

## **Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais**

### **Processo**

Apelação Cível 1.0145.13.052906-1/001      0529061-08.2013.8.13.0145 (1)

### **Órgão Julgador / Câmara**

Câmaras Cíveis / 9ª CÂMARA CÍVEL

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANO MORAL. PORTABILIDADE. ACESSO AO NÚMERO ANTIGO. IMPEDIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR. EXTENSÃO DO PREJUÍZO. JUROS DE MORA. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. MODIFICAÇÃO EX OFFICIO. POSSIBILIDADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. O impedimento da consumidora em ter acesso ao número telefônico antigo, que era de conhecimento de amigos e familiares, caracteriza falha na prestação de serviços de portabilidade e gera dano moral passível de indenização. O valor da indenização mede-se pela extensão do prejuízo. Fixado em montante exacerbado, impõe-se a redução. Os juros de mora, por se tratarem de matéria de ordem pública, podem ser revistos de ofício sem que implique reformatio in pejus. Recurso não provido.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0145.13.052906-1/001 - COMARCA DE JUIZ DE FORA - APELANTE(S): TELEMAR NORTE LESTE S/A - APELADO(A)(S): \_\_\_\_\_ - INTERESSADO: CLARO S.A

### **A C Ó R D Ã O**

Vistos etc., acorda, em Turma, a 9ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO E, DE OFÍCIO, MODIFICAR O TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA.

DES. AMORIM SIQUEIRA

RELATOR.

DES. AMORIM SIQUEIRA (RELATOR)

### **V O T O**

Trata-se de apelação interposta à sentença que, nos autos da ação ordinária, julgou parcialmente procedente o pedido para: a) condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), aplicando-se correção monetária e juros de mora de 1% ao mês desde a sentença; b) condenar a ré Claro S.A ao pagamento da importância de R\$ 63,92 (sessenta e três reais e noventa e dois centavos), conforme compromisso junto ao PROCON (ff. 16/19); c) determinar às rés que promovam pela portabilidade o religamento da linha (32) 3214-9525 em nome da parte autora, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais) limitada ao teto de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) (ff. 82/86).

Inconformada, a apelante aviou o recurso de ff. 88/94, aduzindo que foi criado um acesso provisório para que a apelada continuasse a utilizar os serviços telefônicos até que o procedimento de portabilidade fosse concluído. Sustenta a inocorrência de danos morais, pois o que a autora sofreu não passa de meros aborrecimentos. Pede, eventualmente, a redução do valor indenizatório. Postula o provimento do recurso.

Preparo regular (f. 95).

Oferecidas contrarrazões (ff. 106/108).

Conheço do recurso porque próprio e tempestivo.

Inexistem preliminares ou nulidades a serem enfrentadas.

## MÉRITO

Conclui-se que houve falha na prestação dos serviços das rés, tendo em vista que estas não procederam à portabilidade requerida pela autora no ano de 2012 até a presente data pelo que informa o caderno processual.

É sabido que a ocorrência desse tipo de erro não acarreta ao consumidor, necessariamente, dano moral. Entretanto, na hipótese em exame, ocorreram reiteradas falhas, e, ainda, o impedimento ao acesso telefônico com o número antigo, fatos estes que foram demonstrados pela autora.

Cumprе ressaltar que, à luz do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao fornecedor oferecer segurança na prestação de seu serviço, de forma a proteger o consumidor de possíveis danos. Assim, se houver prestação de serviço inadequado ou com algum vício, há responsabilidade civil de reparação do dano, de ordem objetiva.

In casu, apesar da apelante sustentar a inexistência de dano moral, tenho que a situação experimentada pela autora transcende à esfera do mero aborrecimento, pois se viu privada de utilizar o número telefônico antigo em suas relações na sociedade, ficando impedida de contato com familiares e clientes do salão em que trabalha (fato incontroverso pois a apelante não impugnou a questão de ser a apelada cabeleireira).

Dúvidas inexistem no sentido de que a autora ficou transtornada com essa situação. Ora, para uma pessoa, por certo a disponibilidade do número antigo da linha telefônica traz segurança, fazendo com que, em caso de qualquer emergência, as pessoas possam entrar em contato.

