



SECRETARIA ÚNICA DE DIREITO PÚBLICO E PRIVADO- 2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO  
APELAÇÃO Nº 00008551720088140136  
APELANTE: JOSÉ ILSON NASCIMENTO DA SILVA  
ADVOGADO: ANDRÉ LUYZ DA SILVEIRA MARQUE  
APELADO: VIVO S/A  
ADVOGADO: JACKELAYDY DE OLIVEIRA FREIRE  
RELATORA: DESª GLEIDE PEREIRA DE MOURA

**EMENTA:** APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. MÁ PRESTAÇÃO NO SERVIÇO DE TELEFONIA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DOS REQUISITOS. MERO DISSABOR E ABORRECIMENTO DO COTIDIANO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. I- Na hipótese em exame, o dever de indenizar por parte da apelada, relativamente aos invocados prejuízos morais não restaram evidenciados, pois a conduta praticada pela recorrida, embora gere aborrecimentos, malgrados e descontentamentos, não constitui uma conduta ilícita capaz de gerar dano ao apelante. II- Diante da situação vivenciada pelo apelante, a empresa procurou sanar o vício, inclusive, com o fornecimento de um novo aparelho celular, não havendo demonstração de que o apelante foi exposto a uma situação vexatória e humilhante, tampouco ofensa a sua honra, imagem ou qualquer direito personalíssimo disposto na Constituição Federal que interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo causando-lhe aflição, angústia e desequilíbrio no seu bem-estar. III- Na verdade, o que se vê é uma má prestação no serviço prestado pela apelada, que por si só não obrigam o dever de indenizar, haja vista não se tratar de fato que se presume, mas que deve ser devidamente demonstrado. IV- Considerando que o mero dissabor, os aborrecimentos sofridos pelo apelante que deixou de usar seu celular e teve que se dirigir várias vezes a loja da apelada para solucionar o problema não constituem fundamento para a indenização pleiteada, conheço do recurso e nego-lhe provimento, para manter na íntegra a decisão atacada.

#### ACÓRDÃO

Acordaram os Excelentíssimos Desembargadores componentes da 2ª Turma de Direito Privado, à unanimidade, em conhecer e negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Desembargadora Relatora. 2ª Turma de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Pará – 9ª Sessão Ordinária do Plenário Virtual, iniciada em 07 de Maio de 2019, às 14hs, e finalizado dia 14 de Maio de 2019, às 13:59. Turma Julgadora: GLEIDE PEREIRA DE MOURA, JOSE MARIA TEIXEIRA DO ROSARIO, EDINEA OLIVEIRA TAVARES

GLEIDE PEREIRA DE MOURA  
Relatora

SECRETARIA ÚNICA DE DIREITO PÚBLICO E PRIVADO- 2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO  
APELAÇÃO Nº 00008551720088140136  
APELANTE: JOSÉ ILSON NASCIMENTO DA SILVA  
ADVOGADO: ANDRÉ LUYZ DA SILVEIRA MARQUE  
APELADO: VIVO S/A  
ADVOGADO: JACKELAYDY DE OLIVEIRA FREIRE  
RELATORA: DESª GLEIDE PEREIRA DE MOURA

RELATÓRIO:



Cuida-se de recurso de apelação interposto por JOSÉ ILSON NASCIMENTO DA SILVA inconformado com a sentença proferida nos autos de Ação de Indenização por Dano Morais proposta em desfavor de VIVO S/A.

Versa a inicial que o autor efetuou uma recarga em seu celular no valor de R\$ 50,00(cinquenta reais) no dia 22/03/2008, a qual garantiria a ele um bônus de R\$ 500,00(quinzentos reais), todavia, referido bônus não foi efetivado.

O requerente entrou em contato com a requerida, quando lhe foi informado que seu celular havia sido cadastrado na tecnologia CDMA enquanto sua tecnologia seria TDMA, razão pela qual deveria procurar uma loja VIVO/AS para cadastrar sua linha telefônica, e assim receber o benefício.

Diante de tal informação, o requerente se dirigiu a cidade de Marabá/PA, quando então seu caso não foi solucionado, vindo a ser somente no dia 14/04/2008 quando recebeu uma mensagem da requerida informando que seu cadastro havia sido efetuado e que o mesmo teria que efetuar uma recarga no valor de R\$ 26,00(vinte e seis reais) para que os serviços fossem efetivados, o que fora feito pelo autor. Todavia até a presente data o bônus não lhe foi concedido, o que demonstra que seu direito foi lesado.

Ante o exposto, requereu a procedência da ação, para condenação da ré no pagamento de indenização no importe de R\$ 16.600 (dezesesseis mil e seiscentos reais).

Juntou documentos.

Contestação às fls. 19/22.

Impugnação à Contestação às fls. 68/71.

