



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PESSOA JURÍDICA. REDE HOTELEIRA. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA E *INTERNET*. INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO DA LINHA TELEFÔNICA. PERÍODO DA COPA DO MUNDO DE FUTEBOL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EVIDENCIADA. DANOS MATERIAIS PARCIALMENTE COMPROVADO. DANO MORAL CARACTERIZADO.

I. Determinada inversão do ônus da prova, incumbia à ré, empresa de telefonia, demonstrar a regularidade no fornecimento de serviço telefônico e de *internet*. Não tendo se desincumbido do ônus probatório, imperativo é o reconhecimento de falha na prestação de serviço, considerando que restou incontroverso que tal ocorrência se deu na rede externa da ré.

II. Os prejuízos de ordem material – danos emergentes e lucros cessantes – devem ser inequivocamente comprovados, não podendo ser presumidos, fato do qual se desincumbiu parcialmente a autora, pois comprovou que realizou a contratação de técnico especializado em elétrica para análise da fiação interna do hotel, bem como a perda de cinco clientes que foram embora exclusivamente em razão da ausência de *internet* no hotel.

III. Tratando-se de pessoa jurídica, a jurisprudência consolida a possibilidade de esta sofrer danos morais (Súmula 227 do STJ). Os abalos aos direitos da personalidade são extensíveis às pessoas jurídicas, como o direito à identidade e a honra objetiva (perante terceiros). Em que pese a mera interrupção na prestação de serviços de telefonia e de *internet* não enseje, em regra, condenação ao pagamento de indenização por danos morais, da análise detida dos autos, vê-se que ultrapassado mero aborrecimento ou dissabor diário, considerando-se o lapso temporal que ficou privado da utilização, a demora no restabelecimento do serviço, e o período em que ficou privada do uso dos serviços – Copa do Mundo de Futebol. Caso em que as linhas telefônicas eram essenciais à boa prestação do serviço e contato com clientes. Manutenção da sentença que condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

IV. “Quantum” indenizatório mantido, pois adequado às circunstâncias e as peculiaridades do caso concreto.



LPP
Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

**APELO DA RÉ DESPROVIDO. APELO DA AUTORA
PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME.**

APELAÇÃO CÍVEL
Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-
40.2018.8.21.7000)

DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL
COMARCA DE PORTO ALEGRE

OI S A

APELANTE/APELADO
APELANTE/APELADO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Décima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, **à unanimidade, em negar provimento ao apelo da ré e dar parcial provimento ao apelo da autora.**

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além da signatária, os eminentes Senhores **DES. PAULO SERGIO SCARPARO (PRESIDENTE) E DES. GELSON ROLIM STOCKER.**

Porto Alegre, 14 de junho de 2018.

DES.ª LIÉGE PURICELLI PIRES,
Relatora.

RELATÓRIO

DES.ª LIÉGE PURICELLI PIRES (RELATORA)

Adoto, de início, o relatório da sentença (fls. 219-220):

[REDACTED] . ajuizou ação de reparação por danos materiais e morais contra a [REDACTED] e OI S/A dizendo que, no exercício de suas funções, utilizava os serviços de telefonia e internet da Oi, sendo titular de diversas linhas telefônicas. Na época da Copa do Mundo de 2014, precisamente no dia 22 de Junho de 2014, as linhas telefônicas e o sinal de internet pararam de funcionar, mesmo estando o autor quase com lotação máxima, considerando as centenas de turistas que estavam em Porto Alegre no período. Disse que as máquinas para pagamento com cartão, por estarem vinculadas às linhas telefônicas, também pararam de funcionar, culminando na perda de clientes, além dos que foram para outros hotéis em razão da ausência de serviço de internet. Discorreu sobre inúmeros protocolos, informando que deslocou funcionários para uma lan house a fim de realizar as reservas, esclarecer dúvidas, etc, tudo em um sistema absolutamente diferente do que estavam acostumados. Aduziu que, por todo esse imbróglio, teve expectativa de lotação frustrada, suportando danos materiais. Invocou o Código de Defesa do Consumidor em seu favor. Ao final, requereu: (1) liminar para que as linhas telefônicas fossem imediatamente consertadas; (2) indenização por danos materiais no



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

valor de R\$ 44.224,00 ou, sucessivamente, no valor de R\$ 36.47,20; (3) indenização por danos morais e (4) sucumbência.

