

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL DO CONSUMIDOR
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0058402-47.2015.8.19.0001
APELANTE: DANIELLE DAS GRAÇAS VIANA BALBINO
APELADO: TELEMAR NORTE LESTE S/A
RELATORA: DESª. ANDRÉA FORTUNA**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E INTERNET BANDA LARGA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO QUE PUGNA TÃO SOMENTE PELO RECONHECIMENTO DA OCORRÊNCIA DE LESÕES AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE DA AUTORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO COMPROVADA. INEXISTÊNCIA DE CAUSAS QUE EXLUEM A RESPONSABILIDADE DA RÉ EM INDENIZAR A PARTE DEMANDANTE. DANOS MORAIS CONSUBSTANCIADOS. *QUANTUM DEBEATUR* QUE ORA FIXO EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). PRECEDENTES DO NOSSO EGRÉGIO TJRJ. JUROS DE MORA A CONTAR DA CITAÇÃO E CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DESSA DECISÃO, EM RAZÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES LITIGANTES. RECURSO PROVIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos esta Apelação Cível, nos autos do processo nº **0058402-47.2015.8.19.0001**, em que é apelante **DANIELLE DAS GRAÇAS VIANA BALBINO**, sendo apelado **TELEMAR NORTE LESTE S/A**.

Acordam os Desembargadores que integram a 24ª Câmara Cível do Consumidor do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em conhecer e dar provimento ao recurso, nos termos do voto da relatora.

Trata-se de AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MORAIS, movida por **DANIELLE DAS GRAÇAS VIANA BALBINO** em face de **TELEMAR NORTE LESTE S/A**, aduzindo, em síntese, que celebrou com a ré contrato de prestação de serviços de telefonia fixa e internet banda larga sob o nº (21)3300-1306.

Relata que, em janeiro do ano de 2015, verificou que o serviço de internet estava inoperante, razão pela qual estabeleceu contato telefônico com a ré, tendo sido agendada visita técnica em sua residência.

Salienta, todavia, que o técnico não compareceu. Frisa que, não obstante os inúmeros contatos travados com a ré, o restabelecimento do serviço não fora efetuado até a data da assinatura da procuração outorgada ao patrono para propositura da presente demanda.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO

Sustenta que, durante os contatos telefônicos, solicitou à ré que efetuasse a revisão dos valores pagos, diante da não prestação dos serviços, sem, no entanto, lograr êxito.

Argumenta que as referidas cobranças foram indevidas. Ressalta ter efetuado o pagamento da totalidade das faturas, mesmo sem a devida prestação do serviço por parte da ré.

Por tais razões, pretende a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e a restituição dos valores cobrados indevidamente, em dobro, referentes às contas de janeiro e fevereiro de 2015.

O Juízo *a quo*, em sentença de fls. 156-158 (e-000156), julgou improcedente o pedido, na forma do art. 487, I do CPC. Condenou a autora ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios que arbitrou equitativamente em R\$ 500,00, observada a gratuidade de justiça deferida.

Inconformada, apelou a demandante às fls. 161-166 (e-000161); e sustentou que a sentença proferida deve ser reformada, aduzindo, em síntese, que: (i) as provas produzidas nos autos foram mais do que suficientes e aptas a embasar a sua pretensão, devendo os seus pedidos serem julgados procedentes, não trazendo o réu também qualquer prova que obstaculizasse o seu direito; e, (ii) houve lesões aos seus direitos da personalidade, devendo ser ressarcida pelos danos morais sofridos.

Foram oferecidas contrarrazões às fls. 172-194 (e-000172).

É o Relatório.

Conhece-se o recurso, pois satisfeitos os seus requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade.

Recebo o recurso no efeito suspensivo, com base na norma do artigo 1.012 caput do CPC/2015.

O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois a parte autora é destinatária final dos serviços ofertados pela ré e enquadra-se no conceito de consumidor descrito no artigo 2º do CPDC, e aquela no de fornecedora, nos termos do artigo 3º do mesmo diploma legal.

Nesse passo, as prestadoras de serviço e os fornecedores de produtos respondem objetivamente por falha em sua prestação, portanto, provado o evento, onexo causal e o dano, razão não há para se negar a indenização pretendida pelo consumidor, ao menos que aquelas provem o fato exclusivo da vítima, ou de terceiro, ou a ocorrência de caso fortuito ou força maior.

