



ACÓRDÃO N°
SECRETARIA ÚNICA DE DIREITO PÚBLICO E PRIVADO
1ª TURMA DE DIREITO PRIVADO
COMARCA DE BELÉM- VARA FISTRITAL DE ICOARACI
APELAÇÃO CÍVEL N°. 00028427720148140201
APELANTE: TELEMAR NORTE LESTE S/A
APELADO: FITOBEL INDÚSTRIAS REUNIDAS LTDA ME
RELATOR: DES. LEONARDO DE NORONHA TAVARES

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL CONFIGURADO. LUCROS CESSANTES NÃO IMPUGNADOS ESPECIFICAMENTE. CONFIRMAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. CASO FORTUITO EXTERNO E CULPA DE TERCEIROS. DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. VALOR DA INDENIZAÇÃO INCOMPATÍVEL COM O PRATICADO PELOS TRIBUNAIS PÁTRIOS. REDUÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A ausência de impugnação específica do demonstrativo dos lucros cessantes gera a presunção de veracidade conforme preceitua o art. 302 do CPC/1973. Dano material configurado.
2. A falha existente na linha telefônica, quebra de fiação externa, não pode ser considerada como fato estranho às atividades prestadas pelo agente, inevitável ou imprevisível, cujos riscos não são suportados por ela. Ausência de causa de excludente de responsabilidade civil.
3. Sendo indubitosa a falha na prestação de serviços da ré assim como o nexo de causalidade entre sua conduta e os danos alegados pelo autor, surge para empresa o dever da reparação dos danos advindos de sua conduta.
4. A jurisprudência tem se manifestado no sentido de que o descaso de fornecedora de serviço de telefonia com o consumidor é situação hábil à caracterização do dever de indenizar, já que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do artigo 14 do CDC, não necessitando de prova pericial para comprovar tal situação.
5. O valor fixado a título de danos morais se encontra acima do patamar praticado pelos Tribunais Pátrios em casos semelhantes, pelo que deve ser reduzido para R\$10.000,00, para não gerar enriquecimento ilícito.
6. À unanimidade, nos termos do voto do relator Recurso de Apelação conhecido e parcialmente provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Excelentíssimos Senhores Desembargadores componentes da 1ª Turma de Direito Privado



do Egrégio Tribunal de Justiça do Pará, à unanimidade, em conhecer do recurso e dar-lhe parcial provimento, nos termos do voto do Desembargador Relator.

1ª Turma de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, 25 de junho de 2018. Exmo. Sr. Des. Leonardo de Noronha Tavares, Exma. Sra. Desa. Maria do Céu Maciel Coutinho, Exma. Sra. Desa. Maria Filomena de Almeida Buarque. Sessão presidida pela Exma. Sra. Desa. Maria do Céu Maciel Coutinho.

LEONARDO DE NORONHA TAVARES
RELATOR

RELATÓRIO

O EXMO. SR. DESEMBARGADOR LEONARDO DE NORONHA TAVARES: (RELATOR):

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por TELEMAR NORTE LESTE S/A em face da sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível e Empresarial Distrital de Icoaraci nos autos da Ação de Obrigação de Fazer c/c Reparação de Danos Materiais e Morais, ajuizada por FITOBEL INDÚSTRIAS REUNIDAS LTDA ME.

Consta da inicial que a autora adquiriu uma linha telefônica fixa, número (91) 32470458, para usar como Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC. Ocorre que em 15/12/2013 a prestação do serviço foi interrompida repentinamente, levando a autora a acionar a ré para descobrir a razão, uma vez que não possuía nenhum débito em atraso, não tendo sido, entretanto, atendida de imediato.

Arguiu a autora que realizou reclamação junto a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que concedeu o prazo de cinco dias para que a ré reestabelecesse a prestação do serviço. Em 12/02/2014 a ré mandou um representante à empresa autora que firmou não ter como reparar a linha, apresentando várias justificativas de ordem técnica, sem qualquer solução imediata. Posteriormente, veio a descobrir que a linha telefônica havia se rompido nas proximidades dos portões da sede da empresa e que a ré não havia tomado nenhuma providência para resolver a situação.

