



Apelação Cível nº 0024213-64.2011.8.14.0301

Apelante: Telemar Norte Leste S.A. (Adv. Michele Andrea da Rocha Oliveira e Outros)

Apelada: Kelly Elaine Mesquita dos Santos (Adv. Margelly Mesquita dos Santos)

Desembargador Relator: José Maria Teixeira do Rosário

Relatório

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Telemar Norte Leste S.A. contra a sentença que julgou parcialmente procedente o pedido deduzido na Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais ajuizada por Kelly Elaine Mesquita dos Santos.

A apelada relatou, em sua petição inicial, que em agosto de 2002, adquiriu um aparelho celular com o chip da operadora Oi, que continha promoção que consistia em usar chamadas gratuitas por 31 anos, em finais de semana e feriados, desde que estivesse com recarga de crédito.

Narra que o seu aparelho foi extraviado em 15 de novembro de 2009, tendo solicitado, no dia 18 de novembro de 2009, o bloqueio do chip, para posteriormente recuperá-lo.

Informa que solicitou o resgate do chip, tendo a Apelante criado inúmeras dificuldades para fazê-lo, informando, inicialmente, que não seria possível pelo fato de o chip não estar cadastrado em seu nome.

A Apelada apresentou o certificado de adesão da promoção em seu nome, tendo a atendente comunicado que o chip estava em seu nome, porém, não continha o seu CPF e, por esse motivo, não poderia resgatá-lo.

A Apelada informa que no contrato constavam todos os seus dados, sendo informada pelos prepostos da Apelante, em inúmeras ocasiões em que foi à loja buscar resolver o problema, que o sistema estava fora do ar ou o chip estava indisponível.

Não conseguindo resolver o problema administrativamente, ajuizou a presente Ação, buscando a reativação do seu chip a reparação pelos danos materiais e morais sofridos. O juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos pela Apelada, para determinar que a Apelante procedesse o resgate do chip, reativando a promoção Eu disse Oi primeiro, com duração de 31 anos, nos termos do contrato, bem como condenou a Apelante ao pagamento de danos morais arbitrados em R\$15.000,00 (quinze mil reais), corrigidos desde a data da sentença e com juros de mora a partir da citação.

Insurgindo-se contra a sentença, a Apelante interpôs o presente recurso de Apelação, alegando a inexistência de danos morais, já que atuou em exercício regular do direito, tendo a situação narrada gerado meros aborrecimentos.

Aduz que o valor da indenização foi excessivo, configurando enriquecimento sem causa.

Defende que o termo inicial dos juros e da correção monetária deve ser a data em que o valor foi fixado, isto é, a data da sentença.

Diante disso, requer o provimento do presente recurso, para que os pedidos formulados pela Apelada sejam julgados improcedentes ou, eventualmente, seja



reduzido o valor da condenação e os juros moratórios e correção monetária incidam a partir da data da sentença.

A Apelada apresentou contrarrazões às fls. 133/150.

Era o que tinha a relatar.

À Secretaria para inclusão do feito em pauta para julgamento.

Belém,

JOSÉ MARIA TEIXEIRA DO ROSÁRIO
Desembargador Relator

.
. .
. .
. .

Apelação Cível nº 0024213-64.2011.8.14.0301

Apelante: Telemar Norte Leste S.A. (Adv. Michele Andrea da Rocha Oliveira e Outros)

Apelada: Kelly Elaine Mesquita dos Santos (Adv. Margelly Mesquita dos Santos)

Desembargador Relator: José Maria Teixeira do Rosário

.

Voto

Cuida-se de Apelação Cível interposta por Telemar Norte Leste S.A. contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais ajuizada por Kelly Elaine Mesquita dos Santos, para determinar que a Apelante procedesse o resgate do chip da Apelada e para condená-la ao pagamento de danos morais arbitrados em R\$15.000,00 (quinze mil reais), corrigidos desde a data da sentença e com juros de mora a partir da citação.

A Apelante se insurge contra a sentença alegando que não ficou caracterizado o dano moral, já que atuou em exercício regular do direito.

