



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. 0001723-86.2014.815.2001

ORIGEM: 11ª Vara Cível da Comarca da Capital

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

APELANTE: Philipeia Corretora de Seguros Ltda.

ADVOGADO: Rodrigo Menezes Dantas (OAB/PB 12.372)

APELADO: Tim Celular S/A

ADVOGADA: Christianne Gomes da Rocha (OAB/PB 18.305-A)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL. SUSPENSÃO IRREGULAR DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE INADIMPLÊNCIA. EMPRESA DE TELEFONIA QUE EFETIVAMENTE RECEBEU O VALOR DA FATURA. ERRO NO CÓDIGO DE BARRA QUE NÃO DESCARACTERIZA O PAGAMENTO. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. REFORMA DA SENTENÇA. PROVIMENTO.

- Do TJPB: "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. A empresa de telefonia que, sem justa causa e sem prévio aviso, bloqueia a linha telefônica contratada pelo cliente, responde por danos morais, por caracterizar falha na prestação do serviço." (ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo n. 00017104220158150000, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator: Des. JOSÉ RICARDO PORTO, j. em 01-06-2015).

- Os danos morais, por serem imateriais, não podem ser exprimíveis em pecúnia. A fixação do valor deve respeitar critérios subjetivos, a fim de criar-se uma equivalência entre o dano sofrido e a culpa do ofensor.

- Provimento do recurso para reformar-se a sentença e julgar-se procedente o pedido inicial.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos.

ACORDA a Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, **à unanimidade, dar provimento ao recurso apelatório.**

Trata-se de apelação cível interposta por PHILIFEIA CORRETORA DE SEGUROS LTDA. contra sentença do Juízo de Direito da 11ª Vara Cível da Comarca da Capital, que julgou improcedente o pedido elaborado nos autos da ação de indenização por danos morais promovida em desfavor de TIM CELULAR S/A.

A demandante alegou, na peça inaugural, que teve seu serviço de telefonia móvel indevidamente suspenso pela empresa promovida, que, por sua vez, justificou sua conduta no inadimplemento da fatura de outubro de 2013, no valor de R\$ 924,70 (novecentos e vinte e quatro reais e setenta centavos).

A empresa promovente, firme na tese de que a referida fatura foi paga, requereu o restabelecimento do serviço e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Liminarmente, a Juíza Substituta determinou o restabelecimento do serviço, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), pelo prazo máximo de dez dias (f. 53/56).

Em sua contestação, Tim Celular defendeu que agiu no exercício regular de direito, face ao inadimplemento (f. 61/72).

Na sentença (f. 126/129), o magistrado singular observou uma divergência entre os códigos de barra da fatura de outubro de 2013 e do respectivo comprovante de pagamento, firmando o convencimento de que o comprovante não fazia prova da quitação daquela fatura. Reconheceu, então, a inadimplência da promovente e que a ré agiu no exercício regular do seu direito. Ao final, julgou improcedente o pedido exordial, revogou a liminar e condenou a autora ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Em sua apelação (f. 132/142), Philifeia Corretora de Seguros Ltda. sustentou que, apesar do erro na digitação do código de barras, Tim Celular S/A recebeu o pagamento da fatura de outubro de 2013 e, portanto, não houve inadimplemento que justificasse a suspensão do serviço. Além disso, aduziu a ausência de notificação prévia à suspensão e a confissão da promovida ao tentar realizar acordo, mesmo depois de proferida a sentença. Com base nesses

argumentos, requereu a reforma da decisão e a procedência da pretensão inicial.

Contrarrazões pelo desprovimento do recurso (f. 153/166).

A Procuradoria de Justiça não opinou quanto ao mérito do recurso (f. 175).

É o relatório.

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

A relação de consumo entre os litigantes é incontroversa.

Philipeia Corretora de Seguros Ltda. celebrou um contrato de prestação de serviço de telefonia móvel com Tim Celular S/A, o qual foi suspenso sob a alegação de inadimplemento da fatura do mês de outubro de 2013.

Ocorre que, ao contrário do entendimento exarado pelo magistrado na sentença, o pagamento da fatura reclamada foi efetivamente realizado.

A fatura de outubro de 2013, no valor de R\$ 924,70 (novecentos e vinte e quatro reais e setenta centavos), foi paga pela promovente, conforme o demonstrativo bancário de f. 31.

