

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DÉCIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL N.º 0070591-04.2008.8.19.0001

APELANTE I: TELEMAR NORTE LESTE S/A

APELANTE II: ELZA LOPES FERREIRA (RECURSO ADESIVO)

APELADOS: OS MESMOS

RELATOR: DESEMBARGADOR GILBERTO CAMPISTA GUARINO

APELAÇÕES CÍVEIS PRINCIPAL E ADESIVA. DIREITO CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE PROCEDIMENTO COMUM ORDINÁRIO. PEDIDO DE CONSTITUIÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER EM CUMULAÇÃO SUCESSIVA COM RESPONSABILIDADE CIVIL (DANOS MORAIS). NEGATIVA DE REPARAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA. LOCALIZAÇÃO EM ÁREA DE RISCO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. VERBA COMPENSATÓRIA ARBITRADA EM R\$ 1.500,00 (MIL E QUINHENTOS REAIS). IRRESIGNAÇÃO DE AMBAS AS PARTES. MANIFESTA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. INJUSTIFICÁVEL IMPOSSIBILIDADE DE INGRESSO NO BAIRRO DE RAMOS, ONDE ESTÁ SITUADO O IMÓVEL DA AUTORA. LINHA TELEFÔNICA QUE SE PRESUME HAVER SIDO INSTALADA POR TÉCNICOS DA RÉ. CONCESSIONÁRIA QUE NÃO PODE, PURA E SIMPLEMENTE, NEGAR-SE A REALIZAR O SERVIÇO, ATÉ PORQUE NÃO COMPROVA AS ALEGAÇÕES PRODUZIDAS. EMPRESA QUE INFORMA, ELA PRÓPRIA, QUE SEUS TÉCNICOS FORAM AO LOCAL, APÓS A PROLAÇÃO DA SENTENÇA. PRECEDENTES DESTES C. TRIBUNAL DE JUSTIÇA. NÃO RAZOABILIDADE DA CONVERSÃO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER EM PERDAS E DANOS. ENTENDIMENTO PREDOMINANTE NESTA CORTE. DANO MORAL *IN RE IPSA*. NECESSIDADE DE MAJORAÇÃO DA VERBA COMPENSATÓRIA PARA R\$ 7.000,00 (SETE MIL REAIS), EM OBSERVÂNCIA DO POSTULADO DA RAZOABILIDADE E DO PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE. CORREÇÃO MONETÁRIA DESDE A SENTENÇA, RELATIVAMENTE À VERBA ALI FIXADA, E A PARTIR DESTA DECISÃO, NO TOCANTE AO QUE A ULTRAPASSOU. CONSEQUÊNCIAS DA SUCUMBÊNCIA. SÚMULA N.º 161-TJRJ. JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO. CONDENAÇÃO DA 1ª APELANTE A COMPOR A TAXA JUDICIÁRIA APELO PRINCIPAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO, COM FULCRO

NO ART. 557, *CAPUT*, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. APELO ADESIVO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO, NA FORMA DO ART. 557, § 1º-A, DO MESMO DIPLOMA LEGAL, C/C ENUNCIADO N.º 65 DO AVISO TJRJ N.º100/2011.

DECISÃO MONOCRÁTICA  
RELATÓRIO

01. Tem-se apelação cível interposta da **sentença de fls. 120 a 122 que**, nos autos da ação de procedimento comum ordinário, ajuizada por ELZA LOPES FERREIRA, em face de TELEMAR NORTE LESTE S/A, **julgou procedente o pedido**, para condenar a ré, ora apelante principal, a restabelecer o serviço de linha telefônica e a pagar R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) a título de dano moral, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora a contar do julgado

02. A sentença ainda condenou a concessionária ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) do valor da causa, nada decidindo sobre a Taxa Judiciária.

03. Irresignada, apela, *principaliter*, a ré (Razões de fls. 123 a 141), ao asserto de que “*a obrigação de fazer imposta a empresa ré possui detalhes a qual devem ser observados*”, eis que “*a linha telefônica que atende a parte autora encontra se em uma área de que tem passado por desenfreada violência gerada por meliantes que dominavam a região com o poder paralelo*” (literalmente, fls. 125).

04. Aduz que “*nenhuma ação ou omissão da Empresa Concessionária deu causa ao alegado dano experimentado pela parte apelada, pois a linha só não foi reparada pelo motivo de risco de vida dos prepostos da empresa Apelante*” (letra por letra, fls. 132).

05. Sustenta que “*inobstante a insatisfação e o incômodo que possam ter sido causados à apelante, definitivamente, não há como se considerar que subsista nos fatos narrados na inicial qualquer caráter lesivo e, menos ainda, capacidade para ensejar abalo psicológico, desequilíbrio de sua paz interior ou ofensa considerável à sua honra e à sua imagem ao ponto de lhe gerar danos morais indenizáveis*” (palavra por palavra, fls. 137).

