



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.065.134 - RJ (2017/0049108-4)

RELATORA : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE : ZART CONTROLE DE VETORES E HIGIENIZACAO LTDA - EPP
ADVOGADOS : EDISON DE OLIVEIRA FILHO - RJ067173
GABRIELLE DA SILVA FREITAS E OUTRO(S) - RJ157109
AGRAVADO : SERASA S.A
ADVOGADOS : RICARDO MACHADO CALDARA - RJ061994
SANI CRISTINA GUIMARÃES - SP154348
IVO PEGORETTI ROSA E OUTRO(S) - RJ122751

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO APTO A CARACTERIZAR MAIS QUE MERO ABORRECIMENTO/DISSABOR. SÚMULA 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONFIGURADO.

1. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula 7/STJ).
2. A incidência da Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça impede o exame de dissídio jurisprudencial, uma vez que falta identidade entre os paradigmas apresentados e os fundamentos do acórdão, tendo em vista a situação fática do caso concreto, com base na qual o Tribunal de origem deu solução à causa.
3. Agravo interno a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

A Quarta Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo interno, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira (Presidente), Marco Buzzi, Lázaro Guimarães (Desembargador convocado do TRF 5ª Região) e Luis Felipe Salomão votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 14 de novembro de 2017(Data do Julgamento)

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.065.134 - RJ (2017/0049108-4)

RELATÓRIO

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI: Trata-se de agravo interno interposto por ZART CONTROLE DE VETORES E HIGIENIZAÇÃO LTDA. - EPP, contra decisão de fls. 784-785 (e-STJ), que negou provimento ao recurso do ora agravante.

Alega que o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor traz a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço. Aduz que as instâncias ordinárias afirmam que houve a falha na prestação do serviço.

Sustenta que a prestadora do serviço não demonstrou quaisquer das hipóteses de excludente de responsabilidade.

Aduz ter demonstrado o dissídio jurisprudencial e que não se aplica o óbice da Súmula 7 do STJ.

Sem impugnação (e-STJ).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.065.134 - RJ (2017/0049108-4)

VOTO

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI (Relatora): O recurso não prospera.

A decisão singular, que não merece reforma, assim consigna (e-STJ, fls. 269-273):

Trata-se de agravo interposto por ZART CONTROLE DE VETORES E HIGIENIZACAO LTDA - EPP, em face de decisão que inadmitiu recurso especial, fundamentado no artigo 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão assim ementado (e-STJ, fl. 160):

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE CERTIFICADO DIGITAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO AUTOR PUGNA PELA PROCEDÊNCIA DO PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. INEXISTÊNCIA DE PROVA ACERCA DO DANO MORAL SOFRIDO PELO AUTOR EM CONSEQÜÊNCIA DA CONDUTA DO RÉU. A INDENIZAÇÃO DO DANO MORAL SOFRIDO POR PESSOA JURÍDICA PRENDE-SE AO ABALO DO CONCEITO DA EMPRESA NO MERCADO. DANO MORAL NÃO COMPROVADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

Os embargos de declaração opostos na origem não foram acolhidos (e-STJ, fls. 173-182).

Nas razões do especial, além do dissídio jurisprudencial, a agravante aponta violação ao artigo 14, *caput*, e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Sustenta que "contratou e pagou por serviço da Recorrida (certificado digital), isso na data de 21/11/2011. Posteriormente, a recorrente foi vitimada por uma restrição cadastral efetuada pela Recorrida por conta desse mesmo serviço pelo qual já havia antes pago, que foi-lhe exigido pela segunda vez ilicitamente" (e-STJ, fl. 185).

Sem contrarrazões (e-STJ, fl. 215).

O recurso foi inadmitido na origem, nos termos da decisão de fls. 217-220 (e-STJ).

Assim delimitada a controvérsia, passo a decidir.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Sem razão a agravante.

Destaca-se que a decisão recorrida foi publicada depois da entrada em vigor da Lei 13.105 de 2015, estando o recurso sujeito aos requisitos de admissibilidade do novo Código de Processo Civil, conforme Enunciado Administrativo 3/2016 desta Corte.

