



PROCESSO Nº 0007105-36.2018.8.14.0065
RECORRIDO: TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)
RECORRENTE: GABRIEL AZEVEDO LOPES
ORIGEM: 1º VARA DE XINGUARA/PA
RELATORA: HELOISA HELENA DA SILVA GATO

EMENTA: JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIAL PROVIMENTO.

1. Trata-se de recurso inominado contra sentença que julgou procedentes os pedidos do autor na ação de indenização por danos morais.
2. Alega o autor que adquiriu uma linha telefonia móvel pós-paga sob o número (94) 99292-7561 no ano de 2016, quando iniciou seu trabalho como representante técnico de vendas de produtos agropecuários, entretanto, em dezembro/2017 migrou do seu antigo plano VIVO CONTROLE (1,5 GB) para VIVO PÓS (2 GB). Em maio/2018 foi surpreendido com o recebimento de uma fatura no valor de R\$284,56 (duzentos e oitenta e quatro reais e cinquenta e seis centavos), a qual era muito superior à média de consumo das faturas anteriores, portanto, entrou em contato com a central de atendimento ao cliente solicitando o retorno ao plano anterior, VIVO CONTROLE (1,5 GB), inicialmente foi informado que não poderia enquanto houvesse fatura em aberto, mas em seguida o atendente o informou que havia conseguido a alteração para o plano pré-pago, entretanto o autor não tinha interesse em ficar com a linha na forma pré-pago, assim aderiu ao plano VIVO CONTROLE DIGITAL (3 GB) (fl. 27). Ocorre que no dia 31/05/2018 sua linha telefônica ficou indisponível para realização e recebimento de chamadas, desse modo entrou em contato com a operadora reclamando acerca do problema, a qual informou que seria necessário o autor se direcionar a uma loja física e levar seus documentos pessoais, pois o problema apresentado se tratava de um bloqueio de cadastro. Em 04/06/2018 compareceu no estabelecimento da requerida munido dos documentos solicitados (fls. 29). Inicialmente, solicitaram que aguardasse 5 dias úteis para o restabelecimento da linha, entretanto, passado o prazo em questão a linha não havia restabelecido o sinal, então, em novo contato o autor foi informado que o prazo correto era de 10 dias úteis, que também foi aguardado sem sucesso. Por fim, o reclamando buscou informações junto a loja física e foi informado que sua linha havia sido cancelada por suspeita de fraude. Diante do exposto, requereu a reativação de sua linha telefônica e indenização a título de danos morais.
3. A demandada em sede de defesa aduziu que orientou ao autor que apresentasse documentos pessoais, pois, possivelmente o problema seria bloqueio de cadastro, porém, devido à demora do reclamante realizou o bloqueio da linha por suspeita de fraude. Alega que tal procedimento não caracteriza qualquer ato ilícito, assim não deve prosperar o pedido de dano moral ao autor.
4. Em sentença, o juízo de origem julgou procedentes os pedidos aduzidos na inicial pelo autor, assim, determinando que a empresa reclamada reative a linha habilitada em nome do reclamante, bem como a pagar a título de danos morais a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), devendo sobre o montante incidir correção monetária e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da sentença.
5. Irresignada, a reclamada recorreu aduzindo que não praticou nenhuma conduta ilícita ensejador de dano moral, uma vez que o bloqueio se deu em virtude de suspeita de fraude e instado o autor a comparecer em loja física teria demorado a atender o pedido, o que ensejou o cancelamento da linha. Portanto, requer a inexistência de danos morais ou sua redução.
6. É o relatório. Passo ao voto.
7. Entendo que a sentença de guerreada merece parcial reforma.
8. Restou provada a fundamentação fática da inicial, pois o autor teve sua linha cancelada pela reclamada sem que o mesmo tivesse solicitado. Não há fundamentos na alegação da requerida de demora por parte do autor em comparecer em loja física para apresentação de documentos, visto que o mesmo demorou apenas quatro dias para atender à solicitação. Não é razoável o cancelamento em questão, tendo em vista que o autor cumpriu com todas as exigências firmadas pela companhia telefônica na maior brevidade possível segundo sua realidade. A reclamada, em contrapartida, sequer comprovou nos



autos a suposta fraude ou a necessidade de manter bloqueada a linha telefônica. Portanto, entendo por reconhecer a existência de ato ilícito no cancelamento em questão. Desse modo, restou caracterizada a falha na prestação do serviço.

9. Estamos diante de uma relação consumerista e é de notório saber que o fornecedor de serviços responde objetivamente, ou seja, independente de dolo ou culpa, pela falha na prestação de serviços, consoante art. 14 do CDC.

10. Entretanto, no que diz respeito ao valor da condenação, esta deve ser encarada tanto da ótica da finalidade punitiva, quanto da finalidade educativo-pedagógica, no sentido de coibir a reiteração de condutas semelhantes, sem ser fonte de enriquecimento indevido. Deverá, ainda, atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Nesse contexto, fixo na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que entendo estar adequada à situação em comento, bem como aos princípios citados acima.

11. Diante de todo o exposto, conheço do recurso, dou-lhe parcial provimento Sentença modificada apenas no que tange à redução do valor indenizatório. A súmula de julgamento servirá de acórdão (art. 46 da Lei 9.099/95). Sem condenação de custas processuais e honorários advocatícios, ante o parcial provimento.

Belém/Pa, 1º de outubro de 2019.

HELOÍSA HELENA DA SILVA GATO
Juíza Relatora – Turma Recursal Provisória dos Juizados Especiais