



Consumidores recebem R\$ 15 mil de Oi e Tim por quedas de internet

O serviço de telecomunicações é considerado essencial, conforme o artigo 11, inciso VII, da Resolução 414/2010 da Agência Nacional de Energia Elétrica. Dessa forma, a frequente interrupção dos sinais de telefone e internet gera transtornos aos consumidores, configurando dano moral. Com esse entendimento, a 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Paraná condenou as operadoras Oi e Tim a pagar indenização de R\$ 15 mil a clientes que sofrem com quedas nos serviços a cada duas semanas.

Os casos ocorreram na cidade de Palmas, no interior do estado. Os consumidores entraram na Justiça reclamando de terem que ficar sem telefone e internet duas vezes por mês, por períodos entre 12 e 24 horas. Segundo eles, essa falha estaria prejudicando suas vidas. Por isso, pediram indenizações por danos morais. As ações foram movidas por **Eduardo Tobera Filho**, do Tobera Advogados Associados.

O juízo de primeira instância julgou parcialmente procedentes as ações, reconhecendo o vício nos serviços, mas dividindo as custas processuais e os honorários de sucumbência entre as partes. Diante dessa decisão, os consumidores interpuseram apelação reafirmando os danos causados pela injustificada e frequente suspensão de telefone e internet. As operadoras, por sua vez, alegaram que a conduta não foi antijurídica e que a atividade de telecomunicações possui uma margem de queda nas ligações reconhecida pela Aneel.

Ao analisar as apelações, a relatora dos casos, desembargadora Lenice Bodstein, comprovou as falhas nos serviços da Tim e da Oi em Palmas e reconheceu a ocorrência de danos morais, devido ao caráter essencial dos serviços de telecomunicações: “Os danos morais, portanto, derivam da prática abusiva por parte da empresa requerida, que deixou de adimplir com as obrigações contratadas, somada ao transtorno, abalo, angústia, desgaste e prejuízos causados ao consumidor decorrente de tal fato”.

Lenice também desconsiderou o argumento da Tim e da Oi de que não eram culpadas pelas quedas por elas não terem sido intencionais, com base na teoria da responsabilidade objetiva do fornecedor: “Como a atividade em questão está sujeita à disciplina consumerista e ao risco do empreendimento, não pode a empresa se eximir da responsabilidade de indenizar por eventual dano causado, ainda que de forma involuntária”.

Com isso, a desembargadora fixou as indenizações por danos morais em R\$ 15 mil. Além disso, ela determinou que a Tim e Oi arquem com todas as custas processuais e com os honorários de sucumbência. Os demais integrantes da 11ª Câmara Cível do TJ-PR seguiram o entendimento da relatora.

Clique [aqui](#) e [aqui](#) para ler as íntegras das decisões.

Apelações 1382393-9 e 1383785-1

Date Created

14/09/2015