Juntou documentos às fls. 31/67.

Deferida a liminar à fl. 68.

O autor informou, às fls. 69/74, que as linhas telefônicas e o sinal de internet foram restabelecidos, pugnando pela exclusão da ré [REDACTED] do polo passivo, o que foi deferido à fl. 74.

Citada, a ré apresentou CONTESTAÇÃO às fls. 77/93. Disse que, se os serviços de telefonia e internet pararam de funcionar na unidade do autor, o foi por problemas da rede interna, e não externa de responsabilidade da ré. Referiu ter encaminhados técnicos ao local para averiguação, não tendo havido a constatação de qualquer problema na sua alçada. Impugnou os pedidos indenizatórios veiculados pelo autor, vindo a requerer, ao final, a improcedência da ação.

Juntou documentos às fls. 94/172.

Aportou RÉPLICA às fls. 174/183, com documentos.

Sobre as provas, pediram o julgamento (fls. 191/194).

Sobreveio julgamento de **parcial procedência dos pedidos**, para o fim de:

a) condenar a ré a indenizar o autor no valor de R\$ 8.500,00, com correção monetária pelo IGP-M a contar da prolação desta decisão (súmula 362 do STJ) e com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação;

b) condenar, ante sucumbência recíproca, cada parte ao pagamento de 50% do valor das custas processuais, sendo que o autor arcará com honorários fixados em 15% sobre o total atualizado da condenação, enquanto a demandada pagará honorários no mesmo valor.

Irresignada, apela a autora às fls. 223-228. Em suas razões, requer a reforma parcial da sentença, para condenar ré ao pagamento de indenização por danos materiais, pois ficou privada de usar telefone e *internet* durante o maior evento da história da cidade de Porto Alegre – RS. Sustenta, ainda, que à ré deixou de impugnar os danos narrados na inicial. Por fim, pugna pela condenação da ré ao pagamento por perdas e danos, pois deixou de prestar serviço de hotelaria aos hóspedes, tanto os provenientes do exterior como os vindos do interior do estado e do Brasil. Aduz que deixou de receber hóspedes, gerando injusta oneração à empresa e a perda irremediável de clientes. Pede provimento do apelo.

A ré também apela às fls. 234-248. Em suas razões, requer a reforma da sentença, afirmando a regularidade do fornecimento do serviço de *internet*, pois buscou o reparo imediato do sinal desde a primeira reclamação. Aduz que a falha na prestação de serviço pode ser única e exclusivamente atribuída a problemas na rede interna da cliente. Sustenta que o terminal da autora estava apto a receber e efetuar ligações. Requer o afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, pois não houve ofensa à honra objetiva da autora. Alternativamente, pugna pela redução do “quantum” fixado. Pede provimento do apelo.

A autora apresentou contrarrazões às fls. 252-257.

A ré apresentou contrarrazões às fls. 258-265.



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

O Ministério Público não apresentou parecer, considerando ausente hipóteses do artigo 178 do NCPC¹.

É o relatório.

VOTOS

DES.ª LIÉGE PURICELLI PIRES (RELATORA)

Por atendimento aos requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conheço dos apelos.

