



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**  
GABINETE DO DESEMBARGADOR JOÃO ALVES DA SILVA

---

**ACÓRDÃO**

**APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO N. 0003015-10.2013.815.0751**

**ORIGEM:** Juízo da 4ª Vara Mista da Comarca de Bayeux/PB

**RELATOR:** Desembargador João Alves da Silva

**APELANTE:** Oi Móvel S/A (Adv. Wilson Sales Belchior)

**APELADO:** Carla Patricia de Souza (Adv. Luiz Eduardo A. C. De Albuquerque e Francisco Jose Araujo Ismael da Costa)

**RECORRENTE:** Carla Patricia de Souza (Adv. Luiz Eduardo A. C. De Albuquerque e Francisco Jose Araujo Ismael da Costa)

**RECORRIDA:** Oi Móvel S/A (Adv. Wilson Sales Belchior)

**APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. INTERRUÇÃO INDEVIDA DE LINHA TELEFÔNICA E BLOQUEIO DE APARELHO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. ALTERAÇÃO. DESNECESSIDADE. PATAMAR RAZOÁVEL. IMPOSSIBILIDADE DE RESTABELECIMENTO DA LINHA TELEFÔNICA. TRANSFERÊNCIA PARA TERCEIRA PESSOA. CONVERSÃO EM PERDAS E DANOS, CUJO VALOR SERÁ APURADO EM CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. SENTENÇA MANTIDA. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS.**

**- Restando demonstrada a ocorrência da indevida interrupção do serviço prestado pela demandada, sem qualquer justificativa, causando evidentes transtornos à promovente, e diante da inércia da promovida em minorar as consequências de seu comportamento abusivo, tendo, ao contrário, agravado sua situação ao, após a propositura da demanda, proceder à transferência da linha para terceiros, impossibilitando a promovente de recuperar sua linha telefônica, é de se reconhecer o dano moral sofrido pela promovente.**

**- A indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do Juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade. O**

**valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.**

**- Diante da impossibilidade de cumprimento de obrigação de fazer determinada na sentença, haja vista a linha telefônica ter sido, ainda que indevidamente, transferida para terceiros, impõe-se a conversão em perdas e danos, cujo valor deverá ser apurado na fase de cumprimento de sentença.**

VISTOS, relatados e discutidos estes autos, em que figuram como partes as acima nominadas.

ACORDA a Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, por unanimidade, negar provimento aos recursos, nos termos do voto do relator, integrando a decisão a súmula de julgamento de fl. 175.

### **RELATÓRIO**

Trata-se de apelação e recurso adesivo interpostos contra sentença proferida pelo MM. Juízo da 4ª Vara Mista da Comarca de Bayeux, Exmo. Juiz Francisco Antunes Batista, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e pedido de antecipação de tutela, movida por Carla Patricia de Souza em face de Oi Móvel S/A.

Na sentença objurgada, o douto magistrado julgou procedente a pretensão vestibular, a fim de condenar a concessionária de telefonia demandada a, no prazo de 30 (trinta) dias, restabelecer a linha telefônica da promovente, com o mesmo plano outrora oferecido, bem como fazer o desbloqueio do aparelho telefônico para que possa ser usado com chip de outras operadoras, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Condenou também a promovida a pagar a demandante uma indenização a título de dano moral, na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir da publicação da sentença até o efetivo pagamento e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, estes a partir da citação. Além disso, condenou ao pagamento de custas processuais e em honorários advocatícios em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Inconformada com o julgamento singular, a promovida ofertou suas razões recursais, pugnando pela reforma da sentença, argumentando, em suma: que o contrato entabulado com a demandante foi ativado em 04 de julho de 2012, tendo, em 25 de novembro de 2011, sido suspensa a linha telefônica por motivos de divergência cadastral; quanto ao bloqueio do aparelho celular, não pode ser responsabilizada, eis que o manuseio do mesmo fica a cargo exclusivo do consumidor; ter a promovente fornecido dados cadastrais inverídicos e, diante da ausência de confirmação de tais dados, a linha telefônica foi bloqueada, o que se trata de um meio de segurança padrão adotada pela empresa a fim de se evitarem fraudes; ter agido no exercício regular de um direito,

restando configurada a culpa exclusiva do consumidor; inexistir dano moral passível de indenização, eis que não agiu com objetivo ilegal ou má-fé, tendo pautado seus atos sempre com boa-fé; ser vedado o enriquecimento indevido; caso seja mantida a condenação, dever ser reduzido o *quantum* arbitrado a título de indenização por dano moral.

