Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
169
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 0005080-28.2014.8.19.0008
APELANTE: JOSEANE MARÇAL DAS NEVES
APELADOS: TELEMAR NORTE LESTE S/A (EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL)
RELATOR: DES. ARTHUR NARCISO

APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA (*INDEX* 123) QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS. **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA PARA CONDENAR A RECLAMADA AO PAGAMENTO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS, NO VALOR DE R$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS).** A Requerente narra que é cliente da Requerida, tendo contratado os serviços de telefonia fixa e *internet*. Aduz, todavia, que referidos serviços não vinham sendo prestados corretamente, e acrescenta que, desde 28/01/2014, foram interrompidos. Assevera que, apesar das inúmeras tentativas, não logrou êxito na solução para o impasse, perante a Concessionária. Inicialmente, verifica-se que a Reclamante informa, na exordial, vários números de protocolo de atendimento perante a Suplicada, demonstrando a verossimilhança de suas alegações. Por outro lado, nos documentos anexados pela Empresa (*index* 65, fls. 63/68), vê-se que as reclamações registradas pela Demandante, no período entre 29/01/2014 e 11/02/2014, referem-se a falhas na prestação do serviço consistentes em: "EQUIPAMENTO EM FALHA" (fl.63), "TIRA O FONE DO GANCHO E FICA MUDO" (fls. 64 e 65), "TANTO SEU TELEFONE COMO INTERNET ESTÃO SEM

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO:15401 Assinado em 21/09/2017 18:23:55
Local: GAB. DES. ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
170
Carimbado Eletronicamente

SERVIÇO" (fl.66), "OUVE OU FALA MAL COM MUITOS TELEFONES" (fl. 67), "DÁ SINAL DE OCUPADO - CLIENTE INFORMA QUE TELF ESTÁ SEM SERVIÇO" (fl.68). Dessa forma, está comprovada a impossibilidade de a Suplicante fazer uso dos serviços contratados, tendo em vista a má prestação. Ressalte-se que foi invertido o ônus da prova, de forma que caberia à Ré comprovar a inexistência de falha. Instada a se manifestar, a Ré informa não ter mais provas a produzir. Por derradeiro, petição juntada pela Concessionária informa o restabelecimento dos serviços, em cumprimento à decisão que antecipou os efeitos da tutela, anexando telas comprobatórias. Desta forma, incontroverso que o serviço estava interrompido, vindo a ser restabelecido em 29/04/2014, conforme narrado pela Requerente. Saliente-se que a fatura referente ao período anterior ao reclamado (dezembro de 2013) estava quitada. Por outro lado, a Concessionária Reclamada limitou-se a sustentar alegações genéricas, em sua peça de bloqueio, reconhecendo, mais uma vez, que o serviço não era prestado corretamente: *"Esclarece a empresa ré que, diferente do alegado, todas as solicitações de reparo foram prontamente atendidas, sendo verificado que eventual defeito se deu por causas alheias à vontade da empresa ré, que procedeu à troca de cabos danificados sendo confirmado pela própria parte autora o restabelecimento do serviço".* Ao caso, aplica-se a responsabilidade objetiva do prestador de serviço, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Para que a Demandada pudesse se desonerar de sua responsabilidade, deveria demonstrar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou que

ASSINADO DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
171
Carimbado Eletronicamente

