



Poder Judiciário do Estado da Paraíba
Tribunal de Justiça
Gabinete da Desembargadora Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL N. 0044657-93.2013.815.2001

ORIGEM: 2ª Vara Cível da Comarca da Capital

RELATOR: Juiz Ricardo Vital de Almeida, convocado para substituir a Desembargadora Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira

APELANTE: TNL PCS S/A

ADVOGADO: Wilson Sales Belchior (OAB/PB 17.314-A)

APELADA: Maria Augusta Santos da Silva

ADVOGADO: Rodrigo Barreto Benfica (OAB/PB 16.721)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ORDINÁRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. BLOQUEIO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR MAIS DE 06 (SEIS) MESES, APESAR DE QUITADA A DÍVIDA. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO DISSABOR. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. DESPROVIMENTO.

- TJPB: "Pratica ato ilícito a empresa de telefonia que mantém por muito tempo o bloqueio de linha telefônica, suspendendo integralmente a prestação dos serviços, não obstante o titular tenha efetivado a quitação da fatura com poucos dias de atraso". (Acórdão/Decisão do Processo n. 0000637-34.2014.815.0141, 2ª Câmara Especializada Cível, Relator: Des. ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS, j. em 06-09-2016).

- Tratando-se de relação tipicamente consumerista, o fornecedor tem responsabilidade objetiva na hipótese de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

- Configurado o dano moral, o valor da indenização é estimado pela intensidade do dano, pelo grau de culpa do ofensor, pela situação socioeconômica das partes, além de fixar-se uma quantia que sirva de desestímulo ao ofensor para a renovação da prática ilícita, de modo que a indenização não deixe de satisfazer a vítima, nem seja

insignificante para o causador do dano.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos.

ACORDA a Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, **à unanimidade, negar provimento à apelação.**

Trata-se de recurso apelatório interposto por TNL PCS S/A contra sentença (f. 98/102) do Juízo de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca da Capital, que, nos autos da ação ordinária de obrigação de fazer c/c repetição de indébito e indenização por danos morais promovida por MARIA AUGUSTA SANTOS DA SILVA, julgou parcialmente procedente o pedido objeto da exordial, condenando a apelante a pagar indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, correção monetária pelo INPC a partir da publicação da sentença, além do pagamento de custas e de honorários advocatícios, estes no percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

O juízo de origem determinou, ainda, que a operadora de telefonia efetue o desbloqueio das linhas móveis de números (83) 8863-1005 e (83) 8863-1002, fixando multa diária em caso de descumprimento da obrigação, no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), no prazo de 30 dias. Não reconheceu o pedido de repetição de indébito.

Consta do processo que a promovente é titular de duas linhas móveis, sendo uma como dependente, e, por motivo de greve nos Correios, a fatura com vencimento para o dia 02/10/2013 chegou tarde, somente sendo paga no dia 09/10/2013 (f. 15/17). Todavia as linhas telefônicas foram bloqueadas, sem que houvesse aviso prévio. Inconformada, a consumidora formalizou reclamações junto ao SAC da empresa recorrente, contudo não obteve a regularização do serviço, o que motivou o ajuizamento da presente demanda.

A apelante (TNL PCS S/A) aduziu, em suma, que já houve o devido cumprimento da obrigação de fazer determinada na sentença, e que estava no exercício regular de um direito, cobrando dívida pelos serviços já prestados. Além disso, entende que inexistem os danos morais alegados pela autora, na medida em que os bloqueios foram efetuados por sua culpa exclusiva. Por último, caso se entenda pela manutenção da sentença, pediu a minoração do *quantum* indenizatório, a fim de evitar-se enriquecimento ilícito da apelada (f. 104/122).

Contrarrazões pela manutenção da sentença (f. 128/135).

A Procuradoria de Justiça não opinou sobre o mérito recursal, por entender ausente interesse público que torne necessária sua intervenção (f. 139).

É o relatório.

