



PODER JUDICIÁRIO  
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco  
Gabinete Des. Jovaldo Nunes Gomes

Quinta Câmara Cível

Recurso de Agravo na Apelação Cível nº 0343356-7 – Garanhuns (1ª Vara Cível)

Recorrente: Telemar – Norte Leste S/A

Recorrido(a): José Maria da Costa

Relator: Des. Jovaldo Nunes Gomes

**EMENTA: RECURSO DE AGRAVO CONTRA DECISÃO TERMINATIVA EM SEDE DE APELAÇÃO. BLOQUEIO INDEVIDO DE LINHA TELEFÔNICA. CONSUMIDOR ADIMPLENTE. INOBSERVÂNCIA DE QUITAÇÃO. NEGLIGÊNCIA DA CONCESSIONÁRIA. ATO ILÍCITO. INQUESTIONÁVEL RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. PRECEDENTES. DECISÃO AGRAVADA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO DE AGRAVO. IMPROVIMENTO. DECISÃO UNÂNIME.**

1 - O bloqueio indevido de linha telefônica em virtude de fatura de consumo já paga, mas não observada pela concessionária, é suficiente para gerar o dever de indenizar.

2 - *Quantum* indenizatório mantido pelo juiz *ad quem*, já que fixado de forma razoável e proporcional

3 - Agravo improvido por unanimidade.

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos, ACORDAM os Excelentíssimos Senhores Desembargadores que compõem a QUINTA CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, POR UNANIMIDADE DE VOTOS, em **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto, na conformidade do incluso voto, que passa a integrar este julgado

Recife, 24 de setembro de 2014.

Des. Jovaldo Nunes Gomes  
Relator



Quinta Câmara Cível

Recurso de Agravo na Apelação Cível nº 0343356-7- Garanhuns (1ª Vara Cível)

Recorrente: Telemar – Norte Leste S/A

Recorrido(a): José Maria da Costa

Relator: Des. Jovaldo Nunes Gomes

### Relatório

Decisão agravada fls. 165/169.

No primeiro grau foi proferido *decisum* na ação de reparação por danos, proposta por José Maria da Costa contra Telemar – Norte Leste S/A, decisão essa que julgou procedente o pedido da inicial e ao tempo em que reconheceu a existência de ato ilícito praticado pela ré (bloqueio de linha telefônica), a condenou a pagar ao autor o *quantum* indenizatório de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais.

A Telemar (ré) interpôs apelação, à qual, monocraticamente, neguei seguimento ao recurso para manter a decisão de piso, por entender que a mesma está em conformidade com a jurisprudência desta Corte e do STJ.

Ainda irresignada, a Telemar (ré) interpôs este recurso de agravo, objetivando a reforma da decisão, para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais, com a consequente condenação do autor/ agravado ao pagamento de custas e honorários advocatícios. Ou, caso mantido o *decisum* requer a redução do *quantum* indenizatório.

É o Relatório.

Recife, 24 de setembro de 2014.

  
Des. Jovaldo Nunes Gomes

Relator



PODER JUDICIÁRIO  
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco  
Gabinete Des. Jovaldo Nunes Gomes

Quinta Câmara Cível

Recurso de Agravo na Apelação Cível nº 0343356-7- Garanhuns (1ª Vara Cível)

Recorrente: Telemar – Norte Leste S/A

Recorrido(a): José Maria da Costa

Relator: Des. Jovaldo Nunes Gomes

**Voto**

Não convencido da mudança no entendimento por mim anteriormente esposado, submeto o feito à apreciação desta Colenda Câmara.

Presentes os requisitos de admissibilidade recursal, conheço deste recurso e passo a apreciá-lo.

