



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba

Gabinete da Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti

## Acórdão

---

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0044914-89.2011.815.2001 - João Pessoa**  
**RELATORA** : Des.<sup>a</sup> Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti  
**APELANTE** : Oi S/A  
**ADVOGADO** : Wilson Sales Belchior (OAB/PB 17.314-A)  
**APELADO** : Nilton Araújo  
**ADVOGADO** : Mailson Lima Maciel (OAB/PB 10732)

---

**APELAÇÃO CÍVEL – PORTABILIDADE DA LINHA MÓVEL PARA OUTRA OPERADORA DE TELEFONIA SEM SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR – SUSPENSÃO PERMANENTE DO SERVIÇO – CARTÃO INVÁLIDO – AUSÊNCIA DE CONTRAPROVA A DESFAZER A VERACIDADE DO ALEGADO PELO AUTOR – ÔNUS PROBATÓRIO DA PRESTADORA DE SERVIÇO – ART. 333, INC. II DO CPC/1973 – ILICITUDE COMPROVADA – DANO MORAL – NEXO CAUSAL E CULPA REVELADOS – REQUISITOS AUTORIZADORES – INDENIZAÇÃO CABÍVEL – VALOR ARBITRADO COM RETIDÃO – PEDIDO DE REDUÇÃO DO QUANTUM – INVIABILIDADE – DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

*A prática empreendida pela empresa de telefonia ao realizar portabilidade do terminal telefônico, sem que o consumidor tenha solicitado, revela a evidente falha na prestação serviços, inclusive por ter efetuado bloqueio do chip, deixando o usuário tolhido do uso da linha telefônica. Tal conduta caracteriza notória abusividade, sendo devido o arbitramento do dano moral.*

*A responsabilidade civil, consubstanciada no dever de indenizar o dano sofrido por outrem, advém do ato ilícito, caracterizado pela violação da ordem jurídica com ofensa ao direito alheio e lesão ao respectivo titular. Como pressupostos necessários se tem o dano, o ato ilícito e o nexo de causalidade. Uma vez configurados estes requisitos, nasce o dever de indenizar.*

*A indenização por dano moral deve ser fixada com prudência, segundo o princípio da razoabilidade e de acordo com os critérios apontados pela doutrina e jurisprudência, a fim de que não se converta em fonte de enriquecimento. Considerando que ao quantificá-lo, o magistrado fixou-o de*

*forma equânime, desnecessária é a intervenção da Corte revisora no sentido de reduzi-lo.*

**Vistos**, relatados e discutidos estes autos, acima identificados:

**ACORDA** a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO AO APELO**.

### **RELATÓRIO**

Trata-se de **Apelação Cível** (fls. 165/179) interposta pela OI Móvel S/A buscando reformar a sentença (fls.154/161) proferida pelo Juízo de Direito da 9ª Vara Cível da Comarca de João Pessoa que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais promovida por Nilton Araújo contra a apelante e Claro S/A, julgou procedente o pedido e condenou as rés ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) por danos morais, além determinar o restabelecimento da linha móvel junto a OI no prazo máximo de trinta dias.

Em apelação, a ré sustenta que a portabilidade foi solicitada pelo titular em 02/09/2011, sendo a empresa doadora legalmente impossibilitada de negar o pedido, razão pela qual qualquer dano é de total responsabilidade da empresa receptora do número móvel (Claro S/A). Assevera a inexistência do dano moral, ante a ausência dos requisitos legais a configurá-lo e, subsidiariamente, o excesso arbitramento do valor da indenização, o qual deve ser minorado.

Contrarrazões refutando as alegações do apelo, fls.187/191.

A Procuradoria de Justiça opinou pelo prosseguimento da irresignação recursal, sem manifestação de mérito, porquanto ausente interesse público que torne necessária a intervenção Ministerial, fls. 198/200.

### **VOTO**

O cerne da questão gira em torno da existência de dano moral, motivado por ação das promovidas OI S/A e Claro S/A, por terem realizado a portabilidade do terminal telefônico do apelado.

Restou provado que o apelado, sem ter solicitado, foi surpreendido com a realização de portabilidade do número da sua linha telefônica móvel da OI S/A para a Claro S/A e, apesar de requerer junto a operadora que desfizesse o procedimento, ficou sem do uso da linha em setembro de 2011, posteriormente deixando de funcionar (cartão Sim inválido) desde aquele período até o momento, fl. 16.

Por sua vez, a apelante meramente alega, sem comprovar, a existência de solicitação de portabilidade pelo consumidor, restando desatendido o art. 333, II, do CPC/73.

O dano postulado pelo autor/apelado decorre de ato originário das empresas de telefonia, na medida em que permitiram a portabilidade da linha telefônica sem o prévio pedido do consumidor, demonstrando defeito da prestação do serviço.

A essa situação deve ser ponderado o fato de ter bloqueio do *chip* e da linha telefônica ter ficado suspensa. Também que não houve o seu restabelecimento, deixando-o privado do uso, impedindo de comunicar-se com seus clientes, eis que o usuário é comerciante, conforme cartão de visitas e comprovante de venda constantes às fls. 15. Ressalte-se, inclusive, que nesses documentos o único telefone informado para contato é exatamente a linha em que ocorreu a portabilidade.

