

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0098202.71.2016.8.09.0051****COMARCA : GOIÂNIA****APELANTE : OI MÓVEL S/A****APELADO :** [REDACTED]**RELATOR : Dr. Romério do Carmo Cordeiro – Juiz de Direito em substituição****EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.****CONVERSÃO OBRIGAÇÃO DE FAZER EM PERDAS E**

**DANOS. CABIMENTO.** 1. Comprovada cobrança indevida de faturas cujo o plano não foi disponibilizado conforme o pactuado, bem como demonstrada a existência de linha telefônica desconhecida, mostra-se adequada a exclusão do débito. 2. Constatados os erros e falhas ocasionados ao apelado, em decorrência da conduta da empresa recorrida, mostra-se correta a fixação de indenização por danos morais. 3. Impossibilidade da apelante cumprir a obrigação fixada na sentença, conversão em perdas e danos. 4- O valor do dano moral não pode ser ínfimo, a fim de impor ao seu causador uma sanção de caráter pedagógico apta a inibir a recalcitrância, bem como deve ser arbitrado em valor suficiente para amenizar a dor e o abalo sofrido pela vítima, mostrando-se razoável o valor de 10 (dez) salários-mínimos fixados na sentença. **Recurso conhecido e parcialmente provido.**

**A C Ó R D Ã**  
**O**

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 98202.71, da Comarca de Goiânia.

**ACORDA** o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, em sessão pelos integrantes Primeira Turma Julgadora da 3ª Câmara Cível, à unanimidade de votos, em conhecer e parcialmente prover o recurso, nos termos do voto do relator.

**VOTARAM** com o relator os Desembargadores Itamar de Lima e Gerson Santana Cintra.

Presidiu a sessão o Des. Itamar de Lima.

Presente Dr. Osvaldo Nascente Borges, Procurador de Justiça.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

**ROMÉRIO DO CARMO CORDEIRO**

Juiz de Direito em substituição

**PODER JUDICIÁRIO****TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS***Gabinete do Desembargador Gilberto Marques Filho***APELAÇÃO CÍVEL Nº 0098202.71.2016.8.09.0051****COMARCA : GOIÂNIA****APELANTE : OI MÓVEL S/A****APELADO :** [REDACTED]**RELATOR : Dr. Romério do Carmo Cordeiro – Juiz de Direito em substituição****VOTO**

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Conforme relatado, cuida-se de **APELAÇÃO CÍVEL** interposta por **OI MÓVEL S/A**, contra a sentença proferida nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais c/c antecipação dos efeitos da tutela, proposta por [REDACTED], ora apelado, em desfavor do apelante.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, para declarar a inexistência dos débitos relativos às faturas dos meses de janeiro, fevereiro e março de 2016, confirmando a tutela antecipada noutro concedida, bem como determinando à requerida que promova a alteração do plano do autor/apelado.

Condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais, estes arbitrados em 10 (dez) salários-mínimos e, mais, nos ônus sucumbenciais.

Pois bem. Compulsando os autos, verifica-se que o autor/apelado contratou da empresa recorrente o plano denominado *Oi Família*, com franquia prevista de 1.250

minutos, para utilização pela linha telefônica nº [REDACTED], que constou no ajuste como dependente.

Constata-se que no ato da aludida contratação, foi inserida uma outra linha de nº [REDACTED], que figurou como titular do plano, embora o autor/apelado informe desconhecer-la (evento nº 01 – doc. 03).

Denota-se igualmente dos autos, que o autor/apelado não conseguiu inserir as linhas telefônicas de seus dois filhos e de sua companheira no plano contratado.

Ademais, extrai-se do conjunto probatório, que o recorrido tentou promover a troca do plano em questão por outro, sem êxito.

Observa-se, ainda, que o autor/apelado, realizou diversas ligações para a recorrida no sentido de solucionar as irregularidades apresentadas, sem sucesso, razão pela qual, buscou o PROCON e promoveu uma reclamação.