Trata-se de ação de reparação por danos materiais e morais ajuizada por [REDACTED] contra OI S.A., afirmando, em síntese, que durante o período da Copa do Mundo realizada em Porto Alegre – RS, 15/6/2014 a 30/6/2014, foi surpreendido com a falha na prestação de serviço da operadora, pois todas as linhas telefônicas e o sinal de *internet* pararam de funcionar. Aduz que durante a maior concentração de hóspedes – dia 25/6/2014, em razão do jogo da Seleção Argentina – viu-se privada de fornecer aos seus clientes o serviço de *WI-FI* e de efetuar e receber ligações. Afirma, ainda, que as máquinas de pagamento (Cielo e Redecard) também não funcionavam, pois são vinculadas às linhas telefônicas, impossibilitando o recebimento dos valores das diárias (5 diárias dispensadas). Sustenta que alguns clientes foram embora do hotel, pois necessitavam de *internet*. Afirma que foram necessários gastos com *lan house*, bem como a compra de 10 (dez) cartões telefônicos nacionais e internacionais para efetuar ligações em orelhão. Por fim, afirma que tais problemas se agravaram quando, em 26/6/2014, ficou definido que as Seleções de Futebol da Alemanha e da Argélia jogariam em Porto Alegre, pois frustrou enorme expectativa de hospedagem, principalmente dos alemães vindos do exterior, considerando que estava sem telefone e *internet* para realizar as hospedagens. Por fim, aduz que somente em 1/7/2014 o serviço voltou ao normal, ainda que de forma parcial, porém, já em 4/7/2014, todas as linhas ficaram mudas e o sinal de *internet* novamente saiu do ar. Pugna, portanto, pela condenação da ré ao pagamento de R\$ 44.224,00 a título de indenização por danos materiais, além de danos morais a ser fixado pelo juízo e perdas e danos em 20% sobre o valor da dívida.

O juízo julgou parcialmente procedente os pedidos da autora, tão somente para condenar a ré ao pagamento de R\$ 8.500,00 a título de indenização por danos morais.

Para melhor compreensão, analiso os apelos por tópicos.

1. DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

No caso, a autora é titular das linhas telefônicas: 3227-5522, 3286-1844, 3227-5365, 3221-8784, 3212-1731, 3227-5765, 3227-5954, 3286-1876 e 3212-1732.

Pois bem. Instada a provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado da autora (art. 373, inciso II, do NCPC), a ré limitou-se a afirmar que os problemas ocorridos se deram em razão de problemas na rede interna da autora, deixando

¹ Art. 178. O Ministério Público será intimado para, no prazo de 30 (trinta) dias, intervir como fiscal da ordem jurídica nas hipóteses previstas em lei ou na [Constituição Federal](#) e nos processos que envolvam:

I - interesse público ou social;

II - interesse de incapaz;

III - litígios coletivos pela posse de terra rural ou urbana.



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

de apresentar qualquer documento apto a sustentar suas alegações, tão somente juntou telas sistemáticas – dados da linha, serviços ativos, histórico de serviços, detalhamento de faturas, entre outros – que em nada ajuda na resolução da lide (fls. 94-166).

Ademais, tal alegação vai de encontro ao que constatado pelos laudos das fls. 55 e 56 dos autos. O técnico Sr. Paulo Ricardo, trabalhador da empresa TELEPAL – Teleinformática Ltda, contratado pela autora em 24/6/2014, atestou que não havia **nenhum** problema na rede interna da autora (fl. 55). No mesmo sentido averiguou o eletricitista Sr. João Carlos, trabalhador da Elétrica Santos, que, após revisão de toda central de telefones e da elétrica geral do hotel, não encontrou nenhuma irregularidade (fl. 56).

Ademais, em que pese à ré afirmar à fl. 80 que enviou técnicos ao endereço do autor, ocasião que não foi constatado nenhuma irregularidade em sua rede externa ou central, não comprovou, minimamente sua alegação, pois não apresentou nenhum registro, protocolo ou nota fiscal de averiguação ou de prestação de serviço.

Ao contrário, a autora juntou ao processo, fotos que demonstram possíveis técnicos da OI S.A., trabalhando na rede externa de fornecimento de serviço (fls. 184-186).

Ainda, acerta de tal ponto, oportuno referir que do documento da fl. 125 – detalhamento do defeito, período de 13/7/2014 –, houve constatação de irregularidade na rede de cabos, cabos aéreos e do lance, ocasionando substituição dos componentes.

Sendo assim, diante das peculiaridades do caso, a falha na prestação do serviço restou amplamente comprovado por meio da prova trazida aos autos, prejudicando a regular prestação de seus serviços.

Desprovido o apelo da ré, no ponto.

2. DANOS MATERIAIS

2.1. Danos emergentes

No caso, a autora postula condenação da ré ao pagamento:

SERVIÇO:	VALOR R\$
Eletricista	250,00
Diárias perdidas pela ausência de pagamento	1.745,00
Diárias perdidas pela ausência de <i>internet</i> e telefone	3.490,00
Diárias perdidas pela ausência de comunicação do hotel nos dias 30/6/2014 e 1/7/2014	38.739,00
	Total: 44.224,00

Pois bem.

