



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0006023-63.2010.8.19.0209

APELANTE: RB3 RIO VEICULOS PEÇAS E SERVIÇOS LTDA

**APELANTE: EMBRATEL EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.
(RECURSO ADESIVO)**

APELADOS: OS MESMOS

RELATOR: DESEMBARGADOR ALEXANDRE FREITAS CÂMARA

Direito do consumidor. Demanda indenizatória. Alegação de falha na prestação de serviços da operadora de telefonia fixa demandada. Interrupções da linha telefônica, com queda do *link* em diversas ocasiões. Inexistência de defeito no serviço não comprovada. Art. 14, § 3º, I, do CDC. Como concessionária de serviço público, deve a empresa demandada prestar seus serviços de forma adequada, eficiente, segura e, por se tratar de serviço essencial, de forma contínua, conforme previsto no art. 22, do CDC. Caracterizada a falha no serviço e os transtornos daí decorrentes, surge o dever de compensar pelos danos sofridos. Pessoa jurídica. Falhas que refletem na imagem da empresa perante seus clientes. Dano moral comprovado. Correta a compensação fixada em R\$ 3.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Dano material relativo a prejuízos com anúncio publicitário e lucros cessantes não comprovados. Sucumbência recíproca corretamente reconhecida na sentença. Recursos desprovidos.

DECISÃO

Trata-se de apelações contra sentença que julgou parcialmente procedente demanda indenizatória proposta por RB3 RIO VEICULOS PEÇAS E SERVIÇOS LTDA em face de EMBRATEL EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A., considerando estar configurada a relação de consumo



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

entre as partes, e entendendo que a ré não demonstrou a inexistência de falha na prestação de seus serviços. Reconheceu a existência de defeito na linha telefônica da empresa autora, entendendo restar configurado o dano moral sofrido diante da indisponibilidade da linha, gerando dúvidas perante os clientes e fornecedores acerca do funcionamento das suas atividades. Entendeu inexistir comprovação de dano material a ser reparado, considerando não ser possível afirmar que a alegada queda nas vendas tenha ocorrido por conta do defeito na linha telefônica, além de dizer inexistir comprovação de ausência de aumento no patrimônio a justificar os pretendidos lucros cessantes. Condenou-se a ré ao pagamento de uma compensação fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais) pelos danos morais causados, e determinou o rateio das despesas processuais e a compensação dos honorários advocatícios.

Alega a empresa autora que vem sofrendo com os defeitos na linha telefônica, que tem permanecido inoperante por inúmeras vezes, em diferentes meses, e mesmo após fazer diversos contatos com a ré o problema não foi solucionado, afirmando que a falha persiste atualmente. Aduz que teve diversos prejuízos, entre eles: a) com os anúncios em material publicitário, por ter indicado o número de telefone que por inúmeras vezes não funciona; b) a falha na comunicação com seus clientes, fornecedores e funcionários; c) queda nos negócios nos meses com maior índice de falha nas ligações telefônicas. Pretende a reforma da sentença para que a ré seja condenada a reparar o dano material e lucros cessantes sofridos, relativos aos gastos com material publicitário e queda nas vendas, a ser apurado em liquidação de sentença, além da majoração do valor da compensação pelos danos



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

morais causados para R\$100.000,00 (cem mil reais), ressaltando ser empresa de grande porte.

Interposto recurso adesivo pela ré, sustentando inexistir comprovação de falhas na linha telefônica. Alega que mesmo com as alegadas falhas a empresa autora permaneceu anunciando o material publicitário com o mesmo número de telefone, e afirma que eventuais problemas na linha foram devidamente reparados, inexistindo danos morais a ser compensados. Pugna pela reforma da sentença para que seja julgada improcedente a demanda, ou, alternativamente, para que seja aplicada a sucumbência proporcional, por ter a autora sucumbido em maior parte dos seus pedidos.

Foram apresentadas contrarrazões pelas partes, repisando as razões de seus recursos.

É o relatório. Passa-se à decisão.

Insurgem-se as apelantes contra a sentença que julgou parcialmente procedente demanda indenizatória em decorrência das reiteradas falhas na linha telefônica da empresa autora.

Nos termos da Lei nº 8.078/90, responde a demandada objetivamente pelos danos causados, a menos que comprove a existência de alguma das excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, do CDC.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

Pela análise dos autos, diferentemente do que alega a recorrente adesiva, verifica-se que restaram comprovados os defeitos na linha telefônica da recorrente principal, relativos a quedas no *link* da concessionária de serviços públicos demandada.

As reclamações efetuadas pela empresa autora ficaram devidamente demonstradas. Verifica-se pelos números de protocolo de atendimento acostados pela apelante principal que ela fez diversas reclamações perante a concessionária demandada, diante da indisponibilidade do serviço telefônico em diversas oportunidades, desde dezembro de 2008. Registre-se que foi enviada, inclusive, uma notificação extrajudicial à ré, que foi recebida em 20 de fevereiro de 2009, solicitando providências para a normalização do serviço (fls. 42).

Por sua vez, a demandada limitou-se a negar a existência de falha no seu serviço, mas não comprovou a regularidade no serviço prestado, lembrando-se, como exposto pelo juízo de primeiro grau, que ela sequer acostou aos autos as faturas telefônicas que pudessem demonstrar que nos dias apontados pela empresa autora tenham sido realizadas chamadas da sua linha telefônica.

Assim, não logrou a apelante adesiva comprovar a ausência de falha na prestação de seus serviços, ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu, nos termos do art. 14, § 3º, I, do Código de Defesa do Consumidor. Preferiu manter-se inerte quanto aos procedimentos acerca da demonstração de inexistência de defeitos na prestação de seus serviços, lembrando-se que foi invertido



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

o ônus da prova em benefício da empresa autora quanto ao apontado defeito na prestação do serviço telefônico.

É de se observar que, como concessionária de serviço público, deve a empresa apelante adesiva prestar seus serviços de forma adequada, eficiente, segura e, por se tratar de serviço essencial, de forma contínua, conforme previsto no art. 22, do Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma, deve a apelante adesiva responder pelos danos causados pelos defeitos relativos à prestação de seus serviços, ressaltando-se que esta não demonstrou qualquer causa excludente de sua responsabilidade pelo ocorrido.

No que se refere aos danos morais, razão do recurso adesivo pretendendo a sua exclusão, impende esclarecer que os danos causados à recorrente principal restaram devidamente configurados.

Em primeiro lugar, registre-se que é pacífica a ocorrência de danos morais em relação às pessoas jurídicas, uma vez que o Código Civil expressamente admitiu que o capítulo dos direitos da personalidade também as abrange. Entretanto, a própria redação do art. 52 do CC indica que a existência óbvia de diferenças entre as pessoas natural e jurídica deve implicar sistemática diversa num e noutro caso. Senão, veja-se:

Art. 52. Aplica-se às pessoas jurídicas, no que couber, a proteção dos direitos da personalidade.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

O legislador indica que a honra da pessoa jurídica é objetiva. Significa dizer que a ofensa, por exemplo, à imagem desta é objetivamente aferível, devendo ser, sim, objeto de prova. O reconhecimento do dano moral *in re ipsa* decorre da violação a direitos de personalidade, já que, por atingir o indivíduo em sua condição psicológica e moral, não pode ser demonstrada em termos materiais. O mesmo não ocorre em relação à pessoa jurídica, cujo dano, para ser aferido, requer lastro probatório mínimo.

Na hipótese dos autos, restou devidamente demonstrado o dano moral sofrido pela empresa autora, que teve abalada a sua imagem por conta das interrupções em sua linha telefônica, gerando dúvidas perante os seus clientes e fornecedores acerca do funcionamento regular de suas atividades.

Frise-se que, por tratar-se de pessoa jurídica, as constantes falhas na linha telefônica, que ficou inoperante em algumas oportunidades, refletem na imagem da empresa autora, podendo repercutir negativamente na sua boa fama e, também, nas transações comerciais, sendo fixado o entendimento dominante, como se verifica no enunciado nº 227 da súmula do Superior Tribunal de Justiça, consignando que: “*A pessoa jurídica pode sofrer dano moral*”.

Entende-se que não deve prevalecer a ideia de que sofrer a péssima qualidade da prestação dos serviços faz parte dos aborrecimentos cotidianos dos consumidores, sendo certo que, no caso, o inadimplemento contratual ultrapassou a esfera do mero aborrecimento.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

Neste sentido, o Enunciado nº 192 da súmula deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral”.