**VOTO: Juiz Convocado RICARDO VITAL DE ALMEIDA
Relator**

A autora da presente ação é titular de duas linhas móveis - (83) 8863-1005 e (83) 8863-1002 -, sendo uma como dependente, e relata na petição inicial que, por motivo de greve nos Correios, a fatura com vencimento em 02/10/2013 chegou tarde, e somente foi paga no dia 09/10/2013, conforme os documentos de f. 15/17.

Acrescentou que mesmo após o pagamento da aludida fatura, as duas linhas foram bloqueadas, sem que houvesse aviso prévio.

Diante disso, formalizou reclamações junto ao SAC da empresa apelante (Protocolos 201300116937707, em 18/10/2013; 201300170689149, em 21/10/2013; 201300171124610, em 22/10/2013; 201300171131089, em 25/10/2013), contudo não obteve a regularização do serviço, o que motivou o ajuizamento da presente demanda judicial.

É forçoso ressaltar que o caso narrado nos autos envolve uma relação tipicamente consumerista, respondendo o fornecedor de serviços, de forma objetiva, por todos os prejuízos causados ao consumidor, independentemente da existência de culpa.

Eis o que preceitua o art. 14 do CDC:

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.

Compulsando o caderno processual, conclui-se que a empresa apelante (TNL PCS S/A) **não estava no exercício regular de um direito**, mas sim praticou ato flagrantemente inadequado e abusivo ao consumidor, provocando enriquecimento sem causa.

Na verdade, o caso traduz manifesta falha na prestação do serviço contratado pela autora/apelada, porquanto a apelante manteve o bloqueio das linhas telefônicas da consumidora, mesmo

estando ela adimplente com suas obrigações, somente regularizando o serviço prestado em 15/04/2015, consoante informado nos termos recursais.

A indenização por dano moral é assegurada no art. 5º, incs. V e X, de nossa Constituição da República, bem como nos arts. 186 e 927, ambos do Código Civil, desde que preenchidos os requisitos legais para tal desiderato, o que é o caso dos autos.

Portanto, de acordo com os citados artigos, para que se possa aferir a existência do dever de indenizar, alguns elementos são importantes: **ação ou omissão do agente, dano sofrido pela vítima e relação de causalidade entre ambos.** São os pressupostos da responsabilidade civil.

Eis a redação dos referidos artigos:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

A Constituição da República, expressamente, em seu artigo 5º, incisos V e X, prevê a indenização como um dos mecanismos de reparação do dano, seja ele material ou moral. Observemos:

Art. 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:

[...]

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

In casu, sem dúvidas, foram comprovados os três requisitos para a caracterização da responsabilidade civil, que leva à obrigação de indenizar: **o**

ato ilícito, o dano e o nexo de causalidade entre eles.

Com certeza, o que ocorreu no caso retratado nos autos não se enquadra como um mero aborrecimento entre a autora e a prestadora de serviços de telefonia.

Destarte, é patente a ocorrência do prejuízo moral sofrido pela consumidora, pois ela passou meses sem dispor das suas linhas telefônicas, e, em se tratando de responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, a empresa apelante assumirá a obrigação de indenizar, em razão de sua prática ilegal e abusiva, conforme preceituam os art. 186 e 927 do Código Civil.

Esse é o entendimento deste Tribunal de Justiça em casos similares, conforme se vê adiante:

PROCESSUAL CIVIL - APELAÇÃO CÍVEL - TELEFONIA - MANUTENÇÃO DE BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA - QUITAÇÃO DE TODAS AS FATURAS - COMPROVAÇÃO - CONFIGURAÇÃO DO ATO ILÍCITO - DANO MORAL - DEMONSTRAÇÃO - REFORMA DA SENTENÇA - PROVIMENTO. - **Pratica ato ilícito a empresa de telefonia que mantém por muito tempo o bloqueio de linha telefônica, suspendendo integralmente a prestação dos serviços, não obstante o titular tenha efetivado a quitação da fatura com poucos dias de atraso.** - O montante da indenização por danos morais deve ser suficiente para compensar o dano e a injustiça que a vítima sofreu, proporcionando-lhe uma vantagem, com a qual poderá atenuar parcialmente seu sofrimento. (TJPB - Acórdão/Decisão do Processo n. 00006373420148150141, 2ª Câmara Especializada Cível, Relator: Des. ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS, j. em 06-09-2016).

APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. INTERRUÇÃO INDEVIDA DE LINHA TELEFÔNICA E BLOQUEIO DE APARELHO. DANO MORAL CONFIGURADO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. ALTERAÇÃO. DESNECESSIDADE. PATAMAR RAZOÁVEL. IMPOSSIBILIDADE DE RESTABELECIMENTO DA LINHA TELEFÔNICA. TRANSFERÊNCIA PARA TERCEIRA PESSOA. CONVERSÃO EM PERDAS E DANOS, CUJO VALOR SERÁ APURADO EM CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. SENTENÇA MANTIDA. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS. - Restando demonstrada a ocorrência da indevida interrupção do serviço prestado pela demandada, sem qualquer justificativa, causando evidentes transtornos à promovente, e diante da inércia da promovida em minorar as consequências de seu comportamento abusivo, tendo, ao contrário, agravado sua situação ao, após a propositura da demanda, proceder à transferência da linha para terceiros, impossibilitando a promovente de recuperar sua linha telefônica, é de se reconhecer o dano moral sofrido pela promovente. - A indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do Juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade. 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 n. 00030151020138150751, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator: Des. JOÃO ALVES DA SILVA, j. em 10-05-2016).

Quanto ao pedido de **minoração da verba indenizatória** por danos morais, fixada na sentença em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, não vislumbro essa possibilidade.

No dano moral, ao contrário do que ocorre no dano material, inexistente prejuízo econômico, possuindo a indenização outro significado. Seu objetivo é duplo: satisfativo/punitivo. Por um lado, a paga em pecúnia deverá amenizar a dor sentida. Em contrapartida, deverá também a indenização servir como castigo ao ofensor, causador do dano, inculcando-lhe um impacto tal, suficiente para dissuadi-lo a um novo atentado.

O valor da indenização, é de curial sabença, é estimado pela intensidade do dano, pelo grau de culpa do ofensor, pela situação socioeconômica das partes, além de fixar-se uma quantia que sirva de desestímulo ao ofensor para a renovação da prática ilícita, de modo que a indenização não deixe de satisfazer a vítima, nem seja insignificante para o causador do dano.

O dinheiro não repara, de maneira satisfatória, os danos moralmente sofridos. Todavia serve como uma compensação para quem foi atingido em sua moral por fatos a que não deu causa, devendo o valor da indenização ser pautado pela proporcionalidade e razoabilidade, levando-se em consideração as peculiaridades de cada caso concreto.

No arbitramento do *quantum* indenizatório, nos casos de condenação em danos morais, o julgador deve estar atento aos mínimos detalhes da controvérsia, notadamente à extensão do dano. O magistrado, portanto, deve agir com prudência, atento a resguardar os princípios e valores constitucionais, notadamente os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Em outras palavras, o *quantum* não deve ser irrisório, a ponto de inviabilizar a compensação pela dor sofrida, nem exagerado que chegue a consubstanciar enriquecimento ilícito da vítima.

Assim, a condenação ao pagamento de indenização no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** é apropriada para a demanda em tela, levando-se em conta a extensão do dano, a situação econômica da vítima, e em harmonia com o valor das indenizações concedidas por este Egrégio Tribunal de Justiça em casos semelhantes.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso apelatório.**

É como voto.

Presidiu a Sessão o Excelentíssimo Desembargador **OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO**, que participou do julgamento com **ESTE RELATOR** (Juiz de Direito Convocado, com jurisdição plena, em substituição à Excelentíssima Desembargadora MARIA DAS NEVES DO EGITO DE A. D. FERREIRA) e com o Excelentíssimo Doutor **MIGUEL DE BRITTO LYRA FILHO** (Juiz de Direito Convocado, com jurisdição plena, em substituição ao Excelentíssimo Desembargador ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS).

Presente à Sessão o Excelentíssimo Doutor **RODRIGO MARQUES DA NÓBREGA**, Promotor de Justiça Convocado.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa/PB, 18 de abril de 2017.

Juiz Convocado RICARDO VITAL DE ALMEIDA
Relator