



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0009058-87.2013.815.2003.

Relator : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*

Origem : *1ª Vara Regional de Mangabeira.*

Apelante : *José Geneci de Souza.*

Advogado : *Valter de Melo (OAB/PB nº 7.994).*

Apelado : *Oi Móvel S/A.*

Advogado : *Wilson Sales Belchior (OAB/PB nº 17.314-A).*

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. MERO DISSABOR. NÃO CONFIGURAÇÃO DO DEVER DE INDENIZAR. DESPROVIMENTO DO APELO.

- Para que se reconheça o cabimento da indenização, mostra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

- *“A interrupção no serviço de telefonia caracteriza, via de regra, mero dissabor, não ensejando indenização por danos morais.” (STJ, AgRg no Ag 1170293)*

- Embora não se negue os possíveis transtornos sofridos por aquele que se vê frustrado com o serviço contratado, conclui-se que a eventual impossibilidade de efetuar e receber chamadas não configura ofensa anormal à personalidade com o condão de caracterizar dano moral indenizável, por se tratar de mero dissabor.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba em negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime.

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por **José Geneci de Souza** em face de sentença prolatada pelo Juízo da 1ª Vara Regional de Mangabeira, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada em face da **OI Móvel S/A**.

Na peça de ingresso, o promovente alegou ser consumidor dos serviços da operadora, sendo titular da linha (83) 8772-5603. Requeru, em suma, o ressarcimento por dano moral decorrente de má prestação de serviço de telefonia, consubstanciado em constantes interrupções das chamadas, ausência de percepção de sinal e internet 3G totalmente inoperante, seja em “panes” generalizadas, seja no dia a dia.

Devidamente citada, a parte demandada apresentou contestação (fls. 37/49), asseverando, em resumo, não constar nos autos qualquer prova acerca da falha na prestação de serviços e que eventual instabilidade momentânea na linha não é apta a ensejar danos morais indenizáveis.

Réplica impugnatória (fls. 90/91).

As partes foram intimadas para especificar as provas, oportunidade na qual o autor requereram o julgamento antecipado da lide (fls. 93 e 103).

Decidindo a querela, o magistrado de primeiro grau julgou improcedente o pleito autoral (fls. 118/119).

Irresignado, o demandante interpôs a presente apelação (fls. 137/140), aduzindo, em suma, que possui linha telefônica celular com a ré e que a mesma vem apresentando defeitos, visto que algumas chamadas são interrompidas no curso e outras sequer são completadas. Aduz que os fatos são notórios e encontram-se devidamente comprovados.

Defende que não se trata de meros aborrecimentos do cotidiano, sendo, portanto, cabível a indenização por danos morais. Ao final, pugna pelo provimento do recurso.

Contrarrazões apresentadas (fls.154/164).

Instada a se pronunciar, a Procuradoria de Justiça apresentou parecer (fls. 174), concluindo pela não intervenção, ante a ausência de interesse público.

É o relatório.

VOTO.

Presentes os requisitos de admissibilidade de acordo com o Código de Processo Civil de 1973, posto que a decisão fora publicada quando da vigência deste, conheço do apelo, passando à análise de seus argumentos recursais.

Como pode ser visto do relatório, a controvérsia a ser apreciada por esta Corte de Justiça consiste em perquirir se é cabível o pagamento de indenização por danos morais, em virtude da falha na prestação de serviços de telefonia móvel.

Pois bem. Em se tratando de responsabilidade civil cumpre perquirir a ocorrência dos requisitos que a ensejam e, por conseguinte, geram o dever de indenizar.

Neste sentido dispõem os artigos 186 e 927 do Código Civil:

“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.”

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

Assim, para que se reconheça o cabimento da indenização mostra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexos de causalidade entre a conduta e o dano.

Cumpra ressaltar, que a relação contratual estabelecida entre as partes se configura típica relação de consumo, aplicando-se, por conseguinte, a responsabilidade civil objetiva, configurada independentemente da existência de culpa do agente, a teor do que prescreve o art. 14 do Código Consumerista, conforme segue:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Noutro aspecto, como é cediço, para a configuração do dano moral é imprescindível a demonstração de uma situação que inflija no autor uma dor profunda, chegando a atingir o sentimento íntimo e pessoal de dignidade do indivíduo.

Nesse sentido leciona Carlos Roberto Gonçalves:

“(…) só se deve reputar como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento

psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações, não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo" (Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 550).

Neste trilhar de ideias, a respeito da definição hodierna dos danos morais, cumpre trazer à baila o ensinamento de Cavalieri Filho:

" (...) à luz da Constituição vigente podemos conceituar o dano moral por dois aspectos distintos: em sentido estrito e em sentido amplo. Em sentido estrito dano moral é a violação do direito à dignidade. E foi justamente por considerar a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem corolário do direito à dignidade que a Constituição inseriu em seu art. 5º, V e X, a plena reparação do dano moral"; (In Programa de Responsabilidade Civil. Pg. 89)

Assim sendo, mesmo comprovado que a empresa de telefonia deixou de prestar satisfatoriamente o serviço que se comprometeu a disponibilizar, tal fato não implica dano moral indenizável, a não ser que reste sobejamente demonstrado que os transtornos sofridos causaram aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar, o que, efetivamente, não ocorreu.

A meu ver, o fato narrado nos autos consubstancia-se em simples inadimplemento contratual, inábil a ensejar reparação civil por dano moral, pois não há violação de direitos da personalidade.