O dano emergente se entende tudo aquilo que a vítima do dano efetivamente perdeu em razão do ato ilícito praticado por outrem, desde que devidamente comprovado o nexo de causalidade entre a perda e o dano efetivamente ocorrido².

No caso, com relação ao eletricitista Sr. João Carlos da Silva Santos, trabalhador da Elétrica Santos, que realizou revisão da elétrica geral do hotel, foi

² CAPANEMA, Sílvia. Caderno do curso de extensão de direito do consumidor. p.125.



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

disponibilizado o pagamento de R\$ 250,00, devidamente comprovado por meio da nota fiscal de serviço da fl. 56.

Ademais, tal contratação somente ocorreu em razão da alegação da ré, via *Call Center*, de que os problemas ocorridos eram na rede interna da autora.

Sendo assim, no ponto, merece provimento o apelo da autora, a fim de condenar a ré a restituir tal valor adimplido pela autora.

Quanto às diárias perdidas em virtude da ausência de funcionamento das máquinas de pagamento eletrônico (Cielo e Redecard), totalizando o valor de R\$ 1.745,00, não merece prosperar.

Com efeito, o autor afirma na inicial que 5 (cinco) clientes chegaram ao hotel para se hospedar e, ao serem informados de que as máquinas de pagamento estavam fora do ar, desistiram da reserva. Ora, caso houvesse, de fato, interesse em realizar reserva de hospedagem, encontrariam outra forma de pagamento, até porque não existem somente as máquinas Cielo e Redecard como pagamento, podendo facilmente ser sacado o valor e pago diretamente ao contratante. Ademais, não é crível que um cliente tenha exclusivamente um único cartão para pagamento.

Sendo assim, no ponto, não merece provimento o pedido da autora.

Atinente à alegação de que 5 (cinco) clientes argentinos, que deram entrada em 23/6/2014, foram embora em razão da ausência de *wi-fi*, perdendo, assim, mais duas diárias de cada, merece provimento.

Isso porque, da documentação das fls. 45-54, denota-se que 5 (cinco) clientes, em 23/6/2014, deram entrada no hotel, com previsão de saída em 25/6/2014.

Ocorre que, no dia 24/6/2014, os 5 (cinco) clientes cancelaram a hospedagem, em razão da ausência do serviço de *internet* que era disponibilizada pelo hotel (fls. 46, 48, 50, 52 e 54), totalizando prejuízo de R\$ 3.490,00, pois deixaram de usufruir duas diárias solicitadas. Assim, considerando o valor da diária requerida (R\$ 349,00), bem como o número de dias que deixaram de usufruir – 2 (dois) dias –, multiplicado pelo número de pessoas (5 pessoas), totaliza o valor mencionado.

Sendo assim, quanto ao ponto, merece provimento o pedido da autora, para condenar a ré a restituir o valor de R\$ 3.490,00, a título de diárias que deixou de ganhar em razão da ausência de serviço de *internet* por parte da ré.

2.2 Lucros cessantes

Por fim, com relação às diárias perdidas pela ausência de comunicação do hotel nos dias 30/6/2014 e 1/7/2014, no valor de R\$ 38.739,00, melhor sorte não socorre a autora.

Isso porque os lucros cessantes consistem na perda do ganho esperável, podendo decorrer da frustração daquilo que era razoavelmente esperado³. Entretanto,

³ “Art. 402. Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar.”



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

devem ser inequivocamente comprovados, não podendo ser presumidos, fato do qual não se desincumbiu a parte autora.

No caso, a autora afirma que teve o hotel lotado de hóspedes no jogo da Seleção Argentina, ocorrido em 26/6/2014 (fls. 42-43 e 59-60). Com a definição das seleções que jogariam nesta capital dia 30/6/2014 – oitavas-de-final entre Alemanha x Argélia –, criou-se enorme expectativa de reserva, que foram frustradas em razão de suas linhas telefônicas estarem mudas e sem sinal de *internet*. Assim, das 130 (cento e trinta) hospedagem esperadas, somente 19 (dezenove) quartos foram reservados no dia 30/6/2014 (fl. 57) e 24 (vinte e quatro) no dia 1/7/2014.

