



ÓRGÃO JULGADOR: 1º CÂMARA CÍVEL ISOLADA  
APELAÇÃO Nº 2012.3.003294-2  
JUÍZO DE ORIGEM: 1ª VARA DE PARAUPEBAS / PA  
APELANTE: DEVANIR MARTINS  
ADVOGADO: JAKSON DE SOUZA E SILVA E OUTROS  
APELADO: TELEMAR NORTE LESTE S/A  
ADVOGADO: REYNALDO ANDRADE DA SILVEIRA E OUTROS

**EMENTA: APELAÇÃO CIVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. MUDANÇA DO NÚMERO DA LINHA TELEFÔNICA SEM CONHECIMENTO E ANUÊNCIA DO CONSUMIDOR. SENTENÇA DE PRIMEIRO GRAU JULGOU IMPROCEDENTE COM CONDENAÇÃO EM HORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DA PARTE AUTORA À PARTE RÉ. REFORMA EM TODOS OS TERMOS DA SENTENÇA. CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS ARBITRADOS EM R\$10.000,00 (DEZ MIL REAIS). CONDENAÇÃO EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS ARBITRADOS EM 20% (VINTE POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

- 1 – A troca do número da linha telefônica, sem a anuência e concordância do consumidor, gera direito à indenização por dano moral, em virtude da privação de comunicação.
- 2 – Sentença de primeiro grau totalmente reformada para condenar à parte apelada TELEMAR NORTE LESTE S/A ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, com os devidos juros e correções monetárias arbitrados em 1% (hum por cento) ao mês pelo índice INPC, contados da data da sessão de julgamento em 2º grau, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios, à parte apelante, arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.
- 3 – Recurso conhecido e provido.

Vistos, etc.

Acordam os Excelentíssimos Senhores Desembargadores que integram a 1ª Câmara Cível Isolada deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Pará, em conhecer e dar provimento ao presente recurso de Apelação, à unanimidade de votos, para reformar a decisão de primeiro grau, nos termos do voto da Relatora.

Julgamento presidido pela Exma. Sra. Desembargadora Gleide Pereira de Moura.

Belém/PA, 18 de abril de 2016.

Desa. MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO  
Relatora  
RELATÓRIO

DEVANIR MARTINS, parte Autora / Apelante devidamente qualificada, interpôs, com fundamento no art. 513 do Código de Processo Civil, RECURSO DE APELAÇÃO (fls. 139/147) em face da sentença (fls. 116/120) proferida pelo Juízo 1ª Vara Cível e Criminal da Comarca de Parauapebas / PA, que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais, nº 0000771-31.2000.814.0040, julgou IMPROCEDENTE os pedidos formulados na inicial, no que tange à indenização em virtude da mudança do número de telefone (de 346-1249 para 356-1149), sem a anuência ou conhecimento do titular, ora apelante. O Juízo de primeiro grau condenou o apelante, ainda, no pagamento de honorários advocatícios à



parte apelada, no valor de R\$1.500,00 (hum mil e quinhentos reais).

Nas razões recursais (fls. 117/120), a parte apelante salienta a necessidade de reforma da sentença de primeiro grau, para julgar totalmente procedente os pedidos formulados na inicial, condenando a parte apelada para pagar indenização pela mudança no número da linha telefônica, sem a anuência ou conhecimento da parte apelante.

A parte apelada apresentou contrarrazões ao recurso de apelação (fls. 154/162), requerendo a manutenção do que foi decidido pelo Juízo a quo.

Os autos passaram à minha relatoria, conforme distribuição à fl. 166.

Relatados.

Profiro voto.

### VOTO

Quanto ao juízo de admissibilidade, vejo que o recurso é tempestivo, adequado à espécie, nos termos do art. 511 do CPC. Portanto, preenchidos os pressupostos extrínsecos (tempestividade, regularidade formal, inexistência de fato impeditivo ou extintivo do poder de recorrer) e intrínsecos (cabimento, legitimidade e interesse para recorrer); sou pelo seu conhecimento.

