

Apelação Cível nº. 0061673-26.2014.815.2001



ESTADO DA PARAÍBA
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Gabinete do Desembargador
Marcos Cavalcanti de Albuquerque

Acórdão

Apelação Cível nº. 0061673-26.2014.815.2001

Relator: Desembargador Marcos Cavalcanti de Albuquerque

Apelante: OI Móvel S/A - Adv. Wilson Sales Belchior (OAB/PB nº 17.314-A).

Apelado: José Fernandes Vieira Filho - Adv. José Dias Neto (OAB/PB nº 13.595).

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. PRELIMINAR. REJEIÇÃO. MÉRITO. CONTRATO DE PLANO DE TELEFONIA MÓVEL. IRREGULARIDADES E DEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇAS INDEVIDAS. BLOQUEIO NO FORNECIMENTO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. MANUTENÇÃO DO "QUANTUM" INDENIZATÓRIO. **DESPROVIMENTO DO APELO.**

- "AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **CONTRATO DE TELEFONIA E INTERNET. ALTERAÇÃO DO PLANO SEM AUTORIZAÇÃO. COBRANÇA DE VALORES EXORBITANTES. IRREGULARIDADE CONFIGURADA. CORTE NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS. POSTERIOR LIBERAÇÃO DA COBRANÇA À SERASA. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL. DEVER DE INDENIZAR. MONTANTE ARBITRADO EQUITATIVAMENTE. DESPROVIMENTO DA APELAÇÃO DO RECURSO ADESIVO. - 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 como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. VISTOS, RELATADOS E DISCUTIDOS os presentes autos acima**

Apelação Cível nº. 0061673-26.2014.815.2001

identificados. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00022363020098152001, 3ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. SAULO HENRIQUES DE SÁ BENEVIDES , j. em 08-08-2017)“.

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos acima identificados.

Acordam os desembargadores da Terceira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça, por unanimidade, rejeitar a preliminar. No mérito, por igual votação, negar provimento ao apelo.

RELATÓRIO

Trata-se de **Apelação Cível** interposta pela **OI Móvel S/A**, hostilizando sentença de fls. 325/338, proveniente da 7ª Vara Cível da Comarca da Capital, proferida nos autos da Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais proposta por **José Fernandes Vieira Filho**, ora apelado.

A Magistrada singular julgou procedentes os pedidos autorais e condenou a empresa/ré a manter a regularização, em definitivo, do plano aderido pelo promovente (PLANO CONTA TOTAL 3), com todos os benefícios atinentes a este e, ainda, ao pagamento da quantia de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), por danos morais, com juros de mora desde o evento danoso e correção monetária da fixação da verba indenizatória.

Insatisfeita, a empresa de telefonia interpôs a presente apelação cível (fls. 340/361) alegando, prefacialmente, a impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer por culpa exclusiva da parte autora.

No mérito, em síntese, aduziu a existência de sua boa-fé, a inexistência de ato ilícito, bem como de dano moral e, ainda, a imperiosa necessidade de redução do “quantum” indenizatório.

Ao final, pugnou pelo provimento do presente recurso, com a reforma da decisão vergastada.

Contrarrazões às fls. 367/371.

Instada a se pronunciar, a Procuradoria de Justiça não vislumbrou hipótese para sua intervenção (fls. 378/379).

É o breve relato.

Apelação Cível nº. 0061673-26.2014.815.2001

V O T O

Ao compulsar os autos, verificada a presença dos pressupostos exigidos para a admissibilidade recursal, conheço do presente recurso.

PRELIMINAR

Prefacialmente, a insurreta alegou a impossibilidade no cumprimento da obrigação de fazer por culpa exclusiva da parte autora.

Entretanto, tal alegação não fora devidamente comprovada pela recorrente, já que não houve demonstração nos presentes autos da sua impossibilidade no cumprimento da decisão vergastada.

Isto posto, **REJEITO A PRELIMINAR.**

MÉRITO

O cerne da questão gira em torno da sentença da magistrada singular que julgou procedentes os pleitos expendidos na ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais manejada pelo apelado.

Exsurge dos autos que o autor contratou com a ré, em junho de 2013, o PLANO OI CONTA TOTAL 4 (com quatro linhas). No entanto, o serviço ajustado não fora devidamente prestado e disponibilizado, eis que surgiram equívocos de lançamentos de débitos e créditos em sua fatura, além do cancelamento do plano, sem qualquer aviso prévio, o que deixou toda a sua família sem serviço, não obstante, o pagamento em dia das contas.