06. Por derradeiro, pretende obter a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, diante da alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação.

07. Apela adesivamente a autora (Razões de fls. 153 a 157), em busca da majoração da verba compensatória para 60 (sessenta) salários mínimos, hoje equivalentes a R\$ 40.680,00 (quarenta mil seiscientos e oitenta reais), em vista do corte indevido do funcionamento de sua linha telefônica, sem embargo de estar em dia com as contraprestações, e forte na recusa ao reestabelecimento do serviço, sob alegação de que a área é de risco.

08. Vieram as contrarrazões de fls. 158 a 163 e 167 a 177, respectivamente, da autora e da ré, cada qual em prestígio do julgado, no que lhes é favorável.

09. Às fls. 178/9, informa a concessionária que seus técnicos compareceram no endereço indicado na exordial, mas que “*não obtiveram êxito no restabelecimento da linha telefônica, tendo em vista que não foi possível localizar a parte autora*” (literalmente, fls. 178). Assim, reitera sua postulação de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos.

10. Os recursos são tempestivos e o principal foi corretamente preparado, enquanto o adesivo é isento do preparo.

É o relatório.

**DECIDO**

11. Conheço dos apelos, que preenchem os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal.

12. Tem-se, no caso, relação de consumo em que, sob a égide do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, atribui ao fornecedor responsabilidade civil objetiva pela má prestação do serviço público, com base na Teoria do Risco do Empreendimento.

13. Como visto no apelo principal, a empresa ré opta pela adoção da tese segundo a qual a situação vivenciada pela autora – falta de prestação do serviço, fato incontroverso – é decorrente do altíssimo grau de risco reinante na região em que ela reside.

14. Certamente, é notório que os habitantes das grandes cidades, não somente do Rio de Janeiro, vivenciaram momentos de intensa angústia com a falta de segurança que reinava, sem que os Governos tenham conseguido, até o momento, êxito completo em sanar o lamentavelmente tradicional e gravíssimo problema.

15. É de conhecimento geral o estado a que chegara o Rio de Janeiro, com os constantes conflitos sociais, quase se caracterizando a guerrilha armada urbana, com a prática de atos de vandalismo, fechamento de túneis, “barricadas” nos limites das áreas de comunidades carentes, exigência espúria de pagamento de “pedágio” para se poder subir os morros, que ficaram conhecidos como “áreas de risco”.

16. Fato é, contudo, que a concessionária não comprovou a impossibilidade de prestar o seu serviço, especificamente na localidade em que tem domicílio a apelante adesiva, soando estranho que a linha telefônica tenha sido instalada no local, certamente por seus técnicos, e

que, no momento dos reparos, a equipe não possa comparecer ao local, invocando a preponderância do valor “vida”.

17. E é de causar espécie que, como visto no item 09, supra, a própria concessionária haja informado que, uma vez prolatada a r. sentença, tenham seus prepostos ido até a residência da autora, aduzindo que só não efetuaram os reparos devidos por ausência da pessoa, que não foi encontrada em sua residência.

18. Ora... se a área apresenta um tamanho risco, estaria a concessionária impedida de lá ingressar não apenas para proceder aos reparos, como, também, para instalar as linhas telefônicas. Infere-se, portanto, que a empresa ré não tem base para, pura e simplesmente, negar-se à manutenção reparadora, mediante o argumento utilizado. Acolher-se tal alegação, tornaria lícito e legítimo permitir que todos os serviços públicos de natureza essencial fossem, aqui e ali, interrompidos.

19. A matéria tornou-se objeto de debates e, hoje, a construção pretoriana dominantes neste egrégio Tribunal aponta o seguinte:

“Aviso n.º 94/2010. Enunciado n.º 69: A alegação da concessionária, destituída de prova de que a área é de risco, não a exime de reparar serviço essencial, sendo cabível a antecipação da tutela para restabelecê-lo ou a conversão em perdas e danos em favor do usuário.”

20. Confira-se, ainda:

AGRAVO INOMINADO. APELAÇÃO CÍVEL. RATIFICAÇÃO DA DECISÃO MONOCRÁTICA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPARATÓRIA E OBRIGAÇÃO DE FAZER. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA. IMPOSIÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, CONSISTENTE EM MANUTENÇÃO DO NÚMERO DA LINHA TELEFÔNICA. CONSTATAÇÃO DE ÁREA DE RISCO. COMPLEXO

