



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3098695 - MG
(2025/0436412-8)**

RELATORA : MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
AGRAVANTE : DILENE MACHADO PEREIRA
ADVOGADO : JULIO CESAR MACHADO PEREIRA - MG145682
AGRAVADO : OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADO : CARLOS ALEXANDRE MOREIRA WEISS - MG063513

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DEMORA NO RESTABELECIMENTO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA APÓS QUITAÇÃO DE DÉBITO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE DANO MORAL. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. RESPONSABILIDADE CIVIL. NECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO DO DANO. NÃO CONFIGURAÇÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. AGRADO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a configuração do dever de indenizar exige a presença dos elementos da responsabilidade civil, dentre eles o dano, cuja comprovação é indispensável.
2. O Tribunal de origem, soberano na análise do conjunto fático-probatório, concluiu pela ausência de lesão a direito da personalidade, assentando que os fatos narrados configuram meros aborrecimentos cotidianos.
3. A responsabilidade objetiva do fornecedor, prevista no Código de Defesa do Consumidor, não dispensa a comprovação do dano e do nexo causal.
4. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória, nos termos da Súmula 7/STJ.
5. Agravo interno a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 22 de junho de 2026.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3098695 - MG
(2025/0436412-8)**

RELATORA : MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
AGRAVANTE : DILENE MACHADO PEREIRA
ADVOGADO : JULIO CESAR MACHADO PEREIRA - MG145682
AGRAVADO : OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADO : CARLOS ALEXANDRE MOREIRA WEISS - MG063513

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DEMORA NO RESTABELECIMENTO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA APÓS QUITAÇÃO DE DÉBITO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE DANO MORAL. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. RESPONSABILIDADE CIVIL. NECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO DO DANO. NÃO CONFIGURAÇÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a configuração do dever de indenizar exige a presença dos elementos da responsabilidade civil, dentre eles o dano, cuja comprovação é indispensável.
2. O Tribunal de origem, soberano na análise do conjunto fático-probatório, concluiu pela ausência de lesão a direito da personalidade, assentando que os fatos narrados configuram meros aborrecimentos cotidianos.
3. A responsabilidade objetiva do fornecedor, prevista no Código de Defesa do Consumidor, não dispensa a comprovação do dano e do nexo causal.
4. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória, nos termos da Súmula 7/STJ.
5. Agravo interno a que se nega provimento.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por DILENE MACHADO PEREIRA contra a decisão de fls. 546/551, proferida pela Presidência, que conheceu do agravo para não conhecer do recurso especial, por meio do qual a agravante buscava a reforma do acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG), que, nos autos de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, negou provimento à sua apelação, nos termos da seguinte ementa:

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO TV A CABO. INADIMPLÊNCIA. SERVIÇO INTERROMPIDO. AUSÊNCIA RESTABELECIMENTO

APÓS QUITAÇÃO ACORDO. MEROS ABORRECIMENTOS DO COTIDIANO. AUSÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso de apelação objetivando a reforma da sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar se é cabível a reparação por danos morais em razão da ausência de restabelecimento do serviço de TV a cabo após quitação de parcela do acordo firmado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A ausência de restabelecimento de serviço de TV a cabo, interrompido por inadimplência, após quitação de acordo, não se revela suficiente à configuração do dano moral, não passando de meros dissabores.

4. Meros aborrecimentos e insatisfações cotidianas, por se tratarem de fatos corriqueiros e atinentes à vida em sociedade, estão fora da órbita do dano moral.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso desprovido.

Nas razões do agravo interno, alega a agravante, em síntese, que a decisão agravada, ao não conhecer do recurso especial, aplicou indevidamente o óbice da Súmula 7/STJ, porquanto a controvérsia não demanda reexame de provas, mas apenas a correta qualificação jurídica de fatos incontroversos já reconhecidos pelas instâncias ordinárias.

Sustenta que houve violação aos arts. 186 e 927 do Código Civil e aos arts. 6º, VI, e 14 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que ficou comprovada grave falha na prestação do serviço, consistente na demora injustificada no restabelecimento do serviço de TV por assinatura, mesmo após a quitação do débito, situação que ultrapassa o mero aborrecimento e configura dano moral indenizável.

