

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

APELANTE: OI S.A.

APELADOS: PLÍNIO PERIOLO PADILHA JUNIOR E OUTRO(S)

Número do Protocolo: 34954/2017

Data de Julgamento: 05-12-2017

E M E N T A

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TELEFONIA – SERVIÇO DE INTERNET – SUSPENSÃO DESMOTIVADA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – APLICAÇÃO DO CDC – DANO MORAL CARACTERIZADO – VALOR INDENIZATÓRIO FIXADO EM PATAMAR RAZOÁVEL – RECURSO DESPROVIDO. 1. Nos termos do art. 373, II, do CPC/15, independentemente da inversão do ônus da prova, decorrente da aplicação do CDC à espécie (art. 6, VIII), impõe-se à empresa de telefonia o ônus de comprovar a inexistência de defeito na prestação dos serviços contratados. 2. A suspensão desmotivada dos serviços de internet resulta em dano moral aos apelados, que ficaram privados deste serviço pelo período de aproximadamente quatro meses, não obstante as reclamações efetuadas, prejudicando-se, inclusive, suas atividades profissionais e acadêmicas, fato que ultrapassa os meros aborrecimentos da vida cotidiana. 3. A fixação do valor da

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

indenização se prende à análise crítica e cuidadosa do conjunto de circunstâncias que envolvem o problema, com a devida mensuração da extensão dos danos, inclusive pela repercussão social dos fatos, além do comportamento de lado a lado, sobretudo a consideração do perfil social e financeiro tanto do lesado quanto do ofensor, e, para que tenha caráter disciplinar, o valor da indenização deve ser arbitrado em montante suficiente para desencorajar a reincidência do ofensor.

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

APELANTE: OI S.A.

APELADOS: PLÍNIO PERIOLO PADILHA JUNIOR E OUTRO(S)

R E L A T Ó R I O

EXMO. SR. DES. JOÃO FERREIRA FILHO

Egrégia Câmara:

Recurso de APELAÇÃO CÍVEL interposto pela OI S.A. contra a r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 5ª Vara da Comarca de Tangará da Serra/MT, que nos autos da ação de *Obrigações de Fazer c/c Pedido Liminar e Indenização por Danos Morais* (Número Único 885-12.2013.811.0055 – Código 152260), ajuizada contra a apelante por PLÍNIO PERIOLO PADILHA JUNIOR e JOCELI GRACIELE MARTINS, julgou o pedido parcialmente procedente para condenar a ré/apelante ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente pelo INPC e acrescidos de juros moratórios a partir da data da prolação da sentença, além das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre o valor da condenação (cf. fls. 235/240).

A apelante sustenta que não estão configurados os requisitos da responsabilidade civil, já que as ordens de serviço abertas para a instalação da internet foram canceladas, sendo que “*o serviço de internet foi instalado (somente) no dia 12/04/2013 na ordem de serviço 44442526 por ordem judicial, por isso não (tinha) como a empresa ter cortado o sinal de internet da autora se (esta) ainda não possu(ia) o serviço*” (cf. fls. 243vº).

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

Alega, ainda, que a parte autora possui débitos em aberto no valor total de R\$ 223,26, referente às faturas vencidas em 14/06/2013 e 14/07/2013, e que inexistente defeito na prestação do serviço ofertado, sendo descabida, por outro lado, a inversão do ônus da prova no presente caso.

Sustenta, finalmente, que o valor fixado a título de indenização por danos morais é exacerbado, razão pela qual requer a reforma da sentença para que o pedido seja julgado totalmente improcedente. Alternativamente, pede a redução do valor indenizatório (cf. fls. 242/252).

Não foram ofertadas contrarrazões (cf. fls. 258).

É o relatório.

V O T O

EXMO. SR. DES. JOÃO FERREIRA FILHO (RELATOR)

Egrégia Câmara:

Os autores/apelados ajuizaram a presente ação contra a empresa/apelante alegando suspensão indevida do serviço de internet contratado.

Expõem que solicitaram a instalação da linha telefônica de número (065) 3326-0393, com serviço de internet, sendo a linha instalada no dia 10/11/2012, e testada, na ocasião, em seu próprio equipamento.

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

Aduzem que tiveram acesso à internet por mais de 20 dias, mas, em meados de dezembro de 2012, a empresa/apelante interrompeu o serviço sem qualquer motivo ou prévia comunicação, e a partir de então tentaram por diversas vezes restabelecer o serviço contratado, sendo gerados 19 protocolos de solicitação/contato, mas sem qualquer efeito.

