



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**  
GABINETE DO DESEMBARGADOR JOÃO ALVES DA SILVA

---

**ACÓRDÃO**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0008296-71.2013.815.2003**

**ORIGEM** : 1ª Vara Regional de Mangabeira da Comarca de João Pessoa

**RELATOR** : Desembargador João Alves da Silva

**APELANTE** : Luiz Carlos de Lima (Adv. Valter de Melo OAB/PB 7994)

**APELADA** : Oi Tnl Pcs S/A (Adv. Wilson Sales Belchior 17.314-A)

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. MERO ABORRECIMENTO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

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

- O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige.

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos, em que figuram como partes as acima nominadas.

**ACORDA** a Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, por unanimidade, negar provimento ao Apelo, nos termos do voto do Relator, integrando a decisão a certidão de julgamento de fl. 143.

**RELATÓRIO**

Trata-se de apelação cível interposta por Luiz Carlos de Lima contra decisão proferida pelo Juízo da 1ª Vara Regional de Mangabeira da Comarca

de João Pessoa, que julgou improcedente o pedido formulado nos autos da ação de indenização por danos morais por falha na prestação de serviço por ele ajuizada em desfavor da Oi Tnl Pcs S/A.

Alega, sucintamente, o apelante, que é pública e inconteste a constante precariedade dos serviços prestados pela promovida, fato este que afeta diretamente todos os seus usuários.

Afirma que é péssima a prestação de serviços da demandada, que muito cobra e pouco serve, não se tratando o caso em tela de mero aborrecimento e sim de violação do direito do consumidor, da falta de respeito em detrimento ao direito de cidadania quanto a um serviço que é vital para o cidadão.

Ao final, pleiteia a reforma da sentença, para que seja dado provimento ao recurso, condenando a apelada ao pagamento de danos morais.

Devidamente intimada, a apelada apresentou contrarrazões às fls. 119/134, pugnando pela manutenção da sentença.

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, deixo de remeter os autos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do art. 169, § 1º, do RITJPB c/c o art. 178 do CPC/2015.

**É o relatório.**

**Decido.**

O promovente, ora apelante, aforou ação de indenização por danos morais por falha na prestação de serviço com o objetivo de ser indenizado pelos danos morais causados pela Oi Tnl Pcs S/A.

O feito teve trâmite regular sobrevindo sentença ora guerreada que julgou improcedente o pedido autoral. É contra essa decisão que se funda a presente insurgência.

No caso dos autos, o apelante entende que faz jus ao recebimento da indenização a título de danos morais por considerar que o serviço de telefonia móvel prestado pela recorrida é falho, sendo interrompido nos dias 24/09/2012; 27/11/2012; 28/02/2013; 25/04/2013 e 14/06/2013, causando-lhe, portanto, dano no âmbito do seu convívio domiciliar, social e profissional.

O Juiz de primeiro grau julgou o pedido improcedente, sob o fundamento de que, ainda que tenha havido tal defeito, com a interrupção nos dias informados na inicial, não há se falar em indenização, tendo em vista que esse fato ocorreu em dias isolados sem a demonstração, de forma cabal, do efetivo

constrangimento por ele ocasionado, não sendo o serviço de telefonia móvel essencial.

Adianto que o caso em debate não caracteriza prejuízo moral em favor do apelante, motivo pelo qual o recurso merece ser desprovido. É que já é dominante o entendimento nesta Corte de que, muito embora esteja configurada a descontinuada prestação de serviço de telefonia móvel, tal situação, por si só, não é suficiente para ensejar indenização por danos morais. Nesse sentido, destaco os precedentes:

**“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. FORNECIMENTO DE ÁGUA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INTELIGÊNCIA DO ART. 6º, VIII, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DEMONSTRAÇÃO DA IMPOSSIBILIDADE DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO. RELATÓRIO EMITIDO PELA AESA. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA. DEMONSTRAÇÃO DE QUE O DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO É CULPA EXCLUSIVA DA EMPRESA. MERO ABORRECIMENTO. INDENIZAÇÃO. NÃO CABIMENTO. DESPROVIMENTO DO RECURSO. - As demandas relativas ao fornecimento de água que contrariem as normas atinentes a direitos do consumidor, via de regra, subsumem-se à inversão do ônus probatório, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. - Devidamente demonstrado no caderno processual a busca da concessionária em resolver o problema de abastecimento de água na localidade reclamada, impossível aplicar prazo certo para solução da falta de água, em virtude de não depender exclusivamente da empresa. - Para a ocorrência de dano moral é necessária a existência de lesão a ser indenizada, pois a sua concessão fica adstrita à presença de ato ilícito lesivo aos atributos de personalidade do consumidor e os transtornos descritos nos autos não se mostram para tanto.”<sup>1</sup>**

**“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO CÍVEL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. INTERRUPTÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA. DANOS NÃO COMPROVADOS. DIREITO À REPARAÇÃO NÃO CONFIGURADO. OCORRÊNCIA DE MEROS ABORRECIMENTOS. APELO DESPROVIDO. - Inobstante o dever da empresa apelada de garantir um serviço adequado, seguro e contínuo, vez que o abastecimento de água constitui serviço essencial, a mera falta de água por questões técnicas, por si só, não se mostra capaz de ensejar reparação por danos morais. - Tal**

