



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.141.675 - MG (2009/0098409-0)

RELATORA : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE : AOL BRASIL LTDA
ADVOGADO : FERNANDO SERVA CAFÉ CARVALHAES E OUTRO(S)
RECORRIDO : JOSÉ CLÁUDIO DE FARIA
ADVOGADO : ADRIANO LÚCIO DO SANTOS E OUTRO(S)

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. PRESSUPOSTOS. VEROSSIMILHANÇA E HIPOSSUFICIÊNCIA. FACILIDADE DE PRODUÇÃO DA PROVA PELO CONSUMIDOR. DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO. DANO MORAL EVIDENCIADO.

1. A inversão do ônus probatório tem como pressuposto a verossimilhança da alegação ou a hipossuficiência do consumidor, conceito este ligado à dificuldade de produção da prova pelo consumidor e à possibilidade de sua produção pelo prestador do serviço. Não cabe atribuir ao fornecedor o ônus de comprovar o rompimento de contratos entre o consumidor e terceiros, fato que poderia ser comprovado com facilidade pelo autor.
2. Os fatos narrados no acórdão recorrido não conduzem à conclusão de que houve o dano material alegado pelo consumidor. O transtorno às atividades rotineiras e a frustração decorrente do descaso demonstrado pelo fornecedor de serviços de Internet, no caso, gravitam na esfera extrapatrimonial do autor e são potencialmente capazes de ensejar o dano moral reconhecido pelo acórdão recorrido, mas não determinam a ocorrência de dano material, o qual, é sabido, requer a demonstração de um prejuízo mensurável.
3. A excepcional intervenção desta Corte, a fim de rever o valor da indenização fixada pelo Tribunal local, a título de dano moral, pressupõe que esse valor tenha sido fixado de forma imoderada ou desproporcional, em situação de evidente exagero ou de manifesta insignificância, o que não ocorre no caso em tela. Precedentes.
4. Recurso parcialmente provido.

ACÓRDÃO

A Turma, por unanimidade, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi, Luis Felipe Salomão e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 13 de dezembro de 2011(Data do Julgamento)

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.141.675 - MG (2009/0098409-0)

RELATÓRIO

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI (Relatora): Cuida-se de recurso especial interposto do acórdão de fls. 275/287, cuja ementa foi lavrada nos seguintes termos:

EMBARGOS INFRINGENTES. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ELETRÔNICOS INTERATIVOS. APLICAÇÃO DO CDC. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. VEROSSIMILHANÇA. HIPOSSUFICIÊNCIA. REQUISITOS COMPROVADOS. EMBARGOS REJEITADOS. 01- Para que seja possível a inversão do ônus da prova consoante disposição contida no artigo 6º, inciso VIII do CDC, como direito básico do consumidor, é necessário que, a critério do juiz, seja verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência, servindo para colocar em equilíbrio a posição das partes no conflito. 02 - Uma vez concedida a inversão do ônus da prova, na forma do art. 6º, inciso VIII do CDC, é responsabilidade da parte ré a produção de elementos de prova capazes de desconstituir os fatos alegados pelo autor, sob pena de aqueles serem presumidos como verdadeiros.

Em suas razões, a ora recorrente aponta a violação dos arts. 333, I, do Código de Processo Civil; 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, 186 e 944, *caput* e parágrafo único do Código Civil, bem como dissídio jurisprudencial.

Em síntese, sustenta "que a inversão do ônus da prova não deveria ser aplicada ao presente caso, pois, além da prova de fato negativo genérico exigida da Recorrente ser de impossível produção, é patente a ausência de verossimilhança, assim como de hipossuficiência ou vulnerabilidade capaz de ensejar qualquer inversão do ônus probatório" (fls. 300-e/STJ). Alega, ainda, que a condenação foi estabelecida com base em "hipóteses e presunções e não em provas inequívocas do quanto alegado (fls. 302-e/STJ). Por fim, reputa excessivo o valor arbitrado a título de danos morais.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Contrarrazões apresentadas às fls. 338/344.
É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.141.675 - MG (2009/0098409-0)

VOTO

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI (Relatora): De início, verifico que a moldura fático-probatória delineada pelo acórdão recorrido indica que o serviço foi prestado de forma deficiente, evidenciando que o consumidor sofreu os danos decorrentes da má prestação do serviço pela ora recorrente no período de junho a julho de 2004, quando afirma ter sido interrompido o recebimento de e-mail com o final "gov.br", problema não solucionado pelo suporte da empresa.

