

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0802886-
10.2024.8.19.0028**

APELANTE 1: AMPLA ENERGIA E SERVICOS S.A. (ré)

APELANTE 2: EVELYN GOMES DA SILVA(autora)

APELADOS: OS MESMOS

RELATORA: DES. SIRLEY ABREU BIONDI

Ação Declaratória c/c Indenizatória. Negativação indevida. Autora alega que, na tentativa de realizar financiamento, descobriu o seu nome inscrito no SPC/SERASA. Afirma que mesmo após o pagamento de dívida junto a ré, permaneceu no cadastro de inadimplentes. Sentença de procedência. Apelo de ambas as parte. Aplicação do CDC. Dano, conduta e nexo de causalidade entre eles. Responsabilidade objetiva. Ausentes as excludentes do dever de indenizar. Reconhecimento indubitado da violação ao dever de informação. Dano moral *in re ipsa*, tendo em vista a negativação indevida. Verba indenizatória fixada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como os elementos intrínsecos ao caso concreto. Sentença correta. Honorários recursais não incidentes à hipótese. **DESPROVIMENTO DOS RECURSOS.**

Relatados, revistos e rediscutidos estes autos da **APELAÇÃO CÍVEL Nº 0802886-10.2024.8.19.0028**, figurando, como apelantes, **AMPLA ENERGIA E SERVICOS S.A.(ré)** e **EVELYN GOMES DA SILVA** (autora), e apelados, **OS MESMOS**.

ACORDAM, POR UNANIMIDADE, os Desembargadores que compõem a Sexta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de **AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA**, proposta por **EVELYN GOMES DA SILVA** em face de **AMPLA ENERGIA E SERVICOS S.A.**, alegando, em síntese, que na tentativa de realizar financiamento, descobriu que seu nome estava inscrito no SPC/SERASA. Aduz que dívida havia sido paga e seu nome permaneceu no cadastro de inadimplentes. Pleiteia pela antecipação dos efeitos da tutela para a exclusão do seu nome do cadastro de inadimplentes, bem como pela condenação da ré pelo dano moral.

Decisão (index 110755306), deferindo a gratuidade de justiça e postergando a análise da tutela de urgência.

Contestação da ré (index 117270785), sustentando, em síntese, que não a negativação ocorreu de forma devida eis que o faturamento se deu no valor de R\$540,00, cujo permanece em aberto. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Réplica (index 125271496).

Despacho determinando que a ré esclarecesse a divergência entre o valor inscrito no SPC e da fatura em aberto (index 138373593).

Manifestação da ré informando que não possui mais provas a serem produzidas (index 139690239).

Sobreveio **sentença** (index 145575022), que julgou **PROCEDENTES os pedidos**, nos seguintes termos:

“PELO EXPOSTO, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

I - DEFERIR a tutela de urgência e DETERMINAR a imediata exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos de crédito, cuja anotação restou demonstrada no ID 107701298.

Oficie-se ao SPC e à SERASA para que procedam à exclusão.

II - DECLARAR a inexistência do débito no valor de R\$278,31 (duzentos e setenta e oito reais e trinta e um centavos), com vencimento em 02/02/2023

III - CONDENAR a ré a pagar à autora a quantia de R\$7.000,00 (sete mil reais) a título de indenização por danos morais. O valor deverá ser corrigido monetariamente a partir da data da publicação da sentença, conforme enunciado sumular de nº 362 do STJ e acrescido de juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 389, parágrafo único e 406, § 1º, ambos do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Condeno a ré ao pagamento da despesas processuais e dos honorários advocatícios

da autora, os quais fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC”

Apelo da ré (index 150199947), reiterando os termos de sua peça de bloqueio e pugnando pela reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos ou reduzido o dano moral.

Apelo da autora (index 151735371) requerendo a majoração do dano moral.

Contrarrazões da autora (index 151735373) e da ré (index 158177890).

Eis os fatos submetidos ao crivo recursal. Passo a decidir.

VOTO

Presentes os elementos, requisitos e pressupostos de admissibilidade recursal, o recurso é recebido em seus regulares efeitos e conhecido.

Como já relatado, cuida-se Ação de Declaratória c/c Indenizatória, na qual a parte autora alega ter permanecido negativada após quitação de dívida junto a ré.

A sentença foi de procedência, declarando a inexistência de débito e condenando a ré ao pagamento de dano moral no valor de R\$7.000,00.

Buscam o réu e a autora, em sede recursal, a reforma da sentença.

Pois bem.

Cumprе ressaltar inicialmente, que a relação jurídica entre as partes é de consumo, já que estão presentes seus requisitos **subjetivos** (consumidor por

equiparação e fornecedor – artigos 3º e 17 da Lei nº 8.078/1990) e **objetivos** (produto e serviço – §§ 1º e 2º do artigo 3º da mesma lei). Regula-se, pois, pelo disposto na Lei nº 8.078/1990, a qual positiva um núcleo de regras e princípios protetores dos direitos dos consumidores enquanto tais - inclusive no que se refere à possibilidade de inversão do ônus da prova e a natureza da responsabilidade do réu.

