



ACÓRDÃO

APELAÇÃO N.º 0002971-88.2013.815.0751.

ORIGEM: 2ª Vara da Comarca De Bayeux.

RELATOR: Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

APELANTE: Oi Móvel S/A.

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

APELADO: Lenice Angelina de Arruda.

ADVOGADO: Valter Lúcio Lelis Fonseca (OAB/PB nº 13.838).

EMENTA: INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE INDISPONIBILIDADE DA REDE DE TELEFONIA MÓVEL DURANTE DETERMINADO PERÍODO. SUPOSTA IMPOSSIBILIDADE DE EFETUAR E RECEBER LIGAÇÕES. PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO. APELAÇÃO DA PROMOVIDA. DIALETICIDADE RECURSAL, ARGUIDA NAS CONTRARRAZÕES. IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA AOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA. NULIDADE DA PEÇA RECURSAL NÃO DEMONSTRADA. OBEDIÊNCIA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. REJEIÇÃO. MÉRITO. TELEFONIA. SERVIÇO ESSENCIAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DA LINHA TELEFÔNICA DURANTE OS PERÍODOS APONTADOS. RELATIVIZAÇÃO DA INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO PREVISTA PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ACERVO PROBATÓRIO QUE NÃO SE PRESTA A DEMONSTRAR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR NÃO CONFIGURADO. APELO PROVIDO. REFORMA DA SENTENÇA.

1. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor não se opera de modo automático, cabendo ao Magistrado a apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor ou de sua hipossuficiência.
2. “A interrupção no serviço de telefonia caracteriza, via de regra, mero dissabor, não ensejando indenização por danos morais”. (AgRg no AREsp 10.396/ES, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 21/08/2014, DJe 08/09/2014)
3. Para a caracterização da responsabilidade civil e do dever de indenizar deve restar caracterizado o ato ilícito, o dano causado à vítima e o nexo de causalidade entre ambos.

VISTO, relatado e discutido o presente procedimento referente à Apelação n.º 0002971-88.2013.815.0751, em que figuram como Apelante a Oi Móvel S/A e Apelada Lenice Angelina de Arruda.

ACORDAM os eminentes Desembargadores integrantes da Colenda Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, acompanhando o Relator, **em conhecer a Apelação e dar-lhe provimento.**

VOTO.

A **Oi Móvel S/A** interpôs **Apelação** contra a Sentença prolatada pelo Juízo da 2ª Vara da Comarca de Bayeux, f. 84/88, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais em seu desfavor ajuizada por **Lenice Angelina de Arruda**, que

julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a Empresa de Telefonia ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00, a título de reparação pelos danos morais ocasionados à Apelada em razão das falhas na rede de telefonia móvel, bem como ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados no percentual de 20% do montante condenatório.

Em suas razões, f. 91/104, sustentou que a linha telefônica de titularidade da Apelada sempre esteve ativa e em perfeito funcionamento desde o início da prestação do serviço e ela não demonstrou quaisquer danos advindos da suposta indisponibilidade, pugnando, ao final, pelo provimento do Apelo e reforma da Sentença, para que o pedido seja julgado improcedente ou, subsidiariamente, para que o *quantum* indenizatório seja reduzido.

Contrarrazoando, f. 114/122, a Recorrida pleitou, preliminarmente, o não conhecimento do Recurso, por suposta falta de impugnação específica da Sentença, em violação ao princípio da dialeticidade recursal.

No mérito, afirmou que a rede de telefonia móvel de sua titularidade ficou indisponível durante determinado período, impossibilitando-a de realizar ou receber chamadas.

Alegou que o serviço de telefonia é essencial e que a falha na prestação do serviço prestado pela Apelante lhe ocasionou danos de ordem moral passíveis de serem indenizados, pelo que requereu o desprovimento do Apelo e a manutenção da Sentença.

