



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Aquidauana
1ª Vara Cível

Termo de conclusão

Nesta data, faço estes autos conclusos ao MM Juiz de Direito da 1ª Vara Cível da Comarca de Aquidauana, **Dr. Fernando Chemin Cury**. Eu, Diego Lemes Madruga da Silva, estagiário, digitei.

Autos: 0801836-96.2013.8.12.0005

Autor: Oscar Bernardo da Silva

Réu: 14 Brasil Telecom Celular S/A

SENTENÇA

Vistos, etc...

Oscar Bernardo da Silva, devidamente qualificado, ingressou com a presente **ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e pedido de tutela antecipada** em face de **Ui – Brasil Telecom Celular S/A**, também qualificada, requerendo o restabelecimento dos serviços telefônicos para o número (67) 8418-0040, no mesmo plano que antes utilizada, bem como a reparação de danos morais que alega ter sofrido em vista do cancelamento indevido dos serviços.

Sustenta, em resumo, que é consumidor da requerida, utilizando a linha telefônica supra mencionada há mais de 12 anos, fazendo uso da promoção denominada "Pula-Pula", onde, após a recarga mensal do valor de R\$ 15,00 (quinze reais), era concedido um bônus de R\$ 25,00 a R\$ 30,00, todavia, sem qualquer aviso a ré cancelou os serviços.

Aduz que depende do citado número de telefone, já que na sua profissão seus clientes já o conhecem, sendo que a atitude da ré o impede de seguir normalmente com seu trabalho.

Requeru, por fim, a procedência do pedido, para o fim de condenar a requerida a restabelecer os serviços telefônicos, além de ser condenada a indenizá-lo moralmente pelos danos causados.



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Aquidauana
1ª Vara Cível

Juntou documentos às fls. 13-14.

A requerida contestou às fls. 22-36, alegando, preliminarmente, erro material quanto ao nome da empresa, a qual foi modificada para "Oi Móvel S.A.".

No mérito, sustenta que não agiu ilicitamente, já que o autor, no dia 11/07/2013, solicitou o cancelamento de seu terminal móvel, portanto, ainda que seja considerado o cancelamento dos serviços de forma ilícita, não deve prosperar o pedido de indenização por danos morais, já que não passou de mero aborrecimento devido a inadimplemento contratual.

Ainda que seja deferida a reparação por danos morais, sustenta que o seu quantum deve ser fixado à luz da proporcionalidade e com moderação, corrigidos da data de seu arbitramento.

Prosegue, defendendo a impossibilidade de restabelecer o plano "pula-pula", já que ele teve sua vigência até o dia 21/12/2010, requerendo, por fim, a total improcedência dos pedidos iniciais.

Impugnação à contestação às fls. 69-70, inclusive, juntando documento acerca de um suposto acordo celebrado com a empresa ré, através do PROCON (fl. 71).

É o relatório. Decido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e pedido de tutela antecipada que Oscar Bernardo da Silva move em face de Oi Móvel S.A., objetivando o restabelecimento dos serviços para o número de telefone (76) 8418-0040, bem como ser indenizado pelos supostos danos morais que alega ter sofrido.

Inicialmente, anoto que o feito comporta julgamento antecipado da lide, pois a matéria de fato está devidamente comprovada nos autos através dos documentos trazidos pelas partes, ensejando a aplicação do art. 330, I do CPC.



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Aquidauana
1ª Vara Cível

Adentrando-se ao mérito da questão, sabe-se que para a caracterização da responsabilidade civil, é necessária a existência de prova da conduta ilícita do agente, dos danos supostamente causados e do nexo de causalidade entre aquela e estes.

Para verificar o que dispõe a doutrina, com relação à responsabilidade, transcrevo o entendimento do Prof. Humberto Theodoro Junior, *in verbis*: *"A responsabilidade civil, no direito pátrio, assenta-se em três requisitos fundamentais: a) o dano suportado pela vítima; b) o ato culposo do agente; c) o nexo causal entre o dano e a conduta culposa. O autor de uma ação de indenização por ato ilícito tem, pois, o ônus de provar os três requisitos acima, pois são eles, em seu conjunto, o fato constitutivo do direito que se pretende exercitar contra o réu (CPC, art. 333, n.º I)." (Responsabilidade Civil, Leud, 1ª Ed., p. 287).*

Percebe-se da lição doutrinária acima transcrita que o ônus de demonstrar os requisitos autorizadores da responsabilidade civil recai sobre o autor, até mesmo em razão do que dispõe o art. 333, I, do Código de Processo Civil.