Com isso, indene de dúvidas que incide à hipótese em pauta o art. 14, *caput*, do citado diploma legal, estabelecendo a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, *in casu*, a concessionária ré, pela prestação do serviço de forma defeituosa.

Assim, bastante que se verifique a existência do dano e do nexo causal ligando este à conduta do fornecedor de serviços para que esteja caracterizada a responsabilidade civil deste último, independentemente da existência de culpa. Com efeito, de acordo com o § 3º do art. 14, da Lei nº 8.078/1990, só há a exclusão do nexo causal e, conseqüentemente, da responsabilidade do fornecedor, se este provar que o defeito na prestação do serviço inexistiu ou que houve fato exclusivo do consumidor ou de terceiro, situações estas que não ficaram demonstradas nos autos.

Nesse sentido, deve-se dizer ser inegável, nos autos, a se ver pelos documentos que os instruem, a comprovação *in re ipsa* do dano moral sofrido pela parte autora, a qual demonstrou o pagamento do débito em 28/02/2023 (index 107701294) e a retirada de seu nome dos cadastros restritivos de crédito apenas com o deferimento da tutela de urgência.

Alega a parte ré a regularidade da cobrança. Contudo, não traz nenhum documento capaz de comprovar sua tese de defesa, muito embora competisse à empresa ré comprovar a regularidade das cobranças, e o cumprimento do dever de informação.

Segue-se daí que a parte ré não logrou êxito em desconstituir as alegações da parte autora, ônus que lhe incumbia, a teor do art. 373, II do CPC.

Logo, não restam dúvidas da ausência de cuidado por parte da empresa ré, conforme determinado no artigo 6º, inciso III do CDC:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”

De outro giro, quanto à pretensão reparatória pelo **dano moral sofrido**, de suma importância destacar que a tese apresentada pelo advogado **Marcos Dessaune** em seu livro (*Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado*), expõe de forma cristalina, que o **DANO MORAL resulta na injusta perda de tempo do consumidor**, que se vê diante de dificuldades, conversas de modo a inibir qualquer reação do consumidor, demora no atendimento, filas intermináveis para se resolver qualquer problema, consertos mal feitos, telefonemas dados sem qualquer obtenção de resultado, o que constituem sem sombra de dúvidas, em práticas comerciais abusivas de fornecedores de produtos e serviços.

Sob tal prisma, em seu magistral voto, o Ministro Marco Aurélio Bellizze, relator do AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma assim se pronunciou: “*Notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado*”. E prosseguiu, esclarecendo: “*Especialmente no Brasil é notório*

que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”.

Assim, observando-se a extensão do dano, os limites do razoável e da prudência, a condição econômica da ré, a justa compensação pelos danos sofridos pelo autor, visando a atender ao caráter punitivo-pedagógico, mas sem ensejar enriquecimento sem causa, **tenho razoável para o caso em comento, a indenização fixada pelo Juízo a quo no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).**

Para ilustrar este arrazoadado, trago à baila os seguintes arestos oriundos deste Tribunal (**grifos nossos**):

“Apelação. Cedae. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. **Negativação indevida.** Autora alega que, desde 2013, não recebe fornecimento dos serviços de água em sua residência e que não possui hidrômetro instalado no imóvel. Requer a tutela de urgência para se determinar que a ré restabeleça o fornecimento de água e reinstale o hidrômetro na residência. No mérito, postula a reparação de danos morais no valor de R\$25.000,00. Acatando as conclusões do laudo pericial, o juiz proferiu sentença de procedência parcial dos pedidos para. I) determinar exclusão do nome da autora dos arquivos desabonadores de crédito, em relação ao débito descrito na inicial; ii) determinar a instalação do hidrômetro, devendo a Cedae arcar com todo custo de instalação, no prazo de cinco dias, sob pena de multa

diária de R\$ 300,00, limitada, inicialmente, ao patamar de R\$ 10.000,00; iii) condenar a ré a cancelar todos os débitos em nome da autora, no prazo de cinco dias, sob pena de multa a ser arbitrada, eis que a perícia concluiu não haver fornecimento de água na unidade; iv) condenar a Cedae na quantia de R\$ 6.000,00, por danos morais. Inconformada a Cedae apela, pedindo a reforma da sentença. Alega preliminar de ilegitimidade passiva, apontando que a responsabilidade é da empresa águas do rio, que assumiu o controle daquela região após o leilão em novembro de 2021, cabendo à Águas do Rio o cumprimento das obrigações de fazer de itens ii e iii da sentença. No mérito afirma que não se aplica o CDC e que a cobrança da tarifa mínima é devida pela disponibilização do serviço. Não assiste razão à Cedae. Preliminar de ilegitimidade passiva que se rejeita, pois o leilão (posterior ao ajuizamento da ação) e o acordo realizado com terceiro não pode ser oponível na relação de direito material firmado entre a autora e a Cedae. Perícia conclusiva no sentido de que a unidade consumidora da autora, matrícula 1576707-8, não está sendo suprida por água por parte da ré e que se encontra sem o hidrômetro no local desde 1º de agosto de 2013. Usuária que recebe água de poço artesiano, sem controle de qualidade, e que não pode ser privada de serviço de caráter excepcionalmente essencial, tendo como contraprestação o pagamento respectivo de tarifa proporcional. Evidente que a ausência do serviço essencial viola a esfera íntima da demandante. Lesão extrapatrimonial configurada. **Valor fixado de R\$6.000,00 a título de dano moral que não merece reparo.** Recurso conhecido não provido"

(0008192-51.2020.8.19.0054 - APELAÇÃO. Des(a). JUAREZ FERNANDES FOLHES - Julgamento: 25/05/2023 - DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL).