Analisando os autos, verifico que a apelada ajuizou a Ação alegando que possuía um chip da Apelante no plano Eu disse Oi primeiro, com 31 anos de ligações grátis entre linhas da mesma operadora, durante os finais de semana, porém, teve seu chip extraviado em novembro de 2009 e, em que pese às inúmeras tentativas, não conseguiu realizar o resgate do chip junto à Apelante.

Apelada comprovou que possuía o chip com o referido plano, já que juntou aos autos o termo de adesão da promoção, comprovando a titularidade da linha objeto da lide. (fl. 18) Além disso, a Apelada juntou um comprovante de solicitação de serviço, em 29/12/2009, referente ao pedido de resgate do chip com a promoção, conforme se verifica à fl. 17, demonstrando que tentou resolver a questão administrativamente.

Dessa forma, ao contrário do que alegou a Apelante em sua contestação, a Apelada comprovou que o seu chip estava vinculado à promoção Eu disse Oi



primeiro, tendo apresentado o respectivo termo de adesão, não tendo a Apelante se desincumbido do ônus de comprovar suas alegações no sentido de que a reativação do chip não ocorreu por falta de documentos.

Assim, como decidiu o juízo de primeiro grau, o não atendimento por parte da Apelante do pedido da Apelada de resgate do chip se deu de forma arbitrária e injustificada, não tendo a operadora de telefonia trazido elementos aos autos que pudessem justificar a impossibilidade de cumprimento da medida.

Evidencia-se, portanto, o descaso da Apelante em relação à situação da Apelada, com protelação descabida da reabilitação da linha telefônica com a promoção que fazia jus, adotando conduta lesiva à dignidade da Apelada, que, por meses, buscou a solução do problema.

Nesse sentido, já decidiu este E. TJPA em caso semelhante:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. CHIP OI 31 ANOS. PEDIDO DE RESGATE DA LINHA APÓS O ROUBO DO CHIP. NEGATIVA DE RESGATE DA LINHA PELA OPERADORA COM AS PROMOÇÕES PARTICIPANTES. ATO ILÍCITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO. COMPROVAÇÃO DO DANO. DESNECESSIDADE. INDENIZAÇÃO DEVIDA. VALOR DA CONDENAÇÃO QUE ATENDE A SUA FINALIDADE. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 46 da Lei 9.099/95. Recurso conhecido e improvido. **ACÓRDÃO DECISÃO: ACORDAM** os Excelentíssimos Juízes que integram a Turma Recursal Permanente, por UNANIMIDADE, em NEGAR provimento ao recurso, nos termos do voto da Relatora. Participaram da sessão os Excelentíssimos Juízes de Direito, MAX NEY DO ROSÁRIO CABRAL, MÁRCIA CRISTINA LEÃO MURRIETA e TANIA BATISTELLO. Belém (PA), 26 de fevereiro de 2014 (Data do Julgamento). TANIA BATISTELLO Juíza Relatora (2014.03524469-42, 20.810, Rel. TANIA BATISTELLO, Órgão Julgador TURMA RECURSAL PERMANENTE, Julgado em 2014-02-26, Publicado em 2014-03-06)

Assim, caracterizada a falha na prestação de serviço por parte da Apelante, nos termos do art. 14, CDC, bem como a ofensa e o prejuízo suportado pela Apelada que ficou sem usufruir do serviço de telefonia que havia contratado, passando pelo desgaste de se dirigir à loja da Apelante inúmeras vezes para resolver o problema, configura-se o dever de indenizar.

Em relação ao valor da indenização por danos morais, cediço que este não deve ser insignificante, já que deve servir de desestímulo ao cometimento futuro de condutas lesivas, além de representar uma compensação pelos constrangimentos indevidamente sofridos, contudo, não pode ser arbitrada em patamar excessivo.

Diante disso, sopesando-se as circunstâncias e peculiaridades do caso concreto, em que a Apelante deixou de promover o resgate do chip da Apelada, privando-a do serviço de telefonia e, considerando o valor arbitrado em situações semelhantes, mostra-se justa a condenação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

O valor deve ser corrigido monetariamente a partir da data do julgamento do presente recurso, nos termos da Súmula 362, STJ, a qual dispõe: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

Os juros de mora, por sua vez, devem incidir a partir da citação, nos termos do art. 405 do CC/2002, levando-se em consideração que, no presente caso, a responsabilidade é contratual, já que há vínculo jurídico previamente estabelecido entre as partes.