Art. 511. No ato de interposição do recurso, o recorrente comprovará, quando exigido pela legislação pertinente, o respectivo preparo, inclusive porte de remessa e de retorno, sob pena de deserção.

Meritoriamente, vislumbro haver razão ao pleito recursal, entendendo por bem fazer breve síntese dos fatos, com os argumentos de fato e de direito que me levaram a votar pela reforma TOTAL da decisão. Explico.

A parte autora / apelante era cliente da parte ré / apelada desde Dezembro de 1992, sendo proprietário da linha telefônica de número 346-1249. Ocorre que no ano de 2000, a ré Telemar Norte Leste S/A trocou o referido número para 346-1149, sem a concordância ou conhecimento da parte apelante, conforme consta à fl. 10.

Às fls. 43/60, parte apelada, em sede de contestação, confessa a troca do número de telefone (mais precisamente à fl. 48), justificando ter feito em razão da real necessidade, em virtude da ampliação da rede. Informou ainda que informou previamente o apelante, com antecedência de 90 (noventa) dias.

Frise-se, que a apelada não juntou qualquer documentação que comprove a necessidade da troca da linha telefônica, bem como o aviso prévio com a antecedência de 90 (noventa) dias, conforme informado na contestação.

No dia 03.12.2009, foi realizada audiência de conciliação, instrução e julgamento, não havendo acordo. Passada à fase da instrução, foram ouvidas 02 (duas) testemunhas que informaram o relatado pelo apelante.

Às fls. 116/120 e 138, o Magistrado de primeiro grau julgou totalmente improcedente o pedido da parte apelante, condenando-o ainda ao pagamento dos honorários advocatícios arbitrados em R\$1.500,00 (hum mil e quinhentos reais).



Passando à análise da apelação, entendo latente a necessidade de reforma da decisão de primeiro grau, uma vez que a alteração do número de telefone realizado pela parte apelada, sem o conhecimento ou anuência da parte apelante gera, por si só, direito à indenização por dano moral.

Ora, todas as pessoas, independente da profissão ou da área de atuação, têm compromissos pessoais e familiares, que muitas vezes são resolvidos pelo contato telefônico. Atualmente, existem outras formas de comunicação e redes sociais que facilitam a comunicação entre pessoas, sem que seja utilizado o contato telefônico.

No entanto, no ano de 2000, muitas redes sociais nem existiam, o contato era mais restrito a telefones fixos, pois o uso de celulares não era tão comum. Desta forma, a parte apelante ficou impossibilitada de receber ligações de qualquer pessoa, pois não houve anuência ou prévio conhecimento da referida troca do número de linha.

Além do que, a parte apelada confessa alteração do número de telefone de 346-1249 para 346-1149, informando razões que não foram provadas, pois a peça de contestação não veio com nenhum documento para ratificar as informações.

Já a parte autora / apelante, juntou algumas faturas de telefone, demonstrando a alteração do número da linha (fls. 07/10), bem como levou 02 (duas) testemunhas que confirmaram a dificuldade para localização do mesmo após o referido episódio (fls. 105/106).

Além do que, a jurisprudência majoritária também entende que, em eventos similares, deve ser garantida a indenização pelos danos morais sofridos, conforme transcrição de alguns julgados abaixo:

Processo: 71004275442 RS

Relator: Lucas Maltez Kachny

Julgamento: 18/02/2014

Órgão Julgador: Primeira Turma Recursal Cível

Ementa:

**TELEFONIA. CONSUMIDOR. ALTERAÇÃO DO NÚMERO DE TELEFONE DO AUTOR DE FORMA UNILATERAL. CONFISSÃO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA RÉ. DEVER DA RÉ RESTABELEECER A LINHA TELEFÔNICA. DANOS MORAIS MANTIDOS. MULTA COMINATÓRIA MANTIDA.**

