



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**  
**GAB. DESEMBARGADOR LEANDRO DOS SANTOS**

## **ACÓRDÃO**

---

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0001215-07.2013.815.0731**

**RELATOR** : Desembargador LEANDRO DOS SANTOS  
**APELANTE** : Oi Móvel S/A  
**ADVOGADO** : Wilson Sales Belchior (OAB/PB 17.314-A) e outros  
**APELADA** : Deiserer de Oliveira Silva  
**ADVOGADO** : Washington Luis Soares Ramalho (OAB/PB 6.589)  
**ORIGEM** : Juízo da 5.<sup>a</sup> Vara Mista da Comarca de Cabedelo  
**JUIZ** : João Machado de Souza Silva

---

**PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. RELAÇÃO JURÍDICA DEMONSTRADA. LIAME ENTRE OS FATOS LITIGIOSOS E AS PARTES PROCESSUAIS. LEGITIMIDADE CONFIGURADA. REJEIÇÃO DA PRELIMINAR.**

- A simples leitura da narrativa contida na petição inicial, aliada a pretensão resistida da Apelante, bem como ao vínculo jurídico contratual existente entre as partes processuais, demonstram a legitimidade dos sujeitos processuais para serem partes nesta demanda.

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPANHIA TELEFÔNICA. SERVIÇO DE TELEFONIA DESTINADO, EXCLUSIVAMENTE, PARA DISPARO DE ALARME ANTIFURTO. TERMINAL TELEFÔNICO SEM FUNCIONAMENTO ADEQUADO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FURTO A RESIDÊNCIA. ALARME DISPARADO LOCALMENTE. NÃO AVISAMENTO A EMPRESA DE VIGILÂNCIA E AO PROPRIETÁRIO DA RESIDÊNCIA POR DEFEITO NA LINHA TELEFÔNICA. AÇÃO JULGADA PROCEDENTE. CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE CONDENAÇÃO EM DANOS MATERIAIS PELA NÃO DEMONSTRAÇÃO DO DANO. DANO MORAL PRESENTE. NEXO DE CAUSALIDADE DEMONSTRADO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REGRA DO ART. 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. QUANTUM ARBITRADO DE MANEIRA SATISFATÓRIA E EQUÂNIME. APELO DESPROVIDO.**

- A responsabilidade das Operadoras de Telefonia devem ser interpretadas de forma objetiva, cabendo-lhe o ônus de adotar medidas de controle de qualidade, com a finalidade de que não existam descontinuidade dos serviços por deficiência da sua rede de atendimento ao consumidor, caracterizando-se defeituoso, o serviço, quando não atender a expectativas, mínimas, que dele se espera
- O caso dos autos apresenta-se harmônico com o espectro jurisprudencial desta Corte, para fatos como o da espécie, não sendo, portanto, excessivo o montante arbitrado pelos danos morais sofridos, decorrente do defeito na prestação do serviço aqui constatado.

**Vistos**, relatados e discutidos estes autos acima identificados:

**ACORDA** a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade **REJEITAR a preliminar**, e, no mérito **DESPROVER a Apelação Cível**, nos termos do voto do Relator e da certidão de julgamento de fl. 215.

## RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta pela OI Móvel S/A (atual incorporadora da TNL PCS S/A), irresignada com a Sentença proferida pelo Juízo da 5.<sup>a</sup> Vara Mista da Comarca de Cabedelo, fls. 160/64, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais movida em seu desfavor por Deiserer de Oliveira Silva, que julgou procedente o pedido para condená-la ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a Apelada, a título de danos morais.

Em suas razões, fls. 173/191, a Apelante sustenta a inexistência de danos morais, sob o fundamento de que não cometeu nenhum ato ilícito que autorizasse a condenação, pugnando pelo provimento do recurso para exclusão da condenação, e, de maneira alternativa, requereu a minoração do *quantum* arbitrado.

Contrarrazões, fls. 199/204.

Instada a se manifestar, a Procuradoria Geral de Justiça, em Parecer, não opinou acerca do mérito recursal, fls. 210/211.

**É o relatório.**

### **VOTO**

O recurso preenche os requisitos necessários para o seu conhecimento, razão pela qual o conheço.

### **PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA**

A preliminar não merece acolhida.

A simples leitura da narrativa contida na petição inicial, aliada a pretensão resistida da Apelante, bem como ao vínculo jurídico contratual existente entre as partes processuais, demonstram a legitimidade dos sujeitos processuais para serem partes nesta demanda.

Deste modo, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva, suscitada pela Apelante.

### **MÉRITO**

A questão posta em deslinde gravita em torno da existência de danos morais indenizáveis, em razão do defeito na prestação dos serviços de telefonia fixa contratados pela Apelada junto a Empresa Apelante.

A Sentença vergastada não merece reparos.