Extraí-se, ainda, que o recorrido, após todo o imbróglio, foi obrigado a mudar de plano, assinando novo contrato. No entanto, as irregularidades continuaram, tudo devidamente comprovado no presente caderno processual.

Pois bem, é cediço que a responsabilidade das empresas de telefonia é objetiva e, portanto, apenas há necessidade de se comprovar o dano e o nexos causal. Inclusive, por se tratar de relação de consumo e atividade de risco das citadas empresas.

Dessarte, percebe-se que tanto o dano, como o nexos causal estão comprovados nos presentes autos, haja vista cobranças indevidas, bem como o bloqueio das linhas, sem aviso prévio e com as faturas pagas, e, ainda, a migração de plano sem qualquer informação ao consumidor.

Outrossim, não fora comprovada pela empresa de telefonia causa excludente ou de atenuação da sua responsabilidade objetiva.

Apelação Cível nº. 0061673-26.2014.815.2001

Neste mesmo sentido, o posicionamento jurisprudencial desta Corte Tabajarina preconiza:

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE TELEFONIA E INTERNET. ALTERAÇÃO DO PLANO SEM AUTORIZAÇÃO. COBRANÇA DE VALORES EXORBITANTES. IRREGULARIDADE CONFIGURADA. CORTE NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS. POSTERIOR LIBERAÇÃO DA COBRANÇA À SERASA. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL. DEVER DE INDENIZAR. MONTANTE ARBITRADO EQUITATIVAMENTE. DESPROVIMENTO DA APELAÇÃO DO RECURSO ADESIVO. -- 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 como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. VISTOS, RELATADOS E DISCUTIDOS os presentes autos acima identificados. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00022363020098152001, 3ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. SAULO HENRIQUES DE SÁ BENEVIDES , j. em 08-08-2017)

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. SERVIÇOS DE TELEFONIA. CONTRATAÇÃO PELA PARTE CONSUMIDORA. COBRANÇA INDEVIDA. INSCRIÇÃO DO NOME DO AUTOR NO ROL DOS MAUS PAGADORES. DANO MORAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DA PROMOVENTE. DANO MORAL EVIDENCIADO. DEVER DE INDENIZAR. CARACTERIZAÇÃO. FIXAÇÃO DO VALOR. INOBSERVÂNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. REFORMA DA SENTENÇA NESTE TÓPICO. PROVIMENTO PARCIAL. - O abalo de crédito causado pela inscrição e manutenção indevida do nome do consumidor nos cadastros de devedores inadimplentes, por si só, já gera e comprova o dano moral sofrido pela parte lesada. - Pela inteligência do art. 14, da legislação consumerista, aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor dos serviços, diante de sua deficiência na prestação do serviço ofertado, pois é dever da empresa tomar as devidas cautelas ao inserir o nome do consumidor no cadastro de inadimplentes. - Comprovada a lesão, cumulada aos demais pressupostos da responsabilidade civil, ressoa como indispensável a reparação, visto ser essa a única

Apelação Cível nº. 0061673-26.2014.815.2001

forma de compensar o dano moral sofrido. - O quantum fixado a título de danos morais deve atentar aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, valor este que servirá para amenizar sofrimento da vítima (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00152991020118150011, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. FREDERICO MARTINHO DA NÓBREGA COUTINHO , j. em 29-08-2017)”

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRESA DE TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA DE FATURA. VALOR QUE SUPLANTA O VALOR CONTRATADO. CANCELAMENTO DO SERVIÇO. COBRANÇA EM DESACORDO COM A CONTRATAÇÃO. DEFERIMENTO DA LIMINAR PARA RESTABELECER. DESCUMPRIMENTO PELA DEMANDADA. ARTREINTE. FIXAÇÃO DEVIDA E RAZOÁVEL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO EM CONSONÂNCIA COM A DEMANDA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO. - 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. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00312009120138152001, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. JOÃO ALVES DA SILVA , j. em 01-08-2017)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COBRANÇA INDEVIDA. EMISSÃO DE FATURAS EM VALOR NÃO CONTRATADO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. INOBSERVÂNCIA DE PRUDÊNCIA. ABALO PSÍQUICO. CONDUTA ILÍCITA. DEVER DE INDENIZAR. RESSARCIMENTO EM DOBRO DA QUANTIA RECOLHIDA. EXIBIÇÃO DE TELAS DO SISTEMA INTERNO NA PEÇA CONTESTATÓRIA. DOCUMENTO UNILATERAL. FRAUDE. RISCO CRIADO E ASSUMIDO PELA DEMANDADA QUE SE BENEFICIA DA FACILITAÇÃO DE CONTRATAÇÃO E CONSEQUENTE CAPTAÇÃO DE CLIENTELA. PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS FORMULADOS NA EXORDIAL. INCONFORMISMO DA EMPRESA DE OPERAÇÕES TELEFÔNICAS. PEDIDO DE DEVOLUÇÃO NA FORMA SIMPLES. IMPOSSIBILIDADE. TENTATIVAS DE SOLUÇÃO NA VIA ADMINISTRATIVA PELO