Requeru indenização por dano material na forma de lucros cessantes no valor de R\$ 56.891,74 (cinquenta e seis mil, oitocentos e noventa e um reais e setenta e quatro centavos) e dano moral no valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

Em decisão interlocutória, à fl. 72, a Magistrada singular deferiu a inversão do ônus da prova, em razão da condição de hipossuficiência da autora.

A ré apresentou contestação às fls. 80-97.

A autora se manifestou acerca da contestação, às fls. 119-127.

À fl. 131, a Magistrada a quo deferiu a antecipação dos efeitos da tutela e determinou a empresa ré que efetuasse o reparo da linha telefônica da autora, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de multa diária no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).



A ré informou, às fls. 141-149, que cumpriu a obrigação de fazer, o que foi rechaçado pela autora, às 169-170.

A MM. Juíza determinou então, à fl. 172, que um Oficial de Justiça procedesse a verificação in loco acerca do cumprimento da decisão de fl. 131.

Consta à fl. 178, Certidão do Oficial de Justiça atestando haver constatado logo na entrada da empresa, que a fiação telefônica externa, presa no posta da CELPA, estava rompida a cerca de 100 metros do portão, não havendo continuidade para outro ponto da rua; e que no interior da empresa, verificou que o único telefone fixo existente estava mudo, e que não havia tocado nenhum outro aparelho telefônico nas dependências da empresa, constatando que a linha não está em funcionamento.

Nova petição acostada pela autora, às fls. 179-184, esclarecendo que a ré não cumpriu a decisão liminar. Requerendo aumento da multa por descumprimento ao patamar de R\$2.000,00 (dois mil reais) por dia; multa de 1% (um por cento) sobre o valor da ação e indenização em valor equivalente a 20% (vinte por cento) sobre o valor da causa; ressarcimento do valor da custa judicial para averiguação; restituição de indébito pelas cobranças indevidas e determinação de que a requerente se absteresse de efetuar cobranças até que o reparo da linha telefônica seja efetuado, sob pena de multa por descumprimento no valor e R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A juízo a quo prolatou despacho, à fl. 205, intimando a ré a informar se havia cumprido a determinação de fl.131 (efetivação de reparo na linha telefônica), juntando documentos que comprovassem suas alegações, o que não foi atendido, conforme Certidão à fl. 207.

Audiência preliminar à fl. 209.

Sobreveio a r. sentença, às fls. 218-222, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré ao pagamento de dano material no valor de R\$ 56.891,74 (cinquenta e seis mil, oitocentos e noventa e um reais e setenta e quatro centavos) acrescido de correção monetária pelo índice INPC (IBGE) incidindo desde a data do evento danoso, 15/12/2013 até a data do efetivo pagamento e juros de mora de 1% ao mês, devidos desde a citação até a data do efetivo pagamento. Condenação em dano moral no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), acrescido de correção monetária pelo índice INPC (IBGE) e juros de mora de 1% ao mês, devidos a partir da data da sentença até a data do pagamento. Honorários advocatícios arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação. A autora opôs Embargos de Declaração (fls. 233-240), que foram acolhidos (fls. 301-304), para o fim de reconhecer a omissão na sentença e condenar a ré em litigância de má fé, fixando 1% (um por cento) de multa e 15% a título de indenização, sobre o valor da causa. Para fins de liquidação, delimitou a multa por descumprimento da data da liminar, 21/10/2014 a 15/01/2015.

A ré interpôs recurso de Apelação, às fls. 244-269, reiterada às fls. 307-308, alegando que a sentença está desarrazoada e contrária à lei e a jurisprudência, representando enriquecimento sem causa da autora.

Pontuou que, conforme certidão do Oficial de Justiça, a interrupção temporária do serviço ocorreu por caso fortuito externo e culpa de terceiros, uma vez que a fiação telefônica externa, presa ao poste da CELPA,



estava rompida há cerca de 100 metros do portão, afetando todos os seguimentos da Companhia e grande número de usuários, não podendo a apelante ser responsabilizada pelos danos causados aos consumidores.