Outrossim, pela teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos seus negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre da atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO

O artigo 23 da Lei 8.078/90 trata sobre a teoria do risco da atividade econômica:

CDC, Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Por oportuno, colocam-se as lições do professor Leonardo de Medeiros Garcia:

O artigo aborda a teoria do risco da atividade econômica, estabelecendo uma garantia de adequação dos produtos e serviços (arts. 18 ao 22), em que o empresário ou quem explora a atividade econômica deve suportar os riscos provenientes de seu negócio. O Código estabelece de maneira explícita que o fornecedor não poderá se eximir de sua responsabilidade ao argumento de que desconhecia o vício de adequação, que tanto pode ser quanto à qualidade, quantidade ou informação dos produtos e serviços. Uma vez constatado o vício, o consumidor tem direito de obter a sanção e, ainda, de receber indenização por perdas e danos, se houver.

(...)

O CDC não estabelece essa diferença, devendo haver ampla e integral reparação, nos moldes da responsabilidade objetiva, sendo dispensável a observância do elemento culpa. Assim, basta a verificação do vício para que o fornecedor seja, diante da garantia estabelecida no artigo, obrigado a responder pela inadequação dos produtos e serviços. Dessa forma, conclui-se que a demonstração de boa-fé no sistema consumerista não é capaz de elidir a responsabilidade pelo dano causado ao consumidor. (GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor – Código Comentado e Jurisprudência*. 4ª edição. Rio de Janeiro: Editora Impetus, 2010, p. 184).

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia recursal tão somente, de acordo com as razões de apelo, de que houve lesões aos direitos da personalidade da autora, em razão da falha na prestação dos serviços de banda larga, devendo ser ressarcida pelos danos morais sofridos, não havendo que se aplicar o fundamento de mero inadimplemento contratual da empresa-ré.

No mérito, compulsando-se detidamente os autos, observa-se que a autora junta 02 registros de visita do técnico da ré para efetivar o reparo no seu fornecimento de serviço de banda larga, nos dias 29/12/2014 e 05/02/2015, além de diversos protocolos de atendimento da empresa, conforme fls. 19 (000019), 21 (000021) e 20 (000020), o que demonstra a falha na prestação do serviço, que foi contratado e não foi fornecido com eficiência.

Com efeito, verifica-se que a fornecedora de serviço ré não logrou êxito em comprovar nenhuma excludente de sua responsabilidade, como também não demonstrou a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, nos termos do art. 331, II do CPC/73, recepcionado pelo art. 373, inciso II, do CPC/2015, restando indiscutível a falha serviço.

O dano moral ficou configurado ante a inequívoca frustração da expectativa do consumidor quanto ao serviço contratado, porém, não sendo prestado. A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação para que seu valor não seja tão elevado a ponto de ensejar enriquecimento sem causa para a vítima do dano, nem tão reduzido que não se revista de caráter preventivo e pedagógico para o seu causador.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO

Considerando os critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, em vista de casos análogos e observância ao seu aspecto compensador ao que se atribui até mesmo um componente punitivo, em vista das circunstâncias do caso concreto, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 é suficiente para compensação dos danos causados e conforme média que vem sendo estabelecida neste Tribunal.

Nesse sentido:

0028955-27.2014.8.19.0008 - APELAÇÃO

Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 06/09/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA E DE INTERNET OI VELOX. INTERRUPTÕES INDEVIDAS AO LONGO DE 6 (SEIS) MESES. A PRÓPRIA EMPRESA RÉ NÃO NEGA TAIS OCORRÊNCIAS, LIMITANDO-SE A ALEGAR QUE TAIS FALHAS FORAM POR CIRCUNSTÂNCIAS ALHEIAS À SUA VONTADE, SEM, CONTUDO, DEMONSTRAR EXCLUDENTE DE SUA RESPONSABILIDADE. FALHA SISTEMÁTICA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA ATRELADA À TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. INTELIGÊNCIA DO VERBETE SUMULAR Nº 192, DESTA EG. CORTE. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE SE REDUZ AO PATAMAR DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), EM RESPEITO ÀS BALIZAS DO MÉTODO BIFÁSICO. 1. "O FORNECEDOR DE SERVIÇOS responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." (Art. 14, caput e §3º do Código de Defesa do Consumidor); 2 "A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral" (Enunciado sumular nº 192 do Eg. TJRJ); 3. In casu, a própria operadora de telefonia reconhece a ocorrência de problemas no serviço, ao longo de cerca de 6 (seis) meses, limitando-se a alegar que tais falhas foram por circunstâncias alheias à sua vontade, sem, contudo, demonstrar excludente de sua responsabilidade; 4. **Falha na prestação do serviço, fazendo exsurgir o dever de indenizar com base na responsabilidade objetiva, atrelada à teoria do risco do empreendimento;** 5. **Dano moral configurado, consoante verbete sumular nº 192, do TJRJ. Quantum indenizatório que se reduz para o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em respeito aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa, sem perder de vista o caráter punitivo e pedagógico da sanção, observadas ainda as peculiaridades inerentes ao caso concreto;** 6. Parcial provimento ao recurso, nos termos do voto do Relator.

