



Poder Judiciário
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 5027441-43.2015.4.04.7000/PR

RELATOR: DESEMBARGADOR FEDERAL CÂNDIDO ALFREDO SILVA LEAL JUNIOR

APELANTE: AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL (RÉU)

APELADO: PINUSBRAS EXPORTACAO DE MADEIRAS LTDA (AUTOR)

ADVOGADO: CAMILA SCHIFFLER NOBELL GABARDO

APELADO: FELIPE SCHIFFLER NOBELL (AUTOR)

ADVOGADO: CAMILA SCHIFFLER NOBELL GABARDO

INTERESSADO: TELEFONICA BRASIL S.A. (RÉU)

ADVOGADO: EDUARDO GRAEFF

RELATÓRIO

Esta apelação ataca sentença proferida em ação ordinária, ajuizada por Pinusbras Exportação de Madeiras Ltda e Felipe Schiffler Nobell em face de Telefônica Brasil S.A. (sucessora por incorporação de Vivo S.A.) e Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que discutiu sobre imputação de obrigação de fazer com indenização por perdas e danos, decorrentes da não prestação de serviços contratados e da inclusão indevida em cadastros restritivos de crédito.

A sentença julgou **procedente** a ação (evento 48), assim constando do respectivo dispositivo:

3. Dispositivo

Ante o exposto, confirmo a decisão que antecipou os efeitos da tutela e julgo procedente o pedido para:

a) condenar a Telefônica Brasil S.A./Vivo a pagar à Pinusbras Exportação de Madeiras Ltda., em dobro, os valores cobrados e recebidos sem a correspondente prestação do serviço de telecomunicações e o valor da contraprestação ao serviço de telecomunicações prestado por Grafite Telecom, de acordo com os índices de correção monetária e juros de mora fixados na fundamentação;

b) condenar a Telefônica Brasil S.A./Vivo a pagar R\$ 20.000,00 a título de indenização por danos morais a cada um dos autores, de acordo com os índices de correção monetária e juros de mora fixados na fundamentação;

c) condenar a ANATEL a pagar R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais a Felipe Schiffler Nobell, de acordo com os índices de correção monetária e juros de mora fixados na fundamentação;

Condeno a Telefônica Brasil S.A/Vivo ao pagamento das custas processuais e a honorários sucumbenciais que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

A ANATEL é isenta de custas (art. 4º, I, da Lei 9.289/1996), mas deve restituir 50% das custas adiantadas pela parte autora. Condeno-a ao pagamento de honorários sucumbenciais que fixo em 10% sobre o valor da sua condenação.

Esta sentença não está sujeita ao reexame necessário.

Apela a ANATEL (evento 59), pedindo a reforma da sentença e o deferimento de seus pedidos. Alega ausência denexo causal entre atos ou omissões da ANATEL e os supostos danos morais sofridos pelo Apelado. Defende que os autores contrataram os serviços da outra ré e alegam ter sido lesados por descumprimento do contrato e restrição de crédito indevida, portanto, é incontroverso que a ANATEL não teve participação direta na contratação do serviço, de forma que não é responsável pelos danos. Reclama, ainda, que é estarrecedor a autarquia ser condenada em R\$ 10.000,00 reais em cada reclamação supostamente não atendida. Por fim, subsidiariamente, pede para reduzir o valor da indenização.

Houve contrarrazões.

O processo foi incluído em pauta.

É o relatório.

VOTO

Examinando os autos e as alegações das partes, fico convencido do acerto da **sentença de improcedência**, proferida pela juíza federal Silvia Regina Salau Brollo, que transcrevo e adoto como razão de decidir, a saber:

2. Fundamentação

Consoante se infere das alegações e documentos juntados aos autos, a autora, representada pelo preposto, Felipe Schiffler Nobell, contratou um serviço de telefonia que, apesar de cobrado, nunca lhe foi prestado.