DO ALEMÃO. ANOTAÇÃO RESTRITIVA DE CRÉDITO INDEVIDA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. LINHA INOPERANTE NO PERÍODO. Se a linha telefônica estava inoperante no período do apontado débito, revela-se indevida a anotação restritiva de crédito levada a efeito pela concessionária de serviço público. Falha na prestação do serviço que acarreta o dever de indenizar. Dano moral *in re ipsa* sofrido pela consumidora, cujo quantum reparatório é mantido, uma vez que se adequa aos parâmetros adotados por este órgão fracionário, bem como aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação do enriquecimento sem causa. Considerando que a linha telefônica foi desligada por problemas de segurança pública, nada justifica a mudança do seu número. Descabimento do pedido de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, pois não demonstrada a impossibilidade de executá-la. NEGATIVA DE SEGUIMENTO DOS RECURSOS, QUE ORA SE RATIFICA. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (Apelação Cível n.º 0015265-77.2009.8.19.0210. Segunda Câmara Cível. Rel. Des. LEILA MARIANO. Julgado em 25/4/2012)

Processo Civil. Agravo do artigo 557, § 1º do CPC. Apelação Cível. Telefonia fixa. Contrato de Adesão. Área de Risco. Serviço defeituoso. Ausência de reparo. Ação de Obrigação de Fazer c/c Repetição de Indébito e Indenização por danos morais. Sentença de procedência dos pedidos. Apelação da parte Ré, pugnano pela reforma da sentença, com a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos e o reconhecimento da inexistência de dano moral indenizável ou, alternativamente, sua redução. A alegação de área de risco não constitui motivo de força maior nem fato de terceiro capazes de afastar a responsabilidade civil sobre danos eventualmente advindos do inadimplemento contratual. Estando a concessionária obrigada pelo Poder Concedente, segundo os princípios da concessão, a prestar o serviço público de forma contínua a toda a população, vinculou-se aos termos da concessão, bem como por ter aceito a contratação com a Autora, obrigou-se aos termos do contrato de adesão. Qualquer objeção de natureza técnica ou operacional, que refuja às obrigações do usuário, prevista na Lei 8987/95, somente pode ser oposta ao Concedente e nunca a este último. Violação da boa-fé objetiva e a transparência. Defeito do serviço que acarreta ao fornecedor a responsabilidade pela reparação dos danos causados, independentemente de culpa, na forma preconizada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor,

não tendo a Ré comprovado a ocorrência de nenhuma das excludentes previstas no § 3o do mesmo artigo. Frustração da legítima expectativa criada pela Autora na fruição do serviço contratado, dando ensejo à indenização por danos morais. Dano moral bem fixado que atende aos critérios da proporcionalidade e se ajusta à Jurisprudência da Corte. Recurso conhecido e desprovido. (Apelação Cível n.º 0025349-85.2009.8.19.0001. Décima Sexta Câmara Cível. Rel. Des. MARIO ROBERT MANNHEIMER. Julgado em 03/4/2012)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANO MORAIS. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA. REPAROS NA INSTALAÇÃO. RECUSA DA FORNECEDORA, SOB A ESCUSA DE QUE O ENDEREÇO DO CONSUMIDOR ESTÁ LOCALIZADO EM ÁREA DE RISCO. Sentença de procedência, declarando a inexistência de débitos, além de condenar a ré a restabelecer a prestação de serviço e a pagar indenização pelo dano moral sofrido no valor de R\$ 3.000,00. Negativa de conversão em perdas e danos, por não ter restado comprovada a impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer. Alegação de impossibilidade de envio de técnicos à localidade (Complexo do Alemão) para efetuar os reparos, por se tratar de área de risco. Tese que resta enfraquecida pelo fato de os técnicos terem logrado êxito em acessar a localidade quando da instalação dos equipamentos. Aplicação da teoria do risco do empreendimento. Recusa no atendimento à solicitação de reparo telefônico, que é conduta abusiva e malfere o princípio da vinculação da oferta e da publicidade. Inteligência da súmula 197 do TJRJ. Precedentes do TJRJ. Ocorrência de dano moral. Súmula 192 do TJRJ. Assim como a indevida interrupção na prestação de serviços essenciais, a negativa de reparo também configura dano moral, não sendo mero inadimplemento contratual, por haver desdobramentos que afetam a dignidade humana. Quantum indenizatório que se alinha à média dos valores fixados nesta Corte para casos desse jaez. Precedentes do TJRJ. Recurso em confronto com súmulas e jurisprudência dominante desta Corte. Art. 557, caput, do CPC. NEGATIVA DE SEGUI-MENTO. (Apelação Cível n.º 0025170-43.2008.8.19.0210. Décima Oitava Câmara Cível. Rel. Des. CELIA MELIGA PESSOA. Julgado em 22/3/2012)

21. Mostra-se, pois, injustificável o não restabelecimento do funcionamento da linha telefônica da consumidora, o que, sem sombra de dúvida, configura falha na prestação do serviço.

22. E, na hipótese, não há de prevalecer o requerimento da empresa, que quer a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos. A autora, que tem o poder de limitar o pedido, não deseja receber perdas e danos; quer restabelecido o serviço, pelo qual paga em dia, frise-se.

