



PROCESSO Nº 0000894-20.2014.8.14.0066  
RECORRENTE: TELEFONICA BRASIL S.A  
RECORRIDO: LUZIMAR LIMA RODRIGUES  
RELATOR: SILVIO CÉSAR DOS SANTOS MARIA

**EMENTA:** AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. TELEFONIA MÓVEL. FALHA NO SINAL DE TELEFONIA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. AUSÊNCIA DE PROVA DOS PREJUÍZOS ENFRENTADOS PELO CONSUMIDOR. INOCORRÊNCIA DE LESÃO AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Cuida-se de recurso inominado interposto pela reclamada em face de sentença que julgou procedentes os pedidos da autora na reclamação movida em face da requerida.
2. Alegou o autor na peça exordial, em síntese, que celebrou um contrato de telefonia celular com a reclamada referente ao número de celular (93) 9115-7997, contudo, não tem conseguido utilizar o serviço em razão das constantes interrupções do sinal telefônico.
3. Na contestação a empresa requerida alegou, preliminarmente, o reconhecimento da inépcia da inicial e a incompetência do juizado especial e, no mérito, alegou que o serviço de telefonia oferecido pela requerida é prestado com qualidade, de modo que inexistente a prática de ilícito no caso, bem como inexistente dano moral sofrido pela autora.
4. O juízo sentenciante afastou as preliminares suscitadas pela requerida e entendeu pela procedência do pedido da autora considerando existente a falha do serviço em razão das inúmeras ações que tramitam no juízo fundamentadas na má prestação do serviço de telefonia móvel pela requerida. Assim, a requerida foi condenada ao pagamento de R\$ 4.000,00 a título de indenização pelos danos morais causados à autora
5. Inconformada a empresa interpôs recurso inominado aduzindo, em síntese, que não praticou nenhum ato ilícito, e que tem realizado inúmeros investimentos para prestar o serviço de maior qualidade aos seus consumidores, sendo que a consumidora não sofreu nenhum abalo de ordem moral. Alternativamente, pugnou pela redução do valor fixado a título de indenização.
6. Entendo merecem prosperar os argumentos da recorrente.
7. Apesar de o CDC fixar a possibilidade de inversão do ônus da prova, exige-se que o consumidor demonstre a verossimilhança das suas alegações (art. 6, VIII, CDC).

Acerca do tema, a jurisprudência pátria tem entendido que a existência de falha no sinal de telefonia, por si só, não caracteriza dano moral, cabendo ao consumidor demonstrar que tal falha gerou para si alguma lesão, tal como pode ser percebido nos julgados abaixo colacionados:



AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. FALHA NO SINAL. DANOS MATERIAIS E MORAIS NÃO CONFIGURADOS. AUSÊNCIA DE PROVA DOS PREJUÍZOS ENFRENTADOS. INOCORRÊNCIA DE LESÃO AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO (TJ-RS. Recurso Cível nº 71008516221, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais; Relator: Cleber Augusto Tonial. Julgado em 25.04.2019. DJE 07.05.2019).

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA E DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL. PLANO INFINITY PRÉ DA TIM. SUPOSTOS CORTES NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA OPERADORA. ALEGAÇÃO DE QUE A OPERADORA DERRUBAVA PROPOSITAMENTE O SINAL PARA FAZER O CONSUMIDOR ULTRAPASSAR O PACOTE DE DADOS. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA CARACTERIZADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDENCIA. INSURGÊNCIA DO CONSUMIDOR. PEDIDO DE CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NO SERVIÇO QUE CONFIGURA MERO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL ALÇADO À CATEGORIA DE MERO DISSABOR COTIDIANO. AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. (TJ-SC-RI 03024572620158240045. Relator: Cláudio Eduardo Regis de Figueira e Silva. Data de Julgamento: 28.09.2017. Primeira Turma de Recursos - Capital).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE DEFEITUOSA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM PLANO PRÉ-PAGO INFINITY. FALHA DE SINAL NAS CHAMADAS E ALEGADO PROPÓSITO DELIBERADO DE DERRUBAR AS LIGAÇÕES SUPOSTAMENTE ILIMITADAS DOS USUÁRIOS PARA AUMENTAR O NÚMERO DE CHAMADAS E O LUCRO CORRESPONDENTE. FATO CONSTITUTIVO DO DIREITO DO AUTOR NÃO DEMONSTRADO MINIMAMENTE COMO LHE CABIA, A DESPEITO DA INCIDÊNCIA DO MICROSSISTEMA CONSUMERISTA. DATA DA CONSTRATAÇÃO DO SERVIÇO E DAS INTERRUPÇÕES NÃO INDICADAS. PUNIÇÃO DA CONCESSIONÁRIA NO ÂMBITO ADMINISTRATIVO QUE NÃO PERMITE APURAR O NEXO CAUSAL ENTRE O DANO APONTADO PELO AUTOR E A CONDUTA ILÍCITA. DANO MORAL AFASTADO. (TJ-SP- APL: 10013264720168290024. Relator: Edgard Rosa. Data de Julgamento: 16.03.2017. 25ª Câmara de Direito Privado. Data da Publicação 05.04.2017)

CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ALEGAÇÕES GENÉRICAS DA VIOLAÇÃO DO DIREITO. AUSÊNCIA DE PROVA DO DANO MORAL ESPECÍFICO. INCIDÊNCIA DO ART. 319, VI E VI C/C ART. 373, I, TODOS DO CPC. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INICIAL. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO (TJPA – RI 00014022520178149001. Belém. Relatora: Ana Angelica Abdulmassih Olegário. Data de Julgamento: 25.04.2018. Turma Recursal Permanente. Data de Publicação 27.04.2018).

No caso em julgamento o juízo sentenciante consignou como fundamento da decisão que existem inúmeras reclamações perante o juízo acerca da má prestação do serviço pela requerida, contudo, conforme salientado acima, a falha na prestação do serviço caracteriza descumprimento contratual, mas não gera dano moral in re ipsa, sendo necessário que o consumidor comprove que de tal falha sofreu algum abalo aos seus direitos da personalidade.

Na inicial a autora não descreve nenhuma lesão apta a ensejar dano de ordem moral, centralizando seus argumentos em apontar que a requerida presta um mal serviço, já que o sinal de transmissão é interrompido aleatoriamente e por tempo



indeterminado, assim como há subtração brusca de saldo de crédito e processamento de dados. Portanto, verifico que as afirmações feitas em relação ao dano moral se revelam como genéricas, não traduzindo nenhuma lesão grave à direito da personalidade.

O dano moral que reclama compensação pecuniária deve ser caracterizado por uma afronta anormal aos direitos da personalidade da vítima, que lhe cause sentimentos negativos de todo o gênero. Dessa forma, se ausente tal anormalidade o fato é considerado como mero dissabor do cotidiano, não atraindo o dever de indenizar.

Assim, com base em todo o exposto, apesar de eventual falha no sinal telefônico da requerida verifico que a parte autora não logrou êxito em comprovar que sofreu lesão aos seus direitos da personalidade em razão de tais falhas, razão pela qual entendo pela ocorrência de mero descumprimento contratual, fato este que não enseja indenização por danos morais.

Dessa forma, reformo a sentença recorrida para que seja reconhecida a improcedência dos pedidos da autora em relação aos danos morais.

8. Recurso conhecido e provido. Sem custas e sem honorários. A súmula de julgamento servirá de acórdão (art. 46 da Lei 9.099/95).

Belém, 02 de agosto de 2019

**SILVIO CÉSAR DOS SANTOS MARIA**  
**RELATOR**