



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 434.901 - RJ (2013/0385223-3)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
AGRAVANTE : **RENATO PASSOS DOS SANTOS**
ADVOGADO : **EDUARDO AUGUSTO DA SILVA**
AGRAVADO : **TELEMAR NORTE LESTE S/A**
ADVOGADOS : **PAULO ELÍSIO DE SOUZA**
 LARA SURRAGE DE SOUSA E OUTRO(S)

EMENTA

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE TELEFONIA. VELOX. SERVIÇO DE DADOS. INTERNET. TESTE DE INSTALAÇÃO PREVISTO EM CONTRATO, SEM QUALQUER ÔNUS PARA O CONSUMIDOR. DANO MORAL. NÃO OCORRÊNCIA. HIPÓTESE QUE NÃO ULTRAPASSA A ESFERA DO MERO ABORRECIMENTO. SÚMULA 7/STJ.

1. É tranquila a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que mero aborrecimento, mágoa ou excesso de sensibilidade por parte de quem afirma dano moral, por serem inerentes à vida em sociedade, são insuficientes à caracterização do abalo, visto que tal depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido.
2. No caso, o Tribunal local apurou que não há dano moral a ser reparado, pois a empresa de telefonia cumpriu seu dever legal de instalar a linha telefônica e não cobrou pelo serviço de internet que não prestou, e que o evento descrito pelo autor em sua inicial não ultrapassou o mero aborrecimento.
3. Eventual revisão do entendimento do Tribunal de origem, no sentido da não ocorrência da dano moral na conduta da concessionária de telefonia, demandaria o necessário reexame de provas, o que encontra óbice intransponível imposto pela Súmula 7/STJ.
4. Agravo regimental não provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA Turma do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, negar provimento ao agravo regimental, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Raul Araújo (Presidente), Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília, 1º de abril de 2014 (data do julgamento).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 434.901 - RJ (2013/0385223-3)

AGRAVANTE : RENATO PASSOS DOS SANTOS
ADVOGADO : EDUARDO AUGUSTO DA SILVA
AGRAVADO : TELEMAR NORTE LESTE S/A
ADVOGADOS : PAULO ELÍSIO DE SOUZA
LARA SURRAGE DE SOUSA E OUTRO(S)

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

1. Cuida-se de agravo regimental interposto por Renato Passos dos Santos contra decisão do em. Ministro Sidnei Beneti (Ministro Designado - Portaria n. 492/STJ de 06/09/2013) que negou provimento ao agravo ao fundamento de incidência da Súmula 7/STJ.

Nas razões do presente agravo regimental o agravante alega que não pretende o reexame de provas, mas a sua correta valoração, de modo que não incide a Súmula 7/STJ na análise da ocorrência do dano moral vindicado.

Pede a reforma da decisão.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 434.901 - RJ (2013/0385223-3)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
AGRAVANTE : RENATO PASSOS DOS SANTOS
ADVOGADO : EDUARDO AUGUSTO DA SILVA
AGRAVADO : TELEMAR NORTE LESTE S/A
ADVOGADOS : PAULO ELÍSIO DE SOUZA
LARA SURRAGE DE SOUSA E OUTRO(S)

EMENTA

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE TELEFONIA. VELOX. SERVIÇO DE DADOS. INTERNET. TESTE DE INSTALAÇÃO PREVISTO EM CONTRATO, SEM QUALQUER ÔNUS PARA O CONSUMIDOR. DANO MORAL. NÃO OCORRÊNCIA. HIPÓTESE QUE NÃO ULTRAPASSA A ESFERA DO MERO ABORRECIMENTO. SÚMULA 7/STJ.

1. É tranquila a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que mero aborrecimento, mágoa ou excesso de sensibilidade por parte de quem afirma dano moral, por serem inerentes à vida em sociedade, são insuficientes à caracterização do abalo, visto que tal depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido.
2. No caso, o Tribunal local apurou que não há dano moral a ser reparado, pois a empresa de telefonia cumpriu seu dever legal de instalar a linha telefônica e não cobrou pelo serviço de internet que não prestou, e que o evento descrito pelo autor em sua inicial não ultrapassou o mero aborrecimento.
3. Eventual revisão do entendimento do Tribunal de origem, no sentido da não ocorrência da dano moral na conduta da concessionária de telefonia, demandaria o necessário reexame de provas, o que encontra óbice intransponível imposto pela Súmula 7/STJ.
4. Agravo regimental não provido.

VOTO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

2. Não prospera a irresignação.

Com efeito, mero aborrecimento, mágoa ou excesso de sensibilidade por parte de quem afirma dano moral, por serem inerentes à vida em sociedade, são insuficientes à caracterização do abalo, tendo em vista que esta depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido:



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

O que configura e o que não configura o dano moral? Na falta de critérios objetivos, essa questão vem se tornando tormentosa na doutrina e na jurisprudência, levando o julgador a situação de perplexidade. Ultrapassadas as fases da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos, agora, o risco de ingressar na fase da sua industrialização, onde o aborrecimento banal ou mera sensibilidade são apresentados como dano moral, em busca de indenizações milionárias.