Assim, em face das circunstâncias desta lide e levando-se em conta o sentimento de insegurança e frustração vivenciados pela postulante, vejo configurado o dano moral.

Nesse sentido, in verbis:

EMENTA: PROCESSO CIVIL. SERVIÇO DE TELEFONIA. CANCELAMENTO E

PORTABILIDADE DE LINHA. PREJUÍZOS. DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. REQUISITOS COMPROVADOS. IMPOSIÇÃO DEVER DE INDENIZAR. FIXAÇÃO. CRITÉRIO RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. Havendo relação de consumo prevalece o dever de indenizar desde que presentes os requisitos da conduta do agente, independentemente da existência de culpa, aliado ao dano e o nexo causal, vez que a responsabilidade é objetiva. A fixação do valor do dano moral deverá observar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade para que a medida não represente enriquecimento ilícito e seja capaz de coibir a prática reiterada da conduta lesiva pelo seu causador. (TJMG - Apelação Cível 1.0145.12.019279-7/001, Relator(a): Des.(a) Luiz Artur Hilário , 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 31/03/2015, publicação da súmula em 23/04/2015)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. TELEFONIA. PORTABILIDADE NÃO REALIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS OPERADORAS. SOLIDARIEDADE. DANO MORAL. BLOQUEIO INDEVIDO DO ACESSO FIXO. CONFIGURAÇÃO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. MANUTENÇÃO. RECURSO NÃO PROVIDO.

I - As operadoras de telefonia são solidariamente responsáveis pela não concretização da portabilidade quando não se desincumbem de provar de quem foi a culpa pela falha na prestação do serviço.

II - O bloqueio indevido de acesso telefônico é passível de gerar dano moral.

III - Na fixação de indenização por dano moral o julgador deve levar em conta o caráter reparatório e pedagógico da condenação, de forma a não permitir o lucro fácil do ofendido, mas também sem reduzir a verba a um valor irrisório.

IV - Deve ser mantido o valor da indenização que atende às nuances do caso concreto.

V - Recurso não provido. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.09.733534-3/001, Relator(a):

Des.(a) Vicente de Oliveira Silva , 10ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 24/03/2015, publicação da súmula em 17/04/2015)

Apurado o dever de indenizar, passa-se à análise do valor a ser ressarcido, que deve ser fixado com observância do princípio da razoabilidade, sendo suficiente apenas para reparar o dano causado, sem caracterizar enriquecimento do ofendido e o conseqüente empobrecimento do ofensor.

O magistrado arbitrou em R\$ 12.000,00 (doze mil reais) os danos morais considerando que tal valor tanto compensará o gravame sofrido pelo recorrido.

É sabido que a indenização se mede pela extensão do dano, nos termos do art. 944, caput, do Código Civil e deve atentar aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Sobre o assunto, assim se posiciona o Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DESCONTOS EM CONTA CORRENTE - CONTRATO INEXISTENTE - RESTITUIÇÃO SIMPLES - AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ - DANOS MORAIS - INDENIZAÇÃO DEVIDA - EXTENSÃO DO DANO.

- A jurisprudência exige a prova de má-fé na cobrança indevida para que se tenha direito a restituição pelo dobro do valor pago.

- É necessária má-fé da instituição financeira, ao cobrar valores a maior, para ensejar a devolução em dobro de valores indevidamente pagos.

- A indenização por danos morais também se mede pela extensão do dano, não havendo previsão legal de sua exacerbação para lhe conferir caráter pedagógico.

- Recurso provido em parte". (Apelação Cível 1.0024.08.247443-8/001, Rel. Des.(a) Gutemberg da Mota e Silva, 10ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 25/09/2012, publicação da súmula em 05/10/2012)

O valor arbitrado pelo MM. Juiz sentenciante (R\$12.000,00) se mostra elevado diante das circunstâncias do caso concreto. Logo, para atender aos parâmetros previstos no citado artigo (art. 944) e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Os juros de mora, tratando-se de responsabilidade contratual fluem da citação (art. 405 do Código Civil), haja vista que, naquela oportunidade, ocorreu a constituição em mora. Importante salientar que a modificação em questão pode ser feita ex officio e não implica em reformatio in pejus por se tratar de matéria de ordem pública.