Para melhor análise da controvérsia, transcreve-se trechos da sentença (e-STJ, fl. 107):

A ré, em sua contestação alega ter o autor adquirido dois certificados digitais, sendo que um pelo telefone e outro pela internet, gerando a aquisição boleto para pagamento, não pago ou cancelado pela parte, o que teria dado ensejo a negativação.

Verifica-se, pelos documentos juntados a contestação, que houve expedição de notificação da negativação realizada pela ré, bem como pedido de aquisição pela parte autora de dois certificados, sendo que houve boleto gerado, não havendo comprovação da solicitação de cancelamento ou do pagamento do mesmo, o que levou a negativação.

Pelo que a ré afirmou na contestação a parte autora somente utiliza um certificado, sendo que o pedido de devolução dos valores pagos para a retirada do nome dos cadastros deve ser acolhido, mas de forma simples.

Quanto a indenização por danos morais pretendida, **considerando a inexistência de falha na prestação dos serviços da ré**, por não ter havido a época o cancelamento do boleto bancário pelo autor, não configurado o dano moral. (grifou-se)

Instada a se manifestar quanto à ocorrência de dano moral, a Corte Estadual consignou (e-STJ, fls. 162-164):

Relata o Apelante que adquiriu do Réu, um certificado digital no valor de R\$ 465,00, efetuando o pagamento em 21.11.2011. Aduz que, em 10/12/2011, o Réu procedeu a inclusão de seu nome no órgão restritivo, indevidamente. Afirmar que necessitou pagar o débito, em 12.06.2013, para que o Réu excluísse a restrição do nome no banco de dados. Assevera que as demais anotações existentes em seu nome são ilegítimas.

Por sua vez, o Réu alega que o Autor adquiriu dois certificados digitais. Afirmar que o primeiro certificado, nota fiscal 0242975, foi devidamente pago em 21.11.2011, todavia



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

o cliente não compareceu ao agendamento presencial para a emissão desse certificado adquirido através do site. Assevera que, em 23.11.2011, o Autor realizou nova compra pelo Canal Tele vendas, protocolo 1002385012, que gerou a nota fiscal 0236849, no valor de R\$ 465,00, cujo boleto não foi quitado. O Magistrado de piso julgou improcedente o pedido de indenização por dano moral por entender inexistir falha na prestação de serviço.

Pois bem, ainda que o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabeleça a responsabilidade objetiva do fornecedor pela prestação do serviço de forma defeituosa, não se pode olvidar que a existência de previsão legal da responsabilidade objetiva não exime o consumidor do ônus de demonstrar minimamente os fatos constitutivos do direito alegado, conforme a regra contida no artigo 333, inciso I, do Código de Processo Civil.

Para a procedência do pleito de reparação por dano moral, o julgador deve ter por base a lógica razoável decorrentes dos fatos que lhes são apresentados pelo demandante.

A indenização do dano moral sofrido por pessoa jurídica prende-se ao abalo do conceito da empresa no mercado. Isso porque pessoa jurídica não tem alma, nem sentimentos, sendo incapaz de sofrer abalos psíquicos, angústia, aflição ou tristeza.

Contudo, mesmo sendo possível a caracterização de danos morais relativamente à pessoa jurídica, é necessária prova do abalo à honra objetiva, ou seja, demonstração de ocorrência de repercussão negativa na sociedade que ocasione ferimento a sua imagem, decorrente de ato ilícito de outrem, traduzida em abalo do seu nome perante terceiros, ou seja, o dano moral da pessoa jurídica não se presume, devendo ser objeto de prova pela parte.

Desta forma, conclui-se que as alegações expostas na inicial e nas razões de apelação não restaram minimamente comprovadas nos autos, razão pela qual a sentença de improcedência do pedido de dano moral não merece qualquer reparo.

Assim, a alteração do entendimento firmado pelas instâncias ordinárias, quanto à não ocorrência de falha na prestação do serviço, demandaria o reexame dos elementos fáticos-probatórios



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

dos autos, o que é vedado, em recurso especial, pela Súmula 7 do STJ.

Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE OFENSA AO ART. 535 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 1973. INEXISTÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO CONFIGURADA. DISTRIBUIÇÃO DA SUCUMBÊNCIA FIXADA PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA DA LIDE. SÚMULA N. 7 DO STJ.