Alegam que recorreram à ANATEL, sendo gerados outros 04 protocolos de atendimento, os quais foram baixados pelos prepostos da empresa/apelante, como se tivessem solucionado o problema, o que de fato não ocorreu, e que, além do estresse e desgaste provocados pela interrupção unilateral do serviço, o autor PLÍNIO PERIOLO deixou de cumprir algumas de suas atividades acadêmicas em decorrência da falta de acesso à rede, sendo, inclusive, reprovado no estudo dirigido que era disponibilizado somente via internet.

O pedido indenizatório foi acolhido sob os seguintes fundamentos:

“Primeiramente, devemos observar que é incontroverso nos autos, ante o teor do documento de fl. 16, que os autores de fato contrataram o serviço de internet da empresa requerida e, com a suspensão do referido serviço, providenciaram inúmeras tentativas de reestabelecimento do mesmo, pelos seguintes protocolos 20121257774561, 20129257807569, 20122257809289, 20124257871815, 20126257777019, 20122257875861, 20123257876676, 20128259386915, 20123261750293, 20123261933289, 20126261931598, 20129264501058, 20123266908391, 20128266907516, 201202708284235, 20126270827958, 20125270834282, 20129270836970 e 20122277125146.

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

Assim, sendo certo que o contexto fático é incontroverso, eis que decorrem da análise de documentos apresentados pela parte autora, não contestados pela empresa reclamada, devemos passar a uma análise da responsabilidade civil que pressupõe a concorrência de quatro elementos: ação, dano, nexo causal e culpa.

A ação, esta restou incontroversa eis que a reclamada realmente suspendeu o serviço contratado (internet), o qual somente foi reestabelecido em razão de decisão judicial (fl. 30-31), em abril de 2013, como também informado pelo preposto da requerida Jadiel Telles da Silva Ramos, em seu depoimento colhido em audiência.

No que tange ao dano, é certo que a suspensão dos serviços trouxe inúmeros prejuízos às partes, primordialmente ao requecente Plínio Periolo Padilha Junior, que na época chegou a ser reprovado na matéria E. D. 1, de seu curso superior (fl. 28), por não conseguir completar as atividades que somente eram realizadas e disponibilizadas via internet (on line).

O nexo causal foi demonstrado, eis que por menor que tenha sido o dano sofrido pelos autores, tal dano se originou da suspensão dos serviços contratados e que não deixaram de ser cobrados pela empresa requerida por se tratar de franquia. Portanto, caracterizado está o nexo causal entre o fato e o dano.

No que tange a análise da culpa, devemos observar que a requerida não se desincumbiu de comprovar a impossibilidade de fornecimento dos serviços, seja por culpa dos autores, seja por falha técnica que impedia o fornecimento dos serviços no referido período, o que por si só demonstra a culpa exclusiva da parte reclamada, que negligentemente, suspendeu os serviços contratados, somente reestabelecendo os serviços após decisão judicial, restando comprovado nos autos que os serviços ficaram suspensos de dezembro de 2012 a abril de 2013.

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

Nessa esteira, com base na prova documental coligida aos autos, constato a conduta perpetrada pela requerida em desfavor da requerente, consubstanciada na falha da prestação dos serviços, e a patente relação de causalidade entre sua conduta e o dano moral suportado pela requerente, sendo oportuno destacar que a possibilidade de indenização dos danos morais é questão que hodiernamente não mais se discute, havendo a Carta Republicana de 1988 pacificado a temática ao prever, expressamente, a indenizabilidade no seu art. 5º, incisos V e X, embora jamais tivesse o Código Civil de 1916 restringido tal pretensão.

Ressalto, no entanto, que o artigo 14 do Código do Consumidor atribui ao fornecedor dos serviços a reparação dos danos decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços, independente de culpa, sendo que só terá a sua responsabilidade eximida se provar a inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” (cf. fls. 237vº/238).

A apelante rebate dizendo que as ordens de serviço abertas para instalação da internet foram canceladas, sendo que “o serviço de internet foi instalado (somente) no dia 12/04/2013 na ordem de serviço 44442526 por ordem judicial, por isso não (tinha) como a empresa ter cortado o sinal de internet da autora se (esta) ainda não possu(ía) o serviço” (cf. fls. 243vº), descaracterizando o dever de indenizar por danos.

Trata-se de relação de consumo, e, sendo o CDC aplicável à espécie, ressoam-se dois efeitos essenciais ao deslace da questão, primeiro, a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6, VIII), que impõe à ré/apelante o ônus da prova da prestação dos serviços aos autores/apelados sem qualquer falha, e, em segundo lugar, a responsabilidade objetiva da empresa de telefonia em face de demonstrada

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

falha no serviço prestado (CDC, art. 14), que só pode ser afastada caso a prestadora comprove a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Além disso, e independentemente da inversão do ônus da prova, competia à ré/apelante, no caso, demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado pelos autores (art. 373, II, do CPC/15). Todavia, ela não contestou a alegação dos apelados de que o serviço foi efetivamente instalado e que funcionou por cerca de 20 dias, o que enfraquece o argumento de que eles ainda não utilizavam a internet nas datas dos fatos narrados, e tampouco comprovou que o defeito decorreu de precariedade da instalação interna, supostamente de responsabilidade dos autores.

