e (iii) se o valor da indenização fixado na sentença comporta majoração.

III. Razões de decidir

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
RICARDO ALBERTO PEREIRA:18075 Assinado em: 30/09/2026 13:29:17
Local: GAB. DES. RICARDO ALBERTO PEREIRA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
536
Carimbado Eletronicamente

4. A relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza consumerista, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, especialmente a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 da Lei nº 8.078/90.

5. Restou incontroverso nos autos que a parte autora solicitou o cancelamento da linha telefônica em novembro de 2012, permanecendo, contudo, a emissão de cobranças referentes a períodos posteriores sem a efetiva prestação do serviço.

6. A ré não se desincumbiu do ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral, nos termos do art. 373, II, do CPC e do art. 14, §3º, do CDC.

7. A continuidade das cobranças após o cancelamento do serviço caracteriza falha na prestação do serviço e afronta aos princípios da boa-fé objetiva e da transparência nas relações de consumo.

8. A inscrição indevida do nome da parte autora em cadastro restritivo de crédito configura dano moral in re ipsa, nos termos do Enunciado nº 89 da Súmula do TJRJ.

9. O valor da indenização fixado em R$ 10.000,00 (dez mil reais) mostra-se compatível com as peculiaridades do caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, especialmente diante da repercussão negativa da restrição creditícia sobre aquisição de veículo mediante consórcio já contemplado.

10. Ante o desprovimento do recurso principal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

IV. Dispositivo e tese

11. Recursos conhecidos e não providos.

Tese de julgamento: a manutenção de cobranças após o cancelamento de linha telefônica, seguida de inscrição indevida do consumidor em cadastro restritivo de crédito, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja compensação por dano moral in re ipsa.

Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI, 14, caput e §3º; CPC, arts. 373, II, e 85, §11.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Enunciado 89 da Súmula de Jurisprudência; STJ, REsp 169867/RJ, Rel. Min. Cesar Asfor Rocha, Quarta Turma, julgado em

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
537
Carimbado Eletronicamente

05/12/2000, DJ 19/03/2001; STJ, REsp 207926/PR, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, Quarta Turma; STJ, AgInt nos EAREsp 762075/MT, Rel. Min. Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 07/03/2019; TJRJ, Apelação nº 0835817-54.2023.8.19.0205, Rel. Des. Carlos Santos de Oliveira, Segunda Câmara de Direito Privado, julgamento em 30/03/2026.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível no **Processo nº 0064729-16.2013.8.19.0021** em que são Apelantes **TELEMAR NORTE LESTE S/A** e **WANDERSON SILVA DO NASCIMENTO** e Apelados **OS MESMOS.**

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no julgamento do presente recurso nos termos da certidão a ser lavrada pela Secretaria da Câmara.

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito com pedido de tutela de urgência e compensação por dano moral, ajuizada por Wanderson Silva do Nascimento em face da Telemar Norte Leste S/A, Easycob-N Consultoria, Treinamento e Assessoria Empresarial Ltda. e Malta Empresa de Cobranças.

Na inicial, a parte autora narra que, em 20/11/2012, solicitou à primeira ré, Telemar Norte Leste S/A, o cancelamento da linha telefônica, porém, nos dois meses seguintes, a concessionária ré emitiu fatura cobrando por serviço que não estava sendo prestado. Afirma que tentou solucionar pela via administrativa, sem sucesso. Argumenta que, passados mais de sete meses do cancelamento, passou a receber cobranças da segunda e da terceira ré, Easycob-N Consultoria, Treinamento e Assessoria Empresarial Ltda. e Malta Empresa de Cobranças, respectivamente, tendo em vista que os débitos oriundos da primeira ré foram transferidos para as referidas sociedades empresárias.

Alega que, em decorrência do aludido débito, seu nome foi incluído nos órgãos de proteção de crédito.

Ao final, requer a concessão de tutela de urgência para que as demandadas retir seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, e, no mérito, a confirmação da liminar; c

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
538
Carimbado Eletronicamente

primeira ré apresente cópia das gravações telefônicas; a declaração de inexigibilidade do débito, a devolução em dobro dos valores indevidamente pagos e a condenação da ré ao pagamento de compensação pelo dano moral sofrido.