Restou patente, dessa forma, a responsabilidade da ré que deverá responder pelos danos morais causados, devendo ser negado provimento ao recurso adesivo nesta parte.

Quanto ao valor da condenação, em que pretende a recorrente principal a sua majoração, considera-se que foi fixado de forma moderada e razoável, trazendo-se uma satisfação à empresa ofendida, sem que houvesse, entretanto, um enriquecimento ilícito.

Registre-se que o abalo à imagem da empresa autora não teve repercussão prolongada, uma vez que, como por ela mesma afirmado, e constatado nos impressos publicitários, ela disponibilizou outra linha telefônica por conta das oscilações na linha da demandada, de forma que os clientes e fornecedores poderiam optar por utilizar a outra linha telefônica.

Assim, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, recomenda-se a manutenção da sentença nesta parte, observado o enunciado nº 116, publicado no Aviso nº 55/2012 deste Egrégio Tribunal de Justiça:



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

116- A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.

Deste modo, é adequado o valor da condenação fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), tendo em vista os danos que foram causados, apenando-se o fornecedor sem chegar ao ponto de enriquecer demasiadamente a demandante.

Quanto ao dano material, em que pretende a recorrente principal a condenação da ré ao pagamento dos prejuízos causados e lucros cessantes em decorrência das falhas na linha telefônica, também não tem razão a apelante principal.

Alega a apelante principal que sofreu prejuízos com os inúmeros anúncios publicitários que apontavam a linha telefônica defeituosa, e afirma ter sofrido queda nos negócios nos meses com maior índice de falha das linhas telefônicas, pretendendo a condenação da ré em uma reparação por dano material e lucros cessantes.

Conforme exposto na sentença, inexistem nos autos comprovações de prejuízos materiais à autora com a falha nos serviços prestados pela ré. É de se esclarecer que não há que se confundir dano material com dano moral, uma vez que o dano moral reflete a imagem da empresa, e o dano material visa reparar o prejuízo sofrido, que deve ser comprovado.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

Registre-se que não demonstrou a recorrente principal a existência de nexos causal entre a suposta queda nos seus negócios e as oscilações da linha telefônica. Ademais, verifica-se pelo anúncio acostado pela própria empresa recorrente que são indicados dois números de telefone, o que demonstra que, caso realmente tenha ficado inoperante a linha em algum momento, o cliente poderia ligar para o outro número.

Logo, não há, nos autos, qualquer comprovação de prejuízos causados com os anúncios publicitários, nem demonstrou a recorrente principal que a possível queda nos seus negócios tenha ocorrido por conta da falha na linha telefônica, ônus que lhe competia, e do qual não se desincumbiu.

Vale ressaltar que na decisão monocrática proferida pela Des. Leila Mariano, no julgamento do agravo de instrumento interposto pela concessionária demandada em face da decisão que inverteu o ônus da prova em benefício da empresa autora, restou devidamente consignado que caberia à empresa autora comprovar os danos sofridos, nos seguintes termos: *“Ao consumidor, ora agravada, portanto, incumbe demonstrar o dano sofrido, já que de impossível comprovação pelos fornecedores do serviço. Isto é, no CDC, a inversão do ônus da prova cinge-se à demonstração da existência ou inexistência do defeito do produto ou serviço”* (fls. 149).

Assim, deve ser mantida a sentença também na parte que julgou improcedente o pedido de reparação por dano material e lucros cessantes.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara Cível

No que se refere ao recurso adesivo, na parte relativa aos ônus sucumbenciais, não tem razão a recorrente. Em sua petição inicial, a empresa postulou a condenação da ré ao pagamento de compensação por dano moral e ressarcimento pelos danos materiais sofridos. Logo, sendo julgado procedente o pedido de dano moral, e improcedente o de dano material, a autora sucumbiu na metade de seus pedidos, o que demonstra ser correta a sentença que reconheceu a sucumbência recíproca. Registre-se que a condenação em dano moral em quantia menor do que a pretendida não indica sucumbência da empresa autora nesta parte. Sendo assim, nega-se provimento ao recurso adesivo também nesta parte.

Por todo o exposto, nega-se provimento aos recursos, liminarmente, na forma do art. 557, do Código de Processo Civil, mantida integralmente a sentença.

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2013.

Des. ALEXANDRE FREITAS CÂMARA
Relator