“Apelação cível. Relação de consumo. Cobrança de anuidade de cartão de crédito. Ação de inexistência de débito c/c obrigação de fazer e indenização por danos morais. Cartão de crédito não utilizado porque ainda não se achava desbloqueado. Ausente comprovação de uso. Cobrança indevida de anuidade. Alegação de exercício regular de direito. **Falha na prestação de serviço. Valores estornados para a conta do autor logo após a propositura da demanda. Ausência de negativação. Sentença de procedência do pedido para: 1) condenar o banco réu a pagar a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização por danos morais**, acrescida de juros legais de 1% ao mês desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual, e correção monetária desde a publicação desta; 2) declarar a inexistência de débito, das cobranças imputadas a parte autora em relação ao cartão de crédito objeto da lide; 3) a se abster de inscrever o nome do autor nos cadastros de proteção ao crédito em relação ao débito impugnado. Irresignação do banco réu. Alega que a fatura da anuidade teve seu vencimento dia 25/05/2022, sendo que o banco, por liberalidade, estornou os valores questionados pelo apelado; que o feito foi distribuído em 20/05/2022, ou seja, 5 (cinco) dias antes do vencimento daquela fatura; que conforme contrato o banco pode cobrar valores a título de anuidade; que a tarifa é mera contraprestação dos recursos materiais e humanos do banco réu, sendo permitida pelo banco central; que não há que se falar em dano moral, sendo que a pretensão do autor foi resolvida administrativamente; que a parte autora não teve seu nome negativado e que os valores questionados foram estornados pela banco na fatura com vencimento em 25/02/2022 (índice 22037338), ou seja, cinco dias após o prematuro ajuizamento da ação. Assiste

parcial razão ao banco réu devendo ser afastada a condenação ao pagamento de verba compensatória por danos morais. Ausência de danos extrapatrimoniais. Não houve inscrição do nome do autor nos cadastros de proteção ao crédito, nem má-fé da ré já que estornou de imediato o valor da anuidade cobrada. A situação vivenciada pelo autor não ultrapassou o mero aborrecimento. Precedentes do STJ e desta Câmara. Apelo a que se da parcial provimento, apenas para afastar a condenação do banco réu ao pagamento de verba extrapatrimonial, mantidos os demais termos do julgado”

**(0809318-58.2022.8.19.0208 - APELAÇÃO.
Des(a). JUAREZ FERNANDES FOLHES - Julgamento:
13/06/2024 - SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA
13ª CÂMARA CÍVEL)).**

“Apelação cível. Direito do consumidor. Ação declaratória de inexistência de débito c/c compensação por danos morais. Relação contratual não comprovada. **Negativação indevida. Solidariedade entre todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo, nos moldes dos arts. 7º, parágrafo único e 25, §1º, do CDC.** Responsabilidade objetiva. Teoria do risco do empreendimento. Incidência do art. 14 do CDC. **Evidente falha na prestação do serviço, não se desincumbindo o banco apelante de seu ônus, na forma do art. 373, II, do CPC. Tese nº 1061 do STJ, firmada em sede de recurso repetitivo.** Fraude perpetrada. Fato de terceiro que não exclui a responsabilidade pelos danos causados ao consumidor. Fortuito interno. **Dano moral in re ipsa. Valor compensatório constante da condenação (R\$ 5.000,00)** que não merece redução, estando, inclusive, aquém do que ordinariamente é fixado por este tribunal em casos análogos. De ofício, tratando-se de relação extracontratual, os juros de mora de 1%

ao mês devem incidir a partir do evento danoso (data da negativação), nos termos das súmulas nº 54 do stj e 129 desta corte, e a correção monetária a partir da sentença (súmulas nº 97 do tjrrj e 362 do stj). Recurso ao qual se nega provimento.

**(0006094-18.2019.8.19.0058 - APELAÇÃO.
Des(a). FERNANDO FERNANDY FERNANDES - Julgamento:
07/03/2024 - SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA
13ª CÂMARA).**

Desta forma, não merece reparo a sentença.

Honorários recursais não incidentes à hipótese eis que fixados em seu patamar máximo na sentença de Primeiro Grau.

Por todo o exposto, meu voto é no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS**, nos termos acima alinhados.

Data da assinatura digital.

**SIRLEY ABREU BIONDI
DES. RELATORA**