Em seguida, a empresa recorrida peticionou informando acerca da impossibilidade de cumprimento da sentença no que tange ao restabelecimento da linha telefônica da autora, por esta se encontrar em nome de terceiro.

A parte autora apresentou recurso adesivo pleiteando a reforma da sentença, para que seja majorada a indenização por danos morais, como forma de minorar os prejuízos advindos da atitude irresponsável da empresa recorrida, já que a linha se encontra registrada em nome de terceiro.

Contrarrazões à apelação (fls. 154/158).

Contrarrazões ao recurso adesivo (fls. 161/166).

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, deixo de remeter os autos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do artigo 169, § 1º, do RITJPB c/c o artigo 178, do Código de Processo Civil vigente.

**É o relatório.**

**VOTO**

Adianto que deve ser negado provimento a ambos os recursos.

Consoante relatado, o magistrado *a quo* julgou procedentes os pedidos iniciais, para condenar a promovida a restabelecer a linha telefônica no prazo de 30 (trinta) dias, com o mesmo plano outrora contratado pela autora, bem como fazer o desbloqueio do aparelho telefônico para que possa ser usado com chip de outras operadoras, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Condenou também a promovida a pagar a demandante uma indenização a título de dano moral, na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir da publicação da sentença até o efetivo pagamento e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, estes a partir da citação.

A demandada, em seu recurso, alega ter agido no exercício regular de um direito e que teria havido culpa exclusiva do consumidor, no caso, a promotente, uma vez que a suspensão de sua linha telefônica teria ocorrido em razão de divergências cadastrais, as quais não foram solucionadas por ela. Sustenta, em razão disso, inexistir dano moral passível de indenização.

Não lhe assiste razão, contudo.

Com efeito, compulsando-se os autos, verifica-se que a autora era cliente da demandada há mais de 02 (dois) anos, sendo titular da linha telefônica nº (83) 8857-4956, na modalidade pré-pago.

Consta, outrossim, que, em 15 de novembro de 2013, a promovente se dirigiu a uma loja da demandada a fim de alterar seu plano para a modalidade pós-paga, tendo aderido ao Plano Oi-50, segundo o qual a autora poderia fazer ligações ilimitadas de “Oi para Oi” e de “Oi para fixo”, dispondo, ainda, de 50 minutos mensais para outras operadoras, de 50 mensagens, além de *internet* ilimitada (fls. 12/15).

Ocorre que, alguns dias após, teve sua linha telefônica bloqueada, sob a alegação de divergência cadastral, o que, aliás, foi confirmado pela demandada ao apresentar contestação, embora, na oportunidade, tentasse se eximir de sua responsabilidade ao afirmar que o bloqueio ocorreu por culpa exclusiva da consumidora, que não teria enviado a documentação solicitada pela empresa para o devido desbloqueio.

Tal argumento não merece prosperar, contudo, eis que, não bastasse o fato de a demandante já ser cliente da promovida há mais de 02 (dois) anos, sem que, nesse período, tivesse tido qualquer tipo de problema em razão de seus dados cadastrais, o que veio a ocorrer somente após a mudança de plano, no ato da mudança, a qual, frise-se, foi realizada em uma loja física, caso houvesse, de fato, alguma divergência cadastral com os documentos apresentados, poderia ter sido constatada naquele momento, procedendo-se à correção ou requisitando-se à autora algum documento faltoso, com a informação de que, caso contrário, não poderia ser realizada a mudança do plano.

Ao contrário, nada foi feito, tanto é que a promovente teve seu plano alterado normalmente, o qual funcionou sem qualquer interrupção por uma semana (fls. 78/79) e, somente após esse período, é que houve a suspensão.

Assim, resta demonstrada a falha na prestação do serviço, eis que a demandada, unilateralmente e sem qualquer justificativa plausível, procedeu à suspensão da linha telefônica da promovente, causando-lhe evidentes prejuízos.

Isso não bastasse, além de não ter restabelecido, oportunamente, a linha telefônica da autora, a demandada, após a propositura da presente demanda – eis que esta foi promovida apenas um mês após os acontecimentos relatados –, procedeu à transferência da linha para terceira pessoa, tendo comunicado, já em fase recursal, acerca da impossibilidade de cumprir a determinação contida na sentença (fls. 142/144).

Percebe-se, assim, a audácia e o descaso da empresa demandada para com a consumidora, eis que, mesmo após tomar conhecimento acerca da propositura da demanda, procedeu, após já ter sido citada, à indevida transferência da linha telefônica

para terceiros, de modo a agravar o prejuízo sofrido pela promovente, diante da impossibilidade de se restabelecer a linha.

