



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES. ROMERO MARCELO DA FONSECA OLIVEIRA

ACÓRDÃO

APELAÇÃO Nº 2006037-30.2014.815.0000.

ORIGEM: 3ª Vara Cível da Comarca da Capital.

RELATOR: Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

APELANTE: TNL PCS S/A OI.

ADVOGADO: Wilson Sales Belchior.

APELADO: AMS – Engenharia Comércio e Representações Ltda.

ADVOGADO: Arthur Monteiro Lins Fialho.

EMENTA: APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. CONTRATAÇÃO DE NOVO PLANO. MIGRAÇÃO DAS LINHAS TELEFÔNICAS DO PLANO ANTERIOR. REQUERIMENTO DO CONSUMIDOR NESSE SENTIDO. DESCUMPRIMENTO PELA EMPRESA. ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE PROCEDER À MIGRAÇÃO. AUSÊNCIA DE PROVAS. ART. 333, II, DO CPC. SERVIÇO OFERECIDO POR OCASIÃO DA CONTRATAÇÃO. CANCELAMENTO INDEVIDO DAS LINHAS. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO ARBITRADO PELO JUÍZO. VALOR CONDIZENTE COM A GRAVIDADE E A EXTENSÃO DOS DANOS SOFRIDOS PELO CONSUMIDOR. **DESPROVIMENTO DO APELO.**

1. O cancelamento indevido de linha telefônica sem o requerimento do seu titular, privando o consumidor do serviço essencial de telefonia, viola o contrato e caracteriza a falha na prestação do serviço, ensejando o dever da empresa de telefonia de reparar os danos ocasionados.

2. O *quantum* indenizatório deve ser suficiente para reparar os danos sofridos pelo ofendido sem caracterizar o enriquecimento ilícito, e para atingir o caráter punitivo e pedagógico, evitando que o ofensor volte a agir de forma ilícita.

VISTO, relatado e discutido o presente procedimento referente à **APELAÇÃO Nº 2006037-30.2014.815.0000**, em que figuram como partes TNL PCS S/A OI e AMS – Engenharia Comércio e Representações Ltda.

ACORDAM os eminentes Desembargadores integrantes da colenda Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, acompanhando o voto do Relator, **em desprover o Apelo.**

VOTO.

A **TNL PCS S/A OI** interpôs **Apelação** contra a Sentença prolatada pelo Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca desta Capital, f. 258/266, nos autos da Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais em face dela ajuizada por **AMS – Engenharia Comércio e Representações Ltda.**, que julgou procedentes os pedidos, determinando que procedesse à reativação das linhas telefônicas de titularidade da Autora, ora Apelada, com a pronta migração para o “Plano Oi Conta Total Profissional 3” e que se abstinhasse de efetuar qualquer cobrança relativa ao período em que não houve a utilização dos planos contratados, e a condenou ao

pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00, corrigidos monetariamente a contar do arbitramento, e com juros de mora de 1% a partir da citação, bem como dos honorários advocatícios, fixados no percentual de 20% sobre o valor da condenação.

Em suas razões, f. 271/288, a Apelante alegou que não houve comprovação pela Apelada de qualquer dano em sua esfera extrapatrimonial, e que não procedeu à migração das linhas telefônicas por ausência de solicitação nesse sentido.

Afirmou que não incluiu o nome da Apelada em cadastros de restrição creditícia e que agiu no exercício regular de direito quando efetuou a cobrança dos serviços prestados, ressaltando que, na hipótese de manutenção da indenização por danos morais, o *quantum* deve ser minorado em observância aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Asseverou que peticionou informando da impossibilidade do cumprimento da Decisão que deferiu a antecipação dos efeitos da tutela, no sentido de que procedesse à reativação das linhas telefônicas, bem como a migração destas para o novo plano contratado, tendo o Juízo desconsiderado suas alegações, devendo, no seu dizer, diante de seu empenho em comprovar a impossibilidade alegada, ser afastada qualquer imposição de multa nesse sentido.

Pugnou pelo provimento do Recurso para que seja afastada sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, bem como a multa imposta em sede de antecipação da tutela, ou, na hipótese de entendimento diverso, que seja minorado o *quantum* fixado a título de danos morais.

Contrarrazoando, f. 294/309, a Apelada afirmou que diante do cancelamento de suas linhas telefônicas, restou inviabilizada sua comunicação com seus clientes, o que, no seu dizer, causou abalo em sua imagem e no bom funcionamento de sua atividade comercial, restando, por esta razão, evidenciado os danos morais decorrentes da conduta da Apelante, requerendo, ao final, o desprovimento do Recurso.

