



Poder Judiciário do Estado da Paraíba
Tribunal de Justiça
Gabinete da Desembargadora Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL N. 0017721-94.2014.815.2001

ORIGEM: 4ª Vara Cível da Comarca da Capital

RELATOR: Juiz Ricardo Vital de Almeida, convocado para substituir a Desª Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira

APELANTE: Diógenes Alves da Silva

ADVOGADO: Cândido Artur Matos de Sousa (OAB/PB 3.741)

APELADO: OI TNL PCS S/A

ADVOGADO: Wilson Sales Belchior (OAB/PB 17.314-A)

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO. INDISPONIBILIDADE DE SINAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. ÔNUS DA PARTE AUTORA. ART. 373, INCISO I, DO CPC/2015. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PRECEDENTES DESTA CORTE DE JUSTIÇA. DESPROVIMENTO.

- Conquanto se trate de relação de consumo, cabe à parte autora a comprovação do fato constitutivo do seu direito, nos termos do art. 373 do CPC/2015.

- TJPB: "Ainda que comprovada a má prestação de serviço ao consumidor, a mera interrupção do serviço de telefonia móvel não é capaz, por si só, de ensejar reparação por dano moral, pois, muito embora possa causar incômodo à parte contratante, não repercute de forma significativa na esfera subjetiva do consumidor." (Processo n. 00018906420148150171, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator: Des. LEANDRO DOS SANTOS, j. em 05-07-2016).

- Recurso apelatório desprovido.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos.

ACORDA a Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça da Paraíba, **à unanimidade, desprover a apelação.**

Trata-se de apelação cível interposta por DIÓGENES ALVES DA SILVA contra sentença (f. 100/102) proferida pelo Juízo de Direito da 4ª Vara Cível da Comarca da Capital, que, nos autos da ação de indenização por danos morais ajuizada contra OI TNL PCS S/A, julgou improcedente a pretensão inicial, em decisão assim ementada:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE TELEFONIA CELULAR. **PETIÇÃO COM ARGUMENTOS GENÉRICOS.** ALEGAÇÃO DE MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO. MATÉRIA CONTROVERTIDA UNICAMENTE DE DIREITO. IMPROCEDÊNCIA EM CASOS IDÊNTICOS. AUSÊNCIA DE DANOS EXTRAPATRIMONIAIS SOFRIDOS PELA AUTORA. EVENTUAIS PROBLEMAS TÉCNICOS QUE NÃO ENSEJAM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. MEROS ABORRECIMENTOS E DISSABORES. **DEMANDA IMPROCEDENTE.**

Em suas razões recursais (f. 105/111), o autor/apelante pugnou pela reforma da sentença, aduzindo, em síntese, que ficou privado do uso do bem ou serviço por tempo superior ao legalmente previsto, em razão da total indisponibilidade do sinal de telefonia móvel. Por conseguinte, a apelada deve ser condenada a pagar indenização, pois restou caracterizado o dano moral sofrido.

Contrarrazões (f. 115/128).

A Procuradoria de Justiça não opinou quanto ao mérito do recurso (f. 135).

É o relatório.

VOTO: Juiz Convocado RICARDO VITAL DE ALMEIDA
Relator

A controvérsia submetida ao crivo desta Corte de Justiça cinge-se a analisar se restou comprovada a interrupção do serviço de telefonia móvel, decorrente da indisponibilidade do sinal, e se esse fato é capaz de ensejar, por si só, dano moral indenizável.

O autor, ora apelante, ajuizou a presente ação de indenização por danos morais, sob o argumento de que, nos dias 24/09/2012, 27/11/2012, 28/02/2013, 25/04/2013 e 14/06/2013, praticamente tornou-se impossível a utilização mínima dos serviços contratados, em razão da total interrupção do sinal de **telefonia móvel**, fato que configura falha na prestação do serviço, que deve ser contínuo e sem interrupção, por tratar-se de serviço essencial.

De início, cumpre ressaltar que o caso dos autos revela nítida relação de consumo, aplicando-se, assim, a regra da responsabilidade civil objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, embora se trate de relação de consumo, cabe à parte autora a comprovação do fato constitutivo do seu direito, nos termos do art. 373 do CPC/2015.

In casu, inexistente no processo prova de consequência fática capaz de acarretar dor e sofrimento indenizável (f. 14/28).