Apesar do erro de digitação do código de barras no comprovante de pagamento, é indiscutível que o crédito foi direcionado para Tim Celular S/A, o que configura o pagamento e afasta a inadimplência alegada para a suspensão dos serviços.

Repise-se que **o comprovante de f. 31 demonstra que o pagamento de R\$ 924,70 foi efetuado, e o credor foi Tim Celular S/A.** Dessa forma, é imperioso concluir que o mero erro na digitação do código de barras não impediu que a promovida recebesse o valor devido pela consumidora, referente à fatura do mês de outubro de 2013.

Diante desse cenário, a demandante fez prova do seu direito, enquanto que a ré não demonstrou a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora.

A sentença que não reconheceu o ato ilícito praticado pela promovida deve ser reformada, ante a distribuição do ônus da prova estabelecido no art. 373 do CPC/2015, *in verbis*:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Tim Celular S/A cometeu ato ilícito ao suspender o serviço da consumidora promovente, quando esta estava em dia com o pagamento das suas faturas.

Trago jurisprudência desta Corte de Justiça sobre o tema:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL. BLOQUEIO DE LINHA POR SUSPEITA DE FRAUDE NÃO COMPROVADA. HIPÓTESE QUE ULTRAPASSA O MERO DISSABOR. CONFIGURAÇÃO DOS DANOS MORAIS. DESPROVIMENTO DO APELO. Para que se reconheça o cabimento da indenização, mostra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano. In casu, a ré defende a legalidade do bloqueio da linha telefônica contratada devido à suspeita de fraude por divergências cadastrais, contudo, não se desincumbe de trazer aos autos elementos que fundamentem sua tese. **A suspensão indevida de serviços de natureza essencial, gerando ao usuário dificuldades e transtornos, ultrapassa a condição de mero dissabor, sendo hipótese hábil a ensejar reparação civil por danos morais.** O valor dos danos morais deve ser arbitrado com observância do princípio da razoabilidade, sendo apto a reparar o dano causado ao ofendido e, ao mesmo tempo, servir de exemplo para inibição de futuras condutas nocivas. Logo, partindo dessa premissa, entendo como suficiente e razoável a quantia arbitrada pelo juízo de primeiro grau. (TJPB - Acórdão/Decisão do Processo n. 00025332520138150731, 2ª Câmara Especializada Cível, Relator: Des. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO, j. em 23-02-2016).

APELAÇÃO CÍVEL DA SEGUNDA RECORRENTE. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR ABALO EXTRAPATRIMONIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. SERVIÇOS TELEFÔNICOS. BLOQUEIO DE LINHA. AUSÊNCIA DA NOTIFICAÇÃO PRÉVIA AO CONSUMIDOR. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO APELATÓRIO. - **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. - A empresa de telefonia que, sem justa causa e sem prévio aviso, bloqueia a linha telefônica contratada pelo cliente, responde por danos morais, por caracterizar falha na prestação do serviço.** IRRESIGNAÇÃO DO PROMOVENTE. PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO MORAL E DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. VALORES IRRISÓRIOS. POSSIBILIDADE. PROVIMENTO DO RECURSO APELATÓRIO. - Cabível a indenização moral para reparar os prejuízos suportados pelo consumidor e, principalmente, inibir novas e

similares condutas por parte da empresa ofensora. - O pleito de majoração da indenização por danos morais deve ser acolhido quando o valor fixado em primeira instância se mostra insuficiente para recompensar o abalo moral suportado. - Tratando-se de demanda que envolve direito de fundamental importância, onde os advogados agiram com zelo e presteza durante todo o processo, merece acolhimento o pedido de majoração dos honorários advocatícios. (TJPB - Acórdão/Decisão do Processo n. 00017104220158150000, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator: Des. JOSÉ RICARDO PORTO, j. em 01-06-2015).

In casu, o **dano moral se mostra indubitável**, uma vez que o serviço de telefonia possui natureza essencial, sendo inconteste as dificuldades e transtornos causados à empresa promovente, que teve o referido serviço suspenso de forma injustificada por vários dias, importando ressaltar, ainda, a inexistência de prévia notificação à autora da suspensão.

