

Apelação n. 0304548-10.2014.8.24.0018, de Chapecó
Relator: Des. Subst. Paulo Henrique Moritz Martins da Silva

RESPONSABILIDADE CIVIL. TELEFONIA. DESCASO DA CONCESSIONÁRIA E DESGASTE EM SUCESSIVAS LIGAÇÕES PARA O 0800 NA TENTATIVA DE EFETIVAR A TROCA DE ENDEREÇO. DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA DO CONSUMIDOR LITERALMENTE IGNORADO PELO FORNECEDOR, INCLUSIVE NA RECLAMAÇÃO OFERTADA PERANTE O PROCON. DANO MORAL CARACTERIZADO. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00. PRECEDENTES. JUROS DE MORA A CONTAR DA CITAÇÃO (RESPONSABILIDADE CONTRATUAL). CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DO ARBITRAMENTO. ENUNCIADO 362 DA SÚMULA DO STJ. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n. 0304548-10.2014.8.24.0018, da comarca de Chapecó 2ª Vara Cível em que é Apelante Armindo Hechler e Apelado OI S/A:

A Primeira Câmara de Direito Público decidiu, à unanimidade, prover o recurso. Custas legais.

Participaram do julgamento, realizado nesta data, os Excelentíssimos Senhores Desembargadores Carlos Adilson Silva (Presidente) e Denise Francoski.

Florianópolis, 11 de outubro de 2016.

Des. Subst. Paulo Henrique Moritz Martins da Silva
Relator

RELATÓRIO

Armindo Hechler propôs "ação de obrigação de fazer" em face de Oi S/A.

Alegou que é titular da mesma linha telefônica fixa da ré desde 1992.

Em 12-9-2013, em razão de mudança de domicílio, solicitou a instalação do ramal em outro endereço, o que não foi atendido, em que pese diversas ligações ao *call center* e idas ao Procon.

Tal fato lhe causou muitos transtornos, uma vez que é representante comercial e seus clientes compravam as mercadorias por aquele número de telefone, além da irritação suportada durante as tentativas de resolução do problema.

Postulou a condenação ao pagamento de indenização por dano moral e à religação da linha.

Em contestação, a ré sustentou que é tecnicamente impossível a transferência da linha, haja vista ter sido originalmente instalada em Herval D'Oeste, que tem prefixo 3554, enquanto a central que passou a atender o autor (Chapecó) tem prefixo 3328. Assim, inexistiu ato ilícito (f. 33/42).

Foi proferida sentença de improcedência (f. 74/77).

O autor, em apelação, sustenta que a falha na prestação dos serviços foi caracterizada pelas informações insuficientes e inadequadas que lhe foram repassadas, o que gerou desgaste emocional passível de indenização (f. 81/93).

Com as contrarrazões (f. 98/108), os autos ascenderam.

VOTO

1. Dano moral

O magistrado de primeiro grau julgou improcedente o pedido pelos seguintes fundamentos:

Os danos morais igualmente não restaram configurados, na medida em que a requerida, ao que se vê dos autos, não cometeu nenhum ato ilícito e tampouco prestou serviço deficiente ao consumidor. Como visto, a portabilidade numérica não era possível. Logo, não há como imputar à requerida eventuais prejuízos sofridos com a perda do número telefônico que era utilizado comercialmente.

No mais, o exame dos atendimentos prestados pela requerida, tanto aqueles transcritos na petição inicial quanto àqueles que estão nos CDs juntados aos autos (p. 28), revela que a requerida não prestou informações equivocadas, pois em nenhum momento informou que seria realmente possível a transferência da linha telefônica, com a manutenção do número. O que se vê dos atendimentos é que o autor solicitou apenas a transferência da linha, mas não requereu, expressamente, a manutenção do número do seu terminal.