Cândido Rangel Dinamarco, ao tratar dessa regra de produção de provas, destacou que *"a distribuição do ônus da prova repousa principalmente na premissa de que, visando a vitória na causa, cabe à parte desenvolver perante o Juiz e ao longo do procedimento uma atividade capaz de criar em seu espírito a convicção de julgar favoravelmente. O Juiz deve julgar 'secundum allegata et probata partium' e não 'secundum propriam suam conscientiam' - e daí o encargo que as partes têm no processo, não só de alegar, como também de provar (encargo = ônus). O ônus da prova recai sobre aquele a quem aproveita o reconhecimento do fato. Assim, segundo o disposto no artigo 333 do Código de Processo Civil, o ônus da prova ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito; ao réu quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor" (Teoria Geral do Processo. 7ª edição. RT. 1990. p. 312).*

No caso dos autos, é indiscutível a relação de consumo entre as partes, assim, preceitua o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação de danos causados ao consumidor.

Desta forma, a empresa telefônica, na qualidade de fornecedora de serviços, responde objetivamente por seus atos.



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Aquidauana
1ª Vara Cível

In casu, o autor sustenta que, por mais de 12 anos, utilizou os serviços de telefonia móvel da requerida, com linha n.º (67) 8418-0040, no entanto, sem qualquer aviso ou pedido, foi cancelada a prestação de serviço.

Por sua vez, a requerida sustenta que realmente cancelou os serviços, no entanto, informa que assim agiu a pedido do requerente, juntando telas de seu sistema de informática (fls. 25-26).

Ocorre, que tais telas apenas demonstram que realmente o serviço foi cancelado no dia 25/10/2013 às 08 horas e 15 minutos, no entanto, não aponta se realmente foi a pedido do consumidor ou não.

Importante mencionar que os atendimentos telefônicos realizados pelo Serviço de Atendimento ao Cliente devem ser gravados e mantidos, pelo menos no prazo de 90 (noventa) dias. É o que dispõe o art. 15, § 3º do Decreto 6.523/08:

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento. (...)

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

Veja que o suposto serviço de cancelamento a pedido do autor ocorreu no dia 11/07/2013, ao passo que a demanda foi proposta no dia 02/10/2013, portanto, a comprovação da versão dada pela ré poderia facilmente ser feita com a juntada aos autos da gravação do SAC.

Ademais, a declaração prestada pelo Diretor Executivo do Procon, inclusive fazendo referência ao número de protocolo de atendimento (fl.71), onde declara que em contato com a empresa concessionária de telefonia, esta se comprometeu a religar o serviço no prazo de 07 dias, encaminhando novo chip com o mesmo número ao autor, também é prova de que o serviço não foi cancelado a pedido do consumidor, mas por erro da empresa. Portanto, não há prova capaz de demonstrar que o autor realmente requereu o cancelamento de sua linha telefônica e, dessa forma, considerando que não havia pendências financeiras a motivar o cancelamento dos serviços, a ação da ré foi ilegal.



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Aquidauana
1ª Vara Cível

A conduta abusiva ocorreu por exclusiva responsabilidade da ré quanto à falha na prestação do serviço, já que cancelou a linha telefônica sem haver motivo para tanto.

Nesse caso, como o contrato foi cancelado de forma unilateral, abusiva e ilícita, situação em total desacordo com as formalidades necessárias e exigidas, sobretudo por inexistir pendências financeiras, deve a empresa fornecedora de serviços de telefonia suportar o prejuízo e, ainda, indenizar o consumidor pelos danos morais sofridos (art. 186 c/c 927, CCB/02).

Com relação à existência de danos morais, entendo que houve constrangimento, dano à honra, situação vexatória, abuso de direito e, portanto, ilegalidade no ato combatido. Ademais, a restrição ou a supressão de serviços ocorreu de forma abusiva, inadequada e unilateral, inexistindo débito a motivá-la.

Vejamos nesse sentido:

"CIVIL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. EMPRESA DE TELEFONIA CELULAR. SUPRESSÃO DE SERVIÇOS. CANCELAMENTO UNILATERAL DE SERVIÇO SOLICITADO. OMISSÃO DA PRESTADORA. FRAUDE NÃO COMPROVADA. ABUSO DE DIREITO. CONSTRANGIMENTO. COMPORTAMENTO OFENSIVO ILEGAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RISCO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL. PREJUÍZOS CAUSADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ARBITRADO CORRETAMENTE. 1. A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS É RESPONSÁVEL PELOS DANOS CAUSADOS POR SEUS PREPOSTOS OU POR MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (ART. 14, CDC - LEI N° 8078/90); RISCO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL (927, CCB/02). 2. SUPRESSÃO INJUSTIFICADA E UNILATERAL NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO CONSUMIDOR. ABUSO DE DIREITO. ILEGALIDADE. OMISSÃO. TEORIA DA APARÊNCIA. INSCRIÇÃO NO CADASTRO DE MAUS PAGADORES. NEGLIGÊNCIA. 3. O "QUANTUM" FIXADO NA INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS DEVE ATENTAR PARA AS CIRCUNSTÂNCIAS ESPECÍFICAS DO EVENTO, PARA A SITUAÇÃO PATRIMONIAL DAS PARTES (CONDição ECONÔMICO-FINANCEIRA), PARA A GRAVIDADE DA REPERCUSSÃO DA OFESA, ATENDIDO O CARÁTER COMPENSATÓRIO, PEDAGÓGICO E PUNITIVO DA CONDENAÇÃO, SEM GERAR ENRIQUECIMENTO INDEVIDO, SEMPRE



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Aquidauana
1ª Vara Cível

EM SINTONIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. 4. RECURSO IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA." (TJ-DF - ACJ: 20040110391684 DF , Relator: ALFEU MACHADO, Data de Julgamento: 27/04/2005, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., Data de Publicação: DJU 07/06/2005 Pág. : 228).

