



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

**SENTENÇA**

Ação de Obrigação de Fazer nº 0805515-77.2017.8.12.0001

Autor: [REDACTED]

Réu: [REDACTED]

Vistos, etc.

[REDACTED],  
devidamente qualificado na inicial, propôs a presente *ação de obrigação de fazer com indenização por danos morais* em face de [REDACTED], igualmente qualificada, aduzindo, em suma, que possui contrato com a empresa ré para prestação de serviços referente à linha de telefonia móvel nº (67) [REDACTED]. Sustenta que, após negociar com a Requerida redução do valor de sua fatura para o mês de novembro/2016 e solicitar uma nova senha para acesso eletrônico de sua conta, se deparou com a alteração do seu cadastro junto à empresa requerida, eis que seu nome passou a constar como "Chorão Muquirana". Diz que tentou solucionar administrativamente o problema, sem sucesso, sendo que num desses contatos, a preposta da Requerida, acabou por tratá-lo com total descaso, dizendo que o termo utilizado não poderia ser considerado como xingamento e que, como o mesmo havia feito reclamações, de fato era chorão. Alega ainda que, ao imprimir sua fatura para pagamento, tornou-se motivo de chacota entre os colegas de trabalho que tomaram conhecimento do teor do documento que continha denominação pejorativa, fatos que lhe causaram transtornos de ordem moral por conta da conduta da ré. Desta feita, pretende que a ré seja condenada a realizar alteração definitiva de seu nome em seus registros de "Chorão Muquirana" para "[REDACTED]", além do pagamento de danos morais no valor de R\$ 40.000,00.

Pede a concessão da medida liminar, a fim de que seja



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul - Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

determinado à Ré que promova a imediata retificação de seu nome nos cadastros de telefonia da empresa.

1

Com a inicial, juntou os documentos de fls. 16/54.

A tutela de urgência foi deferida às fls. 55/56.

Devidamente citada, a Requerida apresentou contestação às fls. 151/170, onde aduz, em suma, que em momento algum ficou comprovado os supostos danos sofridos, na medida em que não há nos autos qualquer elemento de prova capaz de ensejar a responsabilidade da requerida pela suposta diminuição no patrimônio moral do autor, haja vista que nenhum ilícito foi cometido. Afirma que o Requerente se utiliza de aplicativo via site ou celular denominado "[REDACTED]", sendo preenchido, em seu primeiro acesso, um pequeno formulário onde escolhe a maneira que queira ser chamado, podendo a qualquer momento realizar alterações em seu cadastro. Diz que o cadastro junto ao aplicativo se deu por meio de computador pessoal do Autor, sendo o perfil do usuário sigiloso, não tendo a empresa ré a possibilidade de modificação de dados fornecidos por ele, muito menos de ter acesso a área do aplicativo, sendo inverídica afirmação no sentido de que houve a modificação do perfil do Autor após a reclamação realizada junto a empresa. Requer a improcedência da ação.

O Autor impugnou a contestação apresentada às fls. 174/184.

Determinado às partes que especificassem as provas que pretendiam produzir, a ré informou não ter provas a produzir (fls. 188), enquanto o Autor pugnou pela oitiva de testemunhas (fls. 190/192).



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

Em audiência de instrução e julgamento, colheu-se o depoimento da testemunha Rodrigo Mendes Quintanilha, por sistema de áudio e vídeo, sendo encerrada a instrução processual com envio dos autos à conclusão para prolação de sentença (fls. 213).

2

É, em síntese, o relatório.

Trata-se de *ação de obrigação de fazer com indenização por danos morais* formulada por [REDACTED] em face de [REDACTED] em que pretende a ré seja condenada a realizar alteração definitiva de seu nome em seus registros de "Chorão Muquirana" para "[REDACTED]", além do pagamento de danos morais no valor de R\$ 40.000,00, devido a conduta da ré em alterar seu nome incluindo expressão pejorativa.

A requerida opõe-se a pretensão do Autor aduzindo, em síntese, que não houve conduta ilícita pela ré, visto que seus prepostos não possuem acesso ao perfil do usuário, que é sigiloso, não tendo a possibilidade de modificação de dados fornecidos por ele quando da realização do primeiro cadastro, muito menos de ter acesso a área do aplicativo denominado "[REDACTED]".

Pois bem. É fato incontroverso que o Autor mantinha com a Ré um contrato de prestação de serviços de telefonia através da linha (67) [REDACTED] e que na data da propositura da demanda constava como nome de usuário junto aos cadastros da ré a expressão "Chorão Muquirana" (fls. 32/36).

O ponto controvertido a ser enfrentado é no sentido de se verificar se a expressão foi inserida pelos prepostos da ré, e se em decorrência deste fato houve dano moral.



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul - Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

Apesar da ré argumentar em sua defesa que não existia possibilidade de retificação do nome do autor por seus prepostos, não trouxe nenhuma comprovação nesse sentido, ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II do CPC.