Por tais razões, deixou o recorrido de efetuar o pagamento das faturas relacionadas aos meses de janeiro e fevereiro de 2016, por estarem em planos distintos e utilizados por terminal telefônico desconhecido, situação que ocasionou o bloqueio de sua linha móvel.

Anote-se que, não obstante tenha o autor/apelado contratado da recorrida plano de telefonia móvel para si e sua família, jamais obteve uma prestação de serviço adequada, a qual, desde o princípio se mostrou ineficiente e falha.

Nesse sentido, os documentos colacionados aos autos, bem como a numeração relativa aos protocolos de atendimentos do autor/recorrido, comprovam a sucessão de equívocos da empresa ré/apelante e, mais, o desgaste excessivo do apelado no sentido de obter seus direitos de consumidor (evento nº 01).

Além disso, foram inúmeras as tentativas de solucionar os aludidos erros e corrigir os valores indevidamente cobrados nas faturas do recorrido.

Por sua vez, a empresa apelante limitou-se a alegar que os fatos narrados na inicial não configuram negligência, imprudência ou desrespeito ao cliente, tendo sim, se constituído em erros dos sistemas informatizados, não tendo, segundo afirmou, agido com dolo na situação vergastada.

Entretanto, conclui-se que, sem sombra de dúvidas, restou configurado o descumprimento da obrigação pela recorrente, fato que autoriza a busca de adequação contratual e reparação pelos danos gerados ao consumidor, sobretudo, porquanto a apelante não afastou sua responsabilidade pelos erros e falhas ocasionados ao apelado, tampouco demonstrou haver cumprido o que fora pactuado.

Assim, correta a sentença que condenou a recorrente ao pagamento de indenização, bem como declarou a inexistência dos débitos cobrados indevidamente.

No tocante ao pleito de fixação de perdas e danos, ante a não possibilidade de cumprimento da obrigação estipulada na sentença, quanto a alteração do plano telefônico do autor, passo a análise.

Verificando os fatos e documentos trazidos ao feito, bem como ponderando os prejuízos efetivamente experimentados pelo recorrido, entendo razoável o arbitramento de perdas e danos no montante de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais).

Quanto ao valor do dano moral, não pode ser ínfimo, a fim de impor ao seu causador uma sanção de caráter pedagógico apta a inibir a recalcitrância, bem como deve ser arbitrado em valor suficiente para amenizar a dor e o abalo sofrido pela vítima.

Nesse toar, entendo que o valor fixado na sentença, qual seja, 10 (dez) salários-mínimos, se mostra razoável e proporcional aos danos sofridos pelo autor/apelado, pelos intensos transtornos e prejuízos por ele enfrentados, razão porque mantenho-o. Ratificando essa assertiva, cito adiante jurisprudência desta Corte de Justiça:

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO DE NOME NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. COBRANÇA INDEVIDA. SERVIÇO DE TELEFONIA NÃO CONTRATADO. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO ADEQUADO. ATENDIDOS OS REQUISITOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. PREQUESTIONAMENTO SENTENÇA MANTIDA. . HONORÁRIOS RECURSAIS. 1- Omissis. 2Omissis. 3- Não há reparo no quantum de indenização pelos danos morais, se fixado em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 4- Omissis. 5- Omissis. 6- APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E DESPROVIDA. (TJGO, Apelação (CPC)**

**528685221.2017.8.09.0006, Rel. NELMA BRANCO FERREIRA PERILO, 4ª  
Câmara Cível, julgado em 07/03/2019, DJe de 07/03/2019).**

**PELO EXPOSTO**, conheço e dou parcial provimento ao recurso, tão somente para converter a obrigação de fazer fixada na sentença em perdas e danos, no valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), mantendo, no mais, os demais termos da sentença.

É como voto.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

**ROMÉRIO DO CARMO CORDEIRO**

Juiz de Direito em Substituição