Destacou que a culpa exclusiva de terceiro é uma excludente de responsabilidade e afasta o nexo causal; e que a ANATEL, na Resolução 426/2005 prevê as hipóteses de interrupção do serviço, incluindo situações de emergência, como a ocorrida.

Sustentou que não restou comprovado o dano material, não havendo como de cogitar em pretensão de ressarcimento sem a comprovação de tais elementos, não podendo ser presumido; bem como que restou evidente que a parte recorrida não sofreu qualquer perda monetária ou patrimonial que justifique a indenização.

Arguiu que para ser configurado o dano moral a pessoa jurídica deve ser atingida em sua honra objetiva, sendo indispensável a prova do abalo moral, ainda que se considere a falha na prestação do serviço. E ainda, que a prova de que houve negativação do nome da empresa não faz prova do dano moral, pois precisa ser comprovado, bem como que o valor fixado poderá caracterizar locupletamento ilícito da parte autora, pelo que deverá ser reduzido.

Contrarrazões às fls. 312-328.

Encaminhados os autos a esta instância, coube a relatoria à Desa. Luzia Nadja Guimarães Nascimento, fl. 335 que após a vigência da Emenda Regimental n° 5 deste Tribunal o redistribuiu vindo a minha relatoria (fl. 346).

Tendo em vista a Semana Nacional de Conciliação, determinada pelo CNJ, realizei audiência de conciliação entre as partes, à fl.360, que resultou infrutífera.

O feito foi incluído em pauta de julgamento.

É o relatório.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL CONFIGURADO. LUCROS CESSANTES NÃO IMPUGNADOS ESPECIFICAMENTE. CONFIRMAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. CASO FORTUITO EXTERNO E CULPA DE TERCEIROS. DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. VALOR DA INDENIZAÇÃO INCOMPATÍVEL COM O PRATICADO PELOS TRIBUNAIS PÁTRIOS. REDUÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A ausência de impugnação específica do demonstrativo dos lucros cessantes gera a presunção de veracidade conforme preceitua o art. 302 do CPC/1973. Dano material configurado.
2. A falha existente na linha telefônica, quebra de fiação externa, não pode ser considerada como fato estranho às atividades prestadas pelo agente, inevitável ou imprevisível, cujos riscos não são suportados por ela. Ausência de causa de excludente de responsabilidade civil.
3. Sendo indubitosa a falha na prestação de serviços da ré assim como o nexo de causalidade entre sua conduta e os danos alegados pelo autor,



surge para empresa o dever da reparação dos danos advindos de sua conduta.

4. A jurisprudência tem se manifestado no sentido de que o descaso de fornecedora de serviço de telefonia com o consumidor é situação hábil à caracterização do dever de indenizar, já que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do artigo 14 do CDC, não necessitando de prova pericial para comprovar tal situação.

5. O valor fixado a título de danos morais se encontra acima do patamar praticado pelos Tribunais Pátrios em casos semelhantes, pelo que deve ser reduzido para R\$10.000,00, para não gerar enriquecimento ilícito.

6. À unanimidade, nos termos do voto do relator Recurso de Apelação conhecido e parcialmente provido.

VOTO

O EXMO. SR. DESEMBARGADOR LEONARDO DE NORONHA TAVARES (RELATOR):

Recebo o recurso de apelação, eis que preenchidos os requisitos de admissibilidade.

Inicialmente, registre-se que se trata de decisão prolatada com fundamento no CPC/1973, razão pela qual o recurso também terá como fundamento a referida legislação processual. Pretende a apelante reformar a sentença que julgou procedente a ação e condenou-lhe ao pagamento de danos materiais e morais, e em litigância de má fé.

Acerca do dano material, entende a doutrina que é aquele que reflete no mundo real, concreto, factível; normalmente se relaciona a pecúnia e deve ser comprovado. Subdivide-se em dano emergente e lucros cessantes.

Os lucros cessantes correspondem ao que se deixou de ganhar; são aqueles lucros, proveitos, rendimentos que provavelmente seriam auferidos pela parte prejudicada, caso não tivessem sofrido o dano.

