



AAL
Nº 70050455864
2012/CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TELEFONIA MÓVEL. INTERRUÇÃO NOS SERVIÇOS. ATO ILÍCITO. PREJUÍZO. IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO POR LONGO LAPSO TEMPORAL. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR. MAJORAÇÃO.

1. Caracteriza-se o ato ilícito quando verificada a falha no sistema de telefonia móvel que impede a utilização do serviço contratado, por período que ultrapassa o razoável. 2. O valor da indenização por danos morais deve ser majorado a fim de atender o caráter preventivo e punitivo da condenação. 3. Os honorários advocatícios não devem ser majorados quando atendidos os critérios do art. 20, §3º do CPC.

RECURSO DE APELAÇÃO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DE APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

APELAÇÃO CÍVEL

SEXTA CÂMARA CÍVEL

Nº 70050455864

COMARCA DE SANTO ÂNGELO

GENTILIA RODRIGUES DA SILVA

APELANTE/APELADO

BRASIL TELECOM / OI

APELANTE/APELADO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Sexta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em negar provimento ao recurso de apelação da ré e dar parcial provimento ao da autora.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores **DES. LUÍS AUGUSTO COELHO BRAGA (PRESIDENTE E REVISOR) E DES. ANTÔNIO CORRÊA PALMEIRO DA FONTOURA.**



AAL
Nº 70050455864
2012/CÍVEL

Porto Alegre, 25 de outubro de 2012.

DES. ARTUR ARNILDO LUDWIG,
Relator.

RELATÓRIO

DES. ARTUR ARNILDO LUDWIG (RELATOR)

Trata-se de recursos de apelação interpostos por GENTILIA RODRIGUES DA SILVA e BRASIL TELECOM da sentença que assim dispôs:

Isso posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos deduzidos por Gentilia Rodrigues da Silva contra a Brasil Telecom S/A, condenando a requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 pelos danos morais causados, corrigidos monetariamente pelo IGPM a partir da publicação da sentença e acrescidos de juros moratórios desde a citação.

Tendo em vista a sucumbência recíproca, condeno a autora ao pagamento da metade custas processuais e os honorários advocatícios devidos aos procuradores da requerida, que fixo em R\$ 500,00, nos termos do art. 20, § 4º, do CPC. Suspendo a exigibilidade dos ônus sucumbenciais por litigar sob o abrigo da assistência judiciária gratuita.

Condeno a ré ao pagamento do restante das custas processuais e os honorários advocatícios devidos ao procurador da autora, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, §3º, do CPC.

Compensam-se os honorários advocatícios, de acordo com a Súmula 306 do STJ.

Em razões recursais, sustenta a ré que interrompeu o serviço para efetuar melhorias no sistema a da região. Aduz a inexistência de dano moral, pois a situação posta nos autos é mero dissabor. Alternativamente, requer a redução do valor da indenização.



AAL
Nº 70050455864
2012/CÍVEL

Apela, também, a parte autora requerendo, em síntese, a majoração do valor da indenização e dos honorários advocatícios. Pede o provimento do recurso.

Os recursos de apelação foram recebidos no duplo efeito.

Apresentadas as contrarrazões apenas pela ré, subiram os autos a esta Egrégia Corte.

Vieram-me os autos conclusos para julgamento.

Registro, por fim, que tendo em vista a adoção do sistema informatizado, os procedimentos para observância dos ditames dos arts. 549, 551 e 552, do CPC foram simplificados, mas observados na sua integralidade.

É o relatório.

VOTOS

DES. ARTUR ARNILDO LUDWIG (RELATOR)

Prezados Colegas.

Não merece reparos a bem lançada sentença de lavra da Juíza de Direito, Dra. Fernanda Ajnhorn, que concluiu pela responsabilidade da empresa demandada em face da falha do sistema de telefonia móvel, afrontando direito básico do consumidor no Município de Vitória das Missões, *in verbis*:

Trata-se de pedido de indenização e repetição de indébito devido à falha nos serviços prestados pela requerida em relação ao terminal telefônico pertencente à autora.

