



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, Sao Carlos-SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo nº: **0022966-88.2012.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Rubens Fabricio Barbosa**
 Requerido: **Telefonica Telecomunicações de São Paulo Sa Telesp**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Milton Coutinho Gordo**

VISTOS

RUBENS FABRICIO BARBOSA ajuizou Ação **DE RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MORAIS** em face de **TELEFONICA – TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S.A – TELESP**, todos devidamente qualificados.

Aduz o Autor, em síntese, que “possui um site, em que possibilita aos seus clientes formularem perguntas e esclarecerem suas dúvidas a respeito de diversos temas relacionados aos serviços prestados no cartório a saber www.cartóriotombi.com.br”. Alega que em dezembro de 2011 seus funcionários não conseguiram acessar a internet por 8 dias, causando prejuízos de ordem moral. Ainda tentou entrar em contato com a central de relacionamento da ré, mas não obteve solução do problema. Dessa forma, Requer a procedência da ação para o fim de a empresa Ré ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais. Juntou documentos às fls.17/92.

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação sustentando, em síntese, que: não é responsável por equipamentos e aparelhos utilizados pelo assinante; seu serviço não pode ser considerado defeituoso se o comportamento do consumidor é a única causa do evento e não há como responsabilizar o fornecedor por ausência de causalidade entre sua atividade e o dano; outrossim, não consta de seus cadastros da Ré qualquer reclamação administrativa feita pelo autor; por fim, no caso concreto, o autor não provou a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, Sao Carlos-SP - CEP 13560-760

existência de qualquer dano em concreto por conta dos fatos narrados, limitando-se a tecer alegações genéricas. Rebateu a inicial e pediu a improcedência da ação.

Sobreveio réplica às fls. 139/142

As partes foram instadas a produzir provas, pelo despacho de fls. 143, porém permaneceram inertes.

Pelo despacho de fls. 145 foi declarada encerrada a instrução. O Réu apresentou memoriais às fls. 146/147 e o Autor não se manifestou.

Eis o relatório

DECIDO.

O autor vem a juízo pleiteando indenização pelos danos morais que alega ter sofrido em virtude da má prestação (na verdade paralisação) do serviço de telefonia/acesso à Internet - Speedy nas linhas instaladas no 2º Tabelião de Notas e Protestos de São Carlos por 08 dias.

Em petição estereotipada a ré se limitou a negar a falha no serviço e contestar “em tese” os percalços do autor. Sustentou que os problemas ocorreram por culpa exclusiva dele e assim não pode, ser responsabilizada.

Os documentos carreados às fls. 24 e ss provam que o serviço falhou no período discutido: o autor ficou impossibilitado de ter acesso a rede mundial de computadores.

Nesses casos em que se atribui falha na prestação de serviços públicos (no caso de telefonia) a responsabilidade da concessionária é objetiva, nos termos artigo 14 do CDC, que assim dispõe: “O fornecedor de serviços



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
 R. SORBONE, 375, Sao Carlos-SP - CEP 13560-760

responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por **defeitos relativos à prestação dos serviços**, bem como por **informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos**” (destaquei).

Tal responsabilidade é afastada apenas quando comprovada a existência de uma das eximentes do parágrafo 3º, quais sejam, a inexistência do defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ao contrário do sustentado na defesa – fls. 98 – a documentação exibida com a inicial indica que o Cartório realmente ficou “off line” nos dias especificados (confira-se, com destaque, o documento de fls. 23 e vº).

Por outro lado, em se tratando, como se trata, de relação de consumo, evidente a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência técnica do autor; era da ré o ônus de provar a circunstância consignada a fls. 98, últimos parágrafos, mas nada trouxe aos autos nesse sentido.

Impõe-se, como primeira conclusão, que ocorreu a falha na prestação do serviço (de acesso à internet) na forma especificada.

Ocorre que no contexto dos autos essa falha, isolada, não admite o deferimento da reparação moral pura.

O que se passou, na verdade, foi um desacordo comercial insuscetível de, isoladamente, causar o menoscabo moral; é o que venho decidindo em casos análogos.

A respeito cf. STJ – 3ª T. REsp 50.999/SC.