Compulsando os autos, verifica-se que a condenação deu em razão da má prestação no serviço de serviço de telefonia, que levou a empresa apelada deixar de usar sua linha telefônica, cujo número, constante dos rótulos de seus produtos, servia para o contato com seus clientes e fornecedores, e para o recebimento de encomendas, afetando diretamente o seu faturamento, conforme demonstrado em documento contábil, constante à fl. 52 dos autos.

Nos termos do art. 333, inciso I, do CPC/73, incumbe ao autor da ação indenizatória comprovar a existência e a extensão dos lucros cessantes por ele alegados, de forma objetiva, demonstrando que os lucros seriam realizados sem a interferência do evento danoso, já que não pode ser presumido.

Ocorre que a autora apresentou uma Declaração de Faturamento que deixou de ser impugnada especificamente pela ré/apelante, gerando presunção de veracidade das alegações da autora, nos termos do art. 372 do CPC/73, pelo que são devidos os lucros cessantes, nos termos constantes na sentença.

Nessa linha de entendimento cito os julgados abaixo:



APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. SERVIÇOS DE TELEFONIA. COBRANÇAS EXCESSIVAS. CONTAS NÃO ENVIADAS. RESTRIÇÃO DE CRÉDITO IRREGULAR. FALTA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE. ART. 302 DO CPC/1973. DANO MORAL. 1. Sustenta a autora como causa de pedir que sofreu com a má prestação de serviços da ré em razão de cobranças excessivas e algumas em duplicidade, omissão no envio de faturas mensais, demora excessiva na autorização de portabilidade além do lançamento de restrição de crédito irregular. 2. Ante a ausência de impugnação específica adveio presunção de veracidade da narrativa autoral no tocante às alegadas falhas, advindo presunção de veracidade conforme preceitua o art. 302 do CPC/1973. 3. Ainda que assim não fosse, não se desincumbiu a ré do ônus de demonstrar a correta prestação de seus serviços (art. 14 § 3º inciso I do CDC). 4. Sendo indubitosa a falha na prestação de serviços da ré assim como o nexo de causalidade entre sua conduta e os danos alegados pelo autor, surge para empresa o dever da reparação dos danos advindos de sua conduta. 5. O dano moral é claro e representado não somente pelo transtorno prolongado em razão das sucessivas falhas mas também e em especial pelo lançamento de restrição de crédito irregular, visto o entendimento já cristalizado na sumula 89 deste Tribunal. 6. Vistas as implicações normais em tais casos e entendimento adotado em demandas análogas, justo e adequado ao caso o valor indenizatório de R\$10.000,00 (dez mil reais) arbitrado pelo sentenciante que, portanto, deve ser mantido. 7. Baixa do gravame de restrição de crédito que, como determinou o sentenciante, far-se-á mediante expedição de ofício, vista a orientação contida na sumula 144 deste Tribunal. 8. Recurso desprovido.

(TJ-RJ - APL: 00521887920118190001 RIO DE JANEIRO CAPITAL 32 VARA CIVEL, Relator: MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES, Data de Julgamento: 23/08/2017, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR, Data de Publicação: 29/08/2017).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. REPARAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE ESTAÇÃO TRANSFORMADORA ALIMENTADORA DA REDE ELÉTRICA DA APELADA SEM PRÉVIO AVISO. OSCILAÇÃO DA REDE COM QUEIMA E EQUIPAMENTOS E IMPOSSIBILIDADE DE ABERTURA DO ESTABELECIMENTO EM UM DIA DE FINAL DE SEMANA DE GRANDE MOVIMENTO. LUCROS CESSANTES NÃO IMPUGNADOS ESPECIFICAMENTE. CONFIRMAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. EVENTO DANOSO QUE REPERCUTE NA BOA IMAGEM DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, CAUSANDO TRANSTORNO A SUA CLIENTELA E MÁ IMPRESSÃO PELO NÃO FUNCIONAMENTO EM DIA DE GRANDE MOVIMENTO. QUANTUM ARBITRADO COM PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJ-SP. APL 10920994120158260100 SP. Rel. Coelho Mnedes, Data de julgamento: 29/06/2017, 15ª Câmara de Direito Privado, Data da Publicação: 29/06/2017).