houve culpa exclusiva do Reclamante ou de terceiros, nos moldes preconizados pelo artigo 14, § 3º, do Estatuto Consumerista. Decerto que não se desincumbiu do ônus probatório que lhe é imposto pelo art. 333, inciso II, do Código de Processo Civil de 1973. Assim, considera-se a verossimilhança do alegado pela Autora, evidenciando-se que o serviço foi prestado de forma defeituosa, em especial por violação aos princípios da eficiência e da continuidade do serviço público, previstos no artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor. No caso em comento, constata-se que o ocorrido ultrapassa a esfera do mero aborrecimento, considerando, ainda, a recalcitrância da Suplicada em resolver a questão administrativamente, quando solicitada. Conclui-se que o montante de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), para compensação por danos morais, se afigura adequado ao caso em estudo. Condena-se a Ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, ora fixados em 15% do valor da condenação.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível, entre as partes sobreditas, **ACORDAM** os Desembargadores que integram a Vigésima Sexta Câmara Cível do Tribunal de Justiça, por unanimidade, em **dar provimento ao recurso da Autora**, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Secretaria da Vigésima Sexta Câmara Cível/Consumidor
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 322 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010 Tel.: + 55 21 3133-5396

ASSINADO DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
172
Carimbado Eletronicamente

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória**, sob o rito sumário**, na qual aduziu a Demandante ser titular de linha telefônica fixa, para a qual foi contratado serviço de *internet*.

Alegou que, desde 28 de janeiro de 2014, os serviços da linha telefônica e de *internet* foram interrompidos.

Asseverou que, apesar das inúmeras tentativas, não logrou êxito na solução para o impasse, perante a Concessionária, informando, na exordial, vários números de protocolo de atendimento (*index* 02 – fls. 03 e 04).

Pleiteou antecipação de tutela para determinar que a Ré (i) efetuasse reparo ou religação da linha telefônica, bem como (ii) exibisse a gravação de todas as chamadas efetuadas pela Autora para reparo da linha telefônica, (iii) efetuasse o cancelamento das cobranças pelos serviços não utilizados, e, por fim, (iv) se abstivesse de lançar seu nome nos cadastros restritivos do crédito.

Requereu, ao final, a confirmação da tutela e a condenação da Reclamada ao pagamento de verba compensatória por danos morais em quantia equivalente a 60 (sessenta) salários mínimos.

Decisão (*index* 26) que deferiu a gratuidade de justiça à Requerente, bem como a antecipação da tutela pleiteada para determinar, à Empresa Ré, que restabelecesse o funcionamento da linha telefônica e da *internet*, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária no valor de R$ 100,00.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
173
Carimbado Eletronicamente

Decisão (*index* 120) que deferiu a inversão do ônus da prova.

A sentença (*index* 123), proferida pelo r. Juízo de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Belford Roxo, julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de *"que a Autora não faz qualquer prova dos fatos mencionados na inicial"*.

Apelação da Demandada (*index* 128), pugnando pelo "*provimento ao recurso interposto para condenar a apelada a indenizar o apelante pela falha na prestação de serviço, haja vista a configuração do dano moral, ou que seja a sentença anulada a fim de seja realizada pericia, conforme farta jurisprudência, de igual pretende a condenação do Apelado ao Pagamento de Honorários Advocatícios no percentual de 20% sob o valor da condenação*".

Contrarrazões, prestigiando o *decisum* (*index* 142).

Manifestação da Procuradoria de Justiça (*index* 161), no sentido de ausência de interesse que justifique intervenção ministerial.

É o relatório.

VOTO

O recurso deve ser conhecido porquanto tempestivo e adequado à impugnação pretendida.

No caso sob análise, cumpre assinalar que a relação existente entre os litigantes é de caráter consumerista, devendo, pois, a

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
174
Carimbado Eletronicamente

controvérsia ser dirimida sob as diretrizes estabelecidas no Código de Proteção e de Defesa do Consumidor.

A Autora narra que é cliente da Ré, tendo contratado os serviços de telefonia fixa e *internet*.

Aduz, todavia, que os referidos serviços não vinham sendo prestados corretamente, e acrescenta que, desde 28/01/2014, foram interrompidos.

Assevera que, apesar das numerosas tentativas, não logrou êxito na solução para o impasse, perante a Concessionária.

A sentença julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de falta de comprovação mínima pela Autora.