A parte autora alegou na peça exordial que depende do serviço de internet e telefonia para exercer suas atividades econômicas. Em consulta ao site da Receita Federal do Brasil, vê-se a empresa autora é uma Sociedade Empresária Limitada e que o Código e Descrição da Atividade Econômica Principal é "16.10-2-01 - Serrarias com desdobramento de madeira", sendo a Atividade Econômica Secundária "46.71-1-00 - Comércio atacadista de madeira e produtos derivados".

É intuitivo concluir que a autora depende de serviços de telefonia e internet para negociar seus produtos com terceiros. Ademais, a autora contratou, com a empresa de telefonia requerida, pacote de

serviços com as mesmas características dos que já usava, o que demonstra sua necessidade.

O serviço de telefonia e internet não foi prestado. O envio da Nota Fiscal Eletrônica (evento 1 - NFISCAL7 e evento 34 - NFISCAL2) foi feito via eletrônica, não comprovando, ao contrário do que alega a empresa ré, que a entrega tenha sido realizada.

A não prestação de serviços foi seguida de emissão de faturas (evento 1 - FATURA14), de cartas de cobrança (evento 1 - CARTA15) e de inclusão indevida nos serviços de proteção do crédito (evento 1 - CARTA16, CARTA17 e COMP21), em desrespeito ao direito da empresa autora de "acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza" (art. 3º, I, da Lei 9.472/1997).

Em que pese a operadora já ter retirado o nome da empresa autora de cadastros restritivos de crédito, não foi comprovado o cancelamento da cobrança indevida.

Assim, a Telefônica Brasil S.A/Vivo deverá pagar, em dobro, os valores cobrados e recebidos sem a correspondente prestação do serviço (art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor). Ainda, deverá reparar integralmente o dano causado pela não prestação do serviço, consistente no valor da remuneração do serviço de telecomunicações por grafite telecom (evento 1, DECL8). Esses valores serão atualizados monetariamente desde cada pagamento pelo INPC e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação.

A parte autora foi submetida, como se atesta nas trocas de e-mail com a operadora (evento 1 - EMAIL10, EMAIL13, EMAIL18, EMAIL23, EMAIL24, EMAIL25), à demora excessiva e ao desencontro de informações ao tentar solucionar seu problema, em total desrespeito ao direito de "resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço" (art. 3º, X, da Lei 9.472/1997).

A violação do direito do usuário configura dano extrapatrimonial indenizável. Para a valoração dos danos morais, levo em conta a gravidade do dano (não prestação de serviço de interesse público - telecomunicação - e desrespeito ao direito de resposta do usuário) e que a Telefônica Brasil S.A/Vivo é empresa dedicada à prestação do serviço de telecomunicações, exigindo-se atuação eficiente e profissional.

Também restou comprovado nos autos que Felipe Schiffler Nobell, por representar a empresa autora, sofreu danos morais em decorrência do atendimento deficiente que lhe foi prestado pela Telefônica Brasil S.A/Vivo.

Pois bem. O valor do dano moral não pode ser ínfimo a ponto de incentivar a Telefônica Brasil S.A/Vivo à continuidade da prática de atos em desrespeito aos direitos dos consumidores. Sopesados esses elementos, fixo, para cada um dos autores, o montante de R\$ 20.000,00 a título de indenização por danos morais. Esse valor será atualizado monetariamente a partir da data desta sentença pelo INPC e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, contados do evento danoso, que reputo ser a data em que o serviço deveria ter começado a ser prestado e não o foi (24.09.2014 - evento 1 NFISCAL7).

A ANATEL, por sua vez, causou dano extrapatrimonial à parte autora na medida em que não atuou (evento 1, COMP12 e COMP9) para "reprimir infrações dos direitos dos usuários" (art. 19, XVIII, da Lei 9.472/1997). A omissão da agência reguladora causou dano extrapatrimonial a Felipe Schiffler Nobell na medida em que deixou de resolver a falta de resposta à solicitação do autor pela empresa de telecomunicações, obrigando-o a procurar o Poder Judiciário.

