



ESTADO DA PARAÍBA
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Gabinete do Desembargador
Marcos Cavalcanti de Albuquerque

Acórdão

Apelação Cível – nº. 0043285-12.2013.815.2001

Relator: Desembargador Marcos Cavalcanti de Albuquerque

Apelante: Patrícia Maria Cabral de Melo Lucena Nobre – ME – Adv.: Lidyane Silva Moreira (OAB/PB nº 13.381).

Apelado: Telemar Norte Leste S/A – Adv.: Wilson Sales Belchior (OAB/PB nº 17.314-A).

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. MUDANÇA DE NÚMERO TELEFÔNICO UTILIZADO PELA EMPRESA. SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PREJUÍZO À ATIVIDADE COMERCIAL DA AUTORA EM VIRTUDE DOS NEGÓCIOS NÃO EFETIVADOS PELA FALTA DE CONTATO COM OS CLIENTES. LUCROS CESSANTES. NECESSIDADE DE PROVA. AUSÊNCIA. DANOS PATRIMONIAIS E MORAIS NÃO DEMONSTRADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

DESPROVIMENTO DO APELO.

- a alegação de que ocorreram prejuízos de cunho patrimonial em virtude de trabalhos/vendas/serviços não realizados devem, necessariamente, ser comprovados para fins de indenização.

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos acima identificados.

Acordam os desembargadores da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça, por unanimidade, em negar provimento ao apelo.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por **Patrícia Maria Cabral de Melo Lucena Nobre - ME** contra a sentença de mérito (fls. 104/106) prolatada pelo Juízo de Direito da 1ª Vara Cível da Comarca da

Capital, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais, por ela ajuizada contra a **Telemar Norte Leste S/A**.

O Magistrado singular, por entender que a suplicante não comprovou a existência dos danos anunciados, julgou improcedente o pedido contido na inicial e condenou a autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios, que fixou em R\$ 1.000,00, suspendendo a exigibilidade nos termos do art. 98, §3º do NCPC.

Em suas razões recursais (fls. 109/112), a apelante sustentou, em resumo, a má prestação de serviços por parte da apelada o que, frente as necessidades de comunicação telefônica, para exercício das atividades da empresa, ocasionaram diversos danos de ordem material e moral.

Afirma, que possuía duas linhas telefônicas, uma principal (83) 3246-6961 e uma suplementar (83) 3245-3969, e, nesta última, foi solicitado uma alteração do número e a empresa ora apelada disponibilizou o número (83) 3246-9594, contudo, a alteração ocorreu, na linha principal, para o número (83) 3245-2640 e suspendeu a linha (83) 3245-3969.

Sustenta, ainda, que permaneceu sem telefone (3246-6961) por um lapso de tempo considerável, ficando impossibilitada de exercer suas vendas o que ocasionou um enorme prejuízo. Alega, que a empresa promovida anexa telas de uma suposta inadimplência e não especifica qual o período.

Por fim, requereu que seja dado provimento ao recurso, reformando a sentença para julgar procedente os pedidos contidos na inicial.

Devidamente intimada, a Apelada apresentou contrarrazões rebatendo as argumentações expendidas nas razões da apelação e requerendo o desprovimento do recurso. (fls. 115/127).

Instada a se manifestar, a Procuradoria de Justiça evidenciou que não há interesse público que obrigue a intervenção ministerial. (fls. 134/137).

É o relatório.

V O T O

Presentes os pressupostos recursais de admissibilidade

recursal intrínsecos e extrínsecos, conhecimento do apelo.

O cerne da questão diz respeito ao exame da existência de danos materiais e morais indenizáveis em virtude da alteração de números de linhas telefônicas da empresa recorrente.

Conforme narrativa inicial, houve requerimento por parte da apelante para alteração do número de um dos telefones da sua empresa, contudo, sustenta sua pretensão reparatória no fato de que o serviço prestado pela concessionária não foi realizado conforme solicitado, uma vez que houve a alteração do número telefônico principal por um diverso do escolhido, situação esta que lhe acarretou inúmeros prejuízos.

Por essas razões, requereu a condenação da concessionária de serviços públicos, ora apelada, pelos prejuízos materiais que lhe foram causados, ao argumento de que deixou de contactar com seus clientes e realizar vendas de suas mercadorias, além de reparação pelos danos morais sofridos.

Do histórico processual verifica-se que a parte recorrente não trouxe aos autos comprovação dos danos materiais alegados em relação a sua atividade comercial.

Da análise do andamento processual do feito, vislumbra-se que, o Magistrado singular, em despacho de fls. 96, determinou que as partes fossem intimadas para especificarem as provas que pretendessem produzir em audiência de instrução e julgamento, sobre o qual sobreveio a petição da Telemar Norte Leste S/A, de fls. 99/100, informando que não teria interesse na produção de novas provas, se manifestando pelo julgamento antecipado da lide. Ao passo que, a ora apelante, deixou de se manifestar, conforme certificado à fl. 103.

Desta feita, temos que as razões recursais aqui levantadas, pela apelante, de que a inatividade na linha telefônica não se deu por ausência de pagamento e sim por alteração do número de prefixo, bem como de que a empresa de telefonia não apresentou as gravações vinculadas aos protocolos apresentados na inicial, não foram levantadas nos momentos oportunos durante a instrução processual na origem.

O Magistrado singular possibilitou às partes o prazo de 10 (dez) dias para se manifestarem sobre a produção de novas provas (fl. 96),

de modo que sendo negativas as manifestações, houve julgamento antecipado da lide.

