

CAIXA BENEFICENTE DO BANCO BRASIL

Recurso

re -

Relator

Juíza Cristina Tereza Gaulia

BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA MESMO APÓS EFETUADO O PAGAMENTO DE DÍVIDA — DESRESPEITO À BOA-FÉ OBJETIVA - DANO MORAL**EMENTA**

989 - BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA MESMO APÓS EFETUADO O PAGAMENTO DE DÍVIDA - DESRESPEITO À BOA-FÉ OBJETIVA - DANO MORAL. A autora afirma que mesmo após efetuar o parcelamento com a parte ré para quitar sua dívida, não obteve a reativação de sua linha telefônica que permaneceu bloqueada, embora tenha sido informada que com o pagamento da primeira parcela do acordo ocorreria o desbloqueio. Afirma que já efetuou o pagamento total do acordo e mesmo assim não houve o desbloqueio da linha, apesar dos contatos feitos com a ré. Aduz que seu marido passa por problemas de saúde sendo necessário o telefone para a chamada do serviço de saúde, caso necessário. Requer o restabelecimento da linha e indenização por danos morais. A ré, em contestação, afirma que sua conduta é lícita uma vez que o bloqueio refere-se ao não pagamento das contas dos meses de janeiro e abril de 2005, onde consta o parcelamento. A sentença julgou improcedente o pedido pelo não pagamento das contas, o que autoriza a empresa a interromper o serviço. O recurso é da autora. Ousamos discordar do Nobre Sentenciante de 1º grau. E o fazemos por dois motivos: a um porque como sói acontecer, a ré descumpre o acordado com seus consumidores, frustrando as legítimas expectativas destes, que na ânsia de verem restabelecido o serviço de telefonia efetuam acordo com a promessa de que logo seja efetuado o primeiro pagamento, seu telefone será desbloqueado, o que de fato não ocorreu no caso concreto. Observe-se que embora a ré mencione o não pagamento da fatura com vencimento no mês de janeiro de 2005 e que contém o parcelamento do débito, tal não deve prosperar uma vez que de acordo com o documento de f. 14 a referida conta foi devidamente quitada, assim ilegítimo o bloqueio do serviço. Além disso, as demais contas dos meses de novembro e dezembro estão igualmente quitadas (f. 16/17). Por outro lado, e mesmo que assim não fosse t rata-se de serviço essencial e que na fórmula preconizada pelo art. 22 CDC, deve ser prestado de forma adequada, contínua e seguro, não se tolerando interrupções, quanto mais ilegítimas. Ressalte-se que o caráter essencial do serviço encontra-se ainda mais evidente quando dentre aqueles que se utilizam do serviço encontra-se uma pessoa doente, que por certo necessita ainda mais do telefone para contatos com médicos e outras necessidades. Assim, a conduta da ré desrespeita a boa-fé objetiva, sendo desleal com o consumidor vulnerável. O dano moral ocorre "in re ipsa" pelas circunstâncias do fato, causadoras de aborrecimentos, constrangimentos e angústias por parte da autora e que deve ser reparado atendendo-se ao duplo viés ressarcitório e preventivo-pedagógico do instituto. Isso posto, voto no sentido de ser reformada a sentença condenando a ré a efetuar o desbloqueio da linha da autora ou instalar nova linha sem qualquer ônus para a consumidora, caso a linha anterior já tenha sido repassada a terceiros, no prazo de 05 dias, sob pena de multa diária de R\$ 50,00 (cinquenta reais). Condeno ainda a ré a pagar à autora a título de danos morais a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigida monetariamente e com juros legais de 1% ao mês, a partir da citação. Sem honorários advocatícios. Processo nº 2005.700.036750-1. Turma Recursal Cível. Relatora: Juíza Cristina Tereza Gaulia. Julgamento: 25/08/2005. Cadernos de Jurisprudência. Juizados Especiais. Editora Espaço Jurídico. Dezembro de 2006. Vol. 019. Pág. 40 EMENTÁRIO FORENSE. Agosto, 2007, Ano LIX. Nº 705