

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.580.415 - RJ (2019/0269067-0)

RELATOR : **MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE**
AGRAVANTE : **MARCELO ALVES DA COSTA**
ADVOGADO : **JULIANO FERREIRA BELLO - RJ153219**
AGRAVADO : **CLARO S.A**
ADVOGADOS : **FERNANDA NEVES DE FARIAS - RJ181239**
FERNANDA CASTRO BRAGA - RJ224824

EMENTA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. 1. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET. MERO DISSABOR. REVISÃO. SÚMULA 7 DO STJ. 2. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL PREJUDICADA. 3. PERDA DO TEMPO ÚTIL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. 4. AGRAVO CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

DECISÃO

Trata-se de agravo interposto por Marcelo Alves da Costa desafiando decisão que inadmitiu o recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro assim ementado (e-STJ, fl. 354):

ACÓRDÃO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA E INTERNET. CANCELAMENTO. COBRANÇA DE MULTA RESCISÓRIA. Sentença de procedência parcial para condenar a ré a efetuar o cancelamento do contrato/serviços, bem com a se abster de cobrar os valores vencidos após 17/07/2014, inclusive a multa rescisória, sob pena de multa de R\$300,00 por cada cobrança indevida e ainda para se abster de incluir o nome do autor nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito e, ante à sucumbência recíproca, determinou o rateio das custas e condenou as partes ao pagamento de honorários advocatícios, no valor de R\$750,00 em favor do patrono da parte adversa, ficando suspensa a exigibilidade em relação à parte autora. Apelação da parte autora em busca da fixação de verba indenizatória por danos morais. Inexistência de negatificação de nome ou de qualquer outro fundamento a amparar indenização por danos morais. A controvérsia entre as partes se limitou ao dever ou não de pagar a multa rescisória pelo cancelamento dos serviços, e não teve qualquer outra repercussão. Dano moral não caracterizado. Mero aborrecimento. Súmula 75 do TJRJ.

Superior Tribunal de Justiça

Sentença mantida. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

Na origem, o ora agravante ajuizou ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por danos morais contra Net Serviços de Comunicação S.A. (sucédida pela Claro S.A.), tendo em vista as falhas no serviço "Virtua Banda Larga 10" prestado pela empresa, tendo o Juízo de primeiro grau julgado parcialmente procedentes os pedidos, para condenar a ré a efetuar o cancelamento do contrato, abster-se de cobrar valores vencidos após 17/7/2014 e de incluir o nome do autor nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito (e-STJ, fl. 303).

No recurso especial, o recorrente apontou, com fundamento no art. 105, III, *a* e *c*, da Constituição Federal, violação aos arts. 6º, VI e X, 14 e 22 do CDC; 186, 927 e 944 do CC, além da existência de divergência jurisprudencial.

Sustentou, em síntese, a necessidade de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, em razão da falha na prestação de serviços de internet.

Afirmou, ainda, a perda do seu tempo útil despendido na tentativa de solucionar problemas gerados pela empresa.

Contrarrazões apresentadas às fls. 417-423 (e-STJ).

Juízo negativo de admissibilidade (e-STJ, fls. 425-430).

Brevemente relatado, decido.

No presente caso, o Tribunal de origem consignou que os dissabores tidos pelo insurgente com o descumprimento contratual não foram suficientes para caracterizar abalo moral.

Confira-se o seguinte trecho extraído do aresto combatido (e-STJ, fl. 361, sem grifo no original):

Porém, os fatos narrados não têm o condão de acarretar danos morais.

A controvérsia entre as partes se limitou ao dever ou não de pagar a multa rescisória pelo cancelamento dos serviços, e não teve qualquer outra repercussão e a alegada ameaça de negativação de nome, por si só, não tem o condão de acarretar danos morais.

O dano moral pressupõe a existência de dor, vexame, sofrimento ou

humilhação que interfira no comportamento psicológico causando angústia e desequilíbrio ao indivíduo.

É entendimento consubstanciado na Súmula 75 do TJRJ que o descumprimento do dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral.

Meros aborrecimentos, contrariedade, irritação, fatos que são corriqueiros na agitação da vida moderna, por si só, não são capazes de originar danos morais.

O dano moral provém da lesão a bens pessoais não econômicos como a liberdade, família, honra, nome, estado emocional, integridade física, imagem e posição social. O dano pode ser configurado em qualquer outra situação individual e pessoal da vida do homem que lhe cause dor, tristeza, abalo, constrangimento, desgosto, perturbação nas relações psíquicas, sentimentos e afetos.

O simples aborrecimento em nada altera o aspecto psicológico ou emocional de alguém, apenas causa uma gama de sensações negativas no ser humano. Esse tipo de situação não pode ser elevado ao patamar de dano moral, mas sim, aquela agressão que extrapola a naturalidade dos fatos da vida.