Sobre o tema:

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO DO NOME EM CADASTRO DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. ACORDO PARA PARCELAMENTO DA DÍVIDA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FALTA DE DILIGENCIA DA EMPRESA. DANOS MORAIS. PRESUNÇÃO. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR EXISTENTE. MONTANTE. MANUTENÇÃO. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. CITAÇÃO.

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ART. 20, §3º, DO CPC. MANUTENÇÃO.

I - É ilícita a inserção do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito após acordo para a regularização do pagamento da dívida, cujas parcelas estavam sendo adimplidas.

II - Tratando-se de inscrição ou manutenção da inscrição indevida de devedor em cadastro de inadimplentes, a exigência de prova do dano moral se satisfaz com a demonstração do próprio fato.

III - Consoante entendimento uníssono da jurisprudência pátria, a indenização por danos morais não deve implicar em enriquecimento ilícito, tampouco pode ser irrisória, de forma a perder seu caráter de justa composição e prevenção.

IV - Por se tratar de ilícito cometido no âmbito de relação jurídica contratual, afasta-se a aplicação da Súmula 54/STJ do caso concreto, devendo o cômputo dos juros de mora inicia-se a partir da citação válida.

V - Os honorários advocatícios devem ser fixados de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo art. 20, §3º, do CPC. (Apelação Cível 1.0702.11.037872-7/001, Relator(a): Des.(a) Leite Praça , 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 29/05/2014, publicação da súmula em 10/06/2014)"

Outro não é o posicionamento do STJ, *ipsis litteris*:

PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS.LEGITIMIDADE ATIVA DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. DEFICIÊNCIA NA FUNDAMENTAÇÃO. SÚMULA 284/STF. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO A FUNDAMENTO AUTÔNOMO. SÚMULA 283/STF. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL.

1. Hipótese em que o Tribunal local consignou que foi comprovada nos autos a falha do serviço consistente na suspensão dos serviços de energia elétrica por longo período, afastando ainda a configuração de caso fortuito. Assim, condenou a parte agravante ao pagamento de indenização por danos morais.

2. Não se conhece de Recurso Especial em relação a ofensa ao art.535 do CPC quando a parte não aponta, de forma clara, o vício em que teria incorrido o acórdão impugnado. Aplicação, por analogia, da Súmula 284/STF.

3. No tocante à legitimidade das partes, a fundamentação utilizada pelo Tribunal a quo para firmar seu convencimento não foi inteiramente atacada pela parte recorrente e, sendo apta, por si só, para manter o decisum combatido, permite aplicar na espécie, por analogia, o óbice da Súmula 283 do STF.

4. Ainda que se afastasse tal óbice, para modificar o entendimento firmado no acórdão recorrido, seria necessário exceder as razões colacionadas no acórdão vergastado, o que demanda incursão no contexto fático-probatório dos autos, vedada em Recurso Especial, conforme Súmula 7/STJ.

5. No que tange à suposta negativa de vigência aos arts. 186, 393, 402, 403 e 927 do CC, ao art. 333 do CPC e ao art. 14 do CDC, conclusão diversa da alcançada pelo julgado exige o reexame das provas e dos fatos, o que, a rigor, é novamente vedado pela Súmula 7/STJ.

6. Quanto à fixação dos juros moratórios, consoante dispõe o artigo 405 do Código Civil, em se tratando de responsabilidade civil contratual, o termo inicial para cômputo dos juros de mora é a citação do devedor.

7. Agravo Regimental não provido.

(AgRg no AREsp 472.852/RS, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/05/2014, DJe 23/05/2014)

Ante o exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso apenas para reduzir o valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e DE OFÍCIO, modifico o termo inicial dos juros de mora, os quais deverão ser computados da citação.

Custas recursais pela apelante (art. 21, p. único do CPC).

DES. AMORIM SIQUEIRA

RELATOR

DES. JOSÉ ARTHUR FILHO (REVISOR) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. PEDRO BERNARDES - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO E, DE OFÍCIO, MODIFICARAM O TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA"