



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro



DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 0011087-19.2015.8.19.0067

APELANTE: TELEFÔNICA BRASIL S/A

APELADO: MARIA GORETE TEODOZIA PEREIRA

RELATOR: DES. AGOSTINHO TEIXEIRA

Apelação cível. Ação Indenizatória. Direito do consumidor. Telefonia. Falha na prestação do serviço. Dano moral configurado. Transtornos e contratemplos suportados pelo autor. Sempre que o cidadão precisa se distanciar de suas atividades cotidianas e desperdiçar tempo de vida para resolver problemas de consumo que não deveriam existir, há lesão extrapatrimonial que deve ser reparada. Indenização de R\$ 3.000,00, que se adequa à extensão do dano e ao caráter pedagógico-punitivo da medida. Multa diária fixada em R\$ 100,00. Valor compatível com a obrigação. Conversão em perdas e danos que deve ser postulada em cumprimento de sentença. Recurso desprovido.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de **0011087-19.2015.8.19.0067**, em que figuram como apelante **TELEFÔNICA BRASIL S/A** e apelado **MARIA GORETE TEODOZIA PEREIRA**,

ACORDAM, por **unanimidade** de votos, os Desembargadores que compõem a **Décima Terceira Câmara Cível** do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **negar provimento ao recurso**, nos termos do voto do Relator.





RELATÓRIO

MARIA GORETE TEODOZIA PEREIRA ajuizou ação de obrigação de fazer c/c indenizatória contra **TELEFÔNICA BRASIL S/A**. Diz que em novembro de 2014 sua linha de telefone parou de funcionar, mas as cobranças não cessaram. Afirma que buscou explicação junto à ré, sem êxito. Pede o restabelecimento o serviço e o cancelamento das cobranças do período em que o serviço não foi prestado. Requer, ainda, dano moral.

A sentença julgou procedente o pedido para condenar a ré a: 1) restabelecer o serviço; 2) devolver, na forma simples, os valores pagos; 3) pagar R\$3.000,00, por danos morais.

Apela a ré afirmando inexistir falha no serviço e comprovação de danos morais. Sustenta impossibilidade de cumprimento da obrigação. Pugna pela improcedência do pedido. Subsidiariamente, pleiteia a redução da verba indenizatória e da multa, e a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos.

Não foram ofertadas contrarrazões.

VOTO

A relação é de consumo e a responsabilidade é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, bastando a comprovação da conduta ilícita, do dano e do nexa causal para que surja o dever de indenizar.



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

De outro lado, diante do que determina o art. 14, §3º e incisos, do CDC, cabe ao fornecedor do serviço, para se eximir da responsabilidade, provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Da análise do contexto fático-probatório, depreende-se a verossimilhança das alegações autorais, ao passo que a empresa apelante não logrou desconstituir o direito afirmado, tampouco demonstrou quaisquer das excludentes de responsabilidade.

Alegações de ocorrência de breves interrupções, e falha na qualidade do serviço atribuídas a fatores técnicos e externos, como vento, chuva e maresia, não restaram demonstradas. Ademais, caso fortuito e força maior não constituem excludentes de responsabilidade do fornecedor.

Como bem observado na sentença, nenhuma prova apta a justificar a descontinuidade de serviço (essencial) foi produzida pela ré, que também não comprovou haver solucionado o defeito em prazo não excessivo.

Configurada, pois, a falha na prestação do serviço.

A conduta abusiva e desrespeitosa do recorrente ultrapassa o mero aborrecimento e caracteriza dano moral. A apelada ficou sem linha telefônica por período significativo. Foram realizadas diversas reclamações, sem solução.

Com relação ao dano moral, que no caso concreto seria *in re ipsa*, filio-me à corrente doutrinária que admite indenização em consequência da perda do tempo livre. O tempo de todos nós é limitado e irrecuperável. Assim, sempre que o cidadão precisa se distanciar de suas atividades cotidianas e desperdiçar tempo de vida para resolver problemas de consumo que não deveriam existir, como ocorreu na presente hipótese, há lesão extrapatrimonial que deve ser reparada.



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Em boa sede doutrinária, desde 2006, já lecionava o Desembargador André Gustavo de Andrade, na sua obra "**Dano Moral e Indenização Punitiva**":

"A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui bem irrecuperável, tempo que nos é irreversivelmente tirado do convívio familiar, do lazer, do descanso, do trabalho ou de qualquer outra atividade de nossa preferência. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações de perda do tempo livre da pessoa, não deve ser vista como sinal de uma sociedade intolerante, mas como manifestação de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos" (Rio de Janeiro : Forense, 2006, pg. 103/104)

No que diz respeito ao *quantum*, considerando as peculiaridades do caso, a verba compensatória foi corretamente fixada em R\$ 3.000,00, valor que se adequa à extensão do dano e atende ao caráter pedagógico-punitivo da medida.

No tocante à insurgência contra a fixação da multa diária pelo descumprimento da obrigação de fazer arbitrada no valor de R\$100,00 (cem reais), também não assiste razão ao recorrente. A multa pelo descumprimento de decisão judicial é instrumento eficaz e tem respaldo na legislação processual vigente (arts. 536, caput e §1.º; e 537, caput e §1.º, I, do CPC). O valor arbitrado não é excessivo. Ao contrário, é compatível com a obrigação.

O pleito de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos deve ser formulado no momento próprio, na fase de cumprimento de sentença.

Conclui-se, desse modo, que a sentença está isenta de reparos.

Isso posto, **nego provimento ao recurso. Majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação.**

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro



Desembargador AGOSTINHO TEIXEIRA
RELATOR