Trago à baila elucidativa lição de Felipe P. Braga Netto acerca dos danos resultantes do descumprimento contratual. Confira-se:

"O não-cumprimento dos contratos gera, em linha de princípio, consequências financeiras de ordem puramente material, que, aliás, segundo a sistemática contratual, nem precisam ser provadas, bastando que se prove o inadimplemento, daí resultando as perdas e danos. A mesma consequência automática não se pode pretender em relação aos danos morais. Eles podem configurar-se, resultando de um contrato não cumprido ou cumprido de forma defeituosa, mas dependerão, para tanto, da prova a ser feita pela vítima de que as circunstâncias excepcionais do

caso, excepcionais e singulares, indicam sua configuração. (In Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 47/48).

Portanto, inobstante não se negue os possíveis transtornos sofridos por aquele que se vê frustrado com o serviço contratado, conclui-se que a eventual queda de sinal telefônico decorrente de falha no sistema da apelante não configura ofensa anormal à personalidade, com o condão de caracterizar dano moral indenizável, por se tratar de mero dissabor.

O referido entendimento está em consonância com a jurisprudência da Corte Superior de Justiça:

“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INTERRUÇÃO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA. MERO DISSABOR. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZADO. REEXAME DE MATÉRIA DE FATO.

1. A interrupção no serviço de telefonia caracteriza, via de regra, mero dissabor, não ensejando indenização por danos morais.

2. A tese defendida no recurso especial demanda o reexame do conjunto fático e probatório dos autos, vedado pelo enunciado 7 da Súmula do STJ.

3. Agravo regimental a que se nega provimento.”

(STJ - AgRg no Ag: 1170293 RS 2009/0063509-2, Relator: Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de Julgamento: 12/04/2011, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 28/04/2011) (grifo nosso)

“DANO MORAL. INTERRUÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO. MERO DISSABOR.

- Mera contrariedade pelo bloqueio de linha telefônica não causa dano moral indenizável.”

(REsp 633.525/MA, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, TERCEIRA TURMA, DJ de 20.2.2006)

No mesmo sentido, colhem-se precedentes:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA CELULAR. AUSÊNCIA OU QUEDA DE SINAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NÃO COMPROVAÇÃO. MERO DISSABOR. IMPROVIMENTO.

1. O mero dissabor não enseja indenização por danos morais. A ausência temporária de sinal de celular não configura dano moral passível de

indenização, pois do evento não houve efetivo prejuízo à imagem, à credibilidade ou à honra do usuário. O aborrecimento resultante da "queda do sinal" não gera danos morais. Precedentes do STJ e TJMA.

2. O fato per si da interrupção dos serviços telefônicos não é o bastante para automaticamente inferir-se a ocorrência do alegado dano moral. Respeito à razoabilidade e proporcionalidade.

3. Apelação conhecida e improvida. (TJMA; Rec 57420/2013; Ac. 141025/2014; Terceira Câmara Cível; Rel. Des. Lourival de Jesus Serejo Sousa; Julg. 30/01/2014; DJEMA 05/02/2014) (grifei)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA CELULAR. QUEDA DO SINAL. LIGAÇÕES. PRELIMINAR DE NULIDADE DE CITAÇÃO. REJEITADA. DANOS MORAIS NÃO COMPROVADOS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Para que haja condenação ao pagamento de indenização, por dano moral, é preciso que se configurem os pressupostos ou requisitos da responsabilidade civil e o prejuízo, que não restaram demonstrados no feito, pelo que deve a sentença ser reformada, sendo julgado improcedente o pedido formulado.

(TJMG; APCV 1.0120.11.000427-8/001; Rel^a Des^a Hilda Teixeira da Costa; Julg. 27/11/2012; DJEMG 07/12/2012)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INTERRUÇÃO INDEVIDA DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS E INTERNET. DANO MORAL. AUSÊNCIA DE PROVA. MERO DISSABOR.

Indenização indevida. Se a própria parte ré reconhece a interrupção dos serviços de telefonia prestados, não comprovando a lisura em seu proceder, indevida se revelou a suspensão, atuando, portanto, em evidente falha na prestação dos serviços. A suspensão indevida dos serviços, por si só não enseja a reparação por danos morais, nos termos da jurisprudência do STJ, tratando-se de mero dissabor, sendo necessária a prova de sua verificação, ainda que se trate de pessoa jurídica.”

(TJMG; APCV 6284526-84.2009.8.13.0024; Rel. Des. Otávio Portes; Julg. 04/07/2012; DJEMG 13/07/2012) (grifei)

Destarte, não se verifica o dano, pressuposto necessário à percepção de indenização, pois a simples irritação ou aborrecimento não

devem ser compensados pecuniariamente, sob pena de banalização do instituto.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO**, mantendo-se integralmente a sentença vergastada.

É COMO VOTO.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho. Participaram do julgamento, o Exmo. Dr. Miguel de Britto Lira Filho, juiz convocado, com jurisdição plena, em substituição ao Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos, o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, e o Exmo. Dr. Ricardo Vital de Almeida, juiz convocado, com jurisdição plena, em substituição a Exma. Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira. Presente ao julgamento, o Exm. Dr. Rodrigo Marques da Nóbrega, Promotor de Justiça convocado. Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 07 de fevereiro de 2017.

Oswaldo Trigueiro do Valle Filho
Desembargador Relator