Na parte que interessa, está assim vazada a decisão agravada (fl.166/169):

"[...] A questão controvertida dos presentes autos reside em saber se foi indevido ou não o bloqueio de linha telefônica de propriedade do autor/idoso e, se, em caso afirmativo, o fato constitui ato ilícito a ensejar indenização por dano moral. Destaco da decisão impugnada o seguinte (fls.91v) : "(...) Não há, por parte da demandada, demonstração da prestação dos serviços naquele período indicado. Ao contrário, a prova dos autos reporta que houve a cobrança por um religamento, este que também não resta justificado, o que demonstra que houve a suspensão da prestação do serviço em debate, o que corrobora com os fatos narrados à inicial. Gera mais revolta ao cidadão, o fato de se pagar por um valor consideravelmente alto e ainda assim ser vítima de desorganização, quando da prestação. Que o deixou privado da utilidade que o serviço oferece. No tocante ao dano moral, ensina Carlos Alberto Bittar: "Qualificam-se como morais os danos em razão da esfera da subjetividade, ou do plano valorativo da pessoa na sociedade, em que repercute o fato violador, havendo-se como tais aqueles que atingem os aspectos mais íntimos da personalidade humana (o da intimidade e da consideração pessoal), ou da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (o da reputação ou da consideração social)". Assim, quando se demonstra nos autos a imputação da conduta da parte ré e a consequência de um dano moral ao autor, corrobora-se, aí, o nexo de causalidade entre o fato e o dano, configurando-se os pressupostos necessários para a caracterização da responsabilidade civil extracontratual, previstos no art. 186 e seguintes do Código Civil. **Resta plenamente identificada a responsabilidade proveniente da injusta interrupção do fornecimento de telefonia por 15 (quinze) dias, serviço de suma importância nos dias atuais, sobretudo quando analisada a condição do autor, idoso. A Demandada agiu de forma irresponsável quando impôs restrição à prestação de serviço.** Portanto, tenho que o valor dessa indenização deve ser representado por uma penalidade ao infrator, servindo-lhe de reprimenda, sem gerar o enriquecimento sem causa da vítima.(...)"Compulsando os autos, verifico que, de fato, houve bloqueio indevido de linha telefônica já que em nenhum momento restou provado que o autor/idoso estava inadimplente com a empresa de telefonia, até porque o mesmo é usuário do serviço de débito automático em conta, como se depreende do documento de fls. 87: *In casu*, a prestação do serviço demonstrou-se defeituosa, tendo em vista que a TELEMAR/apelante promoveu o bloqueio de linha telefônica, sem ter havido qualquer motivação para isso, como por exemplo, o inadimplemento de faturas por parte do consumidor ou a solicitação de cancelamento por parte do mesmo. Assim,



PODER JUDICIÁRIO  
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco  
Gabinete Des. Jovaldo Nunes Gomes

não há o que questionar quanto a configuração do ato ilícito e os consequentes danos morais, pois o autor/ idoso teve que passar quinze dias sem usufruir do seu telefone fixo, tão essencial na vida atual, por mera desorganização da concessionária, além do que sempre esteve adimplente com a TELEMAR, como bem demonstrado através dos documentos trazidos pela própria empresa (fls.85/87). Conclui-se, pois que houve falha na prestação do serviço que culminou em longo período sem que o consumidor/idoso pudesse usufruir do seu telefone fixo, já que o serviço de telefonia é considerado essencial (Lei nº 7.783/89, art. 10, VII) e deve ser fornecido de forma contínua (art. 22 do CDC). Por outro lado, nos termos do artigo 14 do CDC, "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos". Tal responsabilidade só pode ser afastada quando verificada a ocorrência de uma das hipóteses excludentes, o que não é o caso. Assim, por não ter a demandada agido com zelo, atenção e o cuidado necessários no que tange à verificação dos dados de seu sistema interno, o qual lhe fornece as informações sobre os inadimplentes e as solicitações sobre cancelamentos de linhas telefônicas, verifico que foi indevida a suspensão, tendo a apelada, incorrido em ato ilícito ensejador do dever de indenizar moralmente o consumidor. Esta Egrégia 5ª Câmara Cível já se posicionou no sentido de que a falha na prestação do serviço em face do bloqueio indevido de linha telefônica configura dano moral. Vejamos: "EMENTA: APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA. INDEVIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR FIXADO EM PATAMAR RAZOÁVEL. SENTENÇA MANTIDA. 1. Restou incontroversa a falha na prestação do serviço, na medida em que as linhas telefônicas do consumidor foram canceladas de forma equivocada pela prestadora de serviço. 2. Em se tratando de típica relação de consumo, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços (art. 14 do CDC). 3. O bloqueio indevido de linhas telefônicas causa constrangimento, ensejando reparação civil por dano moral". [...] (Apelação nº 298950-8, 5ª CC, Rel: Des. Stênio Neiva, julgamento: 14.08.2013, publicação: 20.08.2013) (destaquei) No mesmo sentido: Apelação nº 143755-6 (1ª CC, Rel: Des. Stênio Neiva, julgamento: 08.04.2014, publicação: 15.04.2014), Apelação nº 307356-1 (3ª CC, Rel: Des. Bartolomeu Bueno, julgamento: 06.03.2014, publicação: 13.03.2014). O STJ comunga deste mesmo entendimento, senão vejamos: "CIVIL E PROCESSUAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA. RESPONSABILIDADE CARACTERIZADA. [...] DANO MORAL. I. Configurado o dano moral pelo indevido bloqueio de linha telefônica [...], responde civilmente a recorrente pela negligência de seu ato, assim reconhecida pelas instâncias ordinárias. [...] (REsp 759.162/RS, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 29/06/2006, DJ 04/09/2006, p. 281) (destaquei) (destaquei) Comprovado o ato ilícito praticado pela empresa ré, tem-se como certa a sua obrigação de indenizar. Passo agora a apreciar o *quantum* indenizatório. **ACERCA DO QUANTUM INDENIZATÓRIO** A jurisprudência é firme no sentido de que ao ser fixado o *quantum* indenizatório, deve-se ter em conta que este respeite os limites do razoável, adequando-se às peculiaridades da situação sub *judice*, levando em conta a natureza e a extensão do dano, o grau de culpa do ofensor, bem assim as qualidades e condições socioeconômicas dos litigantes. Sendo assim, ao se estabelecer o *quantum* indenizatório deve o magistrado observar todos os preceitos acima citados, com o intuito de não se fixar uma quantia insignificante nem



