



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
GAB. DESEMBARGADOR LEANDRO DOS SANTOS

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0024335-51.2010.815.2003

RELATOR : Juiz Convocado ALUÍZIO BEZERRA FILHO

APELANTE : TNL PCS S/A OI

ADVOGADO: Wilson Sales Belchior

APELADO : Adalberto Cordeiro de Melo Neto

ADVOGADA: Natália Porto

ORIGEM : Juízo da 4ª Vara Regional de Mangabeira

JUÍZA : Andréa Dantas Ximenes

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE MEDIDA CAUTELAR. MUDANÇA UNILATERAL DO PLANO OI CONTA TOTAL 03 PARA PLANO BÁSICO. ELEVÇÃO DOS CUSTOS. CONTESTAÇÃO DAS CONTAS. BLOQUEIO INDEVIDO DA LINHA. PEDIDO DE MIGRAÇÃO. FATURAMENTO DE CONTA APÓS MIGRAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. FALHA NO SERVIÇO. DANO MORAL DEMONSTRADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. INADMISSIBILIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO APELO

- A cobrança de valores excedentes ao do plano contratado, bem como o bloqueio indevido da linha telefônica, acarretam situação de aborrecimento que excede a condição de mero dissabor. Correta, assim, a fixação de indenização por dano extrapatrimonial, uma vez evidente a falha na prestação do serviço.

- Danos morais configurados em razão da conduta desidiosa e abusiva demonstrada pela ré para com o consumidor. A reparação em casos tais legitima-se em face do caráter punitivo-dissuasório da medida, aplicando-se a responsabilidade civil com o propósito de evitar a reiteração de prática abusiva.

Vistos, relatados e discutidos estes autos acima identificados:

ACORDA a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, em **DESPROVER** a Apelação Cível interposta, nos termos do voto do Relator e da certidão de julgamento de fl.303.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta pela TNL PCS S/A contra a Sentença de fls. 259/261, prolatada pela Juíza da 4ª Vara Regional de Mangabeira, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais com pedido de medida cautelar movida por Adalberto Cordeiro de Melo Neto contra a Apelante, que julgou procedente em parte o pedido para: “declarar inexistente todo e qualquer débito referente ao período em que as partes mantiveram o contrato, determinando a imediata exclusão do nome dos autos dos órgãos de proteção ao crédito, referente à fatura com vencimento no 02/05/10; condenar a empresa ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais”.

Nas razões do Apelo, diz a Apelante, em síntese, que todas as contas que apresentaram valor acima do contratado foram corrigidas. Alegou que a portabilidade foi finalizada em 17/03/2010 e que a fatura nº 250447525, com vencimento em 02/05/2010, no valor de R\$150,83 (cento e cinquenta reais e oitenta e três centavos), refere-se ao período de 13/03/2010 a 19/03/2010. Sustentou que a negativação do nome do Autor nos órgãos de proteção ao crédito ocorreu em razão do inadimplemento dessa última conta. No mais, pede a reforma integral da Sentença ou, na hipótese de vencida sua tese defensiva, a minoração do valor arbitrado a título de danos morais.

Sem Contrarrazões.

A Procuradoria de Justiça, às fls.289/292, não opinou sobre o mérito.

É o relatório.

VOTO

Inicialmente, cabe referir que, nos termos do art. 14 do CPC/2015, a norma processual não retroagirá, sendo respeitados os atos processuais praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a vigência da norma revogada:

Art. 14. A norma processual não retroagirá e será aplicável imediatamente aos processos em curso, respeitados os atos processuais praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a vigência da norma revogada.

Dessa forma, aplicam-se ao presente processo as disposições constantes do CPC/1973, em vigor quando do ajuizamento da ação, da prolação da sentença e da interposição deste recurso.

Extrai-se do caderno processual que o Promovente firmou, em 25/06/2009, contrato de plano de telefonia Oi Conta Total 03 com o Promovido/Apelante que conferia-lhe o direito de utilizar uma linha fixa com franquia ilimitada para ligações locais; três linhas móveis que não sofreriam tarifação entre si; internet banda larga; e um pacote de 150 torpedos gratuitos por mês, por um preço de R\$229,00(duzentos e vinte e nove reais) mensais.

Ocorre que a fatura com vencimento em dezembro apresentou um valor de R\$571,96(quinientos e setenta e um reais e noventa e seis centavos), porém foi observado que havia sido alterado o plano contratado para o Oi Básico.

Em contato com a Central de Atendimento ao Cliente da Oi (protocolo nº. 200900125572089), a esposa do Promovente foi informada que o plano originário havia sido cancelado, no dia 14/11/2009, por motivo de débito, fazendo com que houvesse uma migração para o plano básico, desvinculando todos os serviços pactuados anteriormente.

Todavia, ao ser questionada sobre quais faturas estariam em aberto, a atendente informou que não encontrou qualquer débito anterior a data do cancelamento que justificasse a migração de plano, tendo ela própria contestado as contas em aberto, pedido refaturamento da conta e reativação

do plano anterior e dado um prazo de cinco dias úteis para dar resposta sobre o chamado.

Não obstante, o prazo estabelecido pela Oi se esgotou, sendo necessário diversas ligações para tentar, em vão, solucionar o problema: protocolo nº. 201000003450964 – Leila – 13.01.2010, protocolo 201000015385868 – Simone Patrício – 17.02.2010, protocolo nº. 201000021208963 – Aline – 12.03.2010, entre outros.

Para tornar mais dramática a situação do Promovente, no dia 22/02/2010, a linha fixa foi bloqueada parcialmente e, no dia 11/03, foi realizado o bloqueio total da linha e do acesso à internet, fazendo com que o mesmo adquirisse um serviço de internet a rádio, para amenizar o sofrimento. Além disso, fez a portabilidade, em 13.03.2010, das linhas móveis para Claro.