Assim, por não verificar falha na prestação de serviços e tampouco restar comprovada a prestação de informações de forma equivocada, não há que se falar em indenização por danos morais. (f. 76)

Data venia, mas os CDs que contêm as gravações dos telefonemas que o autor realizou ao *call center* da ré demonstram que ele percorreu verdadeiro calvário, e, diferente do que consignou juiz *a quo*, houve sim a promessa de manutenção do número antigo.

Vejamos a transcrição do primeiro pedido, datado de 12-9-2013:

- Boa tarde, com quem eu falo?
- Boa tarde, Armindo.
- Em que posso ajudar?
- Tenho que fazer a transferência de um telefone,
- Número do telefone com DDD?
- 49-XXXX-0619.
- Só um momento. Nome completo?
- Armindo Hechler.
- CPF os três primeiros números?
- 287.
- Só um momento. Armindo, qual o endereço?
- Rua Alberto Santos Dumont, nº 1261- E.
- CEP?

- 89.803.350.
- Só mais um momento. Só mais um momento.
- Sim.
- Só mais um momento.
- Sim.
- Só mais um momento, por favor. Senhor?
- Sim.
- Obrigado por ter aguardado, já fiz o pedido da mudança de endereço, tem um prazo até 17/09 para efetuar a mudança para o endereço novo.
- Sim, data não tem?
- Tem até o dia 17/09.
- Sim, sim, vai ter gente em casa então, beleza.
- Posso lhe ajudar em mais alguma coisa?
- Qual o custo disso? O custo?
- É de R\$ 44,00.
- Ele tem internet junto, vai tudo junto?
- Vai tudo junto.

Dias depois, o requerente ligou novamente para a central de atendimento e, mais uma vez, nada lhe foi dito acerca da impossibilidade de se manter o número:

- Eu tinha um telefone, morava em Herval d'Oeste em Santa Catarina, pedi a transferência para Chapecó, liguei para vocês aí, foi feita a transferência, fiz a transferência, quando pedi a transferência, vinha pacote com internet e tudo com o que eu tinha, com o mesmo número de telefone. Aí um técnico veio aqui no outro dia, instalou um telefone provisório, que o número é XXX-8619. A Oi me informou que dentro de 5 dias meu telefone 0619 ia funcionar. Já passou mais de 15 dias, meu telefone não funciona, não recebe ligação e eu tô sem internet, sem telefone e o que eu faço?
- Só um momento... Armindo, nenhum dos dois números estão funcionando?
- Nenhum dos dois.
- Tá, eu vou estar fazendo a solicitação da visita do técnico, tá? Amanhã ele vai.
- [...]
- Tá, e a respeito daquele telefone 0619?
- Só um momento...
- O técnico vai estar indo amanhã no local, vai fazer o reparo dessa linha que tá ativa. Vou pedir para você estar retornando a ligação assim que ele sair da residência para a gente fazer uma notificação para verificar porque esse número antigo não está funcionando na linha.
- Ele tá dando uma mensagem.
- Qual mensagem?
- Que esse número mudou.

- Ah, entendi. Então, o técnico vai estar verificando para você isso também, porque o sistema não aceita que sejam geradas duas ordens de serviço. Como eu abri aqui uma ordem de serviço para a nova linha, não tenho como abrir uma ordem de serviço para verificar por que o número antigo não está funcionando.

Em outra ligação, a atendente informou que "realmente quando faz mudança de endereço faz portabilidade do número, mas não tenho como saber o prazo de quando vai ser instalado seu número anterior, então você tem que aguardar o técnico entrar em contato com você". Acrescentou que "pode demorar um pouquinho mesmo, mas o número vai estar instalado".

Apenas quando telefonou ao setor de acompanhamento o telefonista disse que "quando muda de uma cidade para outra, o número de telefone muda". Indagado pelo consumidor o motivo de terem lhe dito outra coisa 15 dias antes, o funcionário apenas respondeu: "então o senhor tem que retornar a ligação na opção 3 que lá eles explicam corretamente pro senhor".

