



Estado de Goiás
Poder Judiciário

4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais

Avenida Olinda, Qd G, Lote 04, Fórum Cível, Park Lozandes, Goiânia - GO, 74884-120

RI nº 5331839.41.2016.8.09.0051

Origem: 8º Juizado Especial Cível de Goiânia

Juiz sentenciante: Fernando Moreira Gonçalves

Recorrente: Rodrigo Alves das Chagas Xavier
Jessyka Deise Lacerda da Costa

Advogado(a): Pitágoras Lacerda dos Reis, OAB/GO 32.422
Sérgio Santana Martins, OAB-GO 35.071

Recorrida: Claro Americel S/A

Advogado(a): Marcelo da Silva Vieira, OAB/GO 30.454

Relatora: Juíza Fabíola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui

JULGAMENTO POR EMENTA (ARTIGO 46 DA LEI Nº 9.099/95)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE NÚMERO ANTES DO PRAZO DE 180 DIAS. IMPORTUNAÇÕES E AMEAÇAS E CANCELAMENTO DE LINHA PELO ANTIGO TITULAR DO ACESSO. SITUAÇÃO NÃO RESOLVIDA. PERDA DE TEMPO ÚTIL. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

I – Os Recorrentes afirmam que compraram um *chip* de telefonia móvel da Recorrida e passaram a sofrer importunações e ameaças do antigo titular da linha, que ainda a tinha como de sua titularidade;

II – A reciclagem de números de celular é uma prática permitida por lei e se mostrou uma solução simples e barata para que as operadoras pudessem gerenciar as combinações possíveis de números de telefone;

III – A ANATEL informa que, o re-uso do código de acesso (número de celular) deve ocorrer de forma desvinculada do cliente anterior e que o prazo durante o qual o número deve ficar indisponível para comercialização – inclusive para permitir essa desvinculação, é de **180 dias**, o qual pode ser desconsiderado desde que renegociado com o titular anterior (ANATEL, Ato nº 2.981, de 06 de maio de 2019, item 18 do anexo¹ e Resolução nº 84, de 30 de dezembro de 1998, artigo 35² - Revogada pela Resolução nº 709/2019);

IV – Além das importunações e ameaças, o antigo titular cancelou a linha dos Recorrentes, fato não contestado pela Recorrida, sendo que para tentar resolver todo o imbróglio, aqueles efetuaram várias reclamações no SAC da Recorrida³ e, por fim, no PROCON⁴, porém sem sucesso;

V – É fato notório que, para se tentar um atendimento efetivo, o consumidor tem que aguardar por tempo indeterminado na linha telefônica quando em contato com os SAC's das empresas. Os 5 (cinco) protocolos administrativos e 1 (um) no PROCON informados pelos Recorrentes demonstram que a tentativa de solução foi reiterada, porém sem solução, potraindo no tempo, agredindo a dignidade da pessoa humana, que em vez de usufruir tempo com sua família ou atividades de lazer, que figura como direito social no art. 6º, caput, da CF/88, lhe é imposta uma verdadeira *via crucis* para tentar exigir do fornecedor a solução para o problema enfrentado. A situação fática de injustificado descaso e de demasiada perda de tempo útil pelo consumidor, na busca da solução

Valor: R\$ 10.000,00 | Classificador: SESSÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA - SUSTENTAÇÃO ORAL
Assistência Judiciária (Lei 1060/50)
4ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS
Usuário: PITÁGORAS LACERDA DOS REIS - Data: 24/08/2020 18:51:05



extrajudicial e judicial, de controvérsia motivada por conduta ilícita do fornecedor, extrapola o mero dissabor e resulta em efetivo dano moral;

VI - A perda do tempo útil dos Recorrentes com idas e vindas administrativas sem sucesso, obrigando-o a buscar o Judiciário para ter o direito garantido, infligiu sofrimento desnecessário ao beneficiário, ultrapassando o simples aborrecimento, restando caracterizado o dano moral. Neste viés: "(...) o desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor (REsp 1737412/SE, Ministra NANCY ANDRIGHI, DJe de 08/02/2019)";

VII – Nesse contexto, fica evidente o dano moral pela má prestação de serviço, pela disponibilização de número reciclado a novo cliente, em prazo inferior ao estabelecido pelas normas, como pela perda de tempo útil;

VIII – O dano material também restou demonstrado, vez que quando da reclamação no PROCON, a Recorrida sugere aos Recorrentes, bloquearem o *chip* e comprarem um novo com outro número;

IX – Recurso **conhecido e provido**, para **reformular a sentença e julgar procedentes** os pedidos iniciais a fim de: **a) CONDENAR** a Recorrida à restituição de R\$ 10,00 (dez reais) referente ao valor de *chip* pré-pago, devidamente corrigido pelo INPC desde o evento danoso (aquisição) e com juros de 1% ao mês a partir da citação; **b) CONDENAR** a Recorrida, também a indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada Recorrente, importância a que deverá ser aplicados juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação (art. 405, CC) e correção monetária pelo INPC a partir da data deste acórdão (Súmula 362 do STJ); **c) Fica a Recorrida desde já intimada e ciente**, nos termos do artigo 52, inciso III e IV, da Lei 9.099/95, de que deverá cumprir o presente acórdão no prazo de 15 (quinze) dias, contados do trânsito em julgado, independentemente de nova intimação, sob pena de incidir a multa do artigo 523, §1º, primeira figura, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação);

X – Sem custas e honorários advocatícios, com fulcro no art. 55, segunda parte, da Lei n.º 9.099/95.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos oralmente estes autos em que são partes as acima enunciadas. ACORDA a 4ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS, por unanimidade de votos, **em conhecer do recurso e dar-lhe provimento**, nos termos do voto da relatora e sintetizado na ementa acima. Votaram, além da relatora, os Juízes de Direito Juízes de Direito Ricardo Teixeira Lemos e Sebastião José de Assis Neto.

Goiânia, 19 de agosto de 2020.

Fabiola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui
Juíza Relatora

Ricardo Teixeira Lemos
Juiz de Direito

Sebastião José de Assis Neto
Juiz de Direito

1 18. CONDIÇÕES E PRAZOS DE QUARENTENA (REUSO) DE CÓDIGOS DE ACESSO DE USUÁRIO

- 18.1. Os Recursos de Numeração em uso, quando liberados, não devem ser novamente designados por um prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias.
- 18.2. O prazo mínimo poderá ser desconsiderado, desde que o recurso seja designado para o último titular do código.
- 2 Art. 35. Os Recursos de Numeração em uso, quando liberados não devem ser novamente atribuídos ou designados por um prazo mínimo de 6 (seis) meses a contar da data de sua efetiva liberação.
- 3 Protocolos: 2016583960797; 2016590366575, 2016589902119, 2016583607910 e 2016583607940 (ev. 1, p. 3)
- 4 Protocolo: FA nº 52-028.0001.16-0004738 (ev. 1, arq. 10 e 11, p. 24 e 25)