

TUTELA ANTECIPADA CONTRA A FAZENDA

TRATAMENTO DE SAÚDE

SERVIÇO TELEFÔNICO — PULSOS EXCEDENTES - RESOLUÇÃO DA ANATEL NÃO AFASTA A INCIDÊNCIA DO DIPLOMA CONSUMERISTA - INSTALAÇÃO DE RELÓGIO MEDIDOR - DANO MORAL

EMENTA

ACÓRDÃO: Direito do Consumidor. Serviço Telefônico. Direito à informação. Pulsos inseridos na franquia e pulsos excedentes. Defeitos do serviço. Dano moral. É direito básico do consumidor, art. 6º, III, ser informado, de forma detalhada, acerca dos serviços de telefonia por ele utilizados. Obrigação, portanto, de a prestadora desses serviços apresentar relação discriminada das ligações locais, indicando os pulsos inseridos na franquias e aqueles tidos como excedentes. As Resoluções da ANATEL não afastam a incidência do CDC. A lei que a criou não a isenta dessas informações; ademais, pelo modelo adotado no Direito pátrio, às agências reguladoras, entre outras atribuições, incube a defesa do consumidor no mercado regulado. Defeitos constantes na prestação do serviço, impedindo a normal utilização da linha telefônica, constitui dano moral. Verba, ademais, fixada corre mente. Recurso desprovido. Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível número 16236/04, em que é Apelante Telemar Norte Leste S/A e Apelado Edson Mathias. Acordam os Desembargadores da Décima Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, à unanimidade, em negar provimento ao recurso. Trata-se, a todas as luzes, de relação de consumo, diante dos claros conceitos e objetivos dos arts. 2º, 3º e seu parág. 2º, do CDC. Assim, a obrigação de a apelante discriminar todas as ligações locais (pulsos inseridos na franquia e os excedentes), relativamente à linha telefônica do apelado decorre da cogente norma contida no art. 6º, III, do referido diploma legal, por constituir essa informação um dos direitos básicos do consumidor. Ademais, mesmo por força das regras editadas pela ANATAEL, essa obrigação da apelante é indiscutível. Basta, para assim entender, a só leitura do art. 54 da Resolução 85/98, "verbis": "O documento de cobrança apresentado pela Prestadora ao Assinante deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de servido e deve discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos conforme regulamentação específica". Mas ainda que assim não fosse, as Resoluções baixados pelo ANATEL não têm o condão de afastar a incidência do CDC. A uma, o poder normativo dessa agência só pode ser exercido estritamente no campo em que a Lei que a instituiu (Lei Quadro) delimitou. E a Lei 9472/97 não isenta a prestadora do serviço de telefonia de dar informações detalhadas o serviço que presta. A outra, pelo modelo adotado no Direito pátrio. às agências reguladoras, entre outras atribuições, incumbe. também a defesa do consumidor no mercado regulado. Por outro lado, a decisão desta demanda não fica condicionada ao julgamento da ação civil pública referida pela apelante. E a alegada inviabilidade técnica de ser fornecida a informação determinada ficou à mingua de prova, cujo ônus incumbia à apelante, na forma do art. 333, II, do CPC. Por conseguinte, improcede a insurgência contra a instalação de relógio medidor de pulsos na linha telefônica do apelado. Improcede, ainda, em relação ao dano moral. Com efeito, porque a responsabilidade da apelante no caso é objetiva, cumpria-lhe demonstrar que o serviço telefônico fora prestado sem qualquer defeito (art. 14, parág. 3º, I, do CDC) ou que tais defeitos decorreram de caso fortuito ou força maior; mas desse ônus não se desincumbiu. Bem por isso, não há como negar a ocorrência do dano moral. É que, ultrapassam os limites dos meros aborrecimentos, os constantes problemas que o serviço de telefonia vem acarretando aos usuários (chiados, mudez, linhas cruzadas), porque impedem a normal utilização dos serviços, chegando mesmo às raias do abalo psicológico do consumidor, caso dos autos. Ademais, está ínsito na própria ofensa,

decorre da gravidade do ato ilícito em si, vale dizer, existe "in re ipsa" (SÉRGIO C AVALIERI FILHO, Programa de Responsabilidade Civil, M., 2ª ed., p. 80). Exatamente por tratar-se de prejuízo imaterial a sua existência não demanda produção de prova como ocorre com o dano material, a teor do art. 333, I, do CPC. A sua quantificação, como de comum sabença, fica ao prudente arbítrio do juiz, que não está adstrito a qualquer critério legal, até porque inexistente para a hipótese dos autos. Além disso, a doutrina e jurisprudência têm se orientado no sentido de que na apuração do valor dessa verba, devem ser consideradas as condições do ofensor, do