---

<sup>1</sup> TJPB - AC Nº 200.2011.008161-5/001 - 4ª Câmara Cível - Rel. Des. Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho - Disponibilizado em 23/05/2012 - Publicado em 24/05/2012

interrupção acarreta incômodos e aborrecimentos ao cidadão, todavia, a falta de abastecimento, por si só, não representa violação à direito personalíssimo ao ponto de caracterizar o dano moral. Desprovimento.”<sup>2</sup>

**“APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0000878-95.2013.815.0091. - Relator: Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho. - Origem: Vara Única da Comarca de Taperoá. - Apelante: Eivaldo Feitoza de Lima. - Advogado: Melina Costa Alves. - Apelada: Tim Celular S/A. - Advogados: Christianne Gomes da Rocha e outros. - 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 nexó 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) - Vistos. DECIDO: Por tudo o que foi exposto, com fundamento no art. 557, caput, do Código de Processo Civil, NEGO SEGUIMENTO ao Apelo, mantendo-se integralmente a sentença proferida pelo Juízo a quo.”. - P.I. - João Pessoa, 6 de fevereiro de 2014.**

Ademais, o STJ já decidiu que a interrupção na prestação do serviço de telefonia gera apenas um mero dissabor, não acarretando em uma indenização por dano moral em prol do promovente, *in verbis*:

**“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.”<sup>3</sup>**

**“AGRAVO REGIMENTAL. DANO MORAL. INTERRUÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO. MERO DISSABOR.**

**- Mera contrariedade pelo bloqueio de linha telefônica não causa dano**

<sup>2</sup> TJPB - AC Nº 033.2010.002263-2/001 – Rel. Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque – 2ª Câmara Cível – Disponibilizado em 07/05/2012 – Publicado em 08/05/2012

<sup>3</sup> STJ – AgRg no Ag1170293/RS – Min. Maria Isabel Gallotti – T4 – 28/04/2011.

**moral indenizável.”<sup>4</sup>**

No caso em disceptação, é inegável o desgaste do autor em razão da intermitência do serviço de telefonia móvel, entretanto, não se pode conferir danos morais, aleatoriamente, visando apenas à punição. O incômodo sofrido, diga-se mais uma vez, é inquestionável, contudo, por si só, não dá margem à indenização por danos morais.

O dano moral deve traduzir-se num sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida, capaz de gerar-lhe alterações psíquicas intensas, conforme bem delineado por Sérgio Cavalieri Filho, in “Programa de Responsabilidade Civil”, 2ª edição, Ed. Malheiros, pág. 78, estabelece *verbis*:

**“(…) Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico de indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio no seu bem-estar.”**

Esclareça-se, outrossim, que, mesmo em se tratando de responsabilidade objetiva, mister estejam presentes alguns elementos para que se configure a obrigação de indenizar, quais sejam, ação ou omissão, nexo de causalidade e o dano sofrido pela vítima.

Na falta de alguns desses elementos, não se perfaz a obrigação de indenizar, visto que, para que alguém seja compelido a pagar a outrem indenização por dano moral, é preciso que, através de uma ação ou omissão, tenha ocorrido efetivo prejuízo capaz de violar o estado psíquico da vítima.

A par de tais considerações, com arrimo na Jurisprudência dominante do STJ e do TJPB, **nego provimento ao recurso apelatório**, mantendo incólumes todos os termos da sentença guerreada.

**É como voto.**

## **DECISÃO**

A Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba decidiu, por unanimidade, negar provimento ao Apelo, nos termos do voto do relator.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega

---

4 STJ – AgRg no Resp 846273/RS – Min. Humberto Gomes de Barros – 18/12/2007.

Coutinho. Participaram do julgamento o Exmo. Des. João Alves da Silva, o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira e o Exmo Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho.

Presente ao julgamento a Exma. Dra. Jacilene Nicolau Faustino Gomes, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 31 de janeiro de 2017.

João Pessoa, 01 de fevereiro de 2017.

**Desembargador João Alves da Silva**  
**Relator**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0008296-71.2013.815.2003**

**ORIGEM** : 1ª Vara Regional de Mangabeira da Comarca de João Pessoa

**RELATOR** : **Desembargador João Alves da Silva**

**APELANTE** : Luiz Carlos de Lima (Adv. Valter de Melo OAB/PB 7994)

**APELADA** : Oi Tnl Pcs S/A (Adv. Wilson Sales Belchior 17.314-A)

## **RELATÓRIO**

Trata-se de apelação cível interposta por Luiz Carlos de Lima contra decisão proferida pelo Juízo da 1ª Vara Regional de Mangabeira da Comarca de João Pessoa, que julgou improcedente o pedido formulado nos autos da ação de indenização por danos morais por falha na prestação de serviço por ele ajuizada em desfavor da Oi Tnl Pcs S/A.