No mesmo diapasão a seguinte ensinança: AgRg no Ag



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
 R. SORBONE, 375, Sao Carlos-SP - CEP 13560-760

865229/DF, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, 4ª Turma, DJ 02/03/04 - STJ:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. CONCLUSÃO DO ACÓRDÃO RECORRIDO. REEXAME DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO. AGRAVO IMPROVIDO.

1. conquanto o dano moral dispense prova em concreto, compete ao julgador verificar, com base nos elementos de fato e prova dos autos, se o fato em apreço é apto, ou não, a causar o dano moral, distanciando-se do mero aborrecimento. De fato, na espécie, o Tribunal “a quo” não reconheceu o dever de indenizar, por entender ausente o abalo moral do agravante. Rever tal entendimento implicaria o reexame de fatos e provas, o que é vedado nos termos do verbete nº 7 da Súmula do STJ.

2. Agravo improvido.

Hodiernamente, o que se vê é a banalização do instituto do dano moral. Qualquer discussão ou mero aborrecimento dão azo a ações de indenização por danos morais, desamparadas de fundamento e desacompanhadas dos requisitos essenciais da responsabilidade civil e do dano moral.

Veja-se:

(...) Não há falar em indenização por dano moral se as sensações de dor moral não passam de mero aborrecimento. Não comprovando escorreitamente a autora os fatos constitutivos do seu direito (art. 333, inc. I do CPC) e restando, assim, indemonstrados os requisitos aptos a gerar o dever de indenizar, quais sejam, o evento danoso, o dano efetivo e o nexo causal entre o ato/fato e a lesão, é de ser negado o pedido de indenização por danos morais. (TJSC; acórdão 2007.014592-7; rel. Des. Mazoni Ferreira, data da decisão: 10/05/07, com grifos meus).

Confira-se, ainda:

CIVIL – Dano moral – CDC – Responsabilidade Civil objetiva elidida – Inconfiguração – Ausência de prova de fato ensejador – Transtornos do dia a dia – Suscetibilidade exagerada. 1. A responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços e/ou produtos fica elidida, porque cede diante da prova da inexistência de fato a dar ensejo ao dano



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
 R. SORBONE, 375, Sao Carlos-SP - CEP 13560-760

moral reclamado. 2. Só deve ser capaz de causar efetivo dano moral, a ocorrência efetiva da dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade dos acontecimentos do cotidiano, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. 2.1. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazer parte do que rotineiramente acontece no nosso dia-a-dia, no trato com terceiros, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até mesmo no ambiente familiar, tais situações não são tão intensas, profundas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo e suficientes a lhe ensejar sofrimento interno e profundo no seu âmago, provocativo de dano moral que mereça ressarcimento. 2.2. Ao contrário, seria tutelar de forma distinta e inadmissível quem, fugindo à regra da normalidade das pessoas, possui exagerada e descomedida suscetibilidade, mostrando-se por demais intolerante. Recurso da ré conhecido e provido para julgar improcedente a postulação inicial, dando-se por prejudicado o recurso da autora (TJDF – ACJ nº 20.010.810.023.985 – DF – 2ª TRJE – Rel. Des. Benito Augusto Tiezzi – DJU 01.04.2002). Para que seja devida a indenização por dano moral é necessário que o autor comprove a efetiva ocorrência de prejuízo com a configuração de abalo moral ou psicológico do ofendido. (TAPR – AC nº 188.323-6 – 1ª C. Civil – Rel. Marcos de Luca Fanchin – DJPR 31/10/2002 – com grifos meus).

Por fim, não há nos autos prova efetiva de eventual reflexo patrimonial da má prestação do serviço, ou seja, de que o autor ficou efetivamente impossibilitado de atender ou dar consultas a usuários.

Ante o exposto, **JULGO IMPROCEDENTE** a súplica inicial.

Diante da sucumbência, arcará o autor com as custas e despesas do processo e honorários advocatícios que fixo em R\$ 3.000,00.

P.R.I.

São Carlos, 01 de outubro de 2013.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, Sao Carlos-SP - CEP 13560-760

MILTON COUTINHO GORDO

Juiz de Direito