



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça da Paraíba
Gabinete da Desa. Maria das Graças Morais Guedes

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0000464-06.2018.815.0000

Origem : Comarca de Soledade
Relator : Exmo. Dr. Eduardo José de Carvalho Soares (Juiz convocado para substituir a Exma. Desa. Maria das Graças Morais Guedes)
Apelante : Telemar Norte Leste S/A
Advogado : Wilson Sales Belchior (OAB/PB Nº 17.314-A)
Apelado : Antônio Quirino Alves
Advogado : Thiago Jesus Marinho Luiz (OAB/PB Nº 17.678)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C DANOS MORAIS, DANOS MATERIAIS E LUCROS CESSANTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO EM PRIMEIRO GRAU. IRRESIGNAÇÃO DA PROMOVIDA. NECESSIDADE DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSTORNOS CAUSADOS QUE ULTRAPASSAM O MERO DISSABOR. VALOR ARBITRADO. NECESSIDADE DE REDUÇÃO PARA ATENDER OS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. REFORMA SENTENÇA. MINORAÇÃO DO *QUANTUM* ARBITRADO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

- Os incômodos suportados pelo demandante superam o mero aborrecimento e dissabores do dia a dia, tendo em vista que, por um tempo considerável, o autor efetuou o pagamento das faturas telefônicas, sem receber em contrapartida um serviço de excelência, ficando, inclusive sem funcionar por completo durante alguns meses do ano de 2011 e 2012, apesar das várias reclamações junto à ANATEL.

- Na fixação da verba indenizatória, o magistrado deve se guiar pelo binômio compensação/punição. O valor tende a refletir uma satisfação pela dor sofrida, mas não um lucro fácil ao lesado. Por outro lado, deve ter envergadura para servir de punição ao causador do dano, sobretudo como fator de desestímulo de novas condutas do gênero, tomando-lhe como base a capacidade financeira. É dizer: deve conservar o caráter pedagógico, sem se revestir de enriquecimento irrazoável da vítima. Logo, o quantum indenizatório fixado pelo juízo *a quo* (R\$ 15.000,00) deve reduzido para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para atender aos critérios supramencionados.

VISTOS, relatados e discutidos os autos referenciados.

ACORDA a egrégia Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, **em dar provimento parcial ao apelo.**

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta pela Telemar

Norte Leste S/A (fls. 244/266), desafiando sentença proferida pelo Juízo da Comarca da Solânea, nos autos da Ação de Repetição do Indébito c/c Danos Morais, Danos Materiais e Lucros Cessantes ajuizada por Antônio Quirino Alves.

Na peça de ingresso, afirmou o promovente que a partir de meados de maio de 2010, o serviço telefônico prestado pela promovida pela linha nº 83 3503-8030, não vinha sendo executado com perfeição, passando um bom tempo sem funcionar, todavia o serviço continuou a ser cobrado, o que causou-lhe diversos prejuízos.

Informou que, por conta da falha na prestação de serviços, realizou reclamações junto à ANATEL, na esperança de resolver o problema, entretanto este não foi solucionado, ficando com a linha totalmente sem funcionar por vários meses do ano de 2011 e 2012, apesar da continuidade das cobranças.

Diante desse cenário, promoveu a referida ação, postulando a devolução em dobro das faturas cobradas e que foram pagas sem que o serviço fosse prestado, reparação por danos morais, materiais e lucros cessantes.

Após o regular processamento do feito, o magistrado de primeiro grau julgou parcialmente procedente o pedido contido na exordial nos seguintes termos:

“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, para fins de condenar a parte promovida a pagar ao autor, a título de danos morais, a quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais, mais juros e correção desde a citação, sendo improcedente com relação à repetição de indébito, lucros cessantes e danos

materiais. AINDA, julgo extinto o feito com resolução do mérito”.