Todos os atos processuais têm oportunidades e ocasiões próprias para a sua realização, superado o momento adequado para tanto, extingue-se o direito de realizá-lo.

Assim sendo, a falta de impugnação oportuna importa em preclusão, conforme determina o art. 507, CPC: *“É vedado à parte discutir no curso do processo as questões já decididas a cujo respeito se operou a preclusão”*.

A esse propósito, faz-se mister trazer à colação os ensinamentos de Daniel Amorim Assumpção Neves¹ sobre o instituto da preclusão:

Segundo a melhor doutrina, o processo, para atingir a sua finalidade de atuação da vontade concreta da lei, deve ter um desenvolvimento ordenado, coerente e regular, assegurando a certeza das situações processuais e também a estabilidade das mesmas, sob pena de retrocessos e contramarchas desnecessárias e onerosas que colocariam em risco não só os interesses das partes em litígio, mas, principalmente, a majestade da atividade jurisdicional. Não há dúvida de que a preclusão é instrumento para evitar abusos e retrocessos e prestigiar a entrega de prestação jurisdicional de boa qualidade.

Em que pese versar a presente ação sobre relação de consumo, tal situação não exime o autor de comprovar fatos constitutivos de seu direito (art. 373, I, do CPC).

Analisando os autos, verifico que a apelante não juntou nenhum documento que comprovasse a efetiva ocorrência de qualquer dano patrimonial passível de indenização, não trouxe indícios de provas dos serviços ou negócios que eventualmente deixou de realizar, ante a ausência de contato telefônico, limitando a alegá-los.

Desta maneira, sendo os lucros cessantes o montante correspondente ao que o credor razoavelmente deixou de lucrar, eles dependem de prova concreta de que não houve aumento do patrimônio de

¹ NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Novo Código de Processo Civil Comentado**. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

credor em virtude de ato ilícito. Além disso, eles não se presumem, devendo aquele que alega lesão a seu patrimônio demonstrar, de forma convincente, a frustração do lucro que teria auferido não fosse o advento do fato danoso.

No que tange aos danos morais, melhor sorte não socorre a recorrente eis que não restaram demonstrados os atos/fatos que supostamente geraram violação à honra objetiva, à imagem e ao prestígio da empresa perante seus clientes, fornecedores e terceiros.

Neste sentido é jurisprudência desta Egrégia Corte de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE CANCELAMENTO DE CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE SUSPENSÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO. AUSENTE PROVA DA OCORRÊNCIA DO DANO. INEXISTENTE O DEVER DE INDENIZAR. MERO DISSABOR. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DA APELAÇÃO. A falha na prestação do serviço de telefonia, que acarretou na suspensão do referido serviço, não tem o condão, por si só, de gerar indenização por danos morais. Ausente prova de que o fato tenha acarretado abalo ao bom nome ou a imagem da consumidora perante seus clientes, resta incabível, a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais.

(TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00001487020168151161, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. LEANDRO DOS SANTOS , j. em 12-12-2017)

APELAÇÃO. CELULAR PRÉ-PAGO. PAGAMENTO DA RECARGA. AUSÊNCIA DE DISPONIBILIZAÇÃO DO CRÉDITO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. IRRESIGNAÇÃO TÃO SOMENTE EM RELAÇÃO AO DANO MORAL. ATO QUE NÃO ULTRAPASSA A ESFERA DO MERO ABORRECIMENTO. DESPROVIMENTO.

O contexto dos autos revela que o ato perpetrado pela operadora de serviços de telefonia, ao deixar de disponibilizar a recarga para consumidora, não ultrapassa a esfera do mero aborrecimento, ante a ausência de caracterização de transtornos ou

infortúnios que ocasionam lesão à dignidade da pessoa humana.

(TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00002886220148150551, 3ª Câmara Especializada Cível, Relator DESA. MARIA DAS GRAÇAS MORAIS GUEDES , j. em 28-11-2017)

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.**

(TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00427213320138152001, 2ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO , j. em 24-10-2017)

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **INTERRUPÇÃO 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.

(TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00026972620138150331, 4ª Câmara Especializada

Cível, Relator DES. JOÃO ALVES DA SILVA , j. em 26-09-2017)

Sendo assim, indevidas as indenizações pretendidas pela recorrente porquanto não demonstrados os prejuízos invocados na peça inaugural, que, na espécie, não podem ser presumidos.

Em observância ao art. 85, § 11, do CPC/2015, majoro os honorários fixados na sentença em R\$ 500,00 (quinhentos reais), no entanto, fica sua exigibilidade suspensa em virtude de ser a parte beneficiária da gratuidade da justiça, nos termos do art. 98, §3º, do CPC.

Isto posto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO APELATÓRIO**, mantendo-se a sentença vergastada incólume.

É como voto.

Presidiu a sessão o Excelentíssimo Senhor Desembargador Marcos Cavalcanti de Albuquerque. Participaram do julgamento os Excelentíssimos Senhores Desembargadores Marcos Cavalcanti de Albuquerque – Relator, Eduardo José de Carvalho Soares (Juiz convocado para substituir a Excelentíssima Senhora Desembargadora Maria das Graças Morais Guedes) e Gustavo Leite Urquiza (Juiz convocado para substituir o Excelentíssimo Senhor Desembargador Saulo Henriques de Sá e Benevides).

Presente ao julgamento o Excelentíssimo Senhor Doutor Rodrigo Marques da Nóbrega, Promotor de Justiça convocado.

Sala de sessões da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa, 14 de agosto de 2018.

Desembargador **Marcos Cavalcanti de Albuquerque**
R e l a t o r