O autor, então, formalizou reclamação no Procon, e, de novo, nenhuma explicação plausível foi repassada:

Relata o reclamante Sr. Armindo Hechler portador do RG nº 740931 de ter realizado a primeira tentativa de solicitação de migração de endereço de seus serviços de TELEFONIA FIXA + INTERNET 2 megas, pois no dia 13/09/2013 mudou de cidade. por informações da reclamada juntamente nesta solicitação, o número (49) XXXX=0619 que possuía iria permanecer o mesmo, porém até a data atual não obteve êxito. requer maiores esclarecimentos, confirmação de plano, permanência do número antigo, linha instalada como provisória (49)XXXX-8669 e reparo na internet.

Em contato com a reclamada OI, através do atendente Junior relatamos o ocorrido, o qual pela área responsável será analisada os números de protocolo informamos neste ato, com prazo de 5 (cinco) dias úteis, reclamada entrará em contato com o reclamante confirmando a resposta deste protocolo. Caso verificar a não informação de permanência pela reclamada, será analisado com a Anatel, e com sua autorização poderá continuar o número.

Referente ao plano foi alterado o fixo para o valor de R\$ 29,90 ilimitado oi local, para outra operadora local franquia de mil minutos, com DDD ilimitado usando o 014 + pacote de serviço inteligente (identificador de chamadas); a Internet de 2megas ficará no valor de R\$ 40,80, totalizando R\$70,80 com fidelidade por 12 (doze) meses.

Informa o atendente que em Novembro/2013 o consumidor irá receber

duas faturas, uma com o valor residual antigo e outra referente ao plano instalado na data de hoje (02/10/2013), porém, só a fatura com o valor de R\$ 70,80 irá vir com o código de barras e será disponível para pagamento.

OBS: Técnico irá reparar a internet, afirma atendente.

Sob protocolo PR000004464280.

Retorna a este órgão o reclamante ARMINDO HECHLER (CPF: 287.834.849-49) a fim de solicitar contato com a empresa reclamada (OI BRASIL TELECOM).

[...]

Em contato com a reclamada através da atendente TATIANA PROTOCOLO PR000004530147, a qual informou que a linha (49) XXXX-0619 se encontra registrada no endereço do reclamante, porém não foi realizada a troca da linha provisória para a linha desejada. sendo assim a reclamada registrou no protocolo a troca das linhas, as gravações realizadas via SAC e a devolução do valor pago a mais na fatura do reclamante. No prazo de cinco dias úteis a reclamada entrará em contato com o reclamante. (f. 19/20)

O dano moral está consubstanciado não na impossibilidade de instalação do número de telefone em outra cidade, mas sim na deficiência do atendimento prestado ao consumidor.

Tanto Chapecó (onde o ramal foi instalado originariamente) quanto Herval D'Oeste (cidade para a qual o autor se mudou) têm DDD 49 e o cliente, como leigo, não tinha obrigação de saber que seu requerimento não podia ser atendido porque os municípios têm prefixos diferentes.

Tais esclarecimentos, de ordem técnica, deveriam ter sido prestados pela operadora.

Ao receber o CEP do novo endereço, o sistema tinha plenas condições de identificar que se tratavam de cidades diversas e bloquear o requerimento. É bem possível que isso tenha acontecido, mas a impessoalidade e a falta de capacitação dos atendentes geram incongruências nas informações repassadas aos clientes, os quais, em consequência, são submetidos aos mais diversos transtornos, que merecem ser reparados.

A atitude da concessionária infringiu o art. 6º, III e X, do CDC que asseguram ao consumidor "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços" e "a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em

geral".

Temos constatado sistematicamente o atendimento fornecido pelas empresas de telefonia aos seus clientes nas inúmeras e incontáveis demandas propostas em desfavor das concessionárias.

Não houve inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, mas o incômodo proporcionado ao autor, que lutou para obter uma satisfatória prestação de serviços, deve ser indenizado.