Inconformada, a Telemar Norte Leste S/A atravessa recurso apelatório (fls. 244/266), sustentando que não praticou qualquer ato ilícito passível de gerar obrigação de indenizar, eis que não restou comprovado qualquer prejuízo à honra do autor que ensejasse o dever de reparação. Afirma, ainda, que não houve má-fé por parte da empresa de telefonia. Por fim, pugnou pela exclusão dos danos morais ou por sua redução.

Contrarrazões ofertadas (fls. 273/276).

Cota Ministerial sem manifestação meritória (fls. 284/285).

É o relatório.

V O T O

Dr. Eduardo José de Carvalho Soares – Juiz convocado

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso interposto.

Pois bem. A controvérsia a ser apreciada por esta Corte de Justiça consiste em saber se é cabível ou não a indenização por danos morais, bem como o seu valor arbitrado.

Em se tratando de responsabilidade civil cumpre perquirir a ocorrência dos requisitos que a ensejam e que, 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.

Na hipótese, o autor afirma que sua linha telefônica apresentou diversos problemas, ficando sem funcionar por completo durante alguns meses do ano de 2011 e 2012, fato corroborado pelos documentos acostados às fls. 26/32), em que constam faturas com valor a ser pago R\$ 0,00, havendo na descrição dos serviços as anotações de “saldo credor conta anterior” e “saldo credor próxima conta”, o que demonstra que o serviço não vinha sendo prestado de forma eficaz, sendo tal fato, inclusive, motivo de reclamações junto à ANATEL (fls. 79/86).

Além do vício na prestação do serviço, que, como se viu, não foi prestado de forma adequada, também se verificou o descaso da Telemar Norte Leste S/A com o consumidor, parte hipossuficiente da relação, já que por meses ficou sem poder utilizar os serviços contratados.

Assim, os incômodos suportados pelo demandante superaram o mero aborrecimento e dissabores do dia a dia, tendo em vista

que, período de tempo considerável, o autor efetuou o pagamento das faturas telefônicas, sem receber em contrapartida um serviço de excelência, ainda que mediante reclamações, inclusive junto à Agência Reguladora.

Restando comprovada, portanto, a conduta ilícita da promovida, bem como demonstrado o seu nexo de causalidade com o nítido prejuízo de cunho moral sofrido pelo recorrido, entendo existente o dano moral visualizado pelo juízo de primeiro grau.

Nesse norte, vejamos os seguintes julgados de Tribunais Pátrios:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E OBRIGAÇÃO DE FAZER. RELAÇÃO DE CONSUMO. Serviços de telefonia móvel. Recarga de celular não efetivada. Sentença de parcial procedência julgou improcedente o pedido de reparação por danos morais. **Não pode ser considerada como mero aborrecimento a situação fática ocorrida no curso ou em razão da prestação de serviço de consumo, a qual o fornecedor não soluciona a reclamação, levando o consumidor a contratar advogado ou servir-se da assistência judiciária do estado para demandar pela solução judicial de algo que administrativamente facilmente seria solucionado quando pelo crivo juiz ou tribunal se reconhece a falha do fornecedor.** Dano moral configurado e arbitrado em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Recurso conhecido e provido. (TJRJ; APL 0007299-53.2015.8.19.0210; Vigésima Sétima Câmara Cível; Rel. Desig. Des. João Batista Damasceno; DORJ 16/02/2018; Pág. 577) (grifo nosso)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de procedência. Resposta intempestiva da ré. Revelia decretada. Não

