



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

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL N.º 0109622-11.2012.815.2003.

ORIGEM: 4ª Vara Regional de Mangabeira.

RELATOR: Dr. Marcos William de Oliveira, Juiz Convocado para substituir o Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

APELANTE: TNL PCS S/A.

ADVOGADO: Wilson Sales Belchior.

APELADA: Gerusa Alves de Sousa.

ADVOGADA: Sônia Maria Carvalho de Souza.

EMENTA: APELAÇÃO. CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. LINHA TELEFÔNICA SUSPensa. ÔNUS DA PROVA. ART.373, INCISO I DO NCPC. A PARTE AUTORA SE DESINCUMBIU SATISFATORIAMENTE. FRAUDES PRATICADAS POR TERCEIROS. CLÁUSULA CONTRATUAL ASSERTIVA DA CAPACIDADE DA OPERADORA PARA IDENTIFICAR, VERIFICAR E COMPROVAR A UTILIZAÇÃO INCOMUM OU INADEQUADA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OBJETO DO PACTO. EXISTÊNCIA DE MEIOS TECNOLÓGICOS. DEVER DE INFORMAR. **DESPROVIMENTO DO APELO.**

1. Nos contratos de prestação de serviços de telefonia móvel, as partes devem se pautar com boa-fé e transparência para a adequada fluência do negócio jurídico, desfrutando o consumidor do direito de ser informado sobre as eventuais interferências praticadas por terceiros.

2. As empresas de telefonia móvel pessoal têm capacidade tecnológica para verificar a origem de ligações telefônicas que interfiram na regularidade da prestação de serviços contratados.

VISTO, relatado e discutido o presente procedimento referente à Apelação Cível n.º 0109622-11.2012.815.2003, em que figura como Apelante a TNL PCS S/A, e como Apelada Gerusa Alves de Souza.

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 conhecer da Apelação e lhe negar provimento.**

VOTO.

A **TNL PCS S/A** interpôs **Apelação** contra a Sentença prolatada pelo Juízo da 4.ª Vara Regional de Mangabeira, f. 104/105, nos autos da Ação de Obrigação de Fazer ajuizada em seu desfavor por **Gerusa Alves de Souza**, que julgou procedente o pedido, para determinar que a parte Ré informe à Autora quais as linhas

telefônicas originaram os pedidos de bloqueios do prefixo 83 8604-4956, e acaso estes números sejam da própria operadora, que esta também forneça os nomes daqueles que figuram como seus titulares, condenando-a, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor dado à causa.

Em suas razões, f. 108/115, a Apelante, apesar de reconhecer a ocorrência de sucessivos bloqueios do terminal telefônico de titularidade da Apelada, atribuiu à própria usuária tais solicitações de suspensão dos serviços, sob o argumento de que se fazia necessário o fornecimento de seus dados pessoais para efetivá-los.

Cogitou, ainda, a possibilidade do ocorrido ser fruto da conduta de terceiros, uma vez que são frequentes os casos de fraudes no país, embora adote todas as medidas possíveis para evitar que atos ilícitos ocorram, não podendo suportar a responsabilidade pelo fato, uma vez que está amparada pela excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Argumentou também que não dispõe de meios técnicos para identificar as pessoas eventualmente envolvidas no caso, acrescentando que não há registros em seu banco de dados que indiquem a participação de terceiros e muito menos da Sra. Elizângela Cristina Lima da Andrade, pessoa apontada pela Autora como responsável pelas solicitações indevidas, a partir de informação supostamente obtida junto à própria Ré.

Concluiu, em suma, pela inexistência de provas nos autos que apontem para o acolhimento da tese da ora Apelada.

Pleiteou, no caso de acolhimento do apelo, que sejam arbitrados honorários advocatícios em seu favor por esta Corte.

Pugnou pelo provimento do Apelo para que a Sentença seja reformada e julgado improcedente o pedido exordial.

Gerusa Alves de Souza, por sua vez, em suas razões, f. 126/130, afirma que não solicitou os mencionados bloqueios de sua linha telefônica, prefixo 83 8604-4956, razão pela qual deve a Apelante informar-lhe a origem destas ligações, uma vez que a operadora detém o suporte técnico necessário para identificá-los.