0006593-71.2013.8.19.0006 - APELAÇÃO

Des(a). ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO - Julgamento: 24/08/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA (INDEX 118) QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO AUTURAL PARA (I) CANCELAR O CONTRATO DE TELEFONIA E DE INTERNET DENOMINADO "VELOX", BEM COMO OS DÉBITOS ADVINDOS; (II) CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS, NO VALOR DE R\$1.000,00; (III) CONDENAR A RECLAMADA AO PAGAMENTO DE CUSTAS E HONORÁRIOS, FIXADOS EM R\$ 300,00, NOS MOLDES DO ART. 20, § 4º DO CPC/1973. DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO DA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO

AUTORA, MAJORANDO-SE A VERBA COMPENSATÓRIA DO DANO MORAL PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) E A VERBA HONORÁRIA PARA 15% DO VALOR DA CONDENAÇÃO. Cinge-se a controvérsia sobre falha na prestação do serviço praticada pela Ré, consistente em cobranças indevidas referentes a linha telefônica e serviço de internet não instalados na residência da Autora. Somente a Demandante apresentou recurso, restringindo seu inconformismo ao valor arbitrado para as verbas compensatória e honorária, requerendo majoração. Assim, restou incontroversa a falha na prestação do serviço. Diante do efeito tantum devolutum quantum appellatum, a presente decisão restará limitada à apreciação das questões trazidas pela Requerente. No que toca à configuração dos danos morais, decerto que às vezes é tênue a linha divisória entre o que se considera mero aborrecimento ou desconforto experimentado na normalidade do dia a dia, e a efetiva ocorrência de lesão psíquica indenizável. Na hipótese, contudo, resta ultrapassada a situação de mero aborrecimento, diante da conduta adotada pela Suplicada. Ressalte-se que a Reclamante narra que solicitou o cancelamento das cobranças, porém a empresa Demandada nada resolveu, obrigando-a a recorrer ao Judiciário para obter a solução do problema. **Levando-se em conta as circunstâncias deste caso, conclui-se que o valor arbitrado para compensação pelo dano moral deve ser majorado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), de forma a atender aos princípios norteadores.** Quanto ao valor dos honorários advocatícios, deve ser fixado após ponderados critérios como o lugar da prestação do serviço, o zelo profissional, a natureza e a complexidade da demanda, bem como o tempo de serviço exigido de cada profissional para patrocinar a causa de seus clientes. No caso em análise, deve a verba honorária ser arbitrada em 15% (quinze por cento) sobre a condenação. Sentença proferida na vigência do CPC de 1973.

Ante o exposto, considerando as razões tecidas, VOTO no sentido de DAR PROVIMENTO AO RECURSO, para condenar a ré a indenizar a autora pelos danos morais sofridos, cujo *quantum debeatur* fixo em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com os juros de mora a contar da citação (artigo 405 do Código Civil) e a correção monetária a contar dessa decisão (conforme Súmula 362 do STJ e Súmula 97 do TJRJ); condenando ainda a parte ré nos ônus sucumbenciais no patamar de 10% sobre o valor da condenação, devendo tal valor ser devidamente distribuído e compensado entre as partes litigantes em razão da sucumbência recíproca, conforme normas dos artigos 85, § 2º e 86 do Código de Ritos de 2015.

Rio de Janeiro, na data da Sessão.

ANDRÉA FORTUNA
Desembargadora
Relatora