Considerando, portanto, que a ANATEL omitiu-se no cumprimento de sua função de órgão regulador das telecomunicações, deve indenizar Felipe Schiffler Nobell pelos danos extrapatrimoniais, que fixo em R\$ 10.000,00, atualizados monetariamente a partir da data desta sentença pelo IPCA-E e acrescido de juros de mora de 0,5% ao mês, contados do evento danoso (07.01.205 - evento 1, COMP9).

Considerando a decisão proferida pelo Plenário do Supremo Tribunal Federal no julgamento da ADI nº 4357, em que foi declarada inconstitucional a expressão "índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança", constante do § 12 do artigo 100 da CF (Emenda Constitucional nº 62/2009), e, por arrastamento, o art. 1º-F da Lei nº 9.494/1997 (com a redação dada pelo art. 5º da Lei nº 11.960/2009), não há mais como este Juízo adotar a TR como índice para correção monetária do débito exequendo a partir de jul/2009, quando entrou em vigor a Lei nº 11.960/2009.

3. Dispositivo

Ante o exposto, confirmo a decisão que antecipou os efeitos da tutela e julgo procedente o pedido para:

a) condenar a Telefônica Brasil S.A./Vivo a pagar à Pinusbras Exportação de Madeiras Ltda., em dobro, os valores cobrados e recebidos sem a correspondente prestação do serviço de telecomunicações e o valor da contraprestação ao serviço de telecomunicações prestado por Grafite Telecom, de acordo com os índices de correção monetária e juros de mora fixados na fundamentação;

b) condenar a Telefônica Brasil S.A./Vivo a pagar R\$ 20.000,00 a título de indenização por danos morais a cada um dos autores, de acordo com os índices de correção monetária e juros de mora fixados na fundamentação;

c) condenar a ANATEL a pagar R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais a Felipe Schiffler Nobell, de acordo com os índices de correção monetária e juros de mora fixados na fundamentação;

Condeno a Telefônica Brasil S.A./Vivo ao pagamento das custas processuais e a honorários sucumbenciais que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

A ANATEL é isenta de custas (art. 4º, I, da Lei 9.289/1996), mas deve restituir 50% das custas adiantadas pela parte autora. Condeno-a ao pagamento de honorários sucumbenciais que fixo em 10% sobre o valor da sua condenação.

Esta sentença não está sujeita ao reexame necessário.

A sentença deve ser mantida.

Embora o autor tenha firmado contrato de prestação de serviços com a Telefônica Brasil S.A. (sucessora por incorporação de Vivo S.A.), e não com a ANATEL, tal fato não afasta as responsabilidades da ANATEL. Isso porque a ANATEL foi omissa na sua função de órgão regulador das telecomunicações.

Da análise dos autos constata-se que o descumprimento contratual foi relatado para a ANATEL, na tentativa de ver solucionado o problema, ou seja, a ANATEL foi acionada pelo usuário (autor) e não atuou em sua defesa, como se pode conferir através dos documentos anexados no evento 1, COMP12 e COMP9. Sua omissão na função de órgão regulador das telecomunicações contribuiu para o dano sofrido pela parte autora, de forma que também responde pelos danos.

O valor da indenização atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando os danos causados. Assim, deve ser mantido o valor fixado em sentença, qual seja, R\$ 10.000,00.

Portanto, o que foi trazido nas razões de recurso não me parece suficiente para alterar o que foi decidido, mantendo o resultado do processo e não vendo motivo para reforma da sentença.

Ante o exposto, voto por **negar provimento à apelação.**

Documento eletrônico assinado por **CÂNDIDO ALFREDO S. LEAL JR., Desembargador Federal Relator**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006 e Resolução TRF 4ª Região nº 17, de 26 de março de 2010. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <http://www.trf4.jus.br/trf4/processos/verifica.php>, mediante o preenchimento do código verificador **40000370770v18** e do código CRC **41c15c05**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): CÂNDIDO ALFREDO S. LEAL JR.
Data e Hora: 16/3/2018, às 11:38:15

5027441-43.2015.4.04.7000

40000370770.V18