Pleiteou que os honorários advocatícios fixados na Sentença, no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor atribuído à causa, sejam revertidos ao Fundo Especial da Defensoria Pública da Paraíba.

Pugnou pelo desprovimento do Apelo para que a Sentença seja mantida.

A Procuradora de Justiça manifestou-se pela desnecessidade da intervenção Ministerial, f. 138/140.

É o Relatório.

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço da Apelação.

A Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor¹ asseguram aos consumidores o direito de informação, que consiste no dever de uma parte prestar a outra as informações de que dispõe e sejam necessárias a regular fluência do contrato de prestação de serviços.

A pretensão da parte Autora, na verdade, resume-se na ciência de quais terminais telefônicos originaram os pedidos de bloqueios de sua linha telefônica, prefixo 83 8604-4956, e como forma de comprovar o direito alegado, a Autora instruiu a petição inicial com mais de 50(cinquenta) números de protocolos referentes às solicitações que fizera junto à Apelante para regularizar o funcionamento de sua linha telefônica, que então se encontrava bloqueada, f. 11/17, sem que tenha a Ré se manifestado, explicitamente, a respeito.

A Apelante, na verdade, limitou-se a trazer ao caderno processual os históricos da linha telefônica, documentos que não concorrem ao esclarecimento dos fatos, f. 43/49, logo, não há como se imputar à Apelada a responsabilidade por tais fatos, que na verdade foram causados por terceiros estranhos ao negócio jurídico.

Já em relação à alegação da Apelante de ausência de meios tecnológicos para identificar a origem das ligações telefônicas que suspenderam os serviços, é inegável a capacidade tecnológica da Ré, uma vez que um simples identificador de chamadas, a exemplo do “Bina”, é capaz de apontar de quais terminais partiram as ligações mencionadas.

Além disso, as partes firmaram contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal, f. 39/42, mediante o qual a Apelante, no item 16.1, assume ter capacidade de realizar procedimentos para identificação, verificação e comprovação de utilização incomum ou inadequada da prestação do serviço objeto do mencionado pacto², portanto, são também insustentáveis estes argumentos da Ré de que não dispõe de meios para esclarecer a partir de qual(is) terminal(is) telefônico(s) foram

¹Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XIV - e assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

[Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990](#) – Código de Defesa do Consumidor.

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

.....omissis.....

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

realizados sucessivos bloqueios da linha telefônica de titularidade da Autora.

Tendo a Apelante capacidade técnica operacional para verificar a origem dos procedimentos de bloqueios da linha telefônica móvel solicitados sem a participação nem o consentimento da Apelada, deve prestar-lhe as informações necessárias ao esclarecimento dos fatos, razão pela qual mantenho a Sentença proferida em todos os seus termos.

Apesar das Contrarrazões não ser a via adequada para que a parte Autora apresente pedido sobre os honorários advocatícios sucumbenciais que foram fixados na Sentença, por ser inviável a percepção de tal verba diretamente pelo Defensor Público, determino que estes sejam depositados no Fundo Especial da Defensoria Pública da Paraíba.

Posto isso, **conhecida a Apelação, 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 27 de setembro de 2016, conforme Certidão de julgamento, o Exmo. Des. João Alves da Silva e participaram do julgamento, além deste Relator, o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho e o Exmo. Des. João Alves da Silva. Presente à sessão o Exmo. Procurador de Justiça Dr. José Raimundo de Lima.

Gabinete no TJ/PB em João Pessoa,

Marcos William de Oliveira
Juiz convocado – Relator

²Disposições Gerais.

16.1. Objetivando a segurança do usuário de boa-fé e a confiabilidade na prestação do SMP, o Cliente autoriza a OI a realizar procedimentos para identificação, verificação e comprovação de utilização incomum ou inadequada da prestação do serviço objeto deste contrato, sendo certo que o resultado da verificação em questão poderá acarretar, conforme prevê a legislação específica do setor e a regulamentação do SMP, a suspensão temporária do serviço ou ainda a rescisão do presente contrato com o devido pagamento pelos serviços anteriormente prestados, sem que isto signifique infração aos princípios constantes no Código de Defesa do Consumidor, vez que quaisquer das ações ora relatadas serão precedidas de contato com o Cliente por qualquer meio tangível e disponível para tal.