



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça da Paraíba
Des. Leandro dos Santos

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0824018-11.2019.8.15.2001

RELATOR: Desembargador LEANDRO DOS SANTOS

APELANTE: Claro S/A

ADVOGADO (A): Rafael Gonçalves Rocha

APELADOS: Kécia Morais de Lucena Cavalcante e Joannes Emílio de Oliveira Cavalcante

ADVOGADO (A): Igor Espínola de Carvalho

ORIGEM : Juízo da 4ª Vara Cível da capital

JUIZ (A) : Silvana Carvalho Soares

PRELIMINAR DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR. PROMOVIDA QUE REATIVOU AS LINHAS DE TELEFONIA MÓVEL ANTES DO AJUIZAMENTO DA AÇÃO. MIGRAÇÃO E CANCELAMENTO SEM AUTORIZAÇÃO DA CONSUMIDORA. DEMORA NA RESOLUÇÃO. PEDIDO INDENIZATÓRIO. INTERESSE DE AGIR CONFIGURADO. REJEIÇÃO.

Inobstante tenha sido resolvido o problema relativo ao cancelamento das linhas telefônicas, os autores ajuizaram demanda não apenas pedindo a obrigação de fazer como também indenização pela conduta ilícita da demandada, persistindo, portanto, o interesse jurídico. Rejeito, assim, a preliminar arguida.



MÉRITO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ORDINÁRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. CANCELAMENTO UNILATERAL. TELAS DO SISTEMA INFORMATIZADO DA DEMANDADA QUE SE MOSTRA COMO MEIO FRÁGIL E UNILATERAL PARA PROVAR O CONSENTIMENTO DA CONSUMIDORA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DESPROVIMENTO.

Não há provas que a migração de plano ocorreu a pedido da autora, titular da linha. Os documentos acostados pela apelante são meras impressões da tela do seu sistema informatizado, padecendo de força probante. Assim, não provando que houve pedido da consumidora para migrar de plano de telefonia, entendo que as modificações unilaterais do conteúdo ou da qualidade do contrato, após a sua celebração, são consideradas abusivas, nos termos do art. 51, inciso XIII, do CDC.

A migração do plano contratado pelo consumidor (sem anuência) e a posterior suspensão de serviços de telefonia móvel mostra-se suficiente para gerar verdadeiro transtorno em seu cotidiano, causado pela má prestação do serviço.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta pela Claro S/A contra a Sentença prolatada pelo (a) Juiz (a) da que julgou procedente em parte os pedidos para “condenar a empresa CLARO S/A ao pagamento de uma indenização, por dano moral, à autora KÉCIA MORAIS DE LUCENA CAVALCANTE no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), e para condenar a empresa BANCO INTER S/A ao pagamento da indenização, por dano moral, ao autor JOANNES EMILIO DE OLIVEIRA CAVALCANTE, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), estando ambos os valores já devidamente corrigidos até esta data, com juros de mora de 1% ao mês, incidentes a partir da citação. Condeno ainda a parte promovida ao pagamento de custas e honorários advocatícios no percentual de 2/3 sobre o montante de 20% sobre o valor da condenação, em razão de ter sido vencida em maior parte da demanda.”



Em suas razões recursais, a parte recorrente sustenta os seguintes argumentos:

1) que havendo pretensão na exordial de repetição do indébito e de obrigação de fazer, a preliminar arguida de ausência de interesse de agir deveria, também, ter sido analisada sobre estes prismas, o que, no entanto, não restou feito pela magistrada. Afirma que quanto aos problemas referentes as linhas sob titularidade da demandante, estas já restam reativadas e em pleno funcionamento desde 13/03/2019, antes do ajuizamento da ação (20/05/2019), e, assim, resolvida tal situação, carece de interesse de agir a demandante. Argui, deste modo, que o processo deve ser extinto sem julgamento do mérito em razão da absoluta falta de interesse de agir do demandante.

2) no mérito, aduz que a migração de plano ocorreu a pedido da autora, sendo devida a multa por descumprimento contratual. Quando ao débito em questão, relata que este se deu mediante autorização prévia da autora ao solicitar a migração do plano ora contratado, conforme consta nas telas vinculadas ao contrato do cliente. Fundamenta sua atitude no exercício regular de direito e pede o provimento da apelação.