Ressalte-se que, inicialmente, após o deferimento da tutela

3

de urgência concedida, a ré informou o cumprimento da determinação às fls. 62/71, vindo arguir a suposta impossibilidade somente após o Autor ter informado às fls. 74/75 que a expressão permanecia em seu perfil de usuário.

Deve-se trazer à baila a questão que diz respeito à aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Observa-se pelo artigo 2º da Lei nº 8.078/90, "*consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*".

Destarte, interpretando o Código de Defesa do Consumidor de forma sistêmica, notadamente seus artigos. 2º e 29, reconheço, no presente caso, a incidência do Código de Defesa do Consumidor.

O referido diploma, em seu art. 14, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços. Senão, vejamos:

*"Art. 14. O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem*



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul - Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

*como, por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."*

Assim, aplica-se nas relações de consumo, a teoria da responsabilidade objetiva nos casos de dano oriundo da falha na prestação do serviço, seja porque o serviço não funcionou, funcionou mal, ou ainda, tardiamente.

Desta forma, resta caracterizada a falha na prestação dos serviços da ré, devido a inclusão de expressão depreciativa no nome de usuário do Autor <sup>4</sup>

junto aos seus registros, o que deve ser corrigido, visto que a ré é responsável pelos atos praticados por seus prepostos, nos termos do art. 932, III e art. 933, ambos do Código Civil.

Além do mais, sendo o direito ao nome um direito da personalidade, não há o que justifique a emissão de conta telefônica ao Autor com o seu nome grafado de modo incorreto e de forma humilhante, sendo procedente o pedido de retificação formulado pelo Requerente.

Passo a análise do pedido indenizatório.

No presente caso, pela análise do conjunto probatório dos autos, verifica-se que, realmente, houve constrangimento do Autor.

Pela documentação acostada às fls. 32/34, percebe-se que por três meses o tratamento ofensivo dirigido ao consumidor constou no sistema interno da ré e, via de consequência, nas faturas mensais por ele impressas para pagamento, tendo que se socorrer do judiciário para que seu nome fosse corrigido.



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul - Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

Ademais, a testemunha Rodrigo Mendes Quintanilha, que era gerente no local de trabalho do Autor à época, afirma em seu depoimento que escutou "*(...) uma brincadeira, uma gozação, em cima da pessoa dele, vamos dizer assim, e nesse momento eu não procurei saber, só escutei o pessoal chamando ele de "chorão", "chorão" pra lá, "chorão" pra cá, e quando entrei na sala, movimento acabou e pararam com o assunto, mas no decorrer da semana presenciei outros fatos com relação a isso, foi quando eu perguntei para ele o que estava acontecendo...*", demonstrando que o Autor sofreu constrangimentos em seu ambiente de trabalho.

Todavia, ainda que o fato não fosse exposto à terceiros, é certo que o nome, a honra e imagem das pessoas possui proteção constitucional, sendo um direito da personalidade, nos termos do art. 5º, inciso X, da Constituição Federal,

5

tendo o termo degradante afetado diretamente a honra subjetiva do Autor, fato que extrapola o mero aborrecimento.

Nesse sentido já decidiu o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em caso semelhante:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PROCEDENTE – contrato de prestação de serviços de telefonia móvel – inclusão da palavra "fraudador" em fatura de consumo antes do nome do usuário do serviço – veiculação de informação falsa, vexatória e ameaçadora – irrelevância da ausência de publicidade da informação – tutela da dignidade, da paz de espírito e da honra subjetiva do consumidor, podendo incluir também (mas não necessariamente) a honra objetiva – fato que extrapola o mero aborrecimento e caracteriza dano moral indenizável – dever de indenizar configurado. VALOR DA INDENIZAÇÃO – verba fixada na sentença em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) – manutenção – quantia adequada às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização. Resultado: recurso desprovido. (TJSP;*



**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul - Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

Apelação Cível 1003125-26.2016.8.26.0348; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão

Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2017; Data de Registro: 12/12/2017) grifo nosso.

Ainda, o abalo aos direitos da personalidade e a honra subjetiva do consumidor devido a inserção de termos degradantes e pejorativos em faturas telefônicas, e a presunção de constrangimento, já foi reconhecido por diversas vezes pela jurisprudência pátria. Nesse sentido:

*Apelação. Telefonia. Ação indenizatória por danos morais cc. obrigação de fazer. 1. A relação jurídica entabulada entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor. 2. O cadastro do nome do autor na empresa de telefonia de forma pejorativa e a consequente emissão de fatura contendo o termo degradante ferem os atributos da personalidade do autor, abalando diretamente a sua dignidade. Caracterizada a cobrança por meio vexatório e humilhante, resta configurado o dever de indenizar. Responsabilidade objetiva da empresa de telefonia, à luz do disposto nos artigos 932, III, e 933, do Código Civil. Precedente do TJSP. 3. Condenação por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil*