CIVIL E PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. ORÇAMENTO SEM VALOR DE NOTA FISCAL. PLANILHA SEM ASSINATURA OU REGISTRO DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE. NÃO IMPUGNADOS NA ORIGEM.



INOVAÇÃO RECURSAL. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO. DANOS MATERIAIS. COMPROVADOS. LUCROS CESSANTES. APURAÇÃO COM BASE NO FATURAMENTO MENSAL. POSSIBILIDADE. ÔNUS DA PROVA DA RÉ. FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO E EXTINTIVO DO DIREITO AUTORAL. NÃO COMPROVADO.

1. É vedado o conhecimento, em sede recursal, de argumento e/ou pedido não arguidos no momento oportuno pela parte e, por consequência, não enfrentados na sentença, por constituir inovação recursal. Precedentes.
2. Não trazendo a apelante nenhum elemento de convicção que pudesse afastar a prova produzida pela parte autora, o que se vê é que as provas constantes dos autos comprovam os prejuízos suportados, o que acarreta na responsabilidade da seguradora em indenizar a apelada pelos danos materiais suportados, nos termos da regra de distribuição dinâmica do ônus probatório prevista no art. 373 do CPC.
3. Mostra-se possível a apuração dos valores pleiteados em reparação de danos a título de lucros cessantes com base no faturamento médio da empresa Autora.
4. Não tendo a seguradora Ré se desincumbido do ônus de comprovar o faturamento da empresa no correspondente período ou quantos dias a empresa ré teria permanecido fechada para reforma, tampouco realizou prova suficiente no sentido de apresentar fato impeditivo, modificativo e extintivo do direito alegado na exordial, procedente o pedido de lucros cessantes, não havendo que se falar em qualquer minoração, já que inexistente qualquer motivo contrário de que a parte Autora não lucrou da forma como demandada.
5. Recurso parcialmente conhecido e não provido. Sentença mantida.
(TJ-DF 07045563920178070001. Relator Gislene Pinheiro. Data de julgamento: 24/01/2018, 7ª Turma Cível, Data de Publicação 29/01/2018).

No que diz respeito ao argumento de que a interrupção temporária do serviço ocorreu por caso fortuito externo e culpa de terceiros, uma vez que a fiação externa presa ao poste da CELPA é que estava rompida há cerca de 100 metros do portão, afetando grande número de usuários e não somente a litigante, entendo não assistir razão à apelante.

É sabido que a excludente de responsabilidade civil pela ocorrência da situação de fortuito externo tem sua aplicação nas relações de consumo; e que o fortuito externo se trata de fato imprevisível, inevitável e irresistível, estranho às atividades prestadas pelo agente, cujos riscos não são suportados por ela.

In casu, não se pode afirmar que a quebra do fio que liga o aparelho telefônico à entrada no poste que fica na rua, não possa ser algo previsto pela prestadora de serviço e passível de ser verificado em caso de falha na linha telefônica, não justificando o tempo em que esta deixou de funcionar, causando prejuízos à apelada.

Além do que, o ônus da prova dos fatos relativos à inexistência do defeito ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro é do prestador de serviço.

Também não identifiquei nenhuma das situações excepcionais dispostas na Resolução 426/2005, in verbis:

Art. 29. São interrupções excepcionais do serviço as decorrentes de



situação de emergência, as motivadas por razões de ordem técnica ou por razões de segurança das instalações, conforme a seguir:

I - situação de emergência: situação imprevisível decorrente de força maior ou caso fortuito, que acarrete a interrupção da prestação do serviço, sem que se possa prevenir sua ocorrência;

II - razões de ordem técnica: aquelas que, embora previsíveis, acarretam obrigatoriamente a interrupção do serviço como condição para a reparação, modificação, modernização ou manutenção dos equipamentos, meios e redes de telecomunicações; e

III - razões de segurança das instalações: as que, previsíveis ou não, exijam a interrupção dos serviços, entre outras providências, visando impedir danos ou prejuízos aos meios, equipamentos e redes de telecomunicações da prestadora ou de terceiros.