Desnecessária a intervenção do Ministério Público no feito, por não se configurarem quaisquer das hipóteses do art. 178, I a III, do CPC/2015.

É o Relatório.

O Apelo é tempestivo e o preparo foi recolhido, f. 105/106, pelo que, presentes os requisitos de admissibilidade, **dele conheço**.

A Petição Recursal não é nula, porquanto impugnou com transparência os fundamentos da Sentença recorrida, insurgindo-se a Apelante expressamente contra o fundamento adotado pelo Juízo de que a má prestação do serviço de telefonia restou demonstrada, motivo pelo qual **rejeito a preliminar de nulidade da peça recursal por desobediência ao princípio da dialeticidade, arguida nas Contrarrazões**.

Passo ao mérito.

O art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece a responsabilidade civil do fornecedor decorrente de defeito do serviço por ele prestado é objetiva¹.

A Autora/Apelada afirmou, na Exordial, que nos dias 27/01/2012, 04/05/2012 a 31/05/2012, 24/11/2012, 14/06/2013 e 07/08/2013 ficou impossibilitada de efetuar e receber chamadas, enviar e receber mensagens de texto

¹ 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.

ou multimídia, bem como de utilizar os serviços de internet 3G, ante a indisponibilidade da rede móvel da Empresa Ré/Apelante

Conquanto sejam aplicáveis, em casos como o vertente, os ditames do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII²), tal princípio não se mostra absoluto, tampouco possui o condão de afastar por completo a regra inscrita no art. 333, I, do Código de Processo Civil³, não dispensando o Autor de comprovar os fatos constitutivos do seu direito, entendimento consonante com a jurisprudência dos Tribunais de Justiça pátrios⁴.

In casu, a Apelada não colacionou aos autos qualquer elemento capaz de demonstrar a verossimilhança de suas alegações, limitando-se a apresentar notícias veiculadas em portais eletrônicos, f. 17/25, que informam a ocorrência de pane na rede de telefonia móvel, fazendo referência, contudo, a datas diversas daquelas apontadas por ela.

A documentação apresentada pela Autora, portanto, não se presta a comprovar a falha na prestação do serviço da Promovida ou que efetivamente tenha enfrentado problemas com a impossibilidade de utilização da linha telefônica durante o período indicado.

Ademais, o Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de que a mera interrupção ou bloqueio do serviço de telefonia não ocasiona, por si só, danos morais, porquanto constitui mero dissabor decorrente do cotidiano⁵.

² Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: [...] VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

³ Art. 333. O ônus da prova incumbe: I – ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;

⁴ RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DE PRODUTO. PNEU. DEMONSTRAÇÃO DE VICIO DECORRENTE DE MANUTENÇÃO INADEQUADA. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA CAPAZ DE AFASTAR O LAUDO APRESENTADO PELA RE. A INVERSAO DO ONUS DA PROVA NÃO É ABSOLUTA E O CONSUMIDOR TEM QUE FAZER PROVA MÍNIMA DO DIREITO INVOCADO. Apesar do feito versar sobre os direitos do consumidor, a inversão do ônus da prova não é absoluta, e deve ser usada naquilo que o consumidor efetivamente não tem condições de demonstrar, o autor não apresentou nenhum documento ou prova que pudesse comprovar suas alegações. Sequer apresentou a nota fiscal para demonstrar a data da compra. O único documento existente nos autos é um laudo elaborado pela própria requerida (fl. 05), demonstrando que os defeitos decorreram da manutenção inadequada, não havendo nenhum elemento de convicção que possa afastar essas conclusões. Sentença de improcedencia mantida. Recurso desprovido. (TJRS; RecCv 0045923-34.2015.8.21.9000; Canoas; Quarta Turma Recursal Cível; Relª Desª Glaucia Dipp Dreher; Julg. 09/12/2015; DJERS 11/12/2015)