6

*reais). Valor fixado em primeiro grau encontra-se em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, devendo ser mantido. 4. Condenação a título de honorários advocatícios no montante de R\$ 1.000,00 (hum mil reais). Valor fixado em primeira instância proporcional ao serviço prestado nos autos e a baixa complexidade da demanda, não exigindo reparo. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 0001032-60.2014.8.26.0257; Relator (a): Kenarik Boujikian; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipuã - Vara Única; Data do Julgamento: 01/02/2017; Data de Registro: 02/02/2017) grifo nosso.*

**E M E N T A – APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO INDENIZATÓRIA –  
EMPRESA DE TELEFONIA QUE PASSA A ENVIAR FATURAS  
CONTENDO O TERMO PEJORATIVO "FRAUDULENTA" JUNTO**



# **Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul Comarca de Campo Grande - MS**

## **Primeira Vara Cível Residual**

*AO NOME DA CLIENTE – VILIPÊNDIO AOS DIREITOS AO NOME, HONRA E IMAGEM – DANOS MORAL CONFIGURADO – QUANTUM MANTIDO – RECURSO IMPROVIDO. - A conduta da empresa de telefonia de enviar faturas constando junto ao nome da cliente o termo pejorativo "fraudulenta" é conduta que fere nome, honra e imagem, direitos tipicamente ligados à personalidade do indivíduo, cuja violação presume constrangimento, vexame, indignação, etc., sendo, portanto, flagrante a configuração de danos morais. - O quantum indenizatório deve ser balizado com adstrição aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração elementos como os transtornos gerados e a capacidade econômica das partes, observado o caráter punitivo ao infrator e compensatório à vítima, inerentes aos objetivos da reparação civil. Valor mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). - Recurso improvido.(TJMS. Apelação Cível n. 0827850-61.2015.8.12.0001, Campo Grande, 4ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Dorival Renato Pavan, j: 11/04/2018, p: 12/04/2018) grifo nosso.*

Nesse diapasão, não há dúvida de que, a situação apresentada ocasionou danos morais ao Autor, que merece ser indenizado.

Como é sabido, o dano moral decorre de ofensa a valores internos, ligados à personalidade da pessoa, de que são atributos, dentre outros, a imagem e o nome, ou seja, a respeitabilidade e projeção positiva que alguém conseguir perante a sociedade no momento presente, em razão do seu comportamento passado.

Por conseguinte, a reparação do dano moral se traduz em

7

compensação da ofensa à imagem, ao bom nome e a outros atributos internos com uma quantia em dinheiro, diante da impossibilidade de seu retorno ao *status quo ante*.

Sabido é que, no atinente ao *quantum* indenizatório, não existem parâmetros legais para a sua fixação, e por isso, o seu montante é deixado a criterioso arbitramento, para o qual deve ser considerado, não só a capacidade econômica





**Poder Judiciário do Estado de Mato  
Grosso do Sul - Comarca de Campo Grande - MS  
Primeira Vara Cível Residual**

do devedor, mas as condições do credor e as consequências do ato, tudo acrescido, ainda, por um valor atinente à uma sanção pecuniária, como forma de desestímulo à uma eventual recidiva.

Assim, considerando-se o transtorno causado ao Autor por ter que se socorrer do judiciário para retirar o termo pejorativo a ele imputado dos sistemas da ré, e via de consequência das faturas telefônicas; que sofreu constrangimentos; considerando-se o fato de que o Autor não contribuiu para que o evento ocorresse; e, considerando-se que a Ré possui situação econômica confortável, mostra-se razoável que a indenização pelo dano moral seja fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Sobre o valor deverá incidir correção monetária pelo IGPM/FVG a partir da presente data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, nos termos do art. 240 do Código de Processo Civil.

Em face do exposto, com fulcro no art. 487, I, do NCPC, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos formulados pelo Autor para condenar a ré a realizar alteração definitiva do nome do Requerente em seus registros para " [REDACTED] ", confirmando a tutela de urgência concedida, e para condenar a Ré ao pagamento do valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, com correção monetária pelo IGP-M/FVG a partir da presente data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.

8

Condeno, ainda, a Ré ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre o valor da condenação em atenção ao que dispõe o artigo 85, § 2º, do Novo Código de Processo



**P oder J udiciário do E stado de M ato  
G rosso do S ul C omarca de C  
ampo G rande - M S  
P rimeira Vara C ível R esidual**

Civil, atendendo a natureza da causa, o zelo profissional e o tempo exigido pelo advogado para patrocinar a causa.

Anote-se o nome do no patrono constituído pela Requerida às fls. 214/215.

Oportunamente, obedecidas as formalidades legais, arquivem-se os autos com as anotações registrais de baixa.

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

Campo Grande/MS, 28 de outubro de 2019.

*(assinado por certificação digital)*

**THIAGO NAGASAWA TANAKA  
JUIZ DE DIREITO**



**P oder J udiciário do E stado de M ato  
G rosso do S ul C omarca de C  
ampo G rande - M S  
P rimeira Vara C ível R esidual**