Conforme relata a inicial, desde o mês de junho de 2009 a requerida interrompeu o serviço de telefonia fixa no Município de Vitória das Missões até, pelo menos, meados do mês de setembro daquele ano. Em razão deste fato e da precariedade do



AAL
Nº 70050455864
2012/CÍVEL

serviço de telefonia móvel na região, os moradores daquela localidade – dentre os quais inclui-se a autora – sofreram prejuízos de ordem moral e econômica pelo impedimento da comunicação através deste meio, restando dificultados os contatos pessoais e familiares.

Com efeito, a constante indisponibilidade dos serviços de telefonia fixa na cidade abrangendo todos os usuários é fato incontroverso. Por tal motivo, foi instaurado procedimento pelo Ministério Público, cuja ata de audiência realizada no dia 30/03/2010 reproduzo:

“Pela Promotora de Justiça signatária foi referido que o presente expediente foi instaurado a partir da informação trazida pela Administração Municipal de Vitória das Missões de que os usuários de telefonia fixa, no citado Município, tem enfrentado sérios problemas de deficiência na prestação dos serviços, sendo que por horas ou dias ficam sem a disponibilização do serviço de telefonia fixa, o que tem provocado sérios prejuízos a comunidade local (fls. 03/04). À fl. 23 veio a informação da operadora de telefonia, noticiando a aquisição da empresa pela Oi e a alteração do sistema utilizado no Município de Vitória das Missões, motivo pela qual em alguns momentos a área poderia sofrer perda de sinal. Informou, ainda, que a migração para a tecnologia mais avançada estava prevista para o mês de janeiro de 2010. Em que pese tal esclarecimento, as notícias da manutenção da situação irregular inicialmente relatada continuaram chegando a esta Promotoria de Justiça (fls. 23, 25), e existem ações judiciais movidas pelos consumidores em face da operadora. Em relação ao assunto, pelo Prefeito, foi referido que melhorou a situação na telefonia fixa, mas ainda existe uma dificuldade para efetuar e receber ligações telefônicas no sistema fixo. Pela empresa, foi referido que a torre do



AAL
Nº 70050455864
2012/CÍVEL

sistema GSM foi instalada, sendo que já existe o sinal e os equipamentos foram entregues aos usuários, restando o processo de programação para o funcionamento do sistema. Foi esclarecido também que a demora na implantação do sistema GSM se dá pela necessidade da visita de um técnico em cada residência para testar e futuramente voltar para a retirada do equipamento relativo ao sistema antigo. Refere que a previsão para a implantação do sistema novo é de 30 (trinta) dias, de forma que até o dia 30.04.2010 estará em funcionamento.”

Nesta audiência, a requerida é confessa na existência de falhas no sistema de telefonia fixa em todo o Município de Vitória das Missões, não excepcionando qualquer usuário, região da cidade ou modalidade técnica que não tenha sido atingida pelos problemas noticiados.

No mesmo sentido aponta a prova oral produzida, tendo as testemunhas arroladas pela requerente confirmado os prejuízos provocados pela má prestação do serviço de telefonia executado pela ré.

Moacir Morim disse que na cidade de Vitória das Missões, no interregno de maio até o final do ano de 2009, houve interrupção do serviço de telefonia fixa, porquanto foi instalado sinal de telefone celular na torre de comunicação de sinal. Declarou que os consumidores sofreram prejuízos em face da impossibilidade de utilização do serviço de telefonia fixa. Disse que na época não ocorreu nenhum temporal ou chuva de granizo que pudessem causar a interrupção do serviço prestado pela requerida. Mencionou que inexistia sinal de telefone celular. Referiu que a requerida não avisou os consumidores sobre a suspensão dos serviços de telefonia.



AAL
Nº 70050455864
2012/CÍVEL

Por sua vez, Paulo Roberto Coletto relatou que as linhas de telefone fixo, no período de maio até o final do ano de 2009, sofreram interrupções em razão da colocação de uma torre de celular. Disse que não houve nenhum fenômeno climático que pudesse dar causa à interrupção das linhas telefônicas. Mencionou que inexistia sinal de telefone celular. Referiu que a requerida não avisou os consumidores sobre a suspensão dos serviços de telefonia.