A Procuradoria de Justiça emitiu Parecer, f. 345/349, opinando pelo provimento parcial do Recurso para que o *quantum* fixado a título de indenização por danos morais seja minorado para o R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

É o relatório.

Conheço do Recurso, porquanto presentes os requisitos de admissibilidade.

A Apelada contratou um plano de serviços de telefonia junto à Apelante denominado “Plano Oi Conta Total Profissional 3”, f. 49/53, requerendo a migração para o novo plano das linhas vinculadas ao anterior, conforme se infere dos documentos de f. 55/76.

A Apelante, por sua vez, numa tentativa de justificar a falha na prestação dos serviços oferecidos, limitou-se a sustentar uma tese confusa, afirmando, inicialmente, que não houve solicitação da Apelada para proceder à referida migração, e, posteriormente, na Petição de f. 191/192, defendeu a impossibilidade de tal medida.

A primeira tese, consubstanciada na ausência de solicitação pela Apelada de migração de suas linhas telefônicas, é totalmente rechaçada pelos documentos de f. 55/76, consistente em diversos registros de conversas mantidas entre as Partes, onde restam evidenciadas diversas reclamações da Apelada em decorrência da ausência de migração de suas linhas telefônicas.

Quanto à segunda tese, a Apelante não se desincumbiu do ônus de comprovar a impossibilidade ou inviabilidade de proceder à migração pleiteada, serviço por ela oferecido por ocasião da contratação, f. 232, limitando-se a apresentar imagens de telas de seu sistema informatizado, f. 193/201, documentos unilateralmente produzidos, onde constam diversas informações internas, inviáveis para respaldar tal afirmativa.

Ainda reforçando o descabimento da tese retromencionada, deve ser evidenciado o documento de f. 68, onde consta o registro de uma conversa em que a Apelante informa à Apelada que procedeu ao cancelamento do Plano anteriormente contratado e à migração das linhas para o novo Plano, não tendo retratado, na ocasião, qualquer impossibilidade de cumprir o pactuado.

Nesse contexto, as presentes razões de decidir também refutam a tese recursal referente ao afastamento da multa fixada pelo Juízo para a hipótese de descumprimento da Decisão que deferiu a antecipação dos efeitos da tutela, f. 101/103, no sentido de que a Apelante procedesse à reativação das linhas telefônicas e sua migração do plano anterior para o novo plano contratado, haja vista que, diante da ausência de comprovação da referida impossibilidade, não há como se afastar a multa pelo descumprimento do comando judicial precário.

Como se não bastasse o descumprimento dos serviços contratados, após diversas reclamações da Apelada, a Apelante cancelou indevidamente as linhas telefônicas, sem qualquer requerimento nesse sentido, privando a consumidora do serviço essencial de telefonia, o que viola o contrato e caracteriza a falha na prestação do serviço, ensejando o dever de reparação pelos danos ocasionados, conforme Julgados dos Órgãos Fracionários deste Tribunal de Justiça¹ e demais Tribunais de

1 CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. CONTRATAÇÃO DE MIGRAÇÃO DE PLANO. SUSPENSÃO INDEVIDA DOS SERVIÇOS IMEDIATAMENTE APÓS CONTRATAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DANOS PATRIMONIAIS E EXTRAPATRIMONIAIS RECONHECIDOS. CONCESSÃO DO DIREITO À DEVOLUÇÃO DO VALOR INDEVIDAMENTE PAGO E DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ. ALEGAÇÕES DE QUE AGIU EM SEU EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO E DE QUE A SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS OCORRERA POR CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA. TESES REJEITADAS. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO SOLICITADA PELA RÉ. COMPROVAÇÃO. DIVERGÊNCIA CADASTRAL SUPRIDA. CULPA CONFIGURADA DA RÉ. DEVER DE INDENIZAR. ARBITRAMENTO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. INSURGÊNCIA. REDUÇÃO. DESNECESSIDADE. MONTANTE REPARATÓRIO FIXADO NA ORIGEM EM VALOR QUE NÃO COMPORTA MINORAÇÃO. OBSERVÂNCIA AOS POSTULADOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

- A apelante responde objetivamente pelo risco advindo das contratações de seus serviços, devendo arcar com os danos materiais e morais causados à parte promovente, que não teve sua migração de plano de telefonia móvel reconhecida pela operadora ré, bem como a suspensão dos serviços de telefonia móvel efetivamente contratados. Logo, estabelecido o ilícito e configurada a responsabilidade da ré/apelante, restaram demonstrados os danos, e por conseguinte, o dever de indenizar.