É intolerável a corriqueira e abusiva prática comercial das concessionárias, que, à custa da tranquilidade e dos direitos do consumidor, visam a qualquer lucro potencial.

Um incômodo eventual decorrente da vida em sociedade, praticado avulsamente por determinada pessoa, é situação que realmente não deve gerar ressarcimento por dano moral, mas a prática reiterada das empresas de telefonia em desrespeitar os consumidores precisa de sanção, no perfil repreensivo de tais indenizações.

Não podem ser considerados meros aborrecimentos ou simples dissabores do cotidiano a irritação e o desgaste suportados por consumidores nas centrais de atendimento do tipo 0800, quando percorrem típica *via crucis* para tratar de assuntos comuns às partes, ou quando são obrigados, em sucessivas ligações, a tentar desfazer erros cometidos pelos próprios fornecedores, quase sempre por cobranças abusivas.

Os contratemplos naturais e até mesmo singelos desencontros de nossas relações em sociedade, de forma esporádica e avulsa, não podem ser comparados a práticas rotineiras de empresas que tratam as pessoas como cidadãos de segunda classe, economizando em capacitação de atendentes e em tecnologia, que juntos poderiam ser tão eficientes para resolver problemas como o são para oferecer e vender produtos e serviços. Para isso, as linhas estão sempre disponíveis, os sistemas estão sempre no ar e o atendimento tem início, meio e fim, numa única ligação. Quando, todavia, se quer exercer algum direito

legítimo que possa de alguma forma contrariar os interesses do fornecedor, a regra é que os caminhos sejam tortuosos e turbulentos, fazendo da eficiência e satisfação do usuário uma espécie de loteria.

Os tribunais precisam refletir melhor sobre tal quadro, generalizado, e dar uma resposta à sociedade.

O descaso no atendimento e a falha na prestação do serviço ensejam reparação pelo dano anímico.

É preciso ponderar não só quanto ao aspecto retributivo da indenização, mas notadamente ao caráter sancionatório e inibitório, mediante uma tutela de repressão ao ilícito, no dizer de Marinoni.

De fato, não existem provas de danos de grande monta para o autor no que tange à imagem perante terceiros.

Mas e os transtornos e o desgaste do consumidor para resolver todos os problemas? Não serão ressarcidos? Serão classificáveis como mero aborrecimento? A postura da empresa de telefonia não merece sanção?

Assim, é claro o dever de indenizar.

2. O *quantum* do ressarcimento

Em tema de dano moral, por sua própria natureza, não há regras rígidas ou tabelas para a fixação do valor do ressarcimento, mas existem aspectos que devem ser sopesados pelo Magistrado ao estipular a indenização, como, por exemplo: as qualidades morais e econômicas do ofendido, as circunstâncias do evento, a extensão da lesão, o suporte financeiro e a conduta do requerido, presente e pretérita.

Tal reparação tem feição compensatória em relação à vítima e penalizatória no tocante ao ofensor. Assim, não pode representar uma espécie de loteria para quem vá recebê-la, mas também não deve parecer uma esmola. Quanto ao condenado, não pode ser irrisória em termos repreensivos, mas por outro lado não deve inviabilizar sua atividade econômica.

Sobre o assunto, oportuno trazer à colação excerto doutrinário de Sergio Cavalieri Filho:

Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e conseqüências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes. (Programa de Responsabilidade Civil, 6. ed., São Paulo: Malheiros, 2005, p. 116)

Em casos análogos, este órgão julgador, na linha das demais Câmaras de Direito Público deste Tribunal, tem arbitrado em R\$ 10.000,00 a indenização devida pelas concessionárias de serviço público (energia elétrica, água, telefone etc).

Confira-se, a título meramente exemplificativo: **1)** AC n. 2016.001469-9, de Balneário Camboriú, rel. Des. Jorge Luiz de Borba, j. 23-2-2016; **2)** AC n. 2015.014548-9, de Chapecó, de minha relatoria, j. 27-1-2016 e **3)** AC n. 2014.054180-8, da Capital - Continente, rel. Des. Carlos Adilson Silva, j. 11-11-2014.

