



**Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul**  
**Juizados Especiais Cíveis e Criminais**  
**1ª Turma Recursal Mista**

0814851-06.2016.8.12.0  
 110

23 de outubro de 2017

1ª Turma Recursal Mista

0814851-06.2016.8.12.0110

Relatora : Juíza Joseliza Alessandra Vanzela Turine

Recorrente : Gabriel Manvailier Zainko

Advogado : Gabriel Manvailier Zainko

Recorrido(a) : Telefonica Brasil S.a - Vivo S/A

Advogado : José Alberto Couto Maciel

Juízo de origem: 7ª Vara do Juizado Especial da comarca da Capital

**EMENTA** – RECURSO INOMINADO – CONSUMIDOR - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – REALIZAÇÃO DE PORTABILIDADE SEM A DEVIDA AUTORIZAÇÃO PELO CONSUMIDOR – MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA – AUTOR QUE FICOU PRIVADO DE EFETUAR LIGAÇÃO POR CULPA EXCLUSIVA DA EMPRESA DE TELEFONIA – TRANSTORNOS QUE ULTRAPASSAM O MERO ABORRECIMENTO – DANOS MORAIS E MATERIAIS CONFIGURADOS – SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO..

**A C Ó R D ã O**

Acordam as Juízas da 1ª Turma Recursal Mista dos Juizados Especiais de Mato Grosso do Sul, composta pela Juíza Eliane de Freitas Lima Vicente, Juíza Gabriela Müller Junqueira e Juíza Joseliza Alessandra Vanzela Turine na conformidade da ata de julgamentos, à unanimidade, conhecer do recurso e dar-lhe provimento, nos termos do voto da relatora.

Campo Grande, 23 de outubro de 2017.

**Juíza Joseliza Alessandra Vanzela Turine**  
**Relatora**



*Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul  
Juizados Especiais Cíveis e Criminais  
1ª Turma Recursal Mista*

0814851-06.2016.8.12.0  
110

## RELATÓRIO

Juíza Joseliza Alessandra Vanzela Turine - Relatora

Trata-se de recurso inominado interposto por Gabriel Manvailer Zainko contra sentença proferida pela 7ª Vara do Juizado Especial da comarca da Capital que julgou improcedente a ação movida contra a empresa de telefonia.

Dessume-se que o recorrente/autor ajuizou ação informando que em 01/12/2016 sua linha telefônica parou de funcionar. Ao se dirigir à empresa TIM, a qual é sua operadora obteve a informação de que o problema estaria no chip, sendo este imediatamente substituído.

No entanto, o problema persistiu, vindo posteriormente o recorrente a saber que o seu número de telefone se encontrava na empresa VIVO de telefonia e em nome de terceiro, sem qualquer autorização de sua parte.

Em sede de contestação, a recorrida/ré discorreu sobre os procedimentos para a realização da portabilidade, sem no entanto esclarecer os motivos pelo qual o número do autor foi indevidamente transportado para sua empresa, vindo ao final requerer a improcedência dos pedidos formulados na petição inicial.

Sobreveio a sentença de improcedência.

O recorrente apresentou recurso inominado às fls. 193/200, sustentando a reforma da sentença prolatada, tendo em vista que a condenação em dano moral é medida que se impõe, além dos danos materiais, pois arcou com o custo do estacionamento e novo chip para seu aparelho celular. Alega ainda um total desrespeito com o consumidor, tendo em vista o tratamento empregado pela empresa de telefonia, vindo ao final requerer a reforma da decisão proferida em primeiro grau para a total procedência de seu pedido.



**Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul**  
**Juizados Especiais Cíveis e Criminais**  
**1ª Turma Recursal Mista**

0814851-06.2016.8.12.0  
 110

**VOTO**

Juíza Joseliza Alessandra Vanzela Turine – Relatora

Inicialmente, consigno que a relação havida entre autora/recorrida e ré/recorrente é de consumo, nos termos do art. 3º do CDC:

**CDC. Art. 3º** Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Por conseguinte, aplica-se à controvérsia instaurada nos autos as regras consumeristas, que por sua vez informam a natureza objetiva da responsabilidade do fornecedor de serviços, que *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* (art. 14, CDC).

Isto significa que a constatação do dever de reparar prescinde de análise de culpa na prática do evento danoso, bastando a verificação do resultado dano indenizável. Em outras palavras, para que se configure a responsabilidade civil, é necessária a existência de ato ilícito ou antijurídico e dano indenizável.

No tocante aos danos morais, entendo que assiste razão ao recorrente, devendo a sentença sofrer reforma, para condenação da recorrida a título de danos morais.

É certo que o fato trazido nos autos não abarca dano moral presumido (*in re ipsa*), no entanto entendo que a situação vivenciada pelo



*Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul  
Juizados Especiais Cíveis e Criminais  
1ª Turma Recursal Mista*

0814851-06.2016.8.12.0  
110

consumidor ultrapassa um mero aborrecimento. Pelo que constam nos autos, o recorrente/autor de fato vivenciou um situação de flagrante descaso.

No caso em apreço, o ato ilícito resta configurado de forma patente, de modo que os danos morais, por sua vez, também são existentes. A parte ficou privada de seu número de telefone celular, bem como de efetuar ligações, por culpa exclusivamente da empresa VIVO. Ao tentar solucionar o impasse, buscou uma forma de solução amigável junto à recorrida, porém sem qualquer êxito, visto que seu número de telefone já se encontrava em propriedade de terceira pessoa.

Neste cenário, os transtornos suportados pelo recorrente não traduzem simples aborrecimento, ultrapassando o que se tem por mero incômodo decorrente da vida civil e invocando o dever da empresa de telefonia em indenizar a parte recorrente, restando incontroverso nos autos sua má prestação de serviço em prejuízo do consumidor.

Feitos estes esclarecimentos, passo à análise da quantificação do dano moral.

O arbitramento dos danos morais deve corresponder à gravidade objetiva do fato, seu efeito lesivo e resultados na esfera de direitos da vítima, além do grau de culpa ou dolo do agente, bem como as condições sociais e econômicas das partes, traduzindo ainda um valor que compense o dano e em algum grau sirva de desestímulo (STOCO, Rui. Tratado de Responsabilidade Civil. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2001, p. 1.030).

Assim, sopesando os critérios supra, considerando-se a privação do consumidor de seu número de telefone e a impossibilidade de efetuar ligações mostra-se ser adequada a fixação do valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) em favor do recorrente, como indenização pelos danos morais sofridos.

Quanto aos danos materiais, entendo que igualmente assiste



*Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul  
Juizados Especiais Cíveis e Criminais  
1ª Turma Recursal Mista*

0814851-06.2016.8.12.0  
110

razão ao recorrente.

Conforme consta nos autos, o autor desembolsou a importância de R\$24,00 (f. 13) para tentar solucionar o problema ocorrido em sua linha telefônica, por culpa exclusiva da empresa demandada, valor este que dever ser integralmente devolvido, tendo em vista a existência do nexo de causalidade existente entre o prejuízo suportado e a conduta da empresa de telefonia.

Posto isto, conheço do recurso e dou-lhe provimento para reformar a sentença proferida: (a) condenar a recorrida a título de danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigidos monetariamente pelo IGPM a partir do arbitramento e juros de mora a contar do evento danoso; (b) condenar a recorrida a título de materiais no valor de R\$24,00 (vinte e quatro reais) corrigidos monetariamente pelo IGPM a partir do desembolso e juros de mora a partir do evento danoso.

Sem custas e honorários (art. 55 da Lei 9.099/95)..

É como voto.