Houve inversão do ônus da prova no início da fase instrutória, com base no CDC, e a recorrente não evidenciou que houvesse prestado a contento o serviço contratado.

O transtorno em suas atividades rotineiras e a frustração decorrente do descaso demonstrado no caso, entretanto, gravitam na esfera extrapatrimonial do autor e são potencialmente capazes de ensejar o dano moral reconhecido pelo acórdão recorrido, mas não determinam a ocorrência de dano material, o qual, é sabido, requer a demonstração de um prejuízo mensurável.

Nesse mister, os fatos narrados no acórdão não permitem concluir pela ocorrência dos prejuízos materiais alegadamente sofridos em razão de uma suposta quebra de contratos profissionais, e ainda que essa ruptura contratual seria motivada pela má prestação do serviço oferecido pela sociedade empresarial ré, ora recorrente, o que se pode colher da própria sentença de mérito:

"(...) em relação aos contratos entendo que não houve prejuízos, pois não há provas nos autos de que tenham sido rescindidos ou prejudicados pela falta de comunicação" (fls. 182-e/STJ)

Cumprido frisar que as afirmações consignadas no acórdão recorrido, no sentido de que "o apelante carrou ao processo os elementos de convicção que comprovam sua tese. Os documentos de fls. 13/51 evidenciam que realmente ele era contratado de várias prefeituras do estado de Minas Gerais e que foram enviados vários e-mails ao suporte técnico da apelada" (fls. 230-e/STJ) não possibilitam a conclusão de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

que determinado contrato ou de que os contratos celebrados foram rescindidos, causando prejuízos financeiros ao autor e, muito menos, a quantificação desses danos.

Obviamente, o simples fato de o autor ter juntado os contratos de prestação de serviço entre ele e as municipalidades locais não tem o condão de provar o alegado, ou seja, não é suficiente sequer para a conclusão de que houve a ruptura dessas contratações e de que tal alegada - mas não provada - ruptura tivesse tido por causa a deficiência temporária dos serviços de Internet fornecidos pela recorrente.

Portanto, em que pese a plausibilidade da tese de que a má-prestação do serviço oferecido pela ré poderia, em tese, ter ensejado danos de ordem patrimonial ao autor, a imprescindível prova do efetivo prejuízo material não foi trazida aos autos, razão pela qual não andou bem o acórdão recorrido ao presumir a quebra dos contratos de trabalho estabelecidos entre o autor e as diversas prefeituras, para fixar os valores relativos aos supostos danos materiais.

É de se ter presente que, ainda que tenha sido deferida a inversão do ônus da prova pelo juízo de primeiro grau, no caso vertente, o consumidor não tratou de provar sequer a ocorrência do fato praticado por terceiros alegado na inicial como sendo o dano material: a suposta rescisão dos contratos por parte das prefeituras.

Nesse passo, é importante frisar que a inversão do ônus probatório tem como pressuposto a verossimilhança da alegação ou a hipossuficiência do consumidor. Ora, se não há prova de que houve as rescisões contratuais alegadas, não há como se concluir pela existência do dano material.

Ressalto que, no caso, o consumidor poderia, com facilidade, provar o alegado rompimento dos contratos pelas prefeituras, de forma que não é razoável deduzir a sua hipossuficiência, conceito de índole processual, que guarda íntima ligação com a dificuldade de produção de determinada prova por parte do consumidor.

Não se pode olvidar, a propósito, que a prova requerida (fls. 172-e/STJ) foi indeferida em razão da própria inércia do autor, ao não justificá-la, conforme determinado pelo juízo (fls. 176-e/STJ), não se registrando, ainda, a interposição de recurso dessa decisão.

Poder-se-ia considerar como reembolsáveis os valores efetivamente desembolsados para remunerar o serviço comprovadamente ineficiente. Essas importâncias, todavia, não foram objeto do pedido formulado pelo autor. A esse respeito, destaco:



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. VÍCIO DE QUALIDADE. ART. 20, CDC. VIAGEM TURÍSTICA. DANO MATERIAL E DANO MORAL. DISTINÇÃO. OPÇÃO DO CONSUMIDOR. ADEQUAÇÃO À REPARAÇÃO DO DANO. RECURSO DESACOLHIDO.