aplicabilidade do atual art. 349 do CPC. Revelia ocorrida na égide do antigo CPC/1973. Teoria do isolamento dos atos processuais. Presunção de veracidade dos fatos alegados na petição inicial (art. 344, CPC). **Consumidor que, enquanto cliente da tim celular, efetuou diversas reclamações junto à operadora de telefonia móvel, assim como à ANATEL acerca da recorrente interrupção e da precariedade dos serviços prestados. Inúmeros 'prints' da tela de celular em dias e horários diferentes, demonstrando a má prestação dos serviços contratados, além das reclamações efetuadas junto à agência reguladora (ANATEL). Conjunto probatório elucidativo. Dever de indenizar configurado. Insurgência de ambas as partes no tocante ao quantum indenizatório fixado (R\$ 10.000,00). Manutenção. Valor que encontra guarida nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Montante suficiente a compensar o abalo sofrido e alertar o ofensor a não reiterar a conduta ilícita. Inteligência do art. 5º, X, da Constituição Federal e dos arts. 186 e 927 do Código Civil. Ressarcimento em dobro dos valores pagos indevidamente. Insurgência. Pleito alternativo de ressarcimento na forma simples formulado pela ré somente em contrarrazões. Inadequação da via eleita. Não conhecimento, nesta parte. Honorários advocatícios. Pleito de majoração pelo autor. Descabimento. Julgamento antecipado da lide. Causa simples. Manutenção da verba honorária em 10% sobre o valor da condenação. Fixação de honorários recursais. Sucumbência recíproca nesta sede. Sentença mantida. Recursos desprovidos. (TJSC; AC 0809517-30.2013.8.24.0023; Florianópolis; Terceira Câmara de Direito Civil; Rel. Des. Marcus Túlio Sartorato; DJSC 08/02/2018; Pag. 130) (grifo nosso)**

Com efeito, verificado o dano, decorrente da falha da prestação dos serviços de telefonia por um período que ultrapassa um lapso

razoável de tempo para a sua regularização, resta caracterizado o dever de indenizar.

Já no que se refere ao *quantum* indenizatório, fixado pelo juízo *a quo* em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), entendo que deve ser modificado.

O valor dos danos morais deve ser arbitrado com observância do princípio da razoabilidade, sendo apto a reparar o dano causado ao ofendido e, ao mesmo tempo, servir de exemplo para inibição de futuras condutas nocivas.

Além disso, a verba indenizatória não poderá caracterizar enriquecimento do ofendido e o conseqüente empobrecimento do ofensor, de forma a tornar um bom negócio o sofrimento produzido por ofensas.

Influenciada pelo instituto norte-americano denominado "*punitives damages*", a doutrina e jurisprudência pátria tem entendido o caráter pedagógico e disciplinador que a quantificação do dano moral, ao lado de sua tradicional finalidade reparatória, apresenta, visando a coibir a reiteração da conduta lesiva observada em um caso concreto.

Segundo ensinamentos de Yussef Said Cahali "a indenizabilidade do dano moral desempenha uma função tríplice: reparar, punir, admoestar ou prevenir" (CAHALI, Yussef Said. Dano moral. 2. ed. São Paulo: RT, 1998, p. 175).

Neste contexto, entendo que a quantia arbitrada a título de indenização por danos morais deve ser reduzida para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), montante que julgo condizente com as circunstâncias fáticas, a

gravidade objetiva do dano e seu efeito lesivo e que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, sem implicar em enriquecimento ilícito do beneficiário e atendendo, ainda, ao objetivo de inibir o ofensor da prática de condutas futuras semelhantes.

Por tudo o que foi exposto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO APELATÓRIO**, tão somente para reduzir o montante arbitrado a título de dano moral para o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme fundamentação supra, mantendo os demais termos da sentença vergastada.

É como voto.

Presidiu o julgamento, realizado na Sessão Ordinária desta Terceira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, no dia 24 de julho de 2018, o Exmo. Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque. Participaram do julgamento, além deste Relator e o Presidente, o Exmo. Dr. Wolfran da Cunha Ramos (juiz convocado para substituir o Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides). Presente à sessão, o Dr. Marcus Vilar Souto Maior, Procurador de Justiça.

Gabinete no TJPB, em 27 de julho de 2018.

Dr. Eduardo José de Carvalho Soares
J u i z c o n v o c a d o / R e l a t o r