Não se pode, ainda, olvidar que a demandada nem sequer tentou minorar as lesões sofridas pela promovente, eis que nem mesmo procedeu ao desbloqueio do aparelho telefônico a fim de que pudesse ser utilizado com *chip* de outras operadoras.

Assim, a promovente foi prejudicada duplamente, eis que, além de ter tido sua linha telefônica indevidamente suspensa, nem sequer podia utilizar seu aparelho telefônico para outras operadoras, haja vista encontrar-se bloqueado.

Dessa forma, tendo, realmente, ocorrido a indevida interrupção do serviço prestado pela demandada, sem qualquer justificativa, causando evidentes transtornos à promovente, e diante da inércia da promovida em minorar as consequências de seu comportamento abusivo, tendo, ao contrário, agravado sua situação ao, após a propositura da demanda, proceder à transferência da linha para terceiros, impossibilitando a promovente de recuperar sua linha telefônica, é de se reconhecer o dano moral sofrido pela promovente.

A propósito, o CDC, em seu art. 6º, VI, estatui:

**Art. 6º São direitos básicos do consumidor:**

...

**VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**

Mais adiante, prevê:

**Art. 14. O fornecedor de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos.**

Patente, portanto, o direito à reparação do dano resultante do defeito do serviço, cuja responsabilização recai sobre o fornecedor, a teor da teoria da responsabilidade objetiva adotada pelo CDC.

Carlos Roberto Gonçalves, ensina que:

**O Código de Defesa do Consumidor, atento a esses novos rumos da responsabilidade civil, também consagrou a responsabilidade objetiva do fornecedor, tendo em vista especialmente o fato de vivermos, hoje, em uma sociedade de produção e de consumo em massa, responsável pela despersonalização ou desindividualização**

das relações entre produtores, comerciantes e prestadores de serviços, em um pólo, e compradores e usuários do serviço, no outro. Em face dos grandes centros produtores, o comerciante perdeu a preeminência de sua função intermediadora. No sistema codificado, tanto a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço como a oriunda do vício do produto ou serviço são de natureza objetiva, prescindindo do elemento culpa a obrigação de indenizar atribuída ao fornecedor.<sup>1</sup>

Ainda sobre o assunto, é presente o seguinte julgado:

**Serviços de Telefonia - Defeito na prestação de serviços pela falha no funcionamento de linhas telefônicas instaladas no consultório médico da autora - Responsabilidade objetiva da empresa. Inversão do ônus da prova em face da verossimilhança do alegado e da hipossuficiência técnica.(...)<sup>2</sup>**

Estabelecida a premissa de que a indenização por danos morais é devida, resta analisar a questão acerca do *quantum* indenizatório, o qual deve ter caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima.

A professora Maria Helena Diniz, ao tratar do dano moral, ressalva que a reparação tem sua dupla função:

**A penal, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando à diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa (integridade física, moral e intelectual) não poderá ser violado impunemente, e a função satisfatória ou compensatória, pois 'como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenuie a ofensa causada.' Daí, a necessidade de observar-se as condições da ambas as partes.<sup>3</sup>**

Nessa linha de raciocínio, Humberto Theodoro Júnior<sup>4</sup>, citando Caio Mário da Silva Pereira, expõe o seguinte:

**Em análise recente, feita à luz da Constituição de 1988, o grande civilista CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA traçou o seguinte balizamento para a fixação do ressarcimento no caso de dano**

---

1 in Responsabilidade Civil. 8a ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 389.

2 TJSP - Recurso Inominado: RI 7433 SP - Relator(a): Maria Cristina Cotrofe Biasi - Julgamento: 02/09/2008 - Órgão Julgador: 4ª Turma Cível - Publicação: 29/10/2008

3 in Curso de Direito Civil Brasileiro, 7º vol., 9ª ed., Saraiva.

4 in Dano moral. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2001. p. 32.

**moral, que, sem dúvida, corresponde à melhor e mais justa lição sobre o penoso tema: 'A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que os integrantes de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo as circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva.**

Dentro desse contexto, evidenciado o dever de indenizar, não se pode esquecer que, em questão de danos extrapatrimoniais, inviável mensurar-se com exatidão os efetivos prejuízos daí decorrentes, exatamente porque não se pode avaliá-los em termos numéricos, como se avalia uma mercadoria ou um bem de consumo.