Sobre o assunto, o C. STJ, em julgamento de recurso repetitivo de controvérsia (RESP Nº 1.479.864 – SP), firmou entendimento no sentido de que o termo inicial dos juros de mora incidentes na indenização por danos morais nas hipóteses de



responsabilidade contratual é a interpelação do devedor.

Diante do exposto, CONHEÇO DO RECURSO e DOU-LHE PARCIAL PROVIMENTO, apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$5.000,00 (cinco mil reais), que devem ser corrigidos monetariamente a partir do arbitramento, isto é, da data do julgamento do presente recurso (Súmula 362, STJ) e com juros de mora a partir da citação. (405 do Código Civil)

É o voto.

Belém,

JOSÉ MARIA TEIXEIRA DO ROSÁRIO
Desembargador Relator

Apelação Cível nº 0024213-64.2011.8.14.0301

Apelante: Telemar Norte Leste S.A. (Adv. Michele Andrea da Rocha Oliveira e Outros)

Apelada: Kelly Elaine Mesquita dos Santos (Adv. Margelly Mesquita dos Santos)

Desembargador Relator: José Maria Teixeira do Rosário

ACÓRDÃO N° _____

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS COM PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. CHIP OI 31 ANOS. PEDIDO DE RESGATE DA LINHA APÓS EXTRAVIO DO CHIP. NEGATIVA DE RESGATE PELA OPERADORA COM AS PROMOÇÕES PARTICIPANTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. REDUÇÃO DO VALOR. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A apelada ajuizou a Ação alegando que possuía um chip no plano Eu disse Oi primeiro, com 31 anos de ligações grátis entre linhas da mesma operadora, durante os finais de semana, porém, teve seu chip extraviado em novembro de 2009 e, em que pese às inúmeras tentativas, não conseguiu realizar o resgate do chip junto à Apelante.
2. Ao contrário do que alegou a Apelante, a Apelada comprovou que o seu chip estava vinculado à referida promoção, apresentando o respectivo termo de adesão, não tendo a Apelante se desincumbido do ônus de comprovar suas alegações no sentido de que a reativação do chip não ocorreu por falta de documentos.
3. O não atendimento por parte da Apelante do pedido da Apelada de resgate do chip se deu de forma arbitrária e injustificada, não tendo a operadora de telefonia trazido elementos aos autos que pudessem justificar a impossibilidade de cumprimento da medida.
4. Caracterizada a falha na prestação de serviço por parte da Apelante, nos termos do art. 14, CDC, bem como a ofensa e o prejuízo suportado pela Apelada que ficou sem usufruir do serviço de telefonia que havia contratado, passando pelo desgaste de se dirigir à loja da Apelante inúmeras vezes para resolver o problema, configura-se o dever de indenizar.
5. Sopesando-se as circunstâncias e peculiaridades do caso concreto e



considerando o valor arbitrado em situações semelhantes, merece ser acolhido o pedido da Apelante de redução da condenação por danos morais, os quais ficam arbitrados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

6. O valor deve ser corrigido monetariamente a partir da data do julgamento do presente recurso, nos termos da Súmula 362, STJ. Os juros de mora, por sua vez, devem incidir a partir da citação, nos termos do art. 405 do CC/2002. (RESP N° 1.479.864 – SP)

7. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

Acordam, os Senhores Desembargadores componentes da 2ª Turma de Direito Privado, por unanimidade, em CONHECER DA APELAÇÃO E DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO, apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$5.000,00 (cinco mil reais), que devem ser corrigidos monetariamente a partir do arbitramento, isto é, da data do julgamento do presente recurso (Súmula 362, STJ) e com juros de mora a partir da citação. (405 do Código Civil)

Sala de Sessões do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, aos 26 dias de março de 2019.
Esta Sessão foi presidida pelo Exmo. Sr. Desembargador Dr. Gleide Pereira de Moura

Desembargador JOSÉ MARIA TEIXEIRA DO ROSÁRIO