Portanto, da forma como posta a matéria nos autos, não há como deixar de responsabilizar as demandas, pela falha ocorrida, mormente porque a relação que entrelaça as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor.

As assertivas do apelante não passaram de alegações, por não conseguido demonstrar a ausência de responsabilidade, associado ao fato de que, nos termos da Resolução 460/2007 da Anatel, a “fase de autenticação do Processo de Portabilidade **é caracterizada pela conferência dos dados do usuário**”, o que não se efetuou com esmero.

Portanto, a conduta da empresa apelante demonstra a má prestação dos serviços ensejar de transtorno ao apelado, que ultrapassa o mero dissabor ou aborrecimento, pois realizou a portabilidade não solicitada e deixou o consumidor sem usufruto dos serviços, até que desfizesse a troca das operadoras de telefonia.

Ademais, no concernente à prova do dano, a argumentação da apelante é de todo inaceitável, pois em sendo dano moral puro, é dispensável a prova específica ou direta do abalo moral, pois que se trata de consequência inevitável do próprio fato. Na espécie, restou evidenciada a supressão dos serviços, deixando-o sem comunicação com a sua clientela, ou para uso pessoal.

A propósito, em caso semelhante esta Corte assentiu:

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. IRRESIGNAÇÃO DA PROMOVIDA. PRELIMINARES. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. INOCORRÊNCIA. CONDUTA CONSIDERADA ILÍCITA PRATICADA PELA EMPRESA DEMANDADA. REJEIÇÃO. ALTERAÇÃO DO POLO PASSIVO. PRETENSÃO FUNDADA EM MATÉRIA ESTRANHA AOS AUTOS. NÃO CONHECIMENTO DA PREFACIAL. MÉRITO. PLANO DE TELEFONIA MÓVEL. PORTABILIDADE PARA OUTRA OPERADORA SEM SOLICITAÇÃO OU AUTORIZAÇÃO DO CONSUMIDOR.**

**FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONFIGURAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL EVIDENCIADO. DEVER DE INDENIZAR. CARACTERIZAÇÃO. FIXAÇÃO DO VALOR. OBSERVÂNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO. Tendo a empresa demandada sido a responsável pela portabilidade, sem a autorização do consumidor, da linha telefônica para outra operadora, não há que se falar em sua ilegitimidade passiva ad causam. Não se deve conhecer da preliminar de alteração do polo passivo da lide, porquanto fundamentada em matéria não discutida nos autos, a saber, responsabilização por eventuais danos decorrentes da exclusão indevida de créditos telefônicos. O fornecedor de serviço responde objetivamente pelos danos causados à parte, em virtude da deficiência na prestação dos serviços, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Configura conduta ilícita passível de indenização a realização da migração da linha de telefonia para outra operadora, sem autorização do consumidor, sobretudo quando o titular fica impossibilitado de usufruir dos serviços contratados em razão do bloqueio do número do telefone. A indenização por dano moral, para fins atendimento ao caráter punitivo e pedagógico inerente a esse tipo de reparação, deve ser fixada segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade e observando-se, ainda, além das peculiaridades do caso concreto, a situação econômico-financeira da vítima e do ofensor, devendo ser mantido o valor estipulado na sentença quando em conformidade com tais critérios. (TJPB; APL 0009005-39.2011.815.0011; Quarta Câmara Especializada Cível; Rel. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho; DJPB 25/04/2016; Pág. 28)**

Assim, diante da má prestação de serviços e ausência de autorização do consumidor da portabilidade, fatos que ocasionaram ofensa aos direitos de personalidade do autor, forçoso reconhecer que o dever de indenizar.

Analisando, agora, o pleito recursal de redução do *quantum* indenizatório, verifico não assistir razão à apelante.

Para a fixação da verba indenizatória por dano moral, os critérios utilizados devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial pertinente à matéria *sub examine*, porquanto incumbe ao magistrado arbitrar a indenização, observando as peculiaridades do caso concreto, bem como as condições financeiras do agente e a situação da vítima, de modo que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco que seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins a que se propõe.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça decidiu:

*“Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio-econômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.”<sup>1</sup>*

Nesse contexto, visualizo que a sentença não merece reparo, eis que o montante arbitrado não foi vultoso, dentro da razoabilidade que o caso requer. Assim, por entender equânime o valor arbitrado, considero desarrazoado o pleito de redução do *quantum* indenizatório de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), o qual serve para amenizar o sofrimento do autor/apelado e de desestímulo aos réus, a fim de que a empresa ofensora não torne a praticar novos atos de tal natureza.

Firme em tais considerações, **nego provimento à Apelação interposta pela Oi S/A.**

**É como voto.**

Presidiu a sessão a Exm<sup>a</sup>. Des<sup>a</sup>. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti. Participaram do julgamento, além da Relatora, eminente Des<sup>a</sup>. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti, o Exm<sup>o</sup>. Des. José Ricardo Porto e o Des. Leandro dos Santos. Presente à sessão a Exm<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Janete Maria Ismael da Costa Macedo, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível “Desembargador Mário Moacyr Porto” do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em 23 de maio de 2017.

**Desa Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti**  
**RELATORA**

G 6

---

<sup>1</sup> Resp 135.202-0-SP, 4<sup>a</sup> T., Rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 19-5-1998.