Argumenta, ainda, que a matéria federal foi devidamente prequestionada e que está configurado o dissídio jurisprudencial, razão pela qual requer o afastamento dos óbices aplicados, o processamento do recurso especial e a submissão da controvérsia ao órgão colegiado, com eventual provimento do recurso especial.

Não foram apresentadas contrarrazões ao agravo interno.

É o relatório.

VOTO

Observo que os argumentos desenvolvidos pela agravante não infirmam as conclusões adotadas na decisão agravada, razão pela qual o presente recurso não merece prosperar.

Trata-se, na origem, de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Dilene Machado Pereira contra Oi Móvel S.A., visando ao restabelecimento do serviço de TV por assinatura e à condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Narra a autora que, após interrupção do serviço por inadimplemento, efetuou o pagamento de acordo firmado entre as partes, não tendo, contudo, ocorrido o

restabelecimento do serviço no prazo ajustado, o que lhe teria causado prejuízos e abalo moral.

O Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de que, embora configurada falha na prestação do serviço em razão da demora no restabelecimento, não ficou demonstrada lesão a direito da personalidade apta a ensejar indenização por danos morais.

O Tribunal de origem, por sua vez, negou provimento à apelação, sob o fundamento de que a situação vivenciada pela parte autora não ultrapassou a esfera dos meros aborrecimentos cotidianos, sendo insuficiente para caracterizar dano moral indenizável.

A propósito, confira-se a fundamentação do acórdão recorrido:

Extraí-se dos autos que DILENE MACHADO PEREIRA (apelante) ajuizou a presente ação em desfavor de OI MOVEL S. A. (apelada) alegando que a requerida interrompeu o sinal de TV a cabo contratado em decorrência de débitos e não procedeu ao restabelecimento do sinal após a realização de acerto financeiro e pagamento da primeira parcela de acordo. Assim, pugnou pela condenação da ora apelada ao pagamento de indenização pelos danos alegados.

A magistrada de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos iniciais, por considerar que o requerente não demonstrou os danos advindos da alegada falha na prestação de serviço.

Pela análise dos autos, entendo que não merece reforma a sentença recorrida.

A meu ver, ainda que reconhecida a falha na prestação do serviço, referente à ausência de restabelecimento do serviço logo após o pagamento da primeira parcela do acordo, não há que se falar em dano moral no caso concreto.

Com efeito, a ausência de restabelecimento do serviço, interrompido em razão de inadimplência, sem maiores repercussões no meio social ou profissional, não passa de mero aborrecimento que não caracteriza dano moral.

O requerente, ora apelante, não narra na inicial nenhuma situação específica oriunda da conduta da requerida que tenha afetado seus direitos de personalidade, restringindo seus argumentos a meras alegações que fogem a essência do instituto do dano moral, restando claro que apenas experimentou meros dissabores relativos às providências necessárias para solucionar a questão.

(...)

Diante disso, pode-se afirmar que ocorreu uma falha na prestação de serviço, caracterizando o descumprimento do acordo por parte da empresa requerida. Todavia, tal descumprimento não tem o condão de gerar danos morais, eis que consiste em mero transtorno cotidiano e em risco inerente à celebração dos contratos em geral. Como se bem sabe, meros aborrecimentos e insatisfações cotidianas, por se tratarem de fatos corriqueiros e atinentes à vida em sociedade, estão fora da órbita do dano moral.

Irresignada, a recorrente, ora agravante, interpôs recurso especial, alegando, em síntese, que o acórdão recorrido violou os arts. 186 e 927 do Código Civil, bem como os arts. 6º, VI, e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto à suposta ofensa aos arts. 186 e 927 do Código Civil, sustenta que a demora injustificada no restabelecimento do serviço contratado, mesmo após a quitação do débito, configura ato ilícito e enseja o dever de indenizar, sobretudo diante da falha reiterada na prestação do serviço.

Argumenta, também, que houve violação aos arts. 6º, VI, e 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao fundamento de que a responsabilidade do fornecedor é objetiva e que a conduta da recorrida, marcada por desídia e demora excessiva, ultrapassa o mero aborrecimento, gerando efetivo dano moral.