Decisão deferindo a gratuidade de justiça e a antecipação dos efeitos da tutela (index 31).

Em contestação, a primeira ré afirma a inexistência de falha na prestação do serviço, já que não consta solicitação de cancelamento, sustentando, para tanto, que a linha foi cancelada por falta de pagamento. Assevera que não houve contestação por parte do autor, bem como a inexistência de dano moral a compensar (index 39).

A segunda ré, em sua peça de defesa, em preliminar, argui sua ilegitimidade passiva, vez ser mandatária da primeira ré. No mérito, alega que de todo o narrado pelo autor em momento algum fez referência a ela, já que não procedeu a negativação do nome da parte autora, bem como não foram comprovados o alegado dano moral (index 109).

Por sua vez, a terceira ré, em sua peça defensiva, argui em preliminar a sua ilegitimidade passiva, bem como a falta de interesse de agir. No mérito, afirma que apenas cobra o que lhe é enviado pela empresa contratante de seus serviços, e, não lhe é dado o ônus de verificar a existência ou inexistência da dívida, até porque o suposto crédito não lhe pertence, bem como a inexistência dos danos morais, vez que não há nexo de causalidade (index 96).

A sentença foi proferida com a seguinte parte dispositiva:

> ***"Isso posto, CONFIRMO a antecipação da tutela anteriormente deferida, extingo o processo com resolução do mérito na forma do artigo 269, I do CPC, e JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO em relação as rés EASYCOB N CONSULTORIA e MALTA EMPRESA DE COBRANÇA bem comoJULGO PROCEDENTE O PEDIDO para:***
>
> ***a) DECLARAR inexigivel os débitos, em nome da parte autora, referente a linha telefônica (21) 2653-8446 junto a primeira ré, e, aqui discutidos, a partir de novembro/2012;***
>
> ***b) CONDENAR a ré (TELEMAR) a indenizar a demandante por danos morais na quantia de R$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente nos índices da Corregedoria Geral de Justiça, a contar da sentença, e juros de 1% ao mês, a partir da citação.***

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
539
Carimbado Eletronicamente

Condeno o demandante nas custas processuais e honorários de advogado, estes no valor de R$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), para cada uma, em favor da segunda e terceira rés, • observada a gratuidade de justiça ao mesmo deferido.

Condeno, a primeira ré nas custas processuais e honorários de advogado, na base de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

PR 1." (índex 163)

Apelação da primeira ré, Telemar Norte Leste S/A, alegando, em síntese, que não há comprovação de solicitação de cancelamento do serviço pela parte autora e que a linha telefônica, in casu, foi retirada por falta de pagamento, na forma autorizada pela agência reguladora. Pugna pela exclusão do dano. Ao final, requer a reforma da sentença, a fim de que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes (índex 168).

Contrarrazões da parte autora pelo desprovimento do recurso (índex 184).

Recurso adesivo da parte autora, pleiteando pela majoração do *quantum* indenizatório a título de dano moral (index 193).

Contrarrazões da primeira ré, Telemar Norte Leste S/A, pelo desprovimento do recurso adesivo (index 204).

É o relatório.

VOTO:

Com efeito, há que se conhecer os recursos interpostos, consoante certidão que atesta a tempestividade e o correto recolhimento das custas (índex 202), estando presentes os requisitos recursais objetivos e subjetivos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela primeira ré, Telemar Norte Leste S/A, e recurso adesivo, pela parte autora contra a sentença que julgou improcedentes os pedidos em face das rés EASYCOB N CONSULTORIA e MALTA EMPRESA DE COBRANÇA e procedentes os pedidos em relação à TELEMAR, ora apelante, para declarar a inexigibilidade dos débitos referentes à aludida linha telefônica, a partir de novembro de 2012, bem como condená-la ao pagamento de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de dano moral.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
540
Carimbado Eletronicamente

A primeira ré pugna pela reforma da sentença, a fim de que os pedidos sejam julgados improcedentes, e, por sua vez, a parte autora, em seu recurso adesivo, pela majoração do *quantum* indenizatório.