Este é um dos domínios onde mais necessárias se tornam as regras da boa prudência, do bom-senso prático, da justa medida das coisas, da criteriosa ponderação das realidades da vida. Tenho entendido que, na solução dessa questão, cumpre ao juiz seguir a trilha da *lógica do razoável*, em busca da concepção ético-jurídica dominante na sociedade. Deve tomar por paradigma o cidadão que se coloca a igual distância do homem frio, insensível, e o homem de extrema sensibilidade.

"A gravidade do dano - pondera Antunes Varela - há de medir-se por um padrão *objetivo* (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não a luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á *em função da tutela do direito*: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária do lesado" (*Das obrigações em geral*, 8ª ed., Almedina, p. 617).

Dissemos linhas atrás que *dano moral*, à luz da Constituição vigente, nada mais é do que agressão à dignidade humana. Que consequências podem ser extraídas daí? A primeira diz respeito à própria configuração do dano moral. Se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade.

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral, a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.

Dor, vexame, sofrimento e humilhação são consequência e não causa. Assim como a febre é o efeito de uma agressão orgânica, dor, vexame e sofrimento só poderão ser considerados dano moral quando tiverem por uma causa *uma agressão à dignidade de alguém*.

Como julgador, há mais de 35 anos, tenho utilizado como critério aferidor do dano moral se, no caso concreto, houve alguma agressão à dignidade daquele que se diz ofendido (dano moral em sentido estrito e, por isso, o mais grave) ou, pelo menos, se houve alguma agressão, mínima que seja, a um bem integrante da sua personalidade (nome, honra, imagem, reputação etc). Sem que isso tenha ocorrido, não haverá que se falar em dano moral, por mais triste e aborrecido que alega estar aquele que pleiteia a indenização. (CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, ps. 86-87)



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

O dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois esses estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano.

[...]

O direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente. Por exemplo: se vemos alguém atropelar outrem, não estamos legitimados para reclamar indenização, mesmo quando esse fato nos provoque grande dor. Mas, se houver relação de parentesco próximo entre nós e a vítima, seremos lesados indiretos. Logo, os lesados indiretos e a vítima poderão reclamar a reparação pecuniária em razão de dano moral, embora não peçam um preço para a dor que sentem ou sentiram, mas tão somente, que se lhes outorgue um meio de atenuar, em parte, as consequências da lesão jurídica por eles sofrida (Eduardo Zannoni, *El dano en la responsabilidad civil*, Buenos Aires, Ed. Astrea, 1982, p. 234 e 235).

[...]

Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral "a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são tão intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo" (*Programa*, cit., p. 78).

[...]

Exemplar o art. 496 do Código Civil português, *verbis*: "Na fixação da indenização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam tutela do direito". Assim, somente o dano moral razoavelmente grave deve ser indenizado. "O que se há de exigir como pressuposto comum da reparabilidade do dano não patrimonial, incluído, pois, o moral, é a gravidade, além da ilicitude. Se não teve gravidade o dano, não se há pensar em indenização. *De minimis non curat praetor*" (Pontes de Miranda, *Tratado*, cit., t. 26, p. 34-5, § 3.108, n. 2).

A propósito, decidiu o Superior Tribunal de Justiça que incômodos ou dissabores limitados à indignação da pessoa e sem qualquer repercussão no mundo exterior não configuram dano moral. (GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2011, ps. 650-652)

Nesse sentido é a jurisprudência da Casa:

RECURSO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMÓVEL - DEFEITO DE CONSTRUÇÃO - INFILTRAÇÕES EM APARTAMENTO - POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO - CONSTATAÇÃO, PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS - LAMENTÁVEL DISSABOR - DANO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

MORAL - NÃO CARACTERIZADO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

I - As recentes orientações desta Corte Superior, a qual alinha-se esta Relatoria, caminham no sentido de se afastar indenizações por danos morais nas hipóteses em que há, na realidade, aborrecimento, a que todos estão sujeitos.

II - Na verdade, a vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral. Assim, não é possível se considerar meros incômodos como ensejadores de danos morais, sendo certo que só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar.

III - No caso, a infiltração ocorrida no apartamento dos ora recorrentes, embora tenha causado, é certo, frustração em sua utilização, não justifica, por si só, indenização por danos morais.

Isso porque, embora os defeitos na construção do bem imóvel tenham sido constatados pelas Instâncias ordinárias, tais circunstâncias, não tornaram o imóvel impróprio para o uso.

IV - Recurso especial improvido.

(REsp 1234549/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/12/2011, DJe 10/02/2012)

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. NOTIFICAÇÃO FEITA PELO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO A CORRENTISTA, COMUNICANDO-LHE O INTENTO DE NÃO MAIS RENOVAR O CONTRATO DE ABERTURA DE CRÉDITO. EXERCÍCIO REGULAR DE UM DIREITO. MERO ABORRECIMENTO INSUSCETÍVEL DE EMBASAR O PLEITO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL.

[...]

- Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.

Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 303396/PB, Rel. Ministro BARROS MONTEIRO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2002, DJ 24/02/2003, p. 238)

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 1054587/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TURMA, julgado em 12/05/2009, DJe 25/05/2009)

No caso, o Tribunal de origem, com base nos fatos, provas e conteúdo contratual dos autos, afastou o dano moral e concluiu pela ocorrência de mero dissabor, assim se pronunciando:

(...) Trata-se de relação de consumo, sendo a relação jurídica entre as partes aquela estabelecida entre o autor, como consumidor, e a ré empresa, concessionária de serviço público, sendo a lide, portanto, regulada pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor.

A teor do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores e a terceiros a eles equiparados.

A sentença julgou improcedente o pedido, por entender o ilustre magistrado que **não há dano moral a ser reparado, pois a ré cumpriu seu dever legal de instalar a linha telefônica e não cobrou pelo serviço que não prestou, não havendo qualquer prova nos autos que ensejasse indenização, e que o evento descrito pelo autor em sua inicial não ultrapassou o mero aborrecimento.**

Como se vê da fatura por cópia a fl. 15, **o apelante pagou pelas despesas com ligações locais, não havendo qualquer cobrança por serviços de banda larga OI VELOX.**

(...)

Ou seja, pelo serviço de internet Oi Velox lhe seria cobrado o valor de R\$ 124,00, e ele deveria aguardar o prazo de 5 dias úteis, **tendo, portanto, a concessionária se limitado a cumprir aquele prazo para se certificar sobre a viabilidade técnica ou não, sendo certo que nenhum valor foi cobrado pelo serviço exatamente porque não foi prestado.**

É pacífico o entendimento desse Tribunal de que somente se indeniza, independentemente da responsabilidade ser objetiva ou subjetiva, se houver dano e o dano moral indenizável é a dor e o sofrimento que tenham causado sofrimento, dor, grave humilhação e ofensa aos direitos de personalidade, o que, no caso dos autos, não ocorreu e se insere no campo do mero aborrecimento, a teor do disposto na Súmula 75 deste Tribunal, in verbis:

A análise das razões do recurso, a fim de demover o que concluído pela origem, demandaria inevitável o reexame de matéria fática, procedimento que encontra óbice nos verbetes 5 e 7 da Súmula desta Corte.

Dessa forma, tendo a Corte Estadual entendido que houve mero aborrecimento, não há que se falar em dano moral. Nesse sentido:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO MANTIDA. MERO ABORRECIMENTO. DANO MORAL. NÃO OCORRÊNCIA. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. ENUNCIADO 7 DA SÚMULA DO STJ. ENTENDIMENTO ADOTADO NESTA CORTE. VERBETE 83 DA SÚMULA DO STJ.

1. O Tribunal de origem, com base nos fatos e provas dos autos, concluiu



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

pela ocorrência de mero dissabor, afastando o dano moral.

A revisão do entendimento adotado encontra óbice no verbete 7 da Súmula desta Corte.

2. O Tribunal de origem julgou nos moldes da jurisprudência pacífica desta Corte. Incidente, portanto, o enunciado 83 da Súmula do STJ.

3. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 432.443/SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 18/02/2014, DJe 06/03/2014)

AGRAVO REGIMENTAL. PLANO DE SAÚDE. INTERNAÇÃO PARA TRATAMENTO DE DEPRESSÃO. RECUSA DA COBERTURA. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CABIMENTO.

I.- Configura-se o dano moral indenizável, em determinadas situações em que caracterize comportamento abusivo por parte da operadora de Plano de Saúde, extrapolando o simples descumprimento de cláusula contratual ou a esfera do mero aborrecimento ao segurado, e nas quais, ainda, se agrave situação de aflição psicológica e de angústia no espírito do segurado, já combatido pela própria doença.

Nesse sentido é a jurisprudência deste Tribunal.

II.- Agravo Regimental conhecido e provido o Recurso Especial, julgando-se procedente o pedido.

(AgRg no Ag 913.432/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 28/09/2010, DJe 14/10/2010 - grifei)

DIREITO CIVIL. PLANO DE SAÚDE. COBERTURA. RECUSA INJUSTIFICADA. DANO MORAL. POSSIBILIDADE.

- Mero descumprimento contratual não gera dano moral. Entretanto, se há recusa infundada de cobertura pelo plano de saúde -, é possível a condenação para indenização psicológica.

(AgRg no Ag 846.077/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/06/2007, DJ 18/06/2007, p. 263)

Ante o exposto, nego provimento ao agravo regimental.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2013/0385223-3 PROCESSO ELETRÔNICO AREsp 434.901 / RJ

Números Origem: 145590420128190206 201324560602

EM MESA

JULGADO: 01/04/2014

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. DURVAL TADEU GUIMARÃES

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	: RENATO PASSOS DOS SANTOS
ADVOGADO	: EDUARDO AUGUSTO DA SILVA
AGRAVADO	: TELEMAR NORTE LESTE S/A
ADVOGADOS	: PAULO ELÍSIO DE SOUZA LARA SURRAGE DE SOUSA E OUTRO(S)

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Obrigações - Espécies de Contratos - Prestação de Serviços

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo regimental, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo (Presidente), Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.