Dessa forma, incabível a tentativa de aplicação de uma das causas de excludente de responsabilidade civil, estando configurado o nexo de causalidade, materializado na má prestação do serviço.

Acerca do dano moral, arguiu que para sua configuração a pessoa jurídica deve ser atingida em sua honra objetiva, sendo indispensável a prova do abalo moral, ainda que se considere a falha na prestação do serviço.

In casu, o dano moral se encontra demonstrado pela má prestação do serviço, que mesmo após ser acionada diversas vezes, não providenciou os reparos técnicos necessários.

Sabe-se que a interrupção da comunicação da empresa com seus clientes pode atingir sua honra objetiva, seu bom nome e a fama que possui em sua área de atuação, sendo tal ocorrência, de fato, suficiente para embasar a pretensão ressarcitória do pressuposto prejuízo moral.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem se manifestado no sentido de que o descaso com o consumidor é situação hábil à caracterização do dever de indenizar, especialmente nas situações em que a fornecedora presta o serviço de forma deficiente, já que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do artigo 14 do CDC, não necessitando de prova pericial para comprovar a situação.

Assim, não se discute a existência de constrangimento, frustração e do sentimento de impotência do consumidor frente a má prestação dos serviços pelas empresas de telefonia que operam no país. Todavia, é de se considerar que embora falha de telefonia já tenha se tornado parte integrante do cotidiano das pessoas que vivem no mundo globalizado de hoje, a má prestação de serviço, sem qualquer justificativa plausível, configura abuso da prestadora e ultrapassa a fronteira do mero aborrecimento, caracterizando prejuízo moral indenizável.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. SUSPENSÃO DA LINHA TELEFÔNICA FIXA POR MAIS DE DOIS MESES. REGULARIDADE NÃO COMPROVADA. SUSPENSÃO INJUSTIFICADA DA LINHA TELEFÔNICA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. A PESSOA JURIDICA. SUMULA 227 STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO. Relatou o autor que sua linha de telefonia fixa foi suspensa injustificadamente. Disse que precisava do serviço para ligar para hospital e médicos, pois estava com doença grave (câncer). Requereu o restabelecimento do serviço e indenização por danos



morais. Foi proferida sentença de procedência. Com efeito, cabia à ré comprovar a regularidade da prestação do serviço de telefonia fixa, ônus do qual não se desincumbiu. Devida, assim, a determinação de restabelecimento do serviço. O agir da empresa ré configura ato ilícito passível de indenização, uma vez que causou dano à imagem da pessoa jurídica, ora autora, que deixou de prestar o serviço disponibilizado como costumava por período significativo. Possibilidade de reconhecimento de dano moral à pessoa jurídica. Inteligência da Súmula 227 do STJ. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 10.000,00 que comporta redução para R\$ 3.000,00, pois quantia que se mostra adequada ao caso concreto em que houve a suspensão do serviço tido como essencial. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJ-RS - Recurso Cível: 71006143283 RS, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Data de Julgamento: 31/08/2016, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 01/09/2016).

Também, é sabido que a indenização por dano moral deve ser fixada de maneira equitativa e em conformidade com as circunstâncias do caso, não podendo ser irrisória, de maneira que nada represente para o ofensor, nem exorbitante, de modo a provocar o enriquecimento sem causa por parte da vítima.

Não se desconhece a dificuldade de fixar o valor suficiente a compensar o dano sofrido, sendo, por vezes, adotados alguns critérios, quais sejam: a) valor aproximado ao que a jurisprudência tem arbitrado para casos semelhantes ao dos autos; b) proporcionalidade, para evitar excesso ou insuficiência do valor arbitrado; c) satisfação da vítima; d) aspecto punitivo e dissuasório.

Acerca do arbitramento do dano moral, assim leciona Sergio Cavaliere Filho:

Creio que na fixação do quantum debeat da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano.