Em que pese as alegações da ré que a linha telefônica é atualmente pertencente à empresa Brasil Telecom, tendo em vista que após cancelada a linha retornou à empresa de origem, tal fato não exime a ré de corrigir a falha na prestação do serviço. Efetivamente, o autor postulou a portabilidade da sua linha telefônica, sendo que por erro da ré GVT, foi alterado o prefixo sem o consentimento da autora, conforme confessado na contestação - fl. 41. Havendo falha na prestação do serviço pela fornecedora, cabe a essa promover o desfazimento do erro, mesmo que para tanto tenha que diligenciar junto à empresa Brasil Telecom, para quem o prefixo foi devolvido de forma indevida pela ré GVT. De outra parte, as faturas acostadas pela autora demonstram a alteração da linha telefônica que era utilizada como meio de trabalho, fl. 20/24, o que reforça o dano extrapatrimonial da autora, pois o número de telefone era utilizado para suas atividades profissionais. Correta, pois, a sentença que determinou a religação da linha telefônica (51) 3333-3432 com multa cominatória de R\$ 200,00/dia, consolidada em 60 dias. Igualmente correta a indenização por danos morais, diante dos danos causados à autora que ficou privada de serviço essencial para sua atividade profissional. Telecomunicação que é considerado serviço essencial na dicção do art. , , da Lei nº /89. Quantum



indenizatório (R\$ 2.000,00) fixado de acordo com as circunstâncias do fato e essencialidade do serviço. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71004275442, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Lucas Maltez Kachny, Julgado em 18/02/2014)

Processo: 71002912616 RS

Relator: Eduardo Kraemer

Julgamento: 30/06/2011

Órgão Julgador: Terceira Turma Recursal Cível

Ementa:

TELEFONIA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ALTERAÇÃO NO NÚMERO DE TELEFONE DA PARTE AUTORA, PROCEDIDA DE FORMA UNILATERAL, PELA RÉ, SEM QUALQUER JUSTIFICATIVA. DIREITO À RESTITUIÇÃO DO NÚMERO. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA A SEARA DO MERO ABORRECIMENTO. DESCONSIDERAÇÃO COM O CONSUMIDOR. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. REDUÇÃO DO "QUANTUM" INDENIZATÓRIO FIXADO NA ORIGEM. COMINAÇÃO DE MULTA DIÁRIA MANTIDA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(Recurso Cível Nº 71002912616, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Eduardo Kraemer, Julgado em 30/06/2011)

Processo: AGV 2545853 PE 0017956-98.2011.8.17.0000

Relator: Jones Figueirêdo

Julgamento: 18/10/2011

Órgão Julgador: 4ª Câmara Cível

Ementa:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. RECURSO DE AGRAVO CONTRA DECISÃO TERMINATIVA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALTERAÇÃO NO NÚMERO DE TELEFONE DA AUTORA, PROCEDIDA DE FORMA UNILATERAL, PELA RÉ, SEM QUALQUER JUSTIFICATIVA. DIREITO À RESTITUIÇÃO DO NÚMERO. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA A SEARA DO MERO ABORRECIMENTO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. RECURSO IMPROVIDO. DECISÃO UNÂNIME.

1.Em conformidade com o disposto no caput do art. do , é permitido ao relator negar provimento a recurso de agravo manifestamente em confronto com posicionamento pacificado de Tribunal Superior.

2.Dano moral configurado. Compulsando os autos, verifica-se não haver como negar, in casu, a ocorrência do dano moral, posto que o comportamento desrespeitoso da empresa recorrente, comprovado por meio da documentação trazida, merece total censura e reprovação.

3.Verba indenizatória mantida, vez que arbitrada segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendido o binômio reparação/prevenção.

4.Recurso improvido. Decisão unânime.