1. O acórdão recorrido analisou todas as questões necessárias ao deslinde da controvérsia, não se configurando omissão, contradição ou negativa de prestação jurisdicional.

2. Inviável o recurso especial cuja análise impõe reexame do contexto fático-probatório da lide (Súmula n. 7 do STJ).

3. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt no AREsp 870.699/RJ, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 4/10/2016, DJe 10/10/2016)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. INEXISTÊNCIA. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ.

1. A revisão do entendimento do Tribunal de origem acerca da inexistência de falha na prestação do serviço, firmado com base no conjunto probatório dos autos, encontra óbice na Súmula nº 7 do STJ.

2. Agravo regimental não provido.

(AgRg no AREsp 793.357/RS, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/12/2015, DJe 3/2/2016)

Por fim, a incidência da Súmula 7 desta Corte impede o exame de dissídio jurisprudencial, porquanto falta identidade entre os paradigmas apresentados e os fundamentos do acórdão, tendo em vista a situação fática do caso concreto, com base na qual a Corte de origem deu solução a causa.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Em face do exposto, nego provimento ao agravo em recurso especial.

No caso dos autos, a sentença é assente em afirmar que não houve falha na prestação do serviço (e-STJ, fl. 107), e o acórdão recorrido assevera que a agravante não comprovou os fatos constitutivos do seu direito, afastando, pois, a indenização por dano moral (e-STJ, fl. 163).

Assim, as teses de falha na prestação do serviço e de ocorrência do dano moral, não comportam êxito, pois, a alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático-probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ.

A propósito, cito:

PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. IMPOSSIBILIDADE. ERRO JUSTIFICÁVEL. DANO MORAL PRESUMIDO. AFASTADO. ALTERAÇÃO DAS PREMISSAS FÁTICAS CONTIDAS NO ACÓRDÃO RECORRIDO. ÓBICE DA SÚMULA 7/STJ.

1. Conforme redação do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos em dobro ao usuário, salvo na hipótese de engano patentemente justificável.

2. A devolução em dobro pressupõe a existência de valores indevidamente cobrados e a demonstração de má-fé do credor.

3. Considerando que o Tribunal de origem entendeu se tratar de um erro justificável, não cabe ao STJ reanalisar o caso concreto, a fim de verificar a ocorrência ou não do engano justificável, tendo em vista o óbice da Súmula 7/STJ.

4. No tocante à possibilidade de configuração do dano moral presumido, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça não reconhece a existência de dano moral in re ipsa pela mera cobrança indevida caracterizadora de falha na prestação de serviço público (AgRg no AREsp 698.641/RS, Rel. Ministro Og Fernandes, Segunda Turma, DJe 23/6/2015; AgRg no AREsp 673.768/RJ, Rel. Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, DJe 23/4/2015; AgRg no REsp 1.516.647/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 22/5/2015).

5. Ademais, a Corte de origem salientou que "os elementos



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

constantes dos autos não comprovam a existência de dano moral suscetível de indenização, porquanto o prejuízo experimentado com a cobrança do serviço não solicitado é tão somente de ordem material, financeira, e não moral, mormente considerando que o nome do autor sequer restou inscrito em rol de maus pagadores".

6. Para afastar tal conclusão, seria necessário o revolvimento do substrato fático-probatório dos autos, o que é vedado em Recurso Especial, conforme dispõe o enunciado da Súmula 7 desta Corte.

7. Agravo Regimental não provido.

(AgRg no AREsp 642.115/RS, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/09/2016, DJe 10/10/2016)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. ALEGADA VIOLAÇÃO AOS ARTS. 128, 460 E 535 DO CPC/1973. NÃO OCORRÊNCIA. APONTADA OFENSA AO ART. 458 DO CPC. AUSÊNCIA DE COMANDO NORMATIVO CAPAZ DE IMPUGNAR OS FUNDAMENTOS DO ACÓRDÃO. SÚMULA 284/STF. NÃO ENCERRAMENTO DE CONTA E RECUSA NA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES A RESPEITO. **ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO APTA A CARACTERIZAR MAIS DO QUE MERO ABORRECIMENTO/DISSABOR. NECESSIDADE DE REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. SÚMULA 7/STJ. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.**

1. Na hipótese em exame, aplica-se o Enunciado 2 do Plenário do STJ: "Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas, até então, pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça." 2. Não se verifica a alegada violação aos arts. 128, 460 e 535, II, do CPC, na medida em que a eg. Corte de origem dirimiu, fundamentadamente, as questões que lhe foram submetidas. De fato, inexistente omissão no aresto recorrido, porquanto o Tribunal local, malgrado não ter acolhido os argumentos suscitados pelo recorrente, manifestou-se expressamente acerca dos temas necessários à integral solução da lide.