Portanto, concluo que todos os proprietários de telefones fixos no Município de Vitória das Missões foram atingidos pelas falhas na prestação de serviços da requerida no período, incluindo-se aí a requerente.

Embora não tenham sido apresentadas provas de que a autora efetuou, como disse, diversas reclamações junto à ré, tampouco a requerida demonstrou a inocorrência de quaisquer problemas técnicos na linha. Com efeito, era ônus da ré a prova de fato extintivo, impeditivo ou modificativo do direito da autora, já que dele não se poderia exigir que provasse ter protestado pelos reparos necessários ao seu terminal telefônico – isto é, não se lhe pode exigir a produção de prova diabólica.

Por outro lado, da leitura dos documentos das fls. 14, 16, e 19, verifica-se que a requerida realizou estorno de determinados valores à autora através da rubrica “DEV. INTERRUÇÃO SERV-RESIDENCIAL”.

Assim, comprovada a realização de creditamento à consumidora dos valores referentes ao período de interrupção da telefonia fixa, inviável a restituição dobrada dos valores pagos referente à assinatura mensal.

De qualquer maneira, são evidentes os transtornos gerados com tal situação, aliada à precariedade do sistema de telefonia móvel ofertado. Por tão longo período, dificultou o contato



AAL
Nº 70050455864
2012/CÍVEL

da autora com outras pessoas, privando-os da comodidade proporcionada pelo serviço e obrigando-os a suportar o desgosto natural da situação, embora fosse consumidor adimplente de suas obrigações.

Caberia à requerida, diante de sua grandeza como empresa, detentora de significativa fatia do mercado de telefonia, cuidar para que não acontecesse tais situações, atingindo uma comunidade inteira, totalmente alheia às questões negociais e técnicas apresentadas como justificativa ao ocorrido.

Razão assiste a autora com relação ao valor devido a título de indenização por danos morais.

A verba fixada a título de reparação por dano moral não deve surgir como um prêmio ao ofendido, dando margem ao enriquecimento sem causa. Por outro lado, deve ser também considerado o poderio econômico do ofensor.

Nesse sentido, Cavalieri Filho¹ discorre sobre este tema, com acuidade jurídica, afirmando que:

Creio que na fixação do quantum debeatur da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano.

Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e conseqüências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a

¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio, Programa de Responsabilidade Civil, 7ª ed., rev. e amp. SP: Editora Atlas, 2007, p. 90.



AAL
Nº 70050455864
2012/CÍVEL

sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.

O valor a ser arbitrado deve atender a dois objetivos: a) reparação do mal causado e b) coação para que o ofensor não o volte a repetir o ato.

No caso em tela, como reconhecido na sentença, restou cabalmente demonstrado o calvário a que foi submetido o apelante para ter a sua questão resolvida, não obtendo êxito, obrigando-se ao ingresso da presente demanda.

Assim, com relação ao valor fixado, considerando as circunstâncias fáticas, o caráter retributivo/punitivo, a reparação do dano sofrido, a inoperabilidade de enriquecimento ilícito a uma das partes entendo que o valor deva ser majorado para R\$8.000,00 (oito mil reais), acrescido de juros de mora e de correção monetária, na forma da sentença, porquanto ausente recurso no tópico.

Mantenho os honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação, pois atende aos critérios do art. 20, §3º do CPC.

Voto, portanto, no sentido de negar provimento ao apelo da ré e dar parcial provimento ao recurso de apelação da autora para majorar o valor da indenização por dano moral em **R\$8.000,00 (oito mil reais)**, mantidos os juros de mora e a correção monetária, na forma da sentença, porquanto ausente recurso no tópico.



AAL
Nº 70050455864
2012/CÍVEL

DES. LUÍS AUGUSTO COELHO BRAGA (PRESIDENTE E REVISOR) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. ANTÔNIO CORRÊA PALMEIRO DA FONTOURA - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. LUÍS AUGUSTO COELHO BRAGA - Presidente - Apelação Cível nº 70050455864, Comarca de Santo Ângelo: "À UNANIMIDADE, NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO DA RÉ E DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO APELO DO AUTOR."

Julgador(a) de 1º Grau: FERNANDA AJNHORN