Além disso, sustenta que o acórdão recorrido incorreu em equívoco ao afastar a indenização sob o argumento de tratar-se de dissabor cotidiano, não reconhecendo a gravidade da situação vivenciada, especialmente diante da prolongada interrupção do serviço e das reiteradas tentativas de solução administrativa.

Aponta divergência jurisprudencial, indicando como paradigma julgado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no qual se reconheceu o direito à indenização por danos morais em hipótese análoga de demora no restabelecimento de serviço após quitação do débito, sustentando a existência de interpretações divergentes acerca da configuração do dano moral.

Contrarrazões ao recurso especial às fls. 490/496.

Conforme consignado na decisão agravada, todavia, o recurso não merece prosperar. Vejamos.

Nos termos da jurisprudência consolidada desta Corte Superior, a configuração do dever de indenizar pressupõe a presença concomitante dos elementos da responsabilidade civil, dentre os quais se destaca o dano, cuja comprovação é indispensável, porquanto não há que se falar em reparação sem a demonstração de efetivo prejuízo, ainda que de natureza extrapatrimonial.

No caso dos autos, o Tribunal de origem, soberano na análise do conjunto fático-probatório, foi categórico ao reconhecer que, embora evidenciada falha na prestação do serviço, não ficou demonstrada lesão a direito da personalidade da parte autora, concluindo que os fatos narrados não ultrapassaram a esfera dos meros aborrecimentos cotidianos. Assim, consignou expressamente a ausência de dano moral indenizável, elemento essencial à configuração da responsabilidade civil.

Nesse contexto, a pretensão do recurso, ao sustentar a ocorrência de dano moral em razão das circunstâncias do caso concreto, demanda, necessariamente, o reexame do acervo fático-probatório dos autos, com vistas à alteração das conclusões firmadas pelas instâncias ordinárias, providência inviável em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ.

Desse modo, não há que se falar em violação aos arts. 186 e 927 do Código Civil, porquanto a conclusão adotada pelo acórdão recorrido encontra-se amparada na

ausência de comprovação do dano, elemento indispensável ao reconhecimento do dever de indenizar.

No mesmo sentido, não prospera a alegada ofensa aos arts. 6º, VI, e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Embora o regime da responsabilidade objetiva dispense a demonstração de culpa, não afasta a necessidade de comprovação do dano e do nexo causal, requisitos igualmente indispensáveis à configuração do dever de reparar. No caso, conforme assentado pelo Tribunal de origem, não se evidenciou prejuízo de ordem moral, o que afasta a incidência da responsabilidade civil da fornecedora.

Assim, a modificação do entendimento adotado pelo Tribunal de origem, no ponto, demandaria, igualmente, o revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos, providência vedada nesta instância especial, razão pela qual não se verifica a alegada violação aos dispositivos legais invocados.

No que tange ao dissídio jurisprudencial, é cediço que a incidência da Súmula 7 do STJ prejudica o exame do recurso especial pela alínea "c" do art. 105, III, da Constituição Federal. Nesse sentido: REsp 1.086.048/RS, Rel. Ministro Arnaldo Esteves Lima, Quinta Turma, julgado em 21/6/2011, DJe de 13/9/2011; EDcl no Ag 984.901/SP, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Sexta Turma, julgado em 16/3/2010, DJe de 5/4/2010; AgRg no REsp 1.030.586/SP, Rel. Ministro Felix Fischer, Quinta Turma, julgado em 30/5/2008, DJe de 23/6/2008.

Assim, não trazendo a agravante fundamentos capazes de infirmar a decisão agravada, deve ela prevalecer.

Em face do exposto, nos termos da fundamentação supra, nego provimento ao agravo interno.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

AgInt no AREsp 3.098.695 / MG
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0436412-8

Número de Origem:
10000250781770003 50003452120218130384

Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : DILENE MACHADO PEREIRA

ADVOGADO : JULIO CESAR MACHADO PEREIRA - MG145682

AGRAVADO : OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL

ADVOGADO : CARLOS ALEXANDRE MOREIRA WEISS - MG063513

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : DILENE MACHADO PEREIRA

ADVOGADO : JULIO CESAR MACHADO PEREIRA - MG145682

AGRAVADO : OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL

ADVOGADO : CARLOS ALEXANDRE MOREIRA WEISS - MG063513

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 22 de junho de 2026