Nesse ponto, andou bem o magistrado sentenciante, ao consignar o seguinte:

Ademais, de acordo com a exordial e a petição de tantos outros processos iguais a esse, os problemas não são constantes, pois são referidos de forma esporádica, exemplificando, as datas de 24/11/2012, 27/11/2012, 28/02/2013, 25/04/2013 e 14/06/2013, ou seja, pelo visto são poucos os dias reclamados e o espaço de tempo entre eles se afigurou distante. Tais referências demonstram que o serviço estava sendo prestado a contento, tendo raramente apresentado problemas.

O fato de, vez ou outra, a autora ter problemas na utilização de seu celular, por si só, não é suficiente para o reconhecimento do direito a indenização por danos morais.

Interrupções momentâneas, portanto, no sinal de telefonia celular são tidos no mundo hodierno como toleráveis, pois causam ao consumidor mero dissabor do dia a dia, não ultrapassando, como dito acima, a simples contrariedade emocional. Ações idênticas à presente estão correndo em larga escala no Judiciário Paraibano, todas elas sem o mínimo respaldo fático jurídico.

Assim, entendo que o máximo que a parte autora passou, se é que passou, foram simples constrangimentos, os quais estão longe de lhe conferir indenização por danos morais, motivo pelo qual a pretensão é descabida em todos os seus termos. (f. 101).

Nesse viés, não há como se atestar que **ficou comprovada nos autos a interrupção do serviço**, notadamente em razão da suposta indisponibilidade do sinal telefônico.

Em caso semelhante, assim se posicionou este Tribunal de Justiça:

Na presente hipótese, o autor, em suas razões iniciais, aduziu unicamente que "ficou sem o sinal de telefonia móvel por quase dois meses" e, portanto, faria jus à reparação por danos morais. Todavia, não colacionou aos autos qualquer prova, a fim de ratificar suas alegações. (TJPB - Acórdão/Decisão do Processo n. 00033623720138150171, 3ª Câmara Especializada Cível, Relatora: Desª MARIA DAS GRAÇAS MORAIS GUEDES, j. em 05-07-2016).

Ainda que ficasse comprovada a interrupção do serviço de telefonia móvel, o entendimento que prevalece nesta Corte de Justiça é de que o **mero descumprimento contratual, sem qualquer repercussão em bens**

personalíssimos do consumidor, desautoriza a fixação de qualquer indenização por danos morais.

Cito precedente do STJ nesse sentido:

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. APLICAÇÃO FINANCEIRA. FUNDO DE INVESTIMENTO. VARIAÇÃO CAMBIAL OCORRIDA EM 1999. PERDA DE TODO O VALOR APLICADO. CLÁUSULA STOP LOSS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CDC. RELAÇÃO DE CONSUMO. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. MERO DISSABOR. [...] 5. **O simples descumprimento contratual, por si, não é capaz de gerar danos morais, sendo necessária a existência de um plus, uma consequência fática capaz, essa sim, de acarretar dor e sofrimento indenizável pela sua gravidade.** 6. Recurso especial conhecido e parcialmente provido. (REsp 656.932/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 24/04/2014, DJe 02/06/2014).

Em caso análogo, entendeu este Sodalício, em recente julgado, que **eventual má prestação de serviço por parte da Tim Celular S/A, envolvendo o plano telefônico, não tem o condão de causar danos morais ao consumidor**, ante a nítida ausência de violação a direitos da personalidade. Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. **MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR PARTE DA TIM CELULAR S/A, ENVOLVENDO O PLANO TELEFÔNICO** DENOMINADO "INFINITY". AUSÊNCIA DE MALTRATO A DIREITOS DA PERSONALIDADE. **CONSTRANGIMENTO QUE NÃO ULTRAPASSA O MERO DISSABOR.** DANOS MATERIAIS HIPOTÉTICOS QUE NÃO SÃO INDENIZÁVEIS. RECURSO AO QUAL SE NEGA SEGUIMENTO. 1. **Eventual má prestação de serviço por parte da Tim Celular S/A, envolvendo o plano telefônico "infinity", não tem o condão de causar danos morais ao consumidor, tendo em vista a nítida ausência de maltrato a direitos da personalidade, sem falar que o simples descumprimento contratual não gera danos morais.** 2. Segundo pacífico entendimento doutrinário, não são indenizáveis danos materiais hipotéticos e presumidos. 3. Recurso ao qual se nega seguimento. (Decisão do Processo n. 0020787-72.2013.815.0011, Relator: Juiz Onaldo Rocha de Queiroga, convocado para substituir a Des^a MARIA DAS NEVES DO EGITO DE A. D. FERREIRA, j. em 23-11-2015).

O entendimento que vem predominando nesta Corte de Justiça (Processo n. 0001890-64.2014.815.0171, 1^a Câmara Especializada Cível, Relator: Des. LEANDRO DOS SANTOS, j. em 05-07-2016) e no STJ é de que **eventuais interrupções e quedas de sinal** não são capazes, por si só, de ensejar dano moral indenizável, a não ser naqueles casos em que fique sobejamente demonstrado que os transtornos sofridos causaram aflição, angústia e desequilíbrio ao bem-estar do consumidor, o que, *in casu*, não restou demonstrado.

Conquanto existam possíveis transtornos para aquele que se vê frustrado com o serviço contratado, a eventual queda ou ausência de sinal telefônico, decorrente de falha no sistema da operadora de telefonia móvel, não configura ofensa anormal à personalidade, com o condão de caracterizar dano moral indenizável, por tratar-se de mero dissabor.

Este Tribunal de Justiça vem defendendo essa mesma tese, qual seja, a da **não ocorrência de danos morais nos casos em que o consumidor foi tolhido de utilizar o serviço contratado por alguns dias**, em razão de problemas quanto à disponibilidade do sinal telefônico. Observemos:

APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. **PLANO PRÉ-PAGO. SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. INTERRUPTÕES E QUEDAS DE SINAL. DANO MORAL. INEXISTENTE. MERO ABORRECIMENTO. DEVER DE INDENIZAR. INOCORRÊNCIA.** PRECEDENTES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. REFORMA DA SENTENÇA. PROVIMENTO DA APELAÇÃO. - **Meros aborrecimentos e transtornos do cotidiano, por não repercutirem profundamente na vida do consumidor, de forma a atingir o seu patrimônio psíquico, não configura dano moral. - Segundo o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, "A interrupção no serviço de telefonia caracteriza, via de regra, mero dissabor, não ensejando indenização por danos morais"** (AgRg no Ag 1170293/RS, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 12/04/2011). (TJPB - Acórdão/Decisão do Processo n. 00009267120148150171, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator: Des. FREDERICO MARTINHO DA NÓBREGA COUTINHO, j. em 17-05-2016).

APELAÇÃO CÍVEL. **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. FATOS CONSTITUTIVOS NÃO COMPROVADOS.** INTELIGÊNCIA DO ART. 373, DO CPC/2015. DANO NÃO DEMONSTRADO. IMPOSSIBILIDADE DO DEVER DE INDENIZAR. REFORMA DA SENTENÇA. PROVIMENTO. **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. Ainda que se trate de relação de consumo, deve a parte autora comprovar os fatos constitutivos do seu direito, a teor do que prescreve o art. 373 do CPC/2015.** Inexistindo nos autos qualquer prova, a fim de ratificar as alegações da parte autora, deve ser reformada a sentença para ser reconhecida a improcedência do pedido inicial. (TJPB - Acórdão/Decisão do Processo n. 00033623720138150171, 3ª Câmara Especializada Cível, Relatora: Desª MARIA DAS GRAÇAS MORAIS GUEDES, j. em 05-07-2016).

APELAÇÃO CÍVEL. **AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NO SERVIÇO DE TELEFONIA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. MEROS DISSABORES.** REFORMA DA SENTENÇA. PROVIMENTO DO APELO. - "**Só deve ser reputado 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 tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo**" (TJPB - Acórdão/Decisão do Processo n. 00018906420148150171, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator: Des. LEANDRO DOS SANTOS, j. em 05-07-2016).

Além disso, o referido posicionamento está em consonância com a jurisprudência da Corte Superior de Justiça, *in verbis*:

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).

DANO MORAL. **INTERRUPÇÃO 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).

Ante o exposto, **nego provimento à apelação.**

É como voto.

Presidiu a Sessão o Excelentíssimo Desembargador **OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO**, que participou do julgamento com **ESTE RELATOR** (Juiz de Direito Convocado, com jurisdição plena, em substituição à Excelentíssima Desembargadora MARIA DAS NEVES DO EGITO DE A. D. FERREIRA) e com o Excelentíssimo Doutor **MIGUEL DE BRITTO LYRA FILHO** (Juiz de Direito Convocado, com jurisdição plena, em substituição ao Excelentíssimo Desembargador ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS).

Presente à Sessão a Excelentíssima Doutora **LÚCIA DE FÁTIMA MAIA DE FARIAS**, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa/PB, 14 de fevereiro de 2017.

Juiz Convocado RICARDO VITAL DE ALMEIDA
Relator