Ademais, o nexo de causalidade é fator presente que decorre da lógica. Desse modo, está evidente a ilegalidade do corte e o dever de reparar.

De outro vértice, no que pertine ao *quantum* a ser arbitrado pela referida indenização, sabe-se que no ordenamento jurídico brasileiro não existem critérios objetivos para a quantificação do dano moral, até porque esta espécie de dano, por atingir a esfera psíquica do indivíduo e estar intimamente ligada à sua moral, não permite que se criem parâmetros concretos para a análise de sua extensão. Por isso, a doutrina elenca que o dano moral deve ser arbitrado de acordo com a possibilidade econômica do ofensor, as necessidades do ofendido, a potencialidade do dano e o grau de culpa ou dolo envolvido no ato lesivo.

Sobre o assunto, adverte Rui Stoco que o juiz deve levar em consideração os seguintes requisitos para o arbitramento do dano moral:

- "a) o Magistrado nunca deverá arbitrar a indenização tomando como base apenas as possibilidades do devedor;*
- b) também não deverá o julgador fixar a indenização com base somente nas necessidades da vítima;*
- c) não se deve impor uma indenização que ultrapasse a capacidade econômica do agente, levando-o à insolvência;*
- d) a indenização não pode ser causa de ruína para quem paga, nem fonte de enriquecimento para quem recebe;*
- e) deverá o julgador fixá-la buscando o equilíbrio através de critério equitativo e de prudência, segundo as posses do autor do dano e as necessidades da vítima e de acordo com a situação sócio-econômica de ambos;*
- f) na indenização por dano moral o preço de afeição não pode superar o preço de mercado da própria coisa;*
- g) na indenização por dano moral a quantia a ser fixada não pode ser absolutamente insignificante, mas servir para distrair e aplacar a dor do ofendido e dissuadir o autor da ofensa da prática de outros atentados, tendo*



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Aquidauana
1ª Vara Cível

em vista o seu caráter preventivo e repressivo;

h) na fixação do valor do dano moral o julgador deverá ter em conta, ainda e notadamente, a intensidade do sofrimento do ofendido, a gravidade, a natureza e repercussão da ofensa e a sua posição social e política. Deverá, também, considerar a intensidade do dolo e o grau de culpa do agente” (in “Tratado de Responsabilidade Civil”, Ed. RT, São Paulo: 2001, pág. 1.030).

In casu, verifico que o autor utiliza a linha telefônica como meio de comunicação para o seu serviço, conforme demonstrado à fl. 13, assim, é certo que sofreu prejuízo e aborrecimento que extrapola a linha do aceitável e do razoável em uma relação de consumo. Ademais, não se pode perder de vista que, ainda que o serviço de telefonia não seja considerado como um serviço essencial, nos dias atuais ele é dotado de grande importância para todos, sobretudo para o trabalho.

Assim, considerando a potencialidade do dano, o grau de culpa da requerida, a capacidade econômica das partes e a peculiaridade acima referida, tenho que o valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) é suficiente para compensar os danos sofridos, além de servir também como forma de inibição para que a requerida não incida novamente na conduta ilícita.

Quanto ao pedido do autor para ser incluído novamente na promoção "Pula-Pula", é certo que os planos de telefonia possuem prazo determinado e, segundo a requerida, o prazo da referida promoção foi até o dia 31/10/2010. Ocorre que, muito embora tenha alegado, não trouxe qualquer contrato ou regulamento do referido plano que pudesse demonstrar a impossibilidade de reativar aquele sistema.

Portanto, a empresa ré não se desincumbiu do ônus que lhe cabia de comprovar fato impeditivo do direito do autor, razão pela qual deve restabelecer o plano "Pula-Pula" ao autor.

Ante o exposto, **julgo procedentes** os pedidos iniciais, para o fim de condenar a requerida a restabelecer o serviço telefônico ao autor para o n.º (67) 8418-0040, com a reativação do plano denominado "Pula-Pula", bem como condená-la ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigidos pelo IGP-M/FGV desde essa sentença e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação.



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Aquidauana
1ª Vara Cível

Declaro extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 269, I, do CPC.

Arcará a requerida com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, esses arbitrados em 15% sobre o valor da condenação, nos exatos termos do art. 20, § 3.º, do Código de Processo Civil.

Transitada em julgado, arquive-se, inscrevendo em dívida ativa as custas eventualmente não adimplidas.

P.R.I.

Aquidauana, 27 de maio de 2014.

Assina digitalmente
Fernando Chemin Cury
Juiz de Direito