Pois bem. Não há como afirmar, concretamente, que a ausência de hóspedes ocorreu única e exclusivamente por culpa da ré, em razão da ausência de fornecimento de serviço telefônico e *internet*. Isso porque a lotação do hotel no jogo da Seleção Argentina se deu, preponderantemente, em razão da República da Argentina ficar localizada aproximadamente 1.073km do estabelecimento hoteleiro. Além do mais, é de notório conhecimento o amor e paixão do povo argentino pelo futebol, principalmente na maior competição de futebol do mundo, a Copa do Mundo de Futebol. Assim, é evidente e costumeiro o acompanhamento dos torcedores argentinos por sua seleção, fato este que vai ao encontro da proximidade do país a capital deste estado.

Com efeito, para corroborar tal fundamentação, vejamos o documento da fl. 63, evidenciando que a Seleção Argentina trouxe à Copa do Mundo 18.522 torcedores, sendo o país que mais trouxe torcedores. A Seleção Alemã, por sua vez, encontra-se apenas em 4º lugar, com 8.918 torcedores.

Tal situação, a toda evidencia, não pode ser aplicado aos torcedores da Seleção da Alemanha. Isso porque o país está localizado em outro continente, e o alto custo para acompanhar sua seleção, na maioria das vezes, inviabiliza realizar viagens internacionais, ainda que seja em Copa do Mundo de Futebol.

No caso dos autos, não só como ocorrido com a autora, mas com diversos hotéis da cidade, a lotação se deu quase na sua totalizando em jogos da Seleção Argentina, justamente pelas razões mencionadas. No jogo da Seleção da Alemanha, não é possível esperar, tampouco aplicar a mesma situação.

Em suma, conforme referido alhures, não se pode atribuir à OI S.A., culpa exclusiva pela autora deixar de receber hóspedes. Ao contrário do que sustenta, em nenhum momento deixou de prestar serviço de hotelaria aos seus hóspedes, nem para os que já estavam no hotel quando da interrupção no fornecimento do serviço, quanto aos que realizaram reserva diretamente no balcão do hotel.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. INTERRUPTÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA E INTERNET. PESSOA FÍSICA. 1. Interrupção do serviço. Falha na prestação reconhecida pela sentença. Pedido de indenização por dano material julgado parcialmente procedente. Autora que busca no apelo a restituição também dos valores cobrados nas faturas relativas ao período da indisponibilidade. Prova produzida pela ré que demonstra a normalidade na utilização das



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

linhas telefônicas nas datas impugnadas, assistindo-lhe razão tão somente quanto à devolução do valor equivalente ao serviço de internet, cuja utilização não foi comprovada pela apelada. **2. Lucros cessantes. Inexistindo comprovação específica do montante que deixou de auferir, correta a sentença no ponto.** 3. (...). APELO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70071468672, Décima Sétima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marta Borges Ortiz, Julgado em 27/04/2017). (Grifado).

Não se desconhece que tenha havido diversos incômodos e prejuízos, contudo, tal situação engloba danos morais, analisados em outro tópico.

Sendo assim, no ponto, não merece provimento o pedido da autora de lucros cessantes, considerando a ausência de nexo de causalidade entre a ausência de hospedagem e a falha de serviço no fornecimento das linhas telefônicas e de *internet*. Tampouco inviável aplicar, sucessivamente, o percentual de 80% da lotação máxima do hotel, considerando ser este percentual divulgado pela secretaria de turismo (fls. 61 e 62), mera média hoteleira, podendo variar, para mais ou para menos, de hotel para hotel.

3. DANO MORAL

É pacífico na jurisprudência a possibilidade de a pessoa jurídica sofrer danos de natureza extrapatrimonial, segundo o enunciado da Súmula n.º 227 do STJ⁴. Os direitos da personalidade são extensíveis às pessoas jurídicas, como o direito à identidade, a honra objetiva (perante terceiros) e o nome, aqui voltado ao aspecto comercial. Para segmento mais moderno, na linha da evolução do direito privado europeu, fala-se em direitos da “institucionalidade”, os quais seriam um espelho dos direitos da personalidade das pessoas naturais, exclusivos das pessoas jurídicas.

