



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
GABINETE DO DESEMBARGADOR JOÃO ALVES DA SILVA

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL N.º 0031200-91.2013.815.2001

ORIGEM: Juízo da 9ª Vara Cível da Capital

RELATOR: Desembargador João Alves da Silva

APELANTE: OI Móvel S/A (Adv. Wilson Sales Belchior – OAB/PB n. 17.314-A)

APELANTE: TF Comércio de Calçados Ltda. (Adv. Bruno de Farias Cascudo OAB/PB 13.142)

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.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos, em que figuram como partes as acima nominadas.

ACORDA a Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, integrando a presente decisão a súmula de julgamento de fl. 253.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por OI Móvel S/A contra decisão proferida pelo Juízo da 9ª Vara Cível da Capital, que, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, julgou procedentes os pedidos formulados pelo promovente, TF Comércio de Calçados Ltda., em desfavor da empresa recorrente.

Na sentença, a douta magistrada *a quo* julgou o pedido procedente, condenando a demandada ao pagamento da quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) pelos danos morais sofridos pela parte autora, com correção pelo INPC a partir da Sentença e juros de 1% desde a citação, bem como ratificou os termos da liminar deferida, declarando indevidas todas as cobranças de ligações locais, nos moldes do pedido constante no item “a”, aplicando-se, pelo descumprimento da liminar, a multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com encargos desde a Sentença. Condenou ainda nas custas e honorários sucumbenciais no valor de R\$ 20% sobre o valor da condenação.

Inconformado com a decisão exarada, o apelante recorre, alegando, em suma, em suas razões, que a sentença merece reforma, uma vez que as cinco linhas contratadas, estavam vinculadas ao plano “oi profissional equipe” e detinham condições diferentes das linhas que a recorrida já possuía, estando tal fato bem explicitado no contrato, de forma que os benefícios promocionais eram exclusivos daquele plano de telefonia, não podendo serem transferidas para as novas cinco linhas.

Nestes termos, afirma que a cobrança da fatura de R\$ 3.087,83, referente ao mês de dezembro de 2013, bem como as posteriores são totalmente devidas, justamente porque tais linhas não possuíam benefícios incluídos no plano anterior, tais como custo zero para ligações locais e intragrupo e, por não haver o pagamento respectivo, houve o bloqueio do serviço.

Afirma que não cometeu ilícito passível de reprimenda, agindo no exercício regular de um direito, não havendo razões para a procedência do pedido, inclusive porque não ensejou situação capaz de promover vilipêndio moral.

Sustenta que o valor da condenação por danos morais somado ao das astreintes **“vai além do que determinam os princípios da razoabilidade”**, pugnando pela reforma da Sentença para julgar totalmente improcedente o pleito autoral ou, alternativamente, pela redução do patamar da condenação moral e astreintes.

Contrarrazões às fls. 222/239.

Parecer Ministerial às fls. 244/248.

É o relatório.

VOTO

Colhe-se dos autos que o autor, ora apelado, aforou a presente demanda afirmando que renovou o plano “OI empresa”, com um valor fixo da franquia mensal de R\$ 1.000,00 (hum mil reais), com o acréscimo de 05 cinco linhas, totalizando 25 (vinte e cinco) linhas, medidas estas tomadas para manter a realização de ligações locais e intragrupo a custo zero.

Afirmou que foram lançadas faturas à maior e mesmo solicitando a correção do valor, fora prejudicado com o corte do serviço. Que abriu diversos protocolos perante a empresa demandada, participou de reuniões para dirimir a lide, até reclamação perante a ANATEL, mas que era normalizado o serviço e após os problemas tornavam a ocorrer, motivo pelo qual buscou no Judiciário, liminarmente, o imediato restabelecimento do serviço, liberando as 25 linhas telefônicas contratadas, correção do valor das faturas vencidas e vincendas e indenização por danos morais.

O pedido liminar fora deferido à fl. 85.

Conforme relatado, o Juízo *a quo* julgou o pedido procedente, condenando a demandada ao pagamento da quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) pelos danos morais sofridos pela parte autora, com correção pelo INPC a partir da Sentença e juros de 1% desde a citação, bem como ratificou os termos da liminar deferida, declarando indevidas todas as cobranças de ligações locais, nos moldes do pedido constante no item “a”, aplicando-se, pelo descumprimento da liminar, a multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com encargos desde a Sentença. Condenou ainda nas custas e honorários sucumbenciais no valor de R\$ 20% sobre o valor da condenação.