Por outro lado, a alegação de que os apelados possuem débitos em aberto junto à apelante, referentes às faturas vencidas em 14/06/2013 e 14/07/2013, não altera o resultado do julgamento, porque a falha na prestação dos serviços, que ensejou o ajuizamento da ação e a condenação, diz respeito ao período compreendido entre dezembro de 2012 e janeiro de 2013 (data da distribuição do feito – 28/01/2013 – cf. fls. 05), persistindo até abril de 2013, quando do cumprimento da decisão que antecipou a tutela, enquanto o suposto inadimplemento refere-se aos meses de junho e julho de 2013.

Ressalte-se que, ao proferir a sentença, o MM. juiz considerou a informação de que a linha telefônica descrita foi desativada em abril de 2014 em razão de inadimplemento da parte autora, julgando improcedente o pedido referente à obrigação de fazer, o que corrobora a conclusão de que a alegação de existência de débitos em aberto não conduz

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

à alteração do julgado.

Vejamos:

“Destarte, no que tange a obrigação de fazer, tenho que deve ser julgada improcedente, uma vez que como relatado pelo funcionário da requerida Jadiel Telles da Silva Ramos, a linha telefônica (65)3326-0393, em nome da primeira autora, foi desativada em abril de 2014 e reaproveitada para outro consumidor em dezembro de 2014, em razão de inadimplência da autora titular da linha, razão porque não deve prosperar a ação nesse pleito.” (cf. fls. 239vº).

Neste contexto, evidente que o dano moral restou caracterizado, não havendo dúvida quanto à ilicitude da suspensão desmotivada do serviço contratado, já que os apelados ficaram privados deste serviço pelo período de aproximadamente quatro meses, não obstante as reclamações efetuadas, prejudicando-se, inclusive, suas atividades profissionais e acadêmicas, fato que ultrapassa os meros aborrecimentos da vida cotidiana.

A fixação do valor da indenização se prende à análise crítica e cuidadosa do conjunto de circunstâncias que envolvem o problema, com a devida mensuração da extensão dos danos, inclusive pela repercussão social dos fatos, além do comportamento de lado a lado (no caso, os apelados nada contribuíram para o dano), sobretudo a consideração do perfil social e financeiro tanto do lesado quanto do ofensor (de um lado, técnico em telecomunicações e dona de casa, e do outro, empresa de telefonia de grande porte), e, para que tenha caráter disciplinar, o valor da indenização

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

deve ser arbitrado em montante suficiente para desencorajar a reincidência do ofensor.

No caso, sopesadas as particularidades citadas, o valor fixado (R\$ 6.000,00) deve ser mantido porque o arbitramento observou os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e está sintonizado com valores arbitrados para situações semelhantes. Vejamos:

EMENTA: PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INTERRUÇÃO. DANOS MORAIS. QUANTUM. REEXAME. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. INCIDÊNCIA. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. AUSÊNCIA. (...) 2. A alteração do montante estabelecido a título de indenização por danos morais somente é possível, em sede recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revelar-se irrisória ou exorbitante, o que não ocorre no presente caso, em que foi fixada em R\$ 9.000,00 (nove mil reais). 3. A divergência pretoriana não pode ser analisada quando o acórdão recorrido está assentado em matéria probatória, como no caso. 4. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ – SEGUNDA TURMA – AgRg no AREsp 457.352/PE – Rel. Ministro OG FERNANDES – Julgado em 18/11/2014 – Publicado no DJe do dia 04/12/2014).

Por tais razões, nego provimento ao recurso, mantendo a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Custas pela apelante.

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

É como voto.

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 34954/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA
RELATOR: DES. JOÃO FERREIRA FILHO

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência do DES. SEBASTIÃO BARBOSA FARIAS, por meio da Câmara Julgadora, composta pelo DES. JOÃO FERREIRA FILHO (Relator), DES. SEBASTIÃO BARBOSA FARIAS (1º Vogal) e DESA. CLARICE CLAUDINO DA SILVA (2ª Vogal convocada), proferiu a seguinte decisão: **RECURSO DESPROVIDO. DECISÃO UNÂNIME.**

Cuiabá, 5 de dezembro de 2017.

DESEMBARGADOR JOÃO FERREIRA FILHO - RELATOR