No entanto, quando da análise da ocorrência de dano moral à pessoa jurídica, exige-se prova material de que o ato ilícito efetivamente causou lesão a sua honra objetiva. Ou seja, é preciso demonstrar em juízo que, por exemplo, o nome da empresa e/ou sua reputação na praça foram prejudicados, ou ainda, que sofreu restrição de crédito. Do contrário, não há falar em dano moral.

Nesse sentido, é o entendimento desta Corte:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. TELEFONIA. PESSOA JURÍDICA. MUDANÇA DE ENDEREÇO. INTERRUÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA. LINHA TELEFÔNICA UTILIZADA PARA FINS COMERCIAIS. DANO MORAL. NÃO DEMONSTRADO. **1. Tratando-se de pessoa jurídica, ao contrário do que ocorre com as pessoas físicas, é necessária a comprovação da efetiva lesão ocorrida, devendo ser demonstrado que a falha na prestação do serviço causou repercussão no meio empresarial, acarretando restrições comerciais e lesão ao bom nome da empresa.** 2. No caso, ainda que verossímeis as alegações de interrupção do serviço telefônico, durante mais de um mês, as provas

⁴ Súmula n.º. 227 do STJ: A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

não foram suficientes para comprovar o abalo moral sofrido, não havendo nos autos provas de que houve ofensa à honra objetiva, merecendo reforma a sentença para que seja julgado improcedente o pedido de indenização por danos morais. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70074089897, Décima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Adriana da Silva Ribeiro, Julgado em 27/09/2017) (Grifado).

No caso, a autora é titular de 9 (nove) linhas telefônicas e, conforme citado no tópico acima, restou incontroversa a interrupção na prestação de serviço por patê da ré, fazendo com que a autora deixasse de utilizar os serviços telefônicos justamente no período em que se tinha grande expectativa de hospedagem – Copa do Mundo, 22/6/2014 a 12/7/2014 – por culpa exclusiva da ré, haja vista ser desta a responsabilidade e a obrigação pelo fornecimento e pela manutenção das linhas contratadas, nos termos do artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Com efeito, conforme mencionado em sentença, se tratando de rede hoteleira, a utilização do telefone se mostra essencial e fundamental para a boa prestação do serviço e contato com os clientes, principalmente para reservas, pagamentos e consultas. Ainda, no mundo contemporâneo que vivemos, raro são os serviços, sistemas e prestação de serviço eletrônico que não utiliza linha de *internet*. Assim, no caso concreto, é evidente os prejuízos e danos causados pela ré, mostrando-se presumível a dificuldade encontrada pela autora diante da ausência de serviço telefônico e de *internet*.

Sobre o ponto, vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. CORTE DOS SERVIÇOS. HOTEL. DANO MORAL. À companhia telefônica, obrigada à prestação do serviço, incumbe prover o funcionamento da linha, que só pode cortar ou interromper por justo motivo, que deve ser comprovado. Presume-se o dano moral da circunstância do corte ou da interrupção do serviço de telefonia, feito indevidamente e qualificado pelas circunstâncias. O arbitramento da indenização deve observar as circunstâncias do caso e a jurisprudência análoga. (Apelação Cível Nº 70068666866, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Carlos Cini Marchionatti, Julgado em 22/06/2016) (Grifado).

Outrossim, em que pese à mera interrupção na prestação de serviços de telefonia não enseje, em regra, a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, a análise detida dos autos ultrapassa o mero aborrecimento ou dissabor, considerando os vetores acima mencionado. Não obstante, a autora comprovou ter sido



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

diligente ao apresentar diversos números de protocolo de atendimento junto ao *call center* da demandada, contratando, inclusive, profissionais particular para averiguar o motivo da interrupção telefônica, diante da inércia da parte ré (fls. 55 e 56).