I - Na prestação de serviços de viagem turística, o desconforto, o abalo, o aborrecimento e a desproporção entre o lazer esperado e o obtido não se incluem entre os danos materiais, mas pertencem à esfera moral de cada um dos viajantes, devendo a esse título ser ressarcidos.

II - Os danos materiais, que sabidamente se distinguem dos morais, devem recompor estritamente o dispêndio do consumidor efetuado em razão da prestação de serviços deficiente, sem o caráter de punir o fornecedor.

III - O direito de opção mencionado no art. 20, I a III do Código de Defesa do Consumidor, relaciona-se com a suficiência da reparação do dano, não devendo afrontar nem a proporcionalidade entre a conduta do fornecedor e o dano causado, nem o princípio que veda o enriquecimento indevido.

(REsp 328.182/RS, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 09/10/2001, DJ 04/02/2002, p. 390)

Por fim, com relação aos danos morais arbitrados, cumpre sublinhar que a excepcional intervenção desta Corte, a fim de rever o valor da indenização fixada pelo Tribunal local, a título de dano moral, pressupõe que esse valor tenha sido fixado de forma imoderada ou desproporcional, em situação de evidente exagero ou de manifesta insignificância, considerada a realidade do caso concreto. Nesse sentido:

AGRAVO REGIMENTAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RECURSO ESPECIAL. REEXAME DE PROVAS. SÚMULAS STJ/5 e 7. INDENIZAÇÃO. QUANTUM. RAZOABILIDADE. DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO. [...]

II. É possível a intervenção desta Corte para reduzir ou aumentar o valor indenizatório por dano moral apenas nos casos em que o quantum arbitrado pelo Acórdão recorrido se mostrar irrisório ou exorbitante, situação que não se faz presente no caso em tela. Agravo Regimental improvido.

(AgRg no REsp 959.712/PR, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, DJe de 30.11.2009);



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL. REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 07/STJ. VALOR DA INDENIZAÇÃO. REVISÃO. DESCABIMENTO. [...]

2. Consoante entendimento pacificado desta Corte, o valor da indenização por danos morais só pode ser alterado na instância especial quando ínfimo ou exagerado, o que não ocorre no caso em tela. Com efeito, o *quantum* indenizatório arbitrado pelo Tribunal a quo não escapa à razoabilidade, nem se distancia do bom senso e dos critérios recomendados pela doutrina e jurisprudência.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no Ag 939.482/RJ, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, DJe de 20.10.2008).

No caso em exame, considerada a negligência e a imperícia devidamente aquilatadas pelo acórdão recorrido, ao não restabelecer o serviço contratado, mesmo após as diversas solicitações do autor, o valor da indenização por danos morais - fixado em 8.11.2007 em R\$ 7.600,00 (sete mil e seiscentos reais), não se distancia dos parâmetros jurisprudenciais desta Corte e dos precedentes colhidos em casos assemelhados (cf, entre outros, os acórdãos lavrados por ocasião do julgamento do REsp 327.420/DF, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 23/10/2001, DJ 04/02/2002, p. 389; REsp 815.546/MT, Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI, QUARTA TURMA, julgado em 04/04/2006, DJ 08/05/2006, p. 236; REsp 605.014/AL, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, julgado em 04/05/2004, DJ 17/05/2004, p. 238).

Em face do exposto, dou parcial provimento ao recurso especial, para afastar a condenação relativa ao pagamento dos danos materiais.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2009/0098409-0

PROCESSO ELETRÔNICO

**REsp 1.141.675 /
MG**

Números Origem: 10024055820625

10024055820625001

10024055820625002

10024055820625003

PAUTA: 13/12/2011

JULGADO: 13/12/2011

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. HUGO GUEIROS BERNARDES FILHO

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : AOL BRASIL LTDA
ADVOGADO : FERNANDO SERVA CAFÉ CARVALHAES E OUTRO(S)
RECORRIDO : JOSÉ CLÁUDIO DE FARIA
ADVOGADO : ADRIANO LÚCIO DO SANTOS E OUTRO(S)

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil

CERTIDÃO

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

A Turma, por unanimidade, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi, Luis Felipe Salomão e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.