



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2024.0001274854

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001837-69.2021.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante ALÉCIO FERNANDES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado OI S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 28 de dezembro de 2024.

ARANTES THEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1001837-69.2021.8.26.0606
APELANTE Alécio Fernandes da Silva
APELADO Oi Móvel S.A.
COMARCA Suzano – 1ª Vara Cível

VOTO Nº 51.322

EMENTA - Prestação de serviços de telefonia. Suspensão dos serviços. Ação destinada a obter declaração de inexigibilidade de faturas, compelir a concessionária a restabelecer o serviço e a indenizar danos morais. Fatos que por sua natureza e dimensão não tiveram repercussão no plano dos direitos da personalidade. Ação parcialmente procedente. Recurso improvido.

Cuida-se de sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer com pedidos cumulados de declaração de inexigibilidade de débitos e indenização por dano moral.

O autor apela e insiste na integral procedência da ação.

Para tanto ele afirma que ficou privado do uso da linha e do acesso a seus contatos habituais, sendo que, além disso, foram infrutíferas as tentativas de resolução da questão de forma administrativa, tendo sido então obrigado a propor a ação para tal fim, não tendo passado, portanto, por mero aborrecimento.

A isso o recorrente acrescenta que a responsabilidade da demandada é objetiva e que o entendimento corrente é de que o bloqueio indevido de linha telefônica autoriza indenização por dano

moral, o que impunha condenar a demandada ao pagamento de tal verba, assim como de honorários advocatícios na forma do artigo 85 do CPC.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

I Os autos versam sobre tema recorrente, eis que são inúmeras as proposituras acerca dele, sendo o entendimento da Câmara uniforme e conhecido, o que associado ao fato de que neste ano de 2024 não mais haverá sessão presencial excepcionalmente justifica o envio do feito a julgamento virtual.

II O Juiz acolheu o pedido de declaração de inexigibilidade do débito, reconheceu ter sido indevida a suspensão do fornecimento do serviço de telefonia e determinou seu restabelecimento, mas negou a indenização por danos morais.

A demandada se conformou com tal desfecho, mas o autor insiste no cabimento da indenização por dano moral, o que limita o conhecimento do recurso a tal tema.

No entanto, a indenização por danos morais não se mostrava mesmo devida.

Segundo a convicção geral danos morais situam-se no plano dos direitos da personalidade.

Logo, se o fato contraria interesse legítimo, mas não chega a atentar contra a vida, a ofender a integridade física ou psíquica, a macular a honra ou o conceito social, então ele não justifica indenização daquela espécie.

Pois no caso concreto era essa a situação que se apresentava, eis que o quadro apontado na petição inicial não correspondia a qualquer daquelas situações.

Realmente, a situação retratada na petição inicial, suspensão do serviço de telefonia, não colocou em risco a vida do autor, não violou sua saúde ou higidez corporal, nem maculou seu conceito social.

De lembrar, ainda, que pelo sistema da lei a indenização só é devida quando há dano efetivo (artigos 186 e 927 do Código Civil), não podendo ser concedida, destarte, com fins meramente punitivos.

Pertinente a observação de Fabio Ulhoa Coelho:

“A função dos danos morais é exclusivamente compensar a dor extremada da vítima, quando ela se verifica. Quer dizer, só cabe obrigar o devedor a compensar os danos morais do credor quando este tiver experimentado um sofrimento atroz, de envergadura. (...)”

Apesar de várias decisões que os instrumentalizam como medida dissuasória e preventiva (RT 803/233; 785/347), objetivam os danos morais tão somente compensar a dor; não se destinam a sancionar o devedor ou prevenir novos eventos danosos. Eles não se confundem com a indenização punitiva (punitive damages), cujo objetivo, sim, é a penalização do descaso absoluto pelos direitos alheios.” (Curso de Direito Civil, Saraiva, 5ª ed., p. 431).

Não se cuidava aqui, consigne-se, do chamado dano “in re ipsa”.

Registre-se, ademais, que embora na petição inicial o autor tivesse pleiteado a concessão de tutela de urgência para obrigar a ré a restabelecer o fornecimento do serviço, ele se desinteressou por tal medida, eis que não atendeu à determinação de juntada de

documentos que revelassem o pagamento das faturas e, inobstante o desfecho oferecido pela sentença com o qual a ré se conformou, não o fez nem posteriormente.

Tal quadro apenas confirmava que a suspensão dos serviços não teve densidade suficiente para justificar reconhecimento de repercussão no plano moral.

O autor evocou, é verdade, a figura do desvio produtivo do consumidor.

Casos há, de fato, em que a injusta renitência do fornecedor em dar solução à pendência assume dimensão que ultrapassa os limites do mero inadimplemento de obrigação contratual, tornando excepcionalmente cabível paga daquela sorte.

O que justifica a indenização nesses casos é o desgaste psicológico do consumidor pelo tempo despendido na tentativa de resolver a questão, como enfatizou o Superior Tribunal de Justiça em pioneiro julgado:

“À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo” (REsp. nº 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.9.2017).

Aqui, porém, nada em concreto indicava ter o autor destinado tempo relevante para a solução do problema reportado nestes autos, a tanto não bastando o fato de ter trocado mensagens com a demandada pelo aplicativo WhatsApp e ter proposto a ação.

Aliás, como se confere às fls. 31/33, naquelas mensagens sequer constava ter o autor reclamado de suspensão indevida pelo fato de as faturas estarem quitadas, sendo que em defesa a demandada alegou que não houve contato por parte do autor reclamando de suspensão indevida, não havendo registro em seus sistemas.

Pois o fato é que a evocação daquela figura há de ficar reservada, realmente, a situações extremas, pena de se banalizar o instituto da indenização por dano moral.

Em suma, razão não há para se alterar a sentença de modo a conceder a indenização.

Nega-se provimento ao recurso.

ARANTES THEODORO

RELATOR