Ao sentenciar o feito, o magistrado julgou improcedente a pretensão do autor.

Inconformado com a decisão JOSÉ ILSON NASCIMENTO DA SILVA interpôs recurso de apelação, alegando os mesmos termos da inicial e ainda, que o autor se viu impossibilitado de seu aparelho celular por mais de um mês, de modo que o ocorrido não implicou em meros aborrecimentos, mas demonstrou a má prestação dos serviços da recorrida.

Alega que ao realizar a troca de tecnologia existentes em seus planos, deveria a recorrente avisar previamente a seus clientes, para os fatos fossem evitados, mormente as inúmeras vezes que precisou se dirigir a cidade de Marabá para que pudesse solucionar seus problemas.

Assim, considerando que o autor permaneceu por meses sem utilizar seu celular, por culpa única e exclusiva da recorrida, o que por si só obriga a mesma a indenizar o apelante, requer que o recurso seja conhecido e provido, para reformar a sentença atacada

Contrarrazões às fls. 119/121.

Após esta magistrada converter o julgamento em diligência, a magistrada singular concedeu os benefícios da justiça gratuita ao apelante.

Os autos vieram a mim conclusos.

É o Relatório. Peço julgamento no plenário virtual.

Belém, de de 2019.

Desa. GLEIDE PEREIRA DE MOURA  
Relatora



SECRETARIA ÚNICA DE DIREITO PÚBLICO E PRIVADO- 2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO  
APELAÇÃO Nº 00008551720088140136  
APELANTE: JOSÉ ILSON NASCIMENTO DA SILVA  
ADVOGADO: ANDRÉ LUYZ DA SILVEIRA MARQUE  
APELADO: VIVO S/A  
ADVOGADO: JACKELAYDY DE OLIVEIRA FREIRE  
RELATORA: DESª GLEIDE PEREIRA DE MOURA

---

VOTO:

Presentes todos os pressupostos de admissibilidade recursal, conheço do recurso.

A sentença julgou improcedente o pedido disposto na inicial, pretendendo o apelante em sua peça recursal que seja ela reformada, tendo em vista que por culpa única e exclusiva da apelada, teve que deixar de usar por meses seu aparelho celular, deixando de comunicar a realização de troca de tecnologia existentes em seus planos, a fim de que os fatos fossem evitados, mormente as inúmeras vezes que precisou se dirigir a cidade de Marabá para que pudesse solucionar seus problemas.

Quando se trata de responsabilidade civil, devem ser ressaltados os requisitos que a ensejam e, por conseguinte, geram o dever de indenizar.

Neste sentido dispõem os artigos 186 e 927 do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Desta forma, para se reconhecer o dever de indenizar, faz-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

Rui Stoco assim preleciona:

"... para que haja ato ilícito, necessária se faz a conjugação dos seguintes fatores: a existência de uma ação; a violação da ordem jurídica; a imputabilidade; a penetração na esfera de outrem" (Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial, 2. ed., Revista dos Tribunais, p.49).

Na hipótese em exame, o dever de indenizar por parte da apelada, relativamente aos invocados prejuízos morais não restaram evidenciados, pois a conduta praticada pela recorrida, embora gere aborrecimentos, malgrados e descontentamentos, não constitui uma conduta ilícita capaz de gerar dano ao apelante.

Ora, observa-se dos autos que diante da situação vivenciada pelo apelante, a empresa procurou sanar o vício, inclusive, com o fornecimento de um novo aparelho celular, não havendo demonstração de que o apelante foi exposto a uma situação vexatória e humilhante, tampouco ofensa a sua honra, imagem ou qualquer direito personalíssimo disposto na Constituição Federal que interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo causando-lhe aflição, angústia e desequilíbrio no seu bem-estar.

Na verdade, o que se vê é uma má prestação no serviço prestado pela apelada, que por si só não obrigam o dever de indenizar, haja vista não se tratar de fato que se presume, mas que deve ser devidamente demonstrado.

Nesse sentido:



EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA - AUSÊNCIA DE PROVA DO DANO. - Circunscritos os fatos alegados à esfera do simples aborrecimento, não comprovado o dano moral, é improcedente o pedido indenizatório. (TJ-MG - AC: 10309160024126001 MG, Relator: Tiago Pinto, Data de Julgamento: 13/12/2018, Data de Publicação: 25/01/2019)

Assim, considerando que o mero dissabor, os aborrecimentos sofridos pelo apelante que deixou de usar seu celular e teve que se dirigir várias vezes a loja da apelada para solucionar o problema não constituem fundamento para a indenização pleiteada, conheço do recurso e nego-lhe provimento, para manter na íntegra a decisão atacada.

É o voto.

Belém,        de        de 2019.

GLEIDE PEREIRA DE MOURA  
Relatora