- Nesse aspecto, é imperioso reconhecer que o dano moral resta configurado, porquanto, na

Justiça pátrios².

Diferentemente do alegado pela Apelante em suas razões recursais, o dano moral não decorreu de uma possível inclusão do nome da Apelada em cadastros restritivos de crédito, até porque não houve qualquer discussão nesse sentido no decorrer do processo, na verdade, a indenização fixada pelo Juízo foi decorrente da suspensão dos serviços de telefonia, fato devidamente comprovado pelos documentos de f. 156/181.

Considerando o entendimento acima invocado, e comprovada a falha na prestação do serviço, consubstanciada no cancelamento indevido de linha telefônica,

atualidade, a telefonia móvel tonou-se essencial, sendo possível presumir os diversos danos causados pela má prestação desse serviço, notadamente quando perdurar por diversos dias, como na hipótese em análise.

- A indenização deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, de modo a evitar o enriquecimento sem causa, servindo não como uma punição, mas como um desestímulo à repetição do ilícito, atendendo, desta forma, ao caráter pedagógico do qual se reveste.

- Provado que o valor indenizatório se revela adequado, vez que fixado de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não possuindo o condão de gerar enriquecimento indevido, impõe-se denegar a pretensão de sua redução, e manter o quantum arbitrado na sentença vergastada. (TJPB; 0001610-29.2014.815.2003; Terceira Câmara Especializada Cível; Rel. Des. José Aurélio da Cruz; DJPB 16/06/2015).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Preliminar: ilegitimidade ativa ad causam. Rejeição. **Contrato para obtenção de linha telefônica móvel. Longo período de uso e adimplemento das faturas. Comprovação. Migração não autorizada da linha para terceiro. Posterior cancelamento. Empresa telefônica não desconstituiu os fatos comprovados pela autora. Inteligência do [artigo 333, II do CPC](#). Danos morais. Caracterização.** Manutenção da sentença. Desprovimento do apelo. Art. 333. O ônus da prova incumbe: I- ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito; II- ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. (TJPB; APL 0044241-67.2009.815.2001; Primeira Câmara Especializada Cível; Rel. Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque; DJPB 21/08/2014).

2RECURSO INOMINADO. TELEFONIA. CONSUMIDOR. BLOQUEIO INDEVIDO DA LINHA TELEFONICA. REPARAÇÃO DE DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. **CANCELAMENTO DA LINHA SEM O CONSENTIMENTO DO AUTOR. ZONA RURAL. AUSÊNCIA DO SERVIÇO POR MAIS DE 40 DIAS. DANO MORAL EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADO.** QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO PELO JUIZ DE ORIGEM EM R\$ 5.000,00, QUE COMPORTA REDUÇÃO PARA R\$ 3.000,00. 1. Caso em que o autor afirma ter ficado sem serviço de telefonia fixa durante 45 dias, por falha na prestação de serviços por parte da ré, o que lhe causou prejuízos, pois, vive em zona rural e necessita o serviço regularmente, visto ser esse o único meio de comunicação que possui na região isolada que reside. 2. É sabido é que o mero descumprimento contratual não gera o dever de indenizar, todavia, no caso em tela, extrapolou-se o mero dissabor, já que o telefone fixo é o único meio de contato do autor. 3. O quantum deve ser suficiente para reparar os danos sofridos pelo autor sem caracterizar o enriquecimento ilícito, e para atingir o caráter punitivo e pedagógico, evitando que a ré volte a agir de forma ilícita novamente. Desta feita, tenho que o valor arbitrado em R\$ 5.000,00 é excessivo e deve ser minorado para R\$ 3.000,00, a fim de se adequar aos parâmetros utilizados em casos semelhantes. Sentença modificada. Recurso parcialmente provido. (TJRS; RecCv 0005222-31.2015.8.21.9000; Carlos Barbosa; Quarta Turma Recursal Cível; Rel^a Des^a Glaucia Dipp Dreher; Julg. 26/06/2015; DJERS 01/07/2015)

APELAÇÃO CÍVEL. **CANCELAMENTO INDEVIDO DE LINHA TELEFONICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA OPERADORA DE TELEFONIA. PROVA PRODUZIDA UNILATERALMENTE. INVALIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO.** QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1 - No respectivo caso trata-se de relação de consumo, cuja responsabilidade civil é objetiva, ou seja, não prescinde de comprovação de culpa, à luz do art. 14 do CDC. 2 - A documentação constitui prova unilateral produzida pela recorrente, não sendo suficiente para demonstrar a aquiescência da recorrida quanto ao referido cancelamento da linha de telefone. Desse modo, não se verifica o preenchimento dos requisitos de validade do negócio jurídico, particularmente aquele atinente à manifestação

deve ser mantida a condenação da Apelante no sentido de indenizar a Apelada pelos danos morais suportados.