Os autos revelam que a Apelada/Autora, é cliente da Apelante, tendo contratado os serviços de telefonia fixa, com a finalidade de complementar os serviços de vigilância privada, consistente no aviso, via telefone, dos eventuais disparos de alarme instalados em um imóvel de sua propriedade.

A narrativa processual, ainda, revela que a residência de propriedade da Apelada foi invadida por meliantes, tendo o sistema de alarme disparado, contudo, não expediu o sinal de alerta a Central da Empresa de

Vigilância, bem como a proprietária do imóvel, por ausência de funcionamento do terminal telefônico, contratado pela Apelada junto a Empresa Apelante.

É sabido que a responsabilização do fornecedor exige que os danos sofridos pelo consumidor tenham sido causados por uma prestação defeituosa do serviço (art. 14, caput, do CDC), entendida como aquela que não apresenta a segurança legitimamente esperada pelo consumidor (art. 14, § 1.º, do CDC).

É fato que a legislação não forneceu um conceito preciso de defeito, que tenha abrangência para a totalidade das situações possíveis na vida social, tendo optado por uma cláusula geral em cujo núcleo está a expressão "segurança legitimamente esperada", cuja ausência caracteriza um produto ou serviço como defeituoso.

A expressão "segurança legitimamente esperada" constitui um conceito jurídico indeterminado, que deve ser concretizado pelo juiz.

Registro, ainda, que a responsabilidade das Operadoras de Telefonia devem ser interpretadas de forma objetiva, cabendo-lhe o ônus de adotar medidas de controle de qualidade, com a finalidade de que não existam descontinuidade dos serviços, por deficiência da sua rede de atendimento, caracterizando-se defeituoso o serviço quando não atender a expectativas, mínimas, que dele se espera (art. 14, § 1.º do CDC).

Fixadas estas premissas, vê-se que o cerne do Recurso Apelatório é elidir a responsabilidade da Recorrente sob o argumento de incidência da excludente prevista no art. 14, § 3.º, I do CDC – a inexistência do defeito, e, conseqüentemente, não cometeu nenhuma espécie de ilícito civil.

Não merece acolhida essa alegação, considerando que o serviço prestado pela parte Recorrente não atendeu a "segurança legitimamente esperada" pelo consumidor.

É inconcebível, nos dias atuais, que um serviço de telefonia fixa, contratado com a finalidade de colaborar com o sistema interno de segurança do consumidor, não funcione pelo simples fato de que a “linha estava muda”, no entanto, esta é a realidade cotidiana dos paraibanos, que, rotineiramente, são vítimas da ineficiência irresponsável destas Empresas, levando o sistema a colapsar, muitas vezes provocadas por verdadeiros *overbooking* telefônicos, quando as Empresas vendem mais serviços do que sua capacidade instalada possa atender.

De fato, e muito bem lembrado pela Apelante, a boa fé deve permear toda relação jurídico contratual entre os membros da sociedade, no entanto, parece um paradoxo que a Recorrente venha invocar o princípio da boa fé, quando, ao contrário do que legitimamente se esperava dela, os seus serviços não funcionaram, ou não estavam funcionando, quando deles necessitou-se, deixando o consumidor em uma inegável situação de vulnerabilidade, além de não cumprir os seus deveres contratuais e acessórios, que devem ser rigidamente observados nas relações consumeristas.

Assim, não restam dúvidas que os serviços prestados pela Ré, ora Recorrente, foram inequivocamente defeituosos na sua execução.

Deste modo, não há como reconhecer a ocorrência de ausência de fato ilícito, considerando que a responsabilidade da Apelante, neste caso, é aferida de maneira objetiva.

### **QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO**

O Juízo Sentenciante agiu com acerto na fixação do valor arbitrado, estando dentro da razoabilidade condizente com as circunstâncias do caso, fixando o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Em verdade, o caso dos autos apresenta-se harmônico com o espectro jurisprudencial desta Corte, para casos como o da espécie, não sendo, portanto, excessivo o montante arbitrado pelos danos morais sofridos, decorrente do defeito na prestação do serviço aqui constatado.

Isso posto, **REJEITO** a preliminar de ilegitimidade passiva, e, no mérito, **DESPROVEJO** o Recurso Apelarório.

**É o voto.**

Presidiu a sessão o Excelentíssimo Desembargador Leandro dos Santos. Participaram do julgamento, além do **Relator, Excelentíssimo Desembargador Leandro dos Santos**, os Excelentíssimos Desembargadores **Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti** e **José Ricardo Porto**.

Presente à sessão a douta representante do Ministério Público, **Dra. Vasti Cléa Marinho Costa Lopes**, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível, “Desembargador Mário Moacyr Porto” do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa, 27 de setembro de 2016.

**Desembargador LEANDRO DOS SANTOS**  
**Relator**