23. Nada de razoável existe, portanto, para fazer valer a impossibilidade de disponibilização do serviço público na área geográfica de Ramos, tal como pretende a recorrente principal.

24. Em idêntico sentido é o entendimento consubstanciado nos seguintes arestos desta colenda Corte de Justiça: **Apelação Cível n.º 0027916-78.2008.8.19.0210. Terceira Câmara Cível. Rel. Des. MARIO ASSIS GONÇALVES. Julgado em 21/3/2012; Apelação Cível n.º 0000152-20.2008.8.19.0210. Vigésima Câmara Cível. Rel. Des. LETICIA SARDAS. Julgado em 16/2/2012; Apelação Cível n.º 0091253-52.2009.8.19.0001. Décima Sétima Câmara Cível. Rel. Des. HENRIQUE DE ANDRADE FIGUEIRA. Julgado em 16/11/2011; Agravo de Instrumento n.º 0043152-16.2011.8.19.0000. Primeira Câmara Cível. Rel. Des. CAMILO RIBEIRO RULIERE. Julgado em 10/11/2011; Apelação Cível n.º 0386744-05.2009.8.19.0001. Segunda Câmara Cível. Rel. Des. GILDA CARRAPATOSO. Julgado em 25/7/2011.**

25. Sendo indiscutível que a situação vivenciada pela demandante transpõe a fronteira do mero aborrecimento e que o dano moral, no caso, dá-se *in re ipsa*, cabe, agora, apreciar as razões do recurso adesivo, valorando-se a razoabilidade e proporcionalidade da verba compensatória.



26. Desde logo, deixa-se claro que é, de plano, aplicável ao julgamento do seu recurso o Enunciado n.º 65 do Aviso TJRJ n. 100/2011, que sssim reza:

“A tese recursal manifestamente procedente se insere entre as matérias previstas no art. 557, do CPC, e autoriza o relator a prover o recurso por decisão monocrática.”

27. Como já visto, a consumidora está, há anos, privada da utilização da linha telefônica. O fato, por si só, é suficiente para elevar o quantitativo compensatório de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), seguindo a média aritmética simples extraída dos julgados colacionados nesta decisão monocrática.

28. Por outro lado, é cediço que a compensação por danos morais não pode ser tabelada, tarifada, sob pena de se desvirtuar o próprio conceito de “compensação”. É o prudente critério do julgador que, de acordo com o postulado da razoabilidade e o princípio da proporcionalidade, estabelece a quantia adequada para o caso concreto.

29. Como escreve SERGIO CAVALIERI FILHO, *“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 consequências, 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 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, e*

*capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.*” (Cf. “Programa de Responsabilidade Civil”, 8ª edição – Atlas -, p. 93).

30. Tem-se, pois, que ponderadas as peculiaridades do caso concreto e trazida à tona a finalidade punitiva da compensação, sem olvidar o caráter pedagógico, educacional do instituto, impõe-se majorar a base para R\$ 7.000,00 (sete mil reais), vista, com especial relevo, a tentativa de pura e simples evasão do cumprimento da obrigação contratual, com recurso à conversão em perdas e danos de ínfimos R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), quando (impende lembrar) equipe da apelante principal foi até a residência da autora e (repita-se...) só não levou a cabo o serviço porque não a encontrou em casa.

31. No que concerne à atualização monetária, encontra-se sumulado na Corte Superior o entendimento da incidência a partir da data do arbitramento, no caso a sentença, até a quantia de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) e esta decisão, quanto aos sucessivos R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais) integrantes da majoração. Leia-se:

“Súmula n.º 362: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.”

32. Quanto aos juros de mora, aplica-se a Súmula n.º 161-TJRJ, para fazê-lo incidir desde a citação, e não a partir do julgado como foi decidido, não se cuidando de *reformatio in pejus*, na medida em que, além de se tratar de matéria de ordem pública, a autora também apelou.

33. Por fim, em havendo o julgado sido omissivo no pertinente à condenação da concessionária ao recolhimento da Taxa Judiciária, cumpre impor-lhe o pagamento do tributo.

**34. Tudo bem ponderado**, nego provimento, de plano, ao recurso principal, na forma do art. 557, *caput*, do Código de Processo Civil, e dou parcial provimento ao adesivo, com fulcro no art. 557, § 1º-A, do mesmo diploma legal, para majorar a verba reparatória para R\$ 7.000,00 (sete mil reais), corrigidos monetariamente desde a sentença, até o limite dos R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) originais, e desta decisão, nos demais R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais) majorados, toda a verba acrescida de juros moratórios a partir da citação. Pagará a apelante principal a Taxa Judiciária, em favor do Fundo Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

Rio de Janeiro, 13 de agosto de 2013.

**Desembargador GILBERTO GUARINO**

**Relator**