No que diz respeito ao montante indenizatório, entendo que o valor de R\$ 10.000,00 fixado pelo Juízo foi condizente com a gravidade da conduta e a extensão do dano, porquanto se tratava de linhas telefônicas utilizadas para fins comerciais, ou seja, destinadas à manutenção do contato com clientes, causando-lhe transtornos e extrapolando, assim, o mero dissabor de um descumprimento contratual.

Posto isso, **conhecido o Recurso, nego-lhe provimento.**

É o voto.

Presidiu o julgamento realizado na Sessão Ordinária desta Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, no dia 21 de setembro de 2015, conforme Certidão de julgamento, com voto, o Excelentíssimo Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho, participando, além deste Relator, o Excelentíssimo Desembargador João Alves da Silva. Presente à sessão a Exma. Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa, Promotora de Justiça.

Gabinete no TJ/PB em João Pessoa,

Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira
Relator

inequívoca de vontade da parte. 3 - No entanto, entendo que o valor arbitrado em R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) a título de danos morais deve ser reduzido para R\$ 8.000,00 (oito mil reais) atendendo ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade. (TJMT; APL 125279/2014; Tangará da Serra; Rel^a Des^a Serly Marcondes Alves; Julg. 12/11/2014; DJMT 17/11/2014)

CIVIL. CONSUMIDOR. CANCELAMENTO DE LINHA TELEFÔNICA AUSÊNCIA DE SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR. SUBSTITUIÇÃO DO NÚMERO. COBRANÇA INDEVIDA POR LINHA NÃO ATIVA. RESTABELECIMENTO DA LINHA PRIMITIVA OU PERDAS E DANOS. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. POR SE TRATAR DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA, CABIA À RÉ COMPROVAR A CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIROS, CONFORME DISPOSTO NO ART. 22 DO CDC, TAREFA DA QUAL NÃO SE DESINCUMBIU. 2. CONFORME RESOLUÇÃO N.º 85 DA ANATEL, A SUSPENSÃO OU INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS SOMENTE PODE OCORRER DIANTE DA INADIMPLÊNCIA, O QUE NÃO É O CASO. E, DESDE QUE O ATO SEJA LÍCITO, MAS FALHO, OBRIGA-SE A EMPRESA A ARCAR COM O ÔNUS DE SUA DEFICIENTE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. 3. A INTERRUPÇÃO INDEVIDA DE LINHA TELEFÔNICA, POR SI SÓ, É SUFICIENTE PARA ENSEJAR A RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DE TELEFONIA. NESSE SENTIDO, ESTE EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA JÁ SE POSICIONOU EM JULGAMENTO DE CASOS SEMELHANTES, CONFIRA-SE: "1. AO MANTER O BLOQUEIO DAS LINHAS, APESAR DE SUA DEVIDA QUITAÇÃO, RESTOU DEMONSTRADO A COMPROVAÇÃO DO DANO E DO NEXO CAUSAL QUE ACARRETA O DEVER DE INDENIZAR O CONSUMIDOR. 2. NÃO SE ACAUTELANDO A EMPRESA DE TELEFONIA NAS CONDIÇÕES MÍNIMAS, PARA EVITAR REALIZAR BLOQUEIOS INDEVIDOS, CAUSANDO PREJUÍZOS E TRANSTORNOS NA ESFERA MORAL, NÃO PODE EXIMIR-SE DA RESPONSABILIDADE CIVIL QUE LHE COMPETE. 3. A REPARAÇÃO DO DANO MORAL DEVE SER REALIZADA COM PRUDÊNCIA E MODERAÇÃO, ATENTANDO-SE ÀS PECULIARIDADES DE CADA CASO E EVITANDO-SE O USO DA VIA JURISDICIONAL PARA OBTENÇÃO DE ENRIQUECIMENTO EXAGERADO OU SEM CAUSA. (...)"(IN APELAÇÃO CÍVEL 2006 01 1 018977-5, RELATOR DESEMBARGADOR ROMEU GONZAGA NEIVA). 4. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (TJ-DF - APC: 20110710377203 DF 0036738-14.2011.8.07.0007, Relator: JOÃO EGMONT, Data de Julgamento: 28/08/2013, 5ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 09/09/2013)