A título de ilustração cito os julgados abaixo:

DIREITO DO CONSUMIDOR. CÓDIGO BUZUID. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL DE PESSOA JURÍDICA. OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Ação cognitiva proposta por pessoa jurídica a buscar a condenação de a ré transferir linha telefônica e indenizar dano moral porque não prestou serviços no prazo avençado, prejudicando inauguração da loja e de suas vendas. Sentença de procedência, que confirmou a antecipação de tutela que determinou a transferência de linha telefônica para outro endereço, e fixou indenização de dano moral no valor de R\$ 10.000,00. Apelo da ré a buscar a reversão do julgado. Recorrente que rechaça relação de consumo e dano moral à honra objetiva. Busca o reconhecimento da sucumbência recíproca, ou a redução dos honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.



1. Há relação jurídica de natureza consumerista visto que, na hipótese presente, a empresa autora é a destinatária final dos serviços de telefonia fixa e de internet fornecidos pela ré, para seu estabelecimento comercial. 2. A falha na prestação de serviços da ré causou violação à imagem da loja e bom nome perante os seus clientes, merecendo a autora ser indenizada pelo dano à honra objetiva. 3. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 observa, no caso concreto, a natureza e extensão do dano, a condição econômica das partes e o caráter punitivo pedagógico que a condenação deve encerrar. 4. Todos os pedidos foram procedentes, e na indenização de dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca, devendo ser mantida a condenação de a ré arcar com custas processuais e honorários advocatícios. 5. Manutenção do valor dos honorários advocatícios, eis que de acordo com os ditames do art. 20, §§ 3.º e 4.º, do Código de Processo Civil. 6. Recurso ao qual se nega provimento.

(TJ-RJ - APL: 00337651120128190042 RIO DE JANEIRO PETROPOLIS 1 VARA CIVEL, Relator: FERNANDO FOCH DE LEMOS ARIGONY DA SILVA, Data de Julgamento: 30/08/2017, TERCEIRA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 05/09/2017).

DANOS MATERIAS - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - EMPRESA TELEFONIA MÓVEL - DANO MORAIS - INDENIZAÇÃO DEVIDA - Restando demonstrado o dano pela efetivação da conduta antijurídica que atinge a honra e a intimidade da pessoa, não se faz necessária a comprovação de qual o grau do sofrimento ocasionado à parte. - Quanto a fixação da indenização decorrente do dano moral, esta não pode ser inexpressiva a ponto de estimular a repetição de fatos, tais como, os narrados nos autos, nem ser exorbitante a ponto de ocasionar enriquecimento sem causa.

(TJ-MG - AC: 10024120566203001 MG, Relator: Luiz Carlos Gomes da Mata, Data de Julgamento: 01/08/2013, Câmaras.

Responsabilidade Civil – Indenizatória – Falha na prestação de serviço de telefonia móvel – Danos materiais e morais. 1. A demora na instalação de linha telefônica e a cobrança de produto não utilizado configura falha da prestação de serviços da ré e gera o dever de indenizar. 2. Danos morais in re ipsa. Autora privada de realizar seus contatos habituais, havendo demora na regularização da linha. Fatos que superaram os limites do mero aborrecimento. 3. Para a fixação do quantum indenizatório, levam-se em conta determinados critérios baseados nas condições econômicas e sociais das partes, bem como a intensidade do dano, atendidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade 4. Honorários advocatícios majorados para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, em observância ao art. 85, § 11, do NCPC. Recurso desprovido, com observação.

(TJ-SP 10359532320158260506 SP 1035953-23.2015.8.26.0506, Relator: Itamar Gaino, Data de Julgamento: 24/07/2017, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/07/2017).



Assim, no que diz respeito ao valor fixado a título de dano moral, assiste razão ao apelante, uma vez que o quantum arbitrado se encontra acima dos valores praticados pelos Tribunais Pátrios, em situações análogas, pelo que reduzo para R\$10.000,00 (dez mil reais) a condenação por dano moral.

Ante o exposto, e diante dos fatos e circunstâncias trazidos aos autos, conheço do recurso e dou-lhe parcial provimento, apenas para alterar o valor da condenação por dano moral, que reduzo para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mantendo os demais termos da sentença combatida.

Este é o meu voto.

Belém (PA), 25 de junho de 2018.

LEONARDO DE NORONHA TAVARES
RELATOR