Assim sendo, comprovado que a empresa de telefonia deixou de prestar o serviço que se comprometeu a disponibilizar, sem que houvesse a alegada inadimplência, e sendo os serviços de telefonia de caráter essencial, ultrapassa o presente caso condição de mero dissabor, hábil, portanto, a ensejar reparação civil por dano moral.

Os danos morais, por serem imateriais, não podem ser exprimíveis em pecúnia. A fixação do valor deve respeitar critérios subjetivos, a fim de criar-se uma equivalência entre o dano sofrido e a culpa do ofensor.

Para Savatier, dano moral "é qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranquilidade, ao seu amor próprio estético, à integridade de sua inteligência, a suas afeições, etc."¹

Segundo Maria Helena Diniz, "dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo".²

A indenização por dano moral deve representar para a vítima uma satisfação capaz de amenizar o sofrimento experimentado. A reparação deve ser justa, conforme o princípio da proporcionalidade, de modo que não signifique um enriquecimento sem causa para o ofendido e produza impacto suficiente no causador do mal, evitando que venha a cometer novamente o ato ilícito que provocou o dano.

Destaco a lição de Humberto Theodoro Júnior sobre o assunto:

¹ *In* Traité de La Responsabilité Civile, vol.II, n. 525, *in* Caio Mario da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Editora Forense, RJ, 1989.

² *In* Curso de Direito Civil Brasileiro, Editora Saraiva, SP, 1998, p. 81.

O mal causado à honra, à intimidade, ao nome, em princípio, é irreversível. A reparação, destarte, assume o feito apenas de sanção à conduta ilícita do causador da lesão moral. Atribui-se um valor à reparação, com o duplo objetivo de atenuar o sofrimento injusto do lesado e de coibir a reincidência do agente na prática de tal ofensa, mas não como eliminação mesmo do dano moral.³

Para a fixação do valor indenizatório é mister analisar a gravidade dos danos sofridos pela vítima, a repercussão do fato, bem como a condição econômica das partes. A indenização não pode ser vultosa o suficiente para causar um enriquecimento ilícito, nem tão insignificante que não sirva de impedimento a novas práticas ilícitas. Duas são as finalidades da indenização: punir o agente e ressarcir a vítima pelos danos sofridos.

O artigo 944 do Código Civil prevê, em seu *caput*, que “a indenização mede-se pela extensão do dano”, ou seja, para aferir-se o real valor devido a título de indenização por dano moral, deve-se atentar para o resultado da lesão, para o dano e sua extensão.

Na espécie, vê-se que a empresa promovente é uma seguradora e deve manter contato direto com seus clientes, motivo pelo qual sofreu grave dano ao ficar sem o serviço de telefonia, indispensável nos dias atuais, notadamente no ramo da autora. Do outro lado da demanda está uma das maiores empresas de telefonia, que detém potencial econômico incontestável.

Ponderados todos esses pressupostos, entendo que o valor de **R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)** consiste numa quantia adequada à reparação do dano moral sofrido pela autora e atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Por tratar-se de relação contratual, o valor indenizatório deve ser corrigido monetariamente a partir da data deste julgamento, e os juros de mora devem incidir a partir da citação.

Inverto o ônus da sucumbência e fixo os honorários advocatícios em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Quanto à liminar que determinou o restabelecimento do serviço, é importante esclarecer que foi concedida por meio da decisão de f. 53/56. A Tim Celular S/A foi intimada dessa decisão em 30/01/2014 e comprovou o seu cumprimento em 11/02/2014 (petição de f. 84/85).

Diante dessas considerações, **dou provimento à apelação** para, confirmando a liminar de f. 53/56, julgar procedente o pedido inicial e condenar Tim Celular S/A a indenizar Philipeia Corretora de Seguros Ltda. em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), a título de danos morais, com correção monetária

³ A liquidação do dano moral. Ensaios Jurídicos – O Direito em Revista, IBAJ – Instituto Brasileiro de Atualização Jurídica, RJ, 1996, vol. 2, p. 509.

a partir da data deste julgamento e com a incidência de juros de mora a partir da citação.

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 a Excelentíssima Doutora **LÚCIA DE FÁTIMA MAIA DE FARIAS**, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa/PB, 21 de março de 2017.

Juiz Convocado RICARDO VITAL DE ALMEIDA
Relator