Vejamos a Jurisprudência deste TJ/RS:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA FIXA. SUSPENSÃO DO SERVIÇO. REGULARIDADE NÃO COMPROVADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS, NO CASO CONCRETO. SUSPENSÃO O SERVIÇO QUE REFLETIU NA ATIVIDADE COMERCIAL DA PARTE AUTORA. SENTENÇA MANTIDA. Evidenciada a falha na prestação dos serviços, que consistiu na interrupção de linha telefônica fixa da pessoa jurídica, pois não trouxe a ré qualquer elemento a afastar a tese autoral, ônus que lhe competia, a teor do art. 373, II, do CPC. **Danos morais configurados no caso concreto, uma vez que a autora viu-se privada da utilização do serviço de telefonia, com conseqüências à sua atividade comercial. O terminal de telefonia fixa era o único constante da fachada de seu estabelecimento comercial, também constando em outdoor, como demonstrado.** Há referência nos autos de que era o único meio de comunicação com o público externo, servindo, ademais, para vendas mediante cartão de crédito/débito. Quantum indenizatório mantido. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71006768964, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Julgado em 10/05/2017) (Grifado).

Sendo assim, diante das peculiaridades do caso, o dano restou amplamente comprovado por meio da prova trazida aos autos, considerando o lapso temporal que ficou privado, do período em que ficou privada – Copa do Mundo, com jogos realizados em Porto Alegre - RS – bem como da falha injustificada no fornecimento do serviço, prejudicando a regular prestação de seus serviços.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO ORDINÁRIA. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. A companhia telefônica explora serviços de telecomunicações mediante concessão da União, motivo pelo qual as normas previstas no CDC são aplicáveis aos serviços por ela fornecidos (art. 12 da Lei n. 8.078/90 - CDC). **A pessoa jurídica pode ser vítima de dano moral (honra objetiva) quando atingida em sua imagem, credibilidade e bom nome no meio social e no mercado em que atua (Sumula 227 do STJ).** A falha na prestação de serviço associada a injustificada inércia do fornecedor diante das reclamações do consumidor pode implicar dano à imagem e ao bom nome da pessoa jurídica, constituindo-se, por isso, dano moral indenizável. APELAÇÃO PROVIDA. (Apelação Cível Nº 70074872532, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marco Antonio Angelo, Julgado em 19/10/2017) (Grifado).



LPP

Nº 70077414969 (Nº CNJ: 0106708-40.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

Quanto ao valor da indenização decorrente dos danos de ordem moral, a jurisprudência recomenda a análise da condição social da vítima, da gravidade, natureza e repercussão da ofensa, assim como um exame do grau de reprovabilidade da conduta do ofensor e de eventual contribuição da vítima ao evento danoso. A razoabilidade, valendo-me da expressão usada por Sérgio Cavalieri Filho, deve servir ao julgador como “bússola” à mensuração do dano e sua reparação.

Ao concreto, considerando as peculiaridades do caso, e, ainda, o caráter pedagógico da indenização e o axioma jurídico de que a reparação não pode servir de causa a enriquecimento injustificado, mantenho o valor de R\$ 8.500,00 fixado em sentença, montante que se revela suficiente e condizente com as peculiaridades do caso

Portanto, nego provimento ao apelo da ré.

DISPOSITIVO

Com essas considerações, nego provimento ao apelo da ré, e dou parcial provimento ao apelo da autora, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 3.740,00 a título de indenização por danos materiais.

Mantida a sentença nos demais termos.

Redistribuo a sucumbência para condenar a ré ao pagamento de 70% das custas processuais e a autora com 30%.

Arbitro honorários advocatícios, diante da natureza da lide e do lapso temporal já transcorrido, vez que a demanda tramita desde julho de 2014, o percentual de 18% ao patrono da autora, sobre o valor total atualizado da condenação, já incluído os honorários recursais, e de 11% sobre o valor atualizado total da condenação ao patrono da ré, também já incluído os honorários recursais, na forma do artigo 85, §2º, incisos I a IV, e §11, do NCPC.

É o voto.

DES. PAULO SERGIO SCARPARO (PRESIDENTE) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. GELSON ROLIM STOCKER - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. PAULO SERGIO SCARPARO - Presidente - Apelação Cível nº 70077414969, Comarca de Porto Alegre: "À UNANIMIDADE, NEGARAM PROVIMENTO DO APELO DA RÉ E DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO APELO DA AUTORA"

Julgador(a) de 1º Grau: MARIANA SILVEIRA DE ARAUJO LOPES