TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0045389-74.2013.815.2001.
Relator : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*
Origem : *8ª Vara Cível da Capital.*
Apelante : *Vicente Luís de França.*
Advogado : *Américo Gomes de Almeida.*
Apelado : *TNL PCS S/A (OI).*
Advogado : *Wilson Sales Belchior.*

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INTERRUPÇÃO 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 **Vicente Luís de França** em face de sentença prolatada pelo Juízo da 8ª Vara Cível da Capital, nos autos da **Ação de Indenização por danos morais** ajuizada em face da **TNL PCS S/A (OI).**

Na peça de ingresso, o promovente alegou, em síntese, que contratara os serviços de telefonia móvel oferecidos pela demandada, porém, *"teve períodos de indisponibilidade do serviço, mais precisamente nos dias 24 e 27 de novembro de 2012, 28 de fevereiro de 2013, 25 de abril de 2013 e 14 de junho."*

Diante da falha na prestação dos serviços contratados e essenciais ao consumidor e, consequentemente, dos transtornos ocasionados, requereu, ao final, indenização por danos morais.

Devidamente citada, a parte demandada apresentou contestação (fls. 13/29), arguindo, preliminarmente, ilegitimidade ativa. No mérito, asseverou, 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.

Decidindo a querela, a magistrada de primeiro grau julgou improcedente o pleito autoral (fls. 61/66).

Irresignado, o promovente interpôs a presente apelação (fls. 68/70), aduzindo, em suma, que a ausência de sinal no sistema de telefonia gera dano moral, já que se trata de serviço essencial, devendo, por isso, a apelada ser condenada em indenização por danos morais.

Contrarrazões apresentadas (fls. 73/90).

Instada a se pronunciar, a Procuradoria de Justiça apresentou parecer (fls. 97), concluindo pela não intervenção, ante a ausência de interesse público.

É o relatório.

VOTO.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso e passo à sua análise.

Como pode ser visto do relatório, pretende o autor, através desta irresignação apelatória, a modificação do julgado no sentido de condenar a parte contrária em indenização por danos morais, em virtude da falha na prestação de serviços de telefonia móvel disponibilizados pela apelada.

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 nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

Cumpre 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".*

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. <u>Em sentido estrito dano moral é a violação do direito à dignidade.</u> 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. 5°, V e X, a plena reparação do dano moral";* (*In* Programa de Responsabilidade Civil. Pg. 89)

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).*

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 apelada 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.INTERRUPÇÃO 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. INTERRUPÇAO 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:

"APELAÇÃOCÍVEL. 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; Relª Desª Hilda Teixeira da Costa; Julg. 27/11/2012; DJEMG 07/12/2012)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INTERRUPÇÃO 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 serviço. 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 incólume todos os termos da sentença vergastada.

É COMO VOTO.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, o Exmo. Dr. João Batista Barbosa, juiz convocado, com jurisdição plena, em substituição a Exma. Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira e o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Presente ao

julgamento, a Exma. Dra. Lúcia de Fátima Maia de Farias, Procuradora de Justiça. Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 28 de abril de 2015.

Oswaldo Trigueiro do Valle Filho
Desembargador Relator