Alega, sucintamente, o apelante, que é pública e inconteste a constante precariedade dos serviços prestados pela promovida, fato este que afeta diretamente todos os seus usuários.

Afirma que é péssima a prestação de serviços da demandada, que muito cobra e pouco serve, não se tratando o caso em tela de mero aborrecimento e sim de violação do direito do consumidor, da falta de respeito em detrimento ao direito de cidadania quanto a um serviço que é vital para o cidadão.

Ao final, pleiteia a reforma da sentença, para que seja dado provimento ao recurso, condenando a apelada ao pagamento de danos morais.

Devidamente intimada, a apelada apresentou contrarrazões às fls. 119/134, pugnando pela manutenção da sentença.

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, deixo de remeter os autos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do art. 169, § 1º, do RITJPB c/c o art. 178 do CPC/2015.

**É o relatório. Peço dia para julgamento.**

João Pessoa, 25 de novembro de 2016

**Desembargador João Alves da Silva**  
**Relator**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0008296-71.2013.815.2003**

**ORIGEM** : 1ª Vara Regional de Mangabeira da Comarca de João Pessoa

**RELATOR** : Desembargador João Alves da Silva

**APELANTE** : Luiz Carlos de Lima (Adv. Valter de Melo OAB/PB 7994)

**APELADA** : Oi Tnl Pcs S/A (Adv. Wilson Sales Belchior 17.314-A)

**RESUMO DO VOTO N. \_\_\_\_ - PAUTA DO DIA \_\_\_\_\_**

Trata-se de apelação cível interposta por Luiz Carlos de Lima contra decisão que julgou improcedente o pedido formulado nos autos da ação de indenização por danos morais por falha na prestação de serviço por ele ajuizada em desfavor da Oi Tnl Pcs S/A.

Alega que é pública e inconteste a constante precariedade dos serviços prestados pela promovida, que afeta diretamente todos os seus usuários, acrescentando que é péssima a prestação de serviços da demandada, não se tratando o caso em tela de mero aborrecimento e sim de violação do direito do consumidor, relativamente a um serviço que é vital para o cidadão.

Ao final, pleiteia a reforma da sentença, para que seja dado provimento ao recurso, condenando a apelada ao pagamento de danos morais.

Contrarrazões às fls. 119/134, pela manutenção da sentença.

**É o relatório. VOTO.**

No caso dos autos, o apelante entende que faz jus ao recebimento da indenização a título de danos morais por considerar que o serviço de telefonia móvel prestado pela recorrida é falho, sendo interrompido nos dias 24/09/2012; 27/11/2012; 28/02/2013; 25/04/2013 e 14/06/2013, causando-lhe, portanto, dano no âmbito do seu convívio domiciliar, social e profissional.

O Juiz de primeiro grau julgou o pedido improcedente, sob o fundamento de que, ainda que tenha havido tal defeito, com a interrupção nos dias informados na inicial, não há se falar em indenização, tendo em vista que esse fato ocorreu em dias isolados sem a demonstração, de forma cabal, do efetivo constrangimento por ele ocasionado, não sendo o serviço de telefonia móvel essencial.

Adiante que o caso em debate não caracteriza prejuízo moral em favor do apelante, motivo pelo qual o recurso merece ser desprovido. É que já é dominante o entendimento nesta Corte de que, muito embora esteja configurada a descontinuada prestação de serviço de telefonia móvel, tal situação, por si só, não é suficiente para ensejar indenização por danos morais.



Ademais, o STJ já decidiu que a interrupção na prestação do serviço de telefonia gera apenas um mero dissabor, não acarretando em uma indenização por dano moral em prol do promovente.

No caso em disceptação, é inegável o desgaste do autor em razão da intermitência do serviço de telefonia móvel, entretanto, não se pode conferir danos morais, aleatoriamente, visando apenas à punição. O incômodo sofrido, diga-se mais uma vez, é inquestionável, contudo, por si só, não dá margem à indenização por danos morais.

O dano moral deve traduzir-se num sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida, capaz de gerar-lhe alterações psíquicas intensas, conforme bem delineado por Sérgio Cavalieri Filho, in “Programa de Responsabilidade Civil”, 2ª edição, Ed. Malheiros, pág. 78, estabelece *verbis*:

**“(...) Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico de indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio no seu bem-estar.”**

Esclareça-se, outrossim, que, mesmo em se tratando de responsabilidade objetiva, mister estejam presentes alguns elementos para que se configure a obrigação de indenizar, quais sejam, ação ou omissão, nexos de causalidade e o dano sofrido pela vítima.

Na falta de alguns desses elementos, não se perfaz a obrigação de indenizar, visto que, para que alguém seja compelido a pagar a outrem indenização por dano moral, é preciso que, através de uma ação ou omissão, tenha ocorrido efetivo prejuízo capaz de violar o estado psíquico da vítima.

A par de tais considerações, com arrimo na Jurisprudência dominante do STJ e do TJPB, **nego provimento ao recurso apelatório**, mantendo incólumes todos os termos da sentença guerreada.

**É como voto.**