Posteriormente, a Oi admitiu seu erro e corrigiu todas as faturas cobradas indevidamente. Ademais, reconheceu, na contestação, que inscreveu o nome do Promovido no cadastro de inadimplentes, em virtude de débito de R\$150,83(cento e cinquenta reais e oitenta e três centavos), com vencimento dia 02/05/2010, referente ao período de 13/03/2010 a 19/03/2010.

Pois bem.

O pedido de reforma da sentença, não merece prosperar. É que os aborrecimentos experimentados pelo Autor por força da cobrança de valores excedentes ao do plano contratado, bem como da interrupção do serviço que vinha sendo prestado, superam os meros dissabores do cotidiano, dando azo, portanto, à configuração de danos morais passíveis de indenização, incidindo, na hipótese, o art. 14 do diploma consumerista, *in verbis*:

Art. 14. 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.

Destaco que a finalidade da indenização do dano moral é oferecer compensação ao lesado, atenuando seu sofrimento e, quanto ao causador do dano tem caráter sancionatório para que não pratique mais ato lesivo à personalidade das pessoas.

No caso, o dano extrapatrimonial é reconhecido ante os abalos sofridos pela parte autora quando do bloqueio indevido de sua linha telefônica, serviço indispensável nos dias atuais, o que evidencia o descaso e o desrespeito da ré para com o consumidor. A reparação, em casos tais, legitima-se em face do caráter punitivo-dissuasório da medida, aplicando-se a responsabilidade civil com o propósito de evitar a reiteração de prática abusiva.

A fixação do *quantum* indenizatório deve atender aos fins a que se presta a indenização, considerando a condição econômica da vítima e do ofensor, o grau de culpa, a extensão do dano, a finalidade da sanção reparatória e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Nesse sentido, colaciono entendimento jurisprudencial do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO INDEVIDO DE TELEFONE MÓVEL. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM. DANOS MATERIAIS. INOCORRÊNCIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. 1.A autora irressignava-se com a má prestação dos serviços, asseverando que estava com o seu telefone bloqueado por longo período, fato incontroverso, pois não impugnado pela demandada, razão pela qual se tem como verdadeira a alegação. 2. No caso em exame houve manifesta desídia da empresa ré quanto à conduta adotada, o que por si só seria suficiente para responder por culpa, na modalidade de negligência, pelo dano causado, atentando ao disposto no art. 6º, inc. X, do CDC. 3. Decorrendo daí, também, a responsabilidade de ordem objetiva de reparar o dano causado à parte autora, ora apelante, consoante estabelece o art. 14 da lei consumerista precitada, tendo em vista que o procedimento adotado foi temerário, atentando a boa fé objetiva ao descumprir com o dever jurídico de bem prestar seus serviços. 4. No que tange à prova do dano moral, por se tratar de lesão imaterial, desnecessária a demonstração do prejuízo, na medida em que possui natureza compensatória, minimizando de forma indireta

as consequências da conduta da ré, decorrendo aquele do próprio fato. Conduta ilícita da demandada que faz presumir os prejuízos alegados pela parte autora, é o denominado dano moral puro. 5. **O valor a ser arbitrado a título de indenização por dano imaterial deve levar em conta o princípio da proporcionalidade, bem como as condições da ofendida, a capacidade econômica do ofensor, além da reprovabilidade da conduta ilícita praticada. Por fim, há que se ter presente que o ressarcimento do dano não se transforme em ganho desmesurado, importando em enriquecimento ilícito.** Quantum reduzido para R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais). 6. Releva ponderar, ainda, que, quando da ocorrência de um dano material, duas subespécies de prejuízos exsurtem desta situação, os danos emergentes, ou seja, aquele efetivamente causado, decorrente da diminuição patrimonial sofrida pela vítima; e os lucros cessantes, o que esta deixou de ganhar em razão do ato ilícito. 7. Não é juridicamente possível indenizar expectativa de direito, tendo em vista que os prejuízos de ordem material devem ser devidamente comprovados, o que não ocorreu no caso em tela. Negado provimento ao recurso da postulante e dado parcial provimento ao apelo da demandada. (Apelação Cível Nº 70049487986, Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Luiz Lopes do Canto, Julgado em 29/08/2012)

Assim, verifica-se que o *quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é suficiente para a compensação dos danos causados e está em consonância com os parâmetros adotados no julgamento de casos análogos.

Quanto ao débito de R\$150,83 (cento e cinquenta reais e oitenta e três centavos) apontados na contestação, tenho que merece ser afastado. É que, como bem mencionou o juiz sentenciante, “o mesmo também reputa-se indevido, uma vez que se refere a período posterior à solicitação da portabilidade (13/03/2010) e cujo plano diverge do contratado pelo autor”.

Diante do exposto, **DESPROVEJO** o Apelo, mantendo a sentença em todos os termos.

É o voto.

Presidiu a sessão o Excelentíssimo Senhor Desembargador José Ricardo Porto. Participaram do julgamento, além do Relator, Excelentíssimo Senhor Doutor **Aluizio Bezerra Filho** (Juiz convocado para

substituir o Exmo. Des. Leandro dos Santos), os Excelentíssimos Senhor Doutor **Carlos Eduardo Leite Lisboa** (Juiz convocado para substituir a Exma. Desa. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti), Excelentíssimo Desembargador **José Ricardo Porto**.

Presente à sessão a douta representante do Ministério Público, Dra. **Janete Ismael da Costa Macedo**, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível “Desembargador Mário Moacyr Porto” do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa, 05 de julho de 2016.

Juiz convocado ALUÍZIO BEZERRA FILHO
Relator