

SENTENÇA

Relatório dispensado, conforme permissivo constante do art. 38, caput, da Lei 9.099/95.

DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do CPC.

Trata-se de "AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO LIMINAR" proposta por GEYCYMÁRIA ARAUJO DE OLIVEIRA em desfavor de CLARO S/A em razão do bloqueio de sua linha telefônica (63) 9225 - 0919 sem comunicação prévia.

Decisão inaugural indeferiu o pedido de antecipação dos efeitos da tutela (evento 04).

A Requerida apresentou contestação (evento 11) esclarecendo que foi realizada a suspensão do serviço de telefonia por suspeita de fraude, inexistindo nexos de causalidade entre o suposto dano e a responsabilidade da requerida.

Conciliação inexitosa (evento 20).

A parte autora reiterou o pedido de concessão da tutela antecipada em razão do novo bloqueio da sua linha telefônica (evento 19).

Decisão interlocutória deferiu a tutela pretendida e determinou o restabelecimento dos serviços de telefonia nos termos contratados (evento 20).

Eis por que, instruídos os autos e respeitado o contraditório legal, imediatamente, passo a decidir.

Fundamento e DECIDO.

Cumprido salientar, de início, que no caso em exame a hipótese é de inversão do ônus da prova, nos termos do disposto no artigo 6º, inciso VIII do CDC, seja diante da relação de consumo existente entre as partes, seja, principalmente, em razão da verossimilhança das alegações iniciais.

No mérito, o pedido procede. Explico.

Verifico dos autos que o Autor foi surpreendido com a interrupção do serviço telefônico contratado com a ré, apesar da inexistência de débitos.

Segundo consta da defesa, a interrupção teria se dado em virtude de uma suspeita de fraude, entretanto, tal procedimento não parece adequado. Se havia mesmo uma suspeita de fraude, a ré poderia ter adotado um procedimento diverso, abrindo um canal de diálogo com o autor, o que não foi feito.

O bloqueio do telefone, por se uma medida extrema, deve ser a última opção da operadora de telefonia.

Ademais, entendo que para o bloqueio ser legítimo, era dever da operadora comprovar a fundada suspeita de fraude, o que não ocorreu.

Em nenhum momento a ré comprovou ter cientificado o autor quanto aos procedimentos necessários para a regularização de eventual pendência, ao contrário, o consumidor na busca pelo restabelecimento da sua linha telefônica encaminhou por email os documentos necessários (evento 01 ANEXOS PETINI7/8), porém, infrutífera a regularização dos serviços.

Dessa forma, **impõe-se o restabelecimento da linha na modalidade contratada**.

De conseguinte, houve dano moral, pois a interrupção do serviço telefônico ocasionou inúmeros constrangimentos ao demandante, que teve seu direito de comunicação cerceado, com a sensação de abandono por parte da empresa de telefonia móvel. Vale destacar, que o consumidor é comerciante, necessitando de sua linha telefônica ativa para contato com fornecedores e clientes.

Sobre o tema, confira-se a jurisprudência:



RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS POR SUSPEITA DE FRAUDE NÃO COMPROVADA. Alega a Ré que o procedimento de suspensão dos serviços foi realizado em razão de suspeita de fraude. **Contudo, nenhum elemento concreto apresentou a ré para justificar sua suspeita. Indevido, o bloqueio da linha telefônica, gerando ao usuário dificuldades e transtornos que excedem a condição de mero dissabor das relações de consumo, constituindo o dano moral indenizável.** O valor indenizatório, contudo, comporta redução para R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), em consonância com os parâmetros adotados pelas Turmas Recursais. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71004837191, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Gláucia Dipp Dreher, Julgado em 25/07/2014) (TJ-RS - Recurso Cível: 71004837191 RS, Relator: Gláucia Dipp Dreher, Data de Julgamento: 25/07/2014, Quarta Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 30/07/2014).

No tocante ao *quantum indenizatório*, na esteira da doutrina e da jurisprudência, na fixação do seu valor, deve-se observar a equidade, analisando a extensão do dano; as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; as condições psicológicas das partes; e o grau de culpa do agente, de terceiro ou vítima.

Segue jurisprudência do Tribunal de Justiça do Tocantins com a adequação do valor em situação semelhante:

RECURSO CÍVEL. CONSUMIDOR. BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA MÓVEL DE FORMA IRREGULAR. FATURAS PAGAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONDUTA ILÍCITA DA RECORRENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR EXCESSIVO. REDUÇÃO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. (1) - Insurge-se a parte recorrente contra a sentença que a condenou ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, em razão da conduta ilícita praticada pela recorrente que bloqueou as duas linhas da recorrente, mesmo estando todas as faturas quitadas. Aduz no recurso, em síntese, que as linhas foram bloqueadas por suspeita de fraude, justamente com o intuito de preservar o CPF da recorrida. Pugna pela reforma da sentença, em razão da inexistência de dano moral e, alternativamente, pela redução da condenação. (2) - Em homenagem a principiologia do CDC, a partir do momento em que a recorrente afirma que os serviços foram suspensos em razão da existência de fraude, atrai para si o ônus da prova. Não demonstrou a parte recorrente a legitimidade do bloqueio. Incidência do art. 333, II, do CPC. Por outro lado, a recorrida comprova o pagamento de todas as faturas, bem como o atendimento a todos os pedidos da recorrente, qual seja envio de documentos pessoais para cadastro, no entanto, o desbloqueio das linhas ainda não ocorreu. (3) - **Em virtude do erro cometido pela empresa ré, que procedeu ao bloqueio indevido das linhas telefônicas, danos certamente foram causados a autora. A requerida não acostou aos autos nenhuma prova de que os serviços foram utilizados dentro do período de inoperância da linha telefônica alegado. Não desincumbindo, por mais uma vez, do seu ônus.** Apenas alegou suspeita de fraude, que também não foi comprovada. (4) - O valor arbitrado na origem está excessivo. Revela-se necessária a sua adequação aos precedentes desta Turma Recursal. (5) - **Recurso conhecido e parcialmente provido, somente para reduzir o valor dos danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Juros de mora e correção monetária conforme sentença.** (6) - Sem custas e honorários. (7) - Unânime. Acompanharam o relator os Excelentíssimos Senhores Juizes Rubem Ribeiro de Carvalho e Nelson Coelho Filho, nos termos da Súmula. (8). Sentença mantida por seus próprios fundamentos, o que autoriza a lavratura do acórdão nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/9 (RI 0001149-39.2015.827.9100, Rel. Juiz JOSÉ MARIA LIMA, 1ª Turma Recursal Cível, julgado em 19/08/2015).

Deve-se ter presente, ainda, que a indenização por danos morais, apesar de não servir para enriquecimento injustificado, não deve visar somente à reparação do dano. É necessário que tenha, igualmente, caráter inibitório e preventivo, fazendo com que a ré obre com mais zelo nas relações mantidas com os consumidores antes de permitir que situações como a dos autos se repitam.

Servindo dos ensinamentos acima destacados, levando em consideração as questões fáticas, a situação econômico/financeira do ofensor e do ofendido, a repercussão do fato na vida da parte autora, faz-se justo que a reparação do dano moral sofrido pela Requerente deva ser fixada em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, não se afigurando, pelo seu montante, como exagerada a ponto de se constituir em fonte de renda. Tem o nítido caráter compensatório e inibitório.

Ante o exposto, **ACOLHO** os pedidos iniciais, o que faço para **CONFIRMAR** a liminar deferida e **CONDENAR** a requerida **CLARO S/A**, ao pagamento de **INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL**, em favor da Requerente, no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, valor este que será corrigido monetariamente pelo INPC/IBGE a partir desta data (STJ, súmula nº 362) e acrescido de juros moratórios à taxa de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação.

Em consequência, resolvo o mérito da lide (CPC, art. 487, I).



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO DA SILVA PEREZ ARAUJO**, Matrícula **352536**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **149e8ec6e8**

Sem custas e sem honorários nesta instância (arts. 54 e 55 da Lei 9.099/95).

Cumpra-se conforme Provimento 13/2016.

Intime-se. Cumpra-se.

Após, cumpridas as formalidades legais, dê-se baixa nos autos.

Araguaína - TO, data certificada pelo sistema.

Rodrigo da Silva Perez Araújo
Juiz de Direito em auxílio ao NACOM



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO DA SILVA PEREZ ARAUJO**, Matrícula **352536**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **149e8ec6e8**