Contra esta Decisão recorre a empresa demandada, todavia, adiantando, não merece qualquer censura a Sentença hostilizada.

In casu, a apelada não obteve êxito em demonstrar a legalidade das cobranças, bem como qualquer das exceções previstas capazes de excluir o dever de indenizar, devendo, portanto, arcar com os danos ocasionados ao demandante, assim como deve ser mantida hígida a multa aplicada pelo descumprimento da liminar deferida em primeiro grau.

Com efeito, analisando detidamente os autos, vê-se que a empresa autora firmou contrato de prestação de serviços telefônicos com a aquisição do plano “OI profissional equipe” no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais), plano

este que suplantava o anteriormente celebrado, o que importava a utilização de 25 vinte e cinco linhas telefônicas, todavia os valores cobrados foram maiores do que o pactuado, havendo bloqueio de linhas telefônicas em diversas oportunidades com a alegação de inadimplência, mesmo quando se estava questionando tais faturas e não havia uma solução para a questão.

Adiante-se, inclusive, que mesmo havendo uma determinação do Juízo monocrático por meio de medida liminar, a demandada se recusou a efetuar o restabelecimento do serviço, motivo pelo qual fora fixada as astreintes.

No tocante a regularidade ou não cobrança das faturas, assim como sentiu o Magistrado de piso, os documentos colacionados aos autos são assentes no sentido de que as faturas foram cobradas a maior, considerando que o plano anterior constava com o pagamento de R\$ 750,00 (Setecentos e cinquenta reais) para a utilização de 20 (vinte) linhas, com o custo zero para ligações locais e intragrupo.

Restou demonstrado que houve a inserção de 05 (cinco) novas linhas, e majoração do valor do serviço para R\$ 1.000,00 (hum mil reais), com a manutenção dos mesmos benefícios já definidos.

Como se pode observar, tal acerto não fora cumprido pela demandada e, apesar da insistência da parte promovente em regularizar o problema de forma administrativa, a operadora apenas o fazia momentaneamente, o que aponta para o desacerto da empresa telefônica, já que voltava a cometer o mesmo erro, gerando, sem dúvidas, transtornos a imagem da empresa e em seu funcionamento, que necessita do serviço para desempenhar sua atividade (varejista de calçados).

Com relação a alegação de que as cinco linhas que cresceram no plano anterior representam um novo plano, tal alegação não restou demonstrada, tampouco parece ser crível, considerando que apenas acresciam as vinte linhas já contratadas, estando assim englobadas no mesmo pacote, com a aplicação de todos os benefícios já contratados.

Assim, a cobrança excedente, relativa a cobrança de ligações locais estão indevidas, assim como perfilhou a sentença primeva.

Com relação ao vilipêndio moral, entendo caracterizado nos autos.

Nesse viés, a parte recorrente não juntou prova hábil a desconstituir a ofensa extrapatrimonial vivenciada com a interrupção do serviço de telefonia em comento. O liame de causalidade se entrelaça na conduta culposa da apelante com o dano experimentado, causado exclusivamente por conta daquela

empresa, que, diante da sua má prestação e sem tomar as devidas cautelas, cobrou indevidamente e interrompeu o serviço de telefonia ofertado, não havendo que se falar em excludente de responsabilidade.

Portanto, não há como negar a existência da ofensa a que fora submetido a empresa recorrida, visto restar incontroverso que a cobrança indevida e as interrupções do serviço causaram incontestáveis transtornos. Disso, extrai-se, inequivocamente, a presença de todos os requisitos exigidos ao dever de indenizar, tendo em vista que fora da conduta irresponsável da empresa de telefonia que resultou o constrangimento suportado pelo polo litigante.

Logo, restando evidenciada a falha na prestação do serviço prestado pela demandada, na medida em que o serviço de telefonia foi interrompido sem qualquer justificativa razoável, e por não ter a ré provado qualquer fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito alegado, imperioso o reconhecimento do dano moral sofrido pela empresa autora e, como consequência, o dever de indenizar.