Inicialmente, deve ser esclarecido que, apesar da decisão de sobrestamento do feito realizada no índex 218, o presente feito não se amolda ao Tema Repetitivo 954 do Superior Tribunal de Justiça, uma vez que não versa sobre "*A indevida cobrança de valores referentes à alteração do plano de franquia / plano de serviços sem a solicitação do usuário*", mas sim sobre hipótese em que a autora afirma ter requerido o cancelamento da linha telefônica junto à concessionária ré, permanecendo, ainda assim, a emissão de cobranças sem a correspondente prestação do serviço.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, atraindo, por conseguinte, a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor decorrentes de falha na prestação do serviço, conforme preceitua o art. 14, *caput*, da Lei nº 8.078/90. A instituição fornecedora só se eximirá de tal responsabilidade se demonstrada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, consoante o § 3º do mesmo artigo.

Compulsando os autos, verifica-se que restou incontroverso que a parte autora, em novembro de 2012, solicitou o cancelamento da aludida linha telefônica à apelante, bem como que a recorrente emitiu fatura por período em que o serviço não estava mais sendo prestado, quais sejam, janeiro e fevereiro de 2013 (index 14 e 19).

Soma-se a isso, o fato de a parte autora ter tido seu nome incluído nos órgãos de proteção ao crédito em razão da referida cobrança indevida (index 16).

Competia à demandada a comprovação da existência de fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito da parte autora, não se desincumbindo do ônus que lhe cabia, conforme a inteligência do art. 373, II do Código de Processo Civil e do art. 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor.

A continuidade das cobranças, desacompanhada da efetiva prestação do serviço, caracteriza inequívoca falha na prestação do serviço, em afronta aos princípios da b objetiva e da transparência que regem as relações de consumo, sendo igualmente indev

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
541
Carimbado Eletronicamente

inscrição do nome da parte autora nos cadastros restritivos de crédito em razão de cobrança ilegal, o que é o caso dos presentes autos.

Nesse ponto, como bem fundamentado pelo Juízo de origem "*No que se refere à primeira ré, em que pese as alegações expostas na peça de bloqueio, os protocolos declinados na inicial, e não refutados, traduzem verossimilhança à versão autoral. Portanto, nenhum serviço pode ser cobrado após novembro/2012*.".

Dessa forma, configurada a falha na prestação do serviço, impõe-se o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos discutidos nos autos, sobretudo porque decorrentes de cobrança posterior ao cancelamento do serviço, bem como o dever da ré de indenizar o dano moral suportado pela parte autora em razão da indevida negativação de seu nome nos cadastros restritivos de crédito.

No que tange ao pleito recursal de exclusão da condenação por dano moral formulado pela concessionária ré, maior sorte não lhe assiste.

O entendimento pacífico desta Corte é no sentido de que a existência da negativação indevida, por si só, já é capaz de gerar danos de natureza extrapatrimonial. Nesse aspecto, ressalta-se, ainda, o verbete 89 da Súmula do TJERJ, o qual preconiza que:

> ***"A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade".***

Em relação ao pedido de majoração do *quantum* indenizatório deduzido pela parte autora, verifica-se que a sentença não merece reparo, porquanto o valor arbitrado se mostra adequado às peculiaridades do caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento sem causa, tampouco se revelando irrisório.

Com efeito, a indevida negativação do nome da parte autora extrapolou os meros transtornos cotidianos, porquanto veio a impedir o regular prosseguimento da aquisição de veículo mediante consórcio para o qual já havia sido contemplado, circunstância que evide a efetiva repercussão do ilícito em sua esfera pessoal e patrimonial.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
542
Carimbado Eletronicamente

Assim, o montante arbitrado mostra-se adequado às peculiaridades do caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento sem causa ou se revelar insuficiente para cumprir as funções compensatória e pedagógica da condenação.