Portanto, fixa-se a indenização em R\$ 10.000,00.

3. Juros de mora e correção monetária

A hipótese versa sobre ilícito decorrente de descumprimento de contrato, razão pela qual os juros são devidos desde a citação, na forma do art. 405 do CC/2002 ("Contam-se os juros de mora desde a citação inicial").

Nesse sentido: **1)** EDAC n. 2013.068410-5, de Criciúma, rel. Des. Carlos Adilson Silva, Primeira Câmara de Direito Público, j. 15-9-2015; **2)** AC n. 2011.057237-8, de Araranguá, rel. Des. Ricardo Roesler, Quarta Câmara de

Direito Público, j. 19-03-2015; **3)** AC n. 2012.006218-6, de Campo Belo do Sul, rel. Des. Francisco Oliveira Neto, Segunda Câmara de Direito Público, j. 22-10-2013.

A correção monetária é devida a partir do arbitramento da indenização, nos termos do Enunciado n. 362 da Súmula do STJ.

Deve incidir a taxa Selic que, por incluir juros e correção monetária, não pode incidir antes do arbitramento. O *quantum* será acrescido de juros de mora a contar da citação no montante de 1% ao mês; a partir do acórdão, incidirá exclusivamente a Taxa Selic, que inclui juros e correção monetária.

Para evitar anatocismo, necessário explicitar a forma de cálculo do débito:

A) Calcular juros sobre o valor da indenização da citação até o acórdão;

B) Acrescentar o INPC ao valor dos juros apurados no item "A" (excluindo-se o principal) a partir do acórdão até o efetivo pagamento;

C) Sobre a indenização (valor original – sem juros ou correção), agregar a Selic a partir do acórdão até o efetivo pagamento;

D) Somar os valores dos itens "B" e "C".

4. Verbas de sucumbência

O autor postulou na inicial a condenação ao pagamento de indenização por dano moral e à religação da linha.

Os pedidos foram julgados improcedentes e houve recurso apenas em relação ao primeiro requerimento, que foi acolhido para condenar a ré em R\$ 10.000,00 por abalo anímico.

Como inexistia proveito econômico mensurável quanto ao restabelecimento do antigo número, entende-se que o requerente decaiu de parte mínima de sua pretensão, razão pela qual deverá a Oi arcar integralmente com as despesas processuais e honorários advocatícios.

Com relação à verba honorária, dispõe o art. 85, §2º, do CPC/2015:

Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor.

[...]

§ 2º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos:

- I - o grau de zelo do profissional;
- II - o lugar de prestação do serviço;
- III - a natureza e a importância da causa;
- IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

Os honorários devem ser fixados em 15% sobre a condenação, considerando que:

- 1) O grau de zelo profissional do procurador foi padrão, pois peticionou nos momentos necessários (inicial e réplica).
- 2) O lugar da prestação do serviço é o mesmo da sede escritório (Chapecó).
- 3) Trata-se de demanda repetitiva.
- 4) O processo foi julgado antecipadamente em 2015 e tramita desde 2014.
- 5) Em casos análogos esta Câmara tem fixado o patamar de 15% sobre a condenação: **1)** AC n. 0300262-03.2014.8.24.0175, de Meleiro, rel. Des. Carlos Adilson Silva, j. 26-7-2016; **2)** AC n. 0800467-94.2013.8.24.0082, da Capital, rel. Des. Jorge Luiz de Borba, j. 12-7-2016 e **3)** AC n. 0000695-73.2009.8.24.0040, de Laguna, rel. Des. Luiz Fernando Boller, j. 5-7-2016.

5. Conclusão

Voto pelo provimento do recurso para condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 indenização por dano moral, com consectários na forma do item 3, mais despesas processuais e honorários de 15%.