3. A questão amparada no art. 458 do Código de Processo Civil -



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

que trata dos requisitos essenciais da sentença - não tem comando normativo apto a infirmar os fundamentos do julgado recorrido. Dessa forma, sendo deficiente a fundamentação recursal, no ponto, incide a Súmula 284 do Supremo Tribunal Federal.

4. A eg. Corte de origem, com base nos elementos fático-probatórios constantes nos autos, consignou que a manutenção de conta bancária ativa não possuiu aptidão para causar dano moral aos autores, não passando de mero dissabor ou inadimplemento contratual sem maiores consequências.

5. Desse modo, tendo o Tribunal a quo decidido à luz das provas dos autos, no tocante à exclusão da responsabilidade da demandada em razão da ausência de nexo causal, a pretensão recursal em sentido contrário esbarra, na hipótese, no óbice contido na Súmula 7/STJ.

6. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 813.708/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 05/05/2016, DJe 17/05/2016) (grifou-se)

Por fim, impõe-se anotar que a incidência da Súmula 7/STJ prejudica o exame do recurso especial pela alínea "c" do inciso III do art. 105 da Constituição Federal. Precedente:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE EXONERAÇÃO DE ALIMENTOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. POSSIBILIDADE. ALTERAÇÃO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA DA ALIMENTADA. REVISÃO. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC/73. INEXISTÊNCIA. REEXAME DOS ELEMENTOS FÁTICOS ACOLHIDOS PELO TRIBUNAL LOCAL. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO DESPROVIDO.
(...)

3. A incidência da Súmula 7 do STJ é óbice também para a análise do dissídio jurisprudencial, o que impede o conhecimento do recurso pela alínea c do permissivo constitucional. Precedentes.

4. Agravo interno não provido.

(AgInt. no AgInt. no REsp. 1.552.347/SP, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 6/4/2017, DJe 28/4/2017)

Em face do exposto, nego provimento ao agravo interno.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2017/0049108-4 PROCESSO ELETRÔNICO AgInt no
AREsp 1.065.134 /
RJ

Números Origem: 02135034820138190001 04396858720138190001 201624512861

PAUTA: 14/11/2017

JULGADO: 14/11/2017

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **ANTONIO CARLOS FERREIRA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **MARCELO ANTONIO MOSCOGLIATO**

Secretária

Dra. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : ZART CONTROLE DE VETORES E HIGIENIZACAO LTDA - EPP
ADVOGADOS : EDISON DE OLIVEIRA FILHO - RJ067173
GABRIELLE DA SILVA FREITAS E OUTRO(S) - RJ157109
AGRAVADO : SERASA S.A
ADVOGADOS : RICARDO MACHADO CALDARA - RJ061994
SANI CRISTINA GUIMARÃES - SP154348
IVO PEGORETTI ROSA E OUTRO(S) - RJ122751

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral - Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : ZART CONTROLE DE VETORES E HIGIENIZACAO LTDA - EPP
ADVOGADOS : EDISON DE OLIVEIRA FILHO - RJ067173
GABRIELLE DA SILVA FREITAS E OUTRO(S) - RJ157109
AGRAVADO : SERASA S.A
ADVOGADOS : RICARDO MACHADO CALDARA - RJ061994
SANI CRISTINA GUIMARÃES - SP154348
IVO PEGORETTI ROSA E OUTRO(S) - RJ122751

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo interno, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira (Presidente), Marco Buzzi, Lázaro Guimarães



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

(Desembargador convocado do TRF 5ª Região) e Luis Felipe Salomão votaram com a Sra. Ministra Relatora.