Assim sendo, **constata-se que a circunstância vivenciada pelo demandante constitui mero dissabor, mormente porque para que se possa falar em dano extrapatrimonial, necessário que a pessoa seja atingida em sua honra, reputação ou personalidade, passe por dor, humilhação, constrangimentos, tenha os próprios sentimentos violados, o que não ocorreu no caso em apreço.**

Assim, para infirmar as conclusões das instâncias ordinárias, seria imprescindível o reexame de provas, o que é inadmissível nesta instância extraordinária, consoante dispõe a Súmula 7/STJ.

Outrossim, constata-se que as falhas na prestação do serviço de internet (quedas, lentidão, períodos de impossibilidade de acesso e velocidade inferior à contratada), por si só, não são capazes de ensejar a reparação por danos morais, uma vez que não ficou comprovada nenhuma intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação. Embora seja inquestionável o aborrecimento e dissabor por que passou, estes não foram suficientes para atingir os direitos de personalidade, enquanto consumidor, a ponto de justificar o dever indenizatório.

Nesse sentido, cito os seguintes julgados:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANO MORAL. MERO ABORRECIMENTO. SÚMULA 83/STJ. OFENSA À HONRA. SÚMULA 7/STJ.

AGRAVO NÃO PROVIDO.

1. **É pacífica a jurisprudência desta Corte no sentido de que os aborrecimentos comuns do dia a dia, os meros dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para originar danos morais indenizáveis. Incidência da Súmula 83/STJ.**

2. No caso, a revisão do concluído pelo Tribunal *a quo*, no sentido de que não houve ofensa à honra, em decorrência do envio, não solicitado, de cartão de crédito, demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, situação que encontra óbice na Súmula 7/STJ.

3. Agravo regimental não provido. (AgRg no AREsp 604.582/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 10/11/2015, DJe 7/12/2015 - sem grifo no original)

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. DEFEITO NO VEÍCULO. INDEVIDO ACIONAMENTO DE *AIR BAG*. FATO DO PRODUTO. MERO DISSABOR.

- O indevido acionamento de *air bag* constitui fato do produto e, portanto, a empresa deve indenizar o consumidor pelos danos materiais daí advindos.

- **Não cabe indenização por dano moral quando os fatos narrados estão no contexto de meros dissabores, sem humilhação, perigo ou abalo à honra e à dignidade do autor.**

- A despeito da existência de frustração, o indevido acionamento de *air bag* não é causa ensejadora de compensação por danos morais.

- Recurso especial parcialmente provido. (REsp 1.329.189/RN, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2012, DJe 21/11/2012)

AGRAVO REGIMENTAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E RESPONSABILIDADE CIVIL. PARA A DEMONSTRAÇÃO DO DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL, NOS TERMOS DO § 2º, DO ARTIGO 255 DO REGIMENTO INTERNO DO STJ, É NECESSÁRIO O CONFRONTO ENTRE TRECHOS DO ACÓRDÃO RECORRIDO E O DAS DECISÕES APONTADAS COMO DIVERGENTES. **MERO DISSABOR NÃO É SUFICIENTE PARA ENSEJAR OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR POR DANOS MORAIS. NOS TERMOS DA SÚMULA 83 DESTA TRIBUNAL. NÃO SE CONHECE DE RECURSO FUNDADO EM DIVERGÊNCIA QUANDO ORIENTAÇÃO DESTA CORTE SE FIRMOU NO MESMO SENTIDO DA DECISÃO RECORRIDA. RECURSO MANIFESTAMENTE INFUNDADO. APLICAÇÃO DA MULTA PREVISTA NO ARTIGO 557, § 2º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.**

AGRAVO IMPROVIDO. (AgRg no Ag 1.054.587/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em

Superior Tribunal de Justiça

12/5/2009, DJe 25/5/2009 - sem grifo no original)

Com relação ao dissídio jurisprudencial, nota-se que o Colegiado local julgou a questão com base no conjunto fático-probatório dos autos. Assim, impossível se torna o confronto entre o paradigma e o acórdão recorrido, uma vez que a comprovação da alegada divergência interpretativa reclama consideração sobre a situação fática própria de cada julgamento, o que não é possível de ser feito nesta via excepcional, por força do enunciado da Súmula n. 7/STJ.

Por fim, no que concerne à aplicação da teoria da perda do tempo útil, em razão da má prestação do serviço de internet pela empresa recorrida, em que pese à totalidade da argumentação expedida, não foi objeto de deliberação pelo Tribunal de origem, carecendo, no ponto, do imprescindível requisito do prequestionamento. Inafastável, portanto, o óbice da Súmula 282 do STF.

Ante o exposto, conheço do agravo para não conhecer do recurso especial.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, majoro os honorários em favor dos advogados da parte recorrida em R\$ 200,00 (duzentos reais), observada a gratuidade de justiça.

Publique-se.

Brasília, 19 de novembro de 2019.

MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Relator