Não foram interpostas Contrarrazões.

Instada a se pronunciar, a Procuradoria de Justiça opinou pela rejeição da preliminar e, no mérito, não vislumbrou necessidade de intervenção ministerial.

É o relatório.

VOTO

DA PRELIMINAR DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR



Inobstante tenha sido resolvido o problema relativo ao cancelamento das linhas telefônicas, os autores ajuizaram demanda não apenas pedindo a obrigação de fazer como também indenização pela conduta ilícita da demandada, persistindo, portanto, o interesse jurídico.

Rejeito, assim, a preliminar arguida.

DO MÉRITO

O cerne da questão cinge-se a saber se a promovida Claro S/A agiu em exercício regular de direito.

No caso, alegam os autores que ocorreu a migração das linhas telefônicas móveis e cancelamento do plano sem autorização, bem como foram realizadas transações bancárias de mais de cinquenta mil reais, por telefone, quando as referidas linhas já estavam bloqueadas, causando inúmeros prejuízos. As linhas estavam cadastradas apenas em nome da autora e a conta bancária tem como titular o autor.

Não há provas que a migração de plano ocorreu a pedido da autora, titular da linha. Os documentos acostados pela apelante são meras impressões da tela do seu sistema informatizado, padecendo de força probante. Conforme bem explicou a magistrada, “era ônus da empresa ré comprovar a licitude da sua conduta, o que não ocorreu. A mera juntada de telas do sistema privativo da empresa não podem servir de prova, vez que facilmente manipuláveis e são de produção unilateral. Não há nos autos a gravação telefônica ou qualquer outro documento com a assinatura da parte promovente que colabore com a versão da empresa, comprovando a autorização para alteração do plano”.

Assim, não provando que houve pedido da consumidora para migrar de plano de telefonia, entendo que as modificações unilaterais do conteúdo ou da qualidade do contrato, após a sua celebração, são consideradas abusivas, nos termos do art. 51, inciso XIII, do CDC.

Configurado o ato ilícito, resta analisar o pedido de indenização.



A migração do plano contratado pelo consumidor (sem anuência) e a posterior suspensão de serviços de telefonia móvel mostra-se suficiente para gerar verdadeiro transtorno em seu cotidiano, causado pela má prestação do serviço.

Neste sentido:

RECURSO INOMINADO – RELAÇÃO DE CONSUMO – SERVIÇO DE TELEFONIA – BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA – AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA – AUSÊNCIA DE INADIMPLÊNCIA – RECLAMAÇÕES ADMINISTRATIVAS FRUSTRADAS – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – INSURGÊNCIA DA PARTE PROMOVENTE – PLEITO DE MAJORAÇÃO DO DANO MORAL – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – BLOQUEIO INDEVIDO – DANO MORAL CONFIGURADO – QUANTUM INSUFICIENTE – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. A responsabilidade do fabricante e do fornecedor de serviços é objetiva, pelo que respondem, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência da falha na prestação de serviço, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. O bloqueio da linha telefônica sem aviso prévio e sem inadimplência, configura falha na prestação do serviço apta a ensejar indenização por dano moral, ainda mais quando há reclamação administrativa não solucionada. O valor da indenização por dano moral deve ser fixado de acordo com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade de modo que deve ser majorado quando fixado de forma insuficiente. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

(TJ-MT 10013649220208110038 MT, Relator: LUCIA PERUFFO, Data de Julgamento: 06/07/2021, Turma Recursal Única, Data de Publicação: 08/07/2021)

Portanto, não vislumbro que a promovida agiu em exercício regular de direito, mas sim que houve má prestação do serviço.

Diante de todos os fundamentos expostos, **REJEITO A PRELIMINAR E, NO MÉRITO, DESPROVEJO A APELAÇÃO.**



É o voto.

Presidiu a sessão o Excelentíssimo Desembargador Leandro dos Santos. Participaram do julgamento, além do Relator, o Excelentíssimo Desembargador **Leandro dos Santos**, a Excelentíssima Desembargadora **Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti** e o Excelentíssimo Desembargador **José Ricardo Porto**.

Presente à sessão a Representante do Ministério Público, Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa.

Sessão por videoconferência da Primeira Câmara Especializada Cível, em João Pessoa, 21 de setembro de 2021.

Desembargador LEANDRO DOS SANTOS

Relator