Inconformada, apela a Requerente, pugnando pela condenação da Empresa ao pagamento de verba compensatória por dano moral, ou pela anulação da sentença para que seja realizada perícia.

S.m.j., merece acolhimento o pedido da Autora.

Inicialmente, verifica-se que a Reclamante informa, na exordial, vários números de protocolo de atendimento perante a Ré (*index* 02 – fls. 03 e 04), demonstrando a verossimilhança de suas alegações.

Por outro lado, nos documentos anexados pela Empresa (*index* 65, fls. 63/68), vê-se que as reclamações registradas pela Autora, no período entre 29/01/2014 e 11/02/2014, referem-se a falhas na prestação do serviço consistentes em: “EQUIPAMENTO EM FALHA” (fl.63), “TIRA O FONE DO GANCHO E FICA MUDO” (fls. 64 e 65),

ASSINADO DIGITALMENTE

"TANTO SEU TELEFONE COMO INTERNET ESTÃO SEM SERVIÇO" (fl.66), "OUVE OU FALA MAL COM MUITOS TELEFONES" (fl. 67), "DÁ SINAL DE OCUPADO - CLIENTE INFORMA QUE TELF ESTÁ SEM SERVIÇO" (fl.68).

Dessa forma, restou comprovada a impossibilidade de a Suplicante usar os serviços contratados, tem em vista a má prestação.

Ressalte-se que foi invertido o ônus da prova (*index* 120), de forma que caberia à Ré comprovar a inexistência de falha.

Instada a se manifestar, a Demandada informou não ter mais provas a produzir (*index* 121).

Por derradeiro, em petição juntada, a Concessionária (*index* 32), informa o restabelecimento dos serviços, em cumprimento à decisão que antecipou os efeitos da tutela, anexando telas comprobatórias (*index* 34, fl. 50):

```
 02/05/2014          STC - SISTEMA DE TRATAMENTO A CLIENTES                A.A
----------------        ABERTURA DE SERVICOS E REPAROS          ----------------
 09:35:13               Producao - RJ                                   CG00020A
Telefone: 27850751__ Local: BERO Tec: DIG   Contrato: 2203470903 HABF    ATIVO
Cl

 D                      Lista dos Servicos existentes
Cl

Fi
--                          DADOS DO ULTIMO REPARO
In

        -------- Abertura ----  -- Exame --  ---------- Fechamento ----------
           Data    Hora   Cod   Cod. Exam.     Data     Hora    Cod.  Tecnico
Ca      25/04/2014 10:33 14060   50 K87555   29/04/2014 18:11  11B183  W04277
Ti      ---------------------- Observacao do Fechamento ---------------------
Pr      (JUIZADO)
Ob

Bd      ------------------- Visita Improdutiva nao Cobrada -------------------
--      Motivo:
                                                              Tecle <ENTER>
Cm
4B                                  A          GALR3204                010/005
```

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
176
Carimbado Eletronicamente

Desta forma, incontroverso que o serviço estava interrompido, vindo a ser restabelecido em 29/04/2014, conforme narrado pela Requerente (*index* 30).

Saliente-se que a fatura referente ao período anterior ao reclamado (dezembro de 2013) estava quitada (*index* 15, fl. 23).

Por outro lado, a Concessionária Reclamada limitou-se a sustentar alegações genéricas em sua peça de bloqueio, reconhecendo, mais uma vez, que o serviço não era prestado corretamente (*index* 55, fl. 54):

> Esclarece a empresa ré que, diferente do alegado, todas as solicitações de reparo foram prontamente atendidas, sendo verificado que eventual defeito se deu por causas alheias à vontade da empresa ré, que procedeu à troca de cabos danificados, sendo confirmado pela própria parte autora o restabelecimento do serviço.

Ao caso, aplica-se a responsabilidade objetiva do prestador de serviço, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, dispensando-se o Consumidor de demonstrar a culpa do fornecedor, bastando que comprove o dano e o nexo de causalidade entre este e o defeito na prestação do serviço.

Por seu turno, para que a Demandada pudesse se desonerar de sua responsabilidade, deveria demonstrar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do Reclamante ou de terceiros, nos moldes preconizados pelo artigo 14, § 3º, do Estatuto Consumerista.

Decerto que não se desincumbiu do ônus probatório que lhe é imposto pelo art. 333, inciso II, do Código de Processo Civil de 1973.

Assim, considera-se a verossimilhança do alegado pela

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
177
Carimbado Eletronicamente

Autora, evidenciando-se que o serviço foi prestado de forma defeituosa, em especial por violação aos princípios da eficiência e da continuidade do serviço público, previstos no artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em comento, constata-se que o ocorrido ultrapassa a esfera do mero aborrecimento, considerando, ainda, a recalcitrância da Suplicada em resolver a questão administrativamente, quando solicitada.

Saliente-se que a Suplicante permaneceu por três meses sem os serviços mencionados, tendo sido necessário recorrer ao Judiciário para solução da questão.

Nesse passo, o arbitramento da verba compensatória deve ser consentâneo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, extensão do dano, sendo compatível com a reprovabilidade da conduta do agente sem que, no entanto, represente enriquecimento sem causa para a vítima, situação vedada pelo artigo 884, do Código Civil.

Assim, conclui-se que o montante de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), para compensação por danos morais, se afigura adequado ao caso em estudo.

Oportuno transcrever julgado de caso análogo, neste Egrégio Tribunal de Justiça:

> "1627306-75.2011.8.19.0004 – 1ª Ementa - Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 01/09/2016 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR - Apelação cível. Ação Indenizatória c/c Obrigação de fazer

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
178
Carimbado Eletronicamente

> com pedido de antecipação de tutela. Telefonia fixa. Parte autora alega que desde o mês de dezembro de 2010 a sua linha telefônica passou a apresentar problemas (o telefone não apresenta sinal dentro da sua residência, apenas na rua, impedindo-o de realizar e receber chamadas). Que já entrou em contato com o serviço de atendimento ao cliente da ré por diversas vezes relatando o problema, tendo, inclusive, registrado uma reclamação junto à ANATEL. Que mesmo após todas as reclamações realizadas, até a presente data o problema não foi sanado. Sentença de procedência parcial confirmando os efeitos da tutela, condenando a ré ao pagamento de R$6.000,00 a título de danos morais, acrescidos de juros de 1% a.m. (art. 406, do CC c/c art. 161, § 1°, do CTN), estes devidos a partir da data do fato (data da Interrupção do serviço), nos termos do art. 398, do C.C. Recurso da ré requerendo a improcedência dos pedidos e/ou a redução dos danos morais, bem como que a incidência dos juros sejam a partir da data de publicação da sentença, sustentando que a ausência de sinal ocorreu por fator externo. Teses da ré que não merecem prosperar. Falha do serviço que restou comprovada face a ausência de prova cabal produzida pela ré a fim de desconstituir os fatos alegados pela autora. Ré que não apresenta fato extintivo, impeditivo ou modificativo do direito da autora. Verba indenizatória que não merece redução eis que se mostra adequado a circunstâncias dos autos, sendo razoável e proporcional. Incidência da Súmula 343 desta Corte. Juros moratórios que devem incidir da data da citação por se tratar de relação contratual. RECURSO QUE SE CONHECE E SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.

Por tais razões e fundamentos, é o voto no sentido de **dar provimento ao recurso da Autora, condenando a Ré ao pagamento de compensação pelos danos morais, no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais).**

Tendo em vista a inversão da sucumbência, condena-se a Demandada ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, ora fixados em 15% do valor da

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
179
Carimbado Eletronicamente

condenação, salientando-se que a sentença foi publicada sob a égide do CPC de 1973.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Arthur Narciso de Oliveira Neto

Desembargador Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