SÚMULA. NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO REVISIONAL. INVERSAO DO ONUS DA PROVA. DESNECESSIDADE. A inversão do ônus probatório não é automática, cabendo ao magistrado a apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor ou de sua hipossuficiência. (TJMG; AI 1.0079.14.038653-7/001; Rel. Des. Rogério Medeiros; Julg. 03/11/2014; DJEMG 10/11/2014)

DIREITO DO CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA. PROVAS CONTRADITÓRIAS. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. 1. Defeito na prestação do serviço. Ônus da prova. Se não há elementos que indiquem a verossimilhança da alegação de que houve defeito na prestação do serviço, mostra-se incabível a inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, inciso VIII do CDC). 2. Recurso conhecido e provido. Sem custas e honorários. (TJDF; Rec 2012.01.1.157292-9; Ac. 664.717; Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal; Rel. Juiz Aiston Henrique de Sousa; DJDFTE 02/04/2013; Pág. 243)

⁵ AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO DE

Não há que se falar, portanto, em responsabilização civil e o consequente dever de reparação por parte da Apelada, ausentes os elementos para a sua configuração, pelo que a Sentença deve ser reformada.

Posto isso, conhecida a Apelação, dou-lhe provimento para, reformando a Sentença, julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais, invertendo o ônus sucumbencial para condenar a Autora, ora Apelada, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro na quantia de R\$ 500,00, suspensa sua exigibilidade, com arrimo no art. 98, §3º, do CPC/2015⁶, em razão da gratuidade judiciária concedida.

É o voto.

Presidiu o julgamento realizado na Sessão Ordinária desta Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, no dia 21 de março de 2017, conforme Certidão de julgamento, com voto, o Excelentíssimo Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho, participando do julgamento, além deste Relator, o Excelentíssimo Desembargador João Alves da Silva. Presente à sessão o Excelentíssimo Procurador de Justiça Dr. José Raimundo de Lima.

Gabinete no TJ/PB em João Pessoa,

Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira
Relator

RESTABELECIMENTO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS C/C REPARAÇÃO DE DANOS - DECISÃO MONOCRÁTICA NEGANDO PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA. 1. Não é possível a este Tribunal conhecer de violação a dispositivo da Constituição Federal, mister reservado ao Supremo Tribunal Federal, ainda que para fins de prequestionamento. 2. Pronunciado pela Corte de origem a ocorrência de mero dissabor, não tendo configurado qualquer dano à honra objetiva da pessoa jurídica, a revisão de tal entendimento demanda o reexame dos aspectos fáticos delineados na lide, o que resta obstado nesta via recursal especial, a teor da Súmula 7/STJ. 3. A interrupção no serviço de telefonia caracteriza, via de regra, mero dissabor, não ensejando indenização por danos morais. Precedentes. 4. Agravo regimental desprovido. (AgRg no AREsp 10.396/ES, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 21/08/2014, DJe 08/09/2014)

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - CARÁTER INFRINGENTE - RECEBIMENTO COMO AGRAVO REGIMENTAL - FUNGIBILIDADE RECURSAL - POSSIBILIDADE - RECURSO ESPECIAL -BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA - MERO DISSABOR - DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO - ENTENDIMENTO OBTIDO DA ANÁLISE DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO - REEXAME DE PROVAS - IMPOSSIBILIDADE - APLICAÇÃO DA SÚMULA 7/STJ - RECURSO IMPROVIDO. (EDcl no REsp 1218720/SC, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 14/02/2012, DJe 05/03/2012)

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INTERRUPTÃO 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. (AgRg no Ag 1170293/RS, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 12/04/2011, DJe 28/04/2011)

⁶ Art. 98. [...] §3º. Vencido o beneficiário, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade e somente poderão ser executadas se, nos 5 (cinco) anos subsequentes ao trânsito em julgado da decisão que as certificou, o credor demonstrar que deixou de existir a situação de insuficiência de recursos que justificou a concessão de gratuidade, extinguindo-se, passado esse prazo, tais obrigações do beneficiário.