Processo: AC 483573 SC 2010.048357-3

Relator: Rodrigo Collaço

Julgamento: 29/10/2010

Órgão Julgador: Quarta Câmara de Direito Público

Ementa:

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADEVISÓ - RESPONSABILIDADE CIVIL - TELEFONIA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS FIRMADO ENTRE AS PARTES - MUDANÇA DE ENDEREÇO - CONSEQUENTE ALTERAÇÃO DO NÚMERO DO TELEFONE DO AUTOR - CONSUMIDOR QUE REQUISITOU EXPRESSAMENTE JUNTO À EMPRESA DE TELEFONIA A GRAVAÇÃO DE MENSAGEM ELETRÔNICA NO ANTIGO TELEFONE, A FIM DE DAR CIÊNCIA À TERCEIROS ACERCA DA MUDANÇA DO NÚMERO DO SEU TERMINAL TELEFÔNICO - RÉ QUE NÃO ATENDEU ALUDIDA SOLICITAÇÃO E NÃO LOGROU ÊXITO EM REFUTAR AS ALEGAÇÕES EXPOSTAS NA EXORDIAL - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA OPERADORA - DEVER DE INDENIZAR



**CARACTERIZADO - QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE MERECE MAJORAÇÃO - RECURSO DA AUTORA PROVIDO E RECURSO DA RÉ IMPROVIDO.**

1. A operadora que, após alterar o número do telefone do consumidor, não atende solicitação para que seja inserido na antiga linha mensagem eletrônica informando aludida mudança, incorre em ato ilícito passível de indenização moral, sobretudo porque, na hipótese sub judice, o terminal telefônico modificado era utilizado pelo setor de vendas da autora para manter contato com seus clientes.

2. "O montante da indenização por danos morais - que tem por escopo atender, além da reparação ou compensação da dor em si, ao elemento pedagógico, consistente na observação pela empresa ofensora de maior diligência de forma a evitar a reiteração da ação ou omissão danosa - deve harmonizar-se com a intensidade da culpa da lesante, o grau de sofrimento do indenizado e a situação econômica dos envolvidos, para não ensejar a ruína ou a impunidade daquela, bem como o enriquecimento sem causa ou a insatisfação deste." (AC n. , rel. Des. Marcus Tulio Sartorato, j. 27.2.06) Nessa esteira, a verba indenizatória fixada pelo juízo inaugural, qual seja, R\$ 8.000,00 (oito mil reais), deve ser readequada para o patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que vem sendo comumente aplicado por esta Corte nos casos de bloqueio indevido de terminal telefônico, porquanto os danos provocados aos consumidores são semelhantes: o recebimento de chamadas pessoais ou comerciais - como ocorreu no caso concreto - para a consumidora ficam prejudicados por culpa única e exclusiva da empresa de telefonia.

O art. 186 do Código Civil estabelece sobre o cometimento de ato ilícito.

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

O Código de Defesa do Consumidor – CDC estabelece alguns direitos que não foram respeitados pela parte apelada, conforme abaixo:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Desta forma, entendo evidente a prática ilegal e abusiva realizada pela empresa apelada, causando muito mais do que mero aborrecimento à parte apelada, devendo responder pela prática de tais atos. No presente caso, como não é possível o retorno no tempo e a restauração da linha telefônica, é justo e cabível a prestação da indenização pecuniária, como forma de minimizar os danos sofridos.

Pelo exposto, conheço do recurso de apelação e dando-lhe provimento, para reformar a sentença de primeiro grau EM TODOS OS TERMOS, condenando a parte Apelada TELEMAR NORTE LESTA S/A ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, com os devidos juros e correções monetárias arbitrados em 1% (hum por cento) ao mês pelo índice INPC, contados da data desta sessão. Condenado ainda, a parte apelada, ao pagamento dos honorários advocatícios, à parte apelante, arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

É como voto.

Belém - PA, 18 de abril de 2016.



Desa. MARIA DO CÉO MACIEL COUTINHO  
Relatora