Após a vigência da Constituição Federal de 1988, art. 5º, inciso X, sucumbiu de vez a controvérsia anteriormente havida acerca da existência do dano moral puro, desligado de qualquer repercussão material, sendo entendido como o desconforto ou a dor advinda de conduta ilícita. Nesse aspecto, este Egrégio Tribunal de Justiça já firmou entendimento:

**Dano moral. Indenização. Possibilidade. É indenizável o dano puramente moral, sem condicioná-lo a qualquer prejuízo de ordem material, pois a pecúnia visa compensar a dor sofrida pela vítima, sendo a prestação de natureza meramente satisfatória. Não é possível em sociedade avançada como a nossa, tolerar o contrasenso de mandar reparar o dano patrimonial, e deixar sem reparação o dano moral. Isso importaria em olvidar que os sistemas de responsabilidade são em essência, o meio de defesa do fraco contra o forte, e supor que o legislador só é sensível aos interesses materiais.<sup>5</sup>**

Considerando estes fatos, é de se atentar para a finalidade pedagógica da indenização por dano moral, que tem o fito de impedir a reiteração de prática de ato socialmente detestável e conceder uma simbólica compensação pelo desconforto e aflição sofridos pela parte.

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao Ministro Castro Filho, entendeu que *“não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto”*.

---

5 TJPB – AC 94.00187-4 – Relator: Des. Antônio Elias de Queiroga

Destarte, a indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

A referida indenização pretende compensar a dor do lesado e constitui um exemplo didático para a sociedade e para o réu de que o direito repugna a conduta violadora, porque é incumbência do Estado defender e resguardar a dignidade humana. Ao mesmo tempo, objetiva sancionar o causador do dano, inibindo-o em relação a novas condutas, e, por isso, deve corresponder a um valor de desestímulo.

Examinando-se, portanto, as circunstâncias do caso em comento, penso que o valor fixado na sentença, de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mostra-se razoável e atende a finalidade compensatória/pedagógica a que se presta.

Por derradeiro, insta registrar que, como anteriormente mencionado, às fls. 142/144, a demandada se manifestou acerca da impossibilidade de restabelecimento da linha telefônica, tendo em vista que esta foi transferida para terceiros.

Dessa forma, tendo se tornado impossível o cumprimento da obrigação de fazer por parte da demandada, esta deverá indenizar a promovente por perdas e danos, nos termos do que dispõem os arts. 248 do Código Civil e 499 do CPC/15, cujo valor deverá ser apurado em fase de cumprimento de sentença.

A esse respeito, tem-se o seguinte julgado desta Corte:

**AGRAVO DE INSTRUMENTO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. TUTELA ANTECIPADA DEFERIDA PARA DETERMINAR QUE A CONCESSIONÁRIA DE TELEFONIA REATIVE A LINHA EM NOME DO AGRAVADO. TERMINAL EM NOME DE TERCEIRO. OBRIGAÇÃO IMPOSSÍVEL. EXECUÇÃO A SER REALIZADA POR PERDAS E DANOS. 1. Estando a linha telefônica em nome de terceiro, torna-se impossível a obrigação de a concessionária de telefonia reativá-la em nome do agravado. 2. Sendo, portanto, a obrigação impossível, o caso há de se resolver em perdas e danos, caso haja a procedência do pedido exordial, observando-se o disposto nos arts. 248 do Código Civil c/c o § 1º do art. 461 do CPC. 3. TJRS: "Converte-se em perdas e danos a obrigação impossível de cumprir." (AI: 70058693011, Relatora: Iris Helena Medeiros Nogueira, Nona Câmara Cível, Julgamento: 09/04/2014, Publicação: DJ do dia 11/04/2014). 4. Recurso provido, mediante decisão unipessoal. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00013570220158150000, - Não possui -, Relator DESA MARIA DAS**

**NEVES DO EGITO D FERREIRA , j. em 12-01-2016)**

Ante o exposto, **nego provimento aos recursos apelatório e adesivo**, convertendo, por outro lado, a obrigação de fazer consistente no restabelecimento da linha telefônica em perdas e danos, cujo valor deverá ser apurado em fase de cumprimento de sentença.

**É como voto.**

**DECISÃO**

A Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba decidiu, por unanimidade, negar provimento aos recursos, nos termos do voto do relator.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. João Alves da Silva. Participaram do julgamento o Exmo. Des. João Alves da Silva, o Exmo. Juiz Convocado Dr. Ricardo Vital de Almeida (com jurisdição plena para substituir o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira) e o Exmo. Des. Frederico Marinho da Nóbrega Coutinho.

Presente ao julgamento a Exma. Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa, Promotora de Justiça.

Sala de Sessões da Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 10 de maio de 2016.

João Pessoa, 11 de maio de 2016.

**Desembargador João Alves da Silva**  
**Relator**