Nesse sentido, entendo que o valor da indenização extrapatrimonial fixado na sentença em R$10.000,00 (dez mil reais) é suficiente para compensar o sofrimento a que foi submetido o consumidor, em decorrência do evento e diante dos critérios já indicados, razão pela qual deve ser mantido, quantum esse que bem atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e os entendimentos de que ***"Para se estipular o valor do dano moral devem ser consideradas as condições pessoais dos envolvidos, evitando-se que sejam desbordados os limites dos bons princípios e da igualdade que regem as relações de direito, para que não importe em um prêmio indevido ao ofendido, indo muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado."*** (STJ, REsp. 169867/RJ, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, QUARTA TURMA, julgado em 05/12/2000, DJ 19/03/2001, p. 112), sendo certo que ***"O dano moral deve ser indenizado mediante a consideração das condições pessoais do ofendido e do ofensor, da intensidade do dolo ou grau de culpa e da gravidade dos efeitos a fim de que o resultado não seja insignificante, a estimular a prática do ato ilícito, nem o enriquecimento indevido da vítima."*** (STJ, REsp.207926/PR, Rel. Ministro Ruy Rosado de Aguiar, Quarta Turma).

Nesse sentido, é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

> ***APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. CANCELAMENTO NÃO REALIZADO. COBRANÇA INDEVIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO. INSURGÊNCIA DA PARTE AUTORA PELO ACOLHIMENTO DO PLEITO COMPENSATÓRIO POR DANOS MORAIS. DANO MORAL CONFIGURADO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. MODIFICAÇÃO***
>
> ***1.Trata-se, na origem, de ação de indenização por danos morais, em que o autor alega ter contratado plano de internet móvel junto à apelada, mas passou a ser cobrado***

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
543
Carimbado Eletronicamente

indevidamente após solicitar o cancelamento do serviço. Afirma que, apesar de diversas tentativas, não obteve solução administrativa, sendo ameaçado de negativação do seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito.

2. Relação de consumo. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor, que visa à proteção do consumidor contra falhas na prestação de serviços.

3.Apenas a parte autora recorreu da sentença, limitando-se o presente julgamento ao ponto impugnado, qual seja, o pedido de indenização por danos morais.

4. A falha na prestação de serviços por parte da apelada restou caracterizada nos autos, tendo em vista que a ré não cumpriu o ônus que lhe competia, nos termos do art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor. E, contra essa parte da sentença, não houve interposição de recurso, tratando-se de matéria acobertada pela coisa julgada.

5.Quanto ao pedido de indenização por danos morais, evidencia-se a configuração do dever de compensar o consumidor, que, após solicitar o cancelamento do plano, continuou a ser cobrado indevidamente. Tal situação extrapola o mero aborrecimento cotidiano, configurando prejuízo extrapatrimonial devido à frustração da legítima expectativa do autor e à perda de seu tempo útil.

6. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, segundo a qual configura dano moral indenizável a indevida subtração do tempo útil do consumidor, compelido a despender esforços para solucionar problemas oriundos de falha na prestação do serviço.

7. Modificação parcial da sentença recorrida que se impõe, a fim de julgar procedente o pedido de indenização por danos morais.

PROVIMENTO DO RECURSO.

(0835817-54.2023.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). CARLOS SANTOS DE OLIVEIRA - Julgamento: 30/03/2026 - SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 3ª CÂMARA CÍVEL))

Daí porque impõe-se a manutenção da sentença.

Por fim, no que tange a majoração dos honorários advocatícios, tendo em vista o não provimento do recurso principal, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% do valor da condenação, observando o entendimento de que "***É devida a majoração da v***

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
544
Carimbado Eletronicamente

honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso." (STJ, AgInt nos EAREsp 762075/MT, Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 07/03/2019).

ANTE O EXPOSTO, VOTA-SE POR CONHECER E NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO DA PARTE RÉ, BEM COMO AO RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTORA, MAJORANDO PARA 12% OS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DO PATRONO DA PARTE AUTORA NA FORMA DA FUNDAMENTAÇÃO.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargador RICARDO ALBERTO PEREIRA
Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