Apelação Cível nº. 0061673-26.2014.815.2001

PROMOVENTE. AUSÊNCIA DE REPARAÇÃO EXTRAJUDICIAL DO EQUÍVOCO VISLUMBRADO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. MÁ-FÉ CARACTERIZADA. NÃO COMPROVAÇÃO DE ENGANO JUSTIFICÁVEL. PLEITO DE MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. INSUBSISTÊNCIA DOS ARGUMENTOS. OBEDIÊNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE PELO JUÍZO DE ORIGEM. PRECEDENTES DESTA CORTE E DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. DESPROVIMENTO DO APELO. - Cabe à demandada a demonstração da legitimidade do valor apresentado nas faturas emitidas ao promovente, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil de 2015, uma vez que o ônus da prova incumbe ao promovido quanto à existência de fato impeditivo, modificativo (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00023892420138152001, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. JOSÉ RICARDO PORTO , j. em 11-07-2017)

Assim, o dano moral restou caracterizado, pelo constrangimento e situação vexatória do apelado em contratar por serviço que não fora disponibilizado adequadamente, com cobranças indevidas e bloqueio das linhas telefônicas.

No tocante ao arbitramento da verba indenizatória por dano moral, deve o magistrado ter em mente a preocupação de evitar a banalização do instituto em foco, bem como impedir possíveis enriquecimentos ilícitos.

Nessa ordem de ideias, para a fixação da quantia indenizatória, os critérios utilizados devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial pertinente à matéria "*sub examine*", consoante a qual incumbe ao magistrado arbitrar, 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 locupletamento, tampouco que seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins a que se propõe.

Sendo assim, no intuito de se investigar o valor do dano moral é necessário que se leve em consideração às condições pessoais dos envolvidos, a fim de que não se transponham os limites dos bons princípios e da igualdade que regem as relações de direito. Nesse passo, evita-se um prêmio indevido ao ofendido, indo muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado.

Em caso similar, o Superior Tribunal de Justiça decidiu que:

"Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao

Apelação Cível nº. 0061673-26.2014.815.2001

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” (REsp 135.202-0-SP, 4ª T., Rel. Min. Sálvio de Figueiredo, DJ. 19-5-1998).

Em reforço, convém trazer a lume a lição de **Humberto Theodoro Júnior**:

“O problema haverá de ser solucionado dentro do princípio do prudente arbítrio do julgador, sem parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função do nível sócio-econômico dos litigantes e da maior ou menor gravidade da lesão.” (RT 662/9).

Na presente hipótese, como bem salientou a magistrada “a quo”, por se tratar de grande empresa de telefonia, a indenização não poderá ser ínfima, a ponto de não alcançar o escopo de medida pedagógica, além do gravame suportado pela vítima/recorrido. Assim, é de se manter o valor fixado em primeiro grau.

Ante o exposto, **REJEITO A PRELIMINAR E NEGÓ PROVIMENTO À APELAÇÃO**, mantendo incólume a decisão vergastada.

É como voto.

Presidiu a sessão a Excelentíssima Senhora Desembargadora Maria das Graças Morais Guedes. Participaram do julgamento os desembargadores **Marcos Cavalcanti de Albuquerque – Relator**, Saulo Henriques de Sá e Benevides e Maria das Graças Morais Guedes.

Presente ao julgamento a Excelentíssima Senhora Doutora Ana Cândida Espínola – Promotora de Justiça convocada.

Sala de Sessões da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa, 10 de outubro de 2017.

Desembargador Marcos Cavalcanti de Albuquerque
R e l a t o r