Nesse sentido, já se manifestou a jurisprudência:

DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. APELAÇÃO CÍVEL. TELEFONIA MÓVEL. OI S/A. COMINATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INTERRUÇÃO INDEVIDA DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. A responsabilidade do prestador de serviço é objetiva (art. 14, caput, do CDC), somente podendo ser afastada quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, I e II, do CDC). Entretanto, nenhuma dessas excludentes foi comprovada, ônus da ré, por força do art. 14 do CDC, §3º, do CDC, especialmente porque não logrou demonstrar a existência de motivo razoável para a interrupção do serviço devidamente pago pelo consumidor. Para que a pessoa jurídica possa fazer jus à indenização por danos morais, deve ficar caracterizada lesão a sua honra objetiva (Súmula 227 do STJ), o que não ocorre no presente caso, considerando a análise do contexto probatório, razão pela qual os danos morais são indevidos. Cabível a restituição em dobro dos valores relativos aos serviços cobrados indevidamente a título de internet (inteligência do art. 42, parágrafo único, do CDC). Lucros cessantes indevidos. O simples fato de não estar disponibilizada linha telefônica móvel, constante do material publicitário da autora, não leva à conclusão de que teria sido o motivo determinante da redução das vendas de automóveis,

mormente levando em consideração que consta desse material publicitário vários outros meios de comunicação com a empresa revendedora, inclusive o número do seu telefone fixo. Apelação parcialmente provida. (Apelação Cível Nº 70071210710, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Voltaire de Lima Moraes, Julgado em 23/03/2017).

Por fim, no tocante ao valor fixado a título de danos morais, os critérios utilizados devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial pertinente à matéria sub examine, consoante a qual incumbe ao julgador 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 enriquecimento, tampouco seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins por si propostos.

No intuito de se perquirir o valor do dano moral, é necessário levar em consideração as condições pessoais dos envolvidos, a fim de não se transpor os limites dos bons princípios que regem as relações de direito atinentes à matéria, a saber, o da razoabilidade e da proporcionalidade.

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao Ministro Castro Filho, pronunciou-se no sentido de que **“não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto”**.

Nesse sentido, é válido trazer a lume pronunciamento do doutrinador Humberto Theodoro Júnior, o qual se manifestou no tocante aos limites e critérios utilizados pelo julgador, para a fixação do valor da indenização decorrente de danos morais:

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 (In. RT 662/9).

Nesse norte, não se pode deixar de sopesar, no momento da quantificação do dano moral, as condições sócio-econômicas das partes envolvidas, sob pena de serem estipuladas indenizações afastadas da realidade das partes.

Este Tribunal de Justiça já se posicionou da seguinte forma:

PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO

DA IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATANTE. REGISTRO DO NOME DA AUTORA NA SERASA. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. FIXAÇÃO DO QUANTUM. RAZOABILIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Percentual que se mostra justo ao trabalho desempenhado. Sentença mantida –desprovemento dos recursos. O dano moral independe de prova, sendo suficiente, para o acolhimento da pretensão ressarcitória, a demonstração do ato ilícito. Não é necessária a consumação do prejuízo, que não é requisito para o ressarcimento decorrente da inclusão indevida do nome do autor em cadastros restritivos, posto que, o direito à reparação nasce do próprio ato, impondo à necessidade de resposta. O quantum indenizatório há de ser fixado na soma de todas as circunstâncias do caso e à luz dos princípios da razoabilidade e da equidade, cuidando-se para evitar o enriquecimento sem causa da vítima. (TJPB; AC 001.2005.021803-9/002; Campina Grande; Rel. Des. Genésio Gomes Pereira Filho; DJPB 15/03/2011; Pág. 5) - sublinhei.

Desse modo, considerando a extensão do dano, bem como as circunstâncias do fato, sua repercussão e as condições das partes e, ainda, atentando-me aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, entendo prudente manter a sentença primeva, a qual estipulou o importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para os danos morais, bem como o patamar fixado para a multa por descumprimento da liminar (R\$ 5.000,00 – cinco mil reais), quantias que considero equânimes e condizentes à questão posta, funcionando, ainda, como um fator de desestímulo à reiteração da conduta ora analisada, pois fará com que a demandada adote medidas para evitar a repetição de atos de tal natureza.

Nestes termos, **nego provimento ao apelo**, para manter a decisão recorrida, em todos os seus termos.

É como voto.

DECISÃO

A Câmara decidiu, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator.

Presidiu a sessão o Excelentíssimo Desembargador Romero Marcelo da Fonseca Oliveira. Participaram do julgamento o Exmo. Desembargador João Alves da Silva, relator, o Exmo. Juiz Convocado Gustavo Leite Urquiza, com jurisdição plena para substituir o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho e o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

Presente o representante do Ministério Público, na pessoa da Excelentíssima Dra. Marilene de Lima Campos de Carvalho, Procuradora de Justiça.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 01 de Agosto de 2017 (data do julgamento).

João Pessoa, 02 de agosto de 2017.

Desembargador João Alves da Silva
Relator