PODER JUDICIÁRIO  
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco  
Gabinete Des. Jovaldo Nunes Gomes

tão pouco exorbitante. Compulsando os autos, verifico que a quantia estabelecida pelo Magistrado *a quo* de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), está em consonância com o entendimento atual desta Corte, de acordo com os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Assim, mantenho o *quantum* indenizatório fixado. Ressalte-se que a reparação a título de danos morais há de ser estipulada em consonância com as circunstâncias de cada caso e, tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido, evitando-se, portanto, que se converta em fonte de enriquecimento ou se revele inexpressiva. **QUANTO À CORREÇÃO MONETÁRIA E AOS JUROS DE MORA** Sabe-se que a fixação da correção monetária e dos juros moratórios é matéria de ordem pública, passível de revisão de ofício (REsp 1112524/DF, Corte Especial, Rel. Ministro Luiz Fux, julgado em 01/09/2010, DJe 30/09/2010; AgRg no REsp 1238741/SC, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/04/2011, DJe 12/05/2011). Por se tratar de pedido indenizatório por danos morais oriundo de relação contratual, o termo inicial dos juros de mora contam-se da citação, a teor do art. 219, do CPC e a correção monetária incide desde a data do arbitramento, Súmula n. 362 /STJ. Ante o exposto, considerando que a sentença está em conformidade com a jurisprudência do STJ, **NEGO SEGUIMENTO** ao recurso interposto, o que faço com fundamento no art. 557, do Código de Processo Civil, c/c o art. 74, inciso VIII, do RITJ de Pernambuco, deixando evidenciado que os juros de mora devem ser 1% ao mês a partir da citação (art. 219 do CPC) e que a correção monetária deve incidir a partir da data do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) [...].

Analizando a argumentação apresentada pela agravante, não observo, no referido recurso, qualquer argumentação que venha ensejar modificação do meu posicionamento adotado na decisão agravada, posto que, como visto, encontra-se em sintonia com o entendimento desta Corte e do STJ.

Destaque-se que é firme a jurisprudência do STJ e dos Tribunais pátrios no sentido de que o bloqueio indevido de linha telefônica, ante a negligência da concessionária - que inobservou a adimplência do consumidor - configura falha na prestação do serviço o que gera, por si só, o dever de indenizar.

Ante o exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo integralmente a decisão recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos.

É como voto

  
Des. Jovaldo Nunes Gomes  
Relator