APELAÇÃO Nº: 0005470-79.2016.8.19.0023
APELANTE: MARIA DA GRAÇA AMARAL
APELADO: OI S/A EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
DESEMBARGADORA RELATORA: MARCIA FERREIRA ALVARENGA

CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. APELAÇÃO CÍVEL.DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES. TRANSFERÊNCIA DE LINHA TELEFÔNICA. AUSÊNCIA DE INFRAESTRUTURA. IMPOSSIBILIDADE DA PRESTAÇÃO SEM CULPA DO FORNECEDOR. INEXISTÊNCIA DE DEVER DE UNIVERSALIZAÇÃO INDIVIDUAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER RESPONSABILIDADE CIVIL AFASTADAS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença de improcedência em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, na qual a autora pretende a transferência de linha telefônica para novo endereço ou, diante da impossibilidade, a conversão da obrigação em perdas e danos, sob alegação de falha na prestação do serviço pela concessionária de telefonia.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a ausência de infraestrutura de telecomunicações no local de destino configura falha na prestação do serviço imputável à concessionária; (ii) estabelecer se a impossibilidade de cumprimento da obrigação autoriza a conversão em perdas e danos e a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

MARCIA FERREIRA ALVARENGA:14052 Assinado em 07/04/2026 17:14:35
Local: GAB. DES(A). MARCIA FERREIRA ALVARENGA

3. A perícia técnica comprova que o local de destino da autora não possui infraestrutura de telecomunicações da ré, caracterizando a impossibilidade fática da prestação.

4. A Lei nº 9.472/97 não assegura direito subjetivo individual à universalização dos serviços de telecomunicações, condicionando tal dever à existência de metas fixadas por ato administrativo da agência reguladora.

5. A autora não demonstra a existência de plano de metas que imponha à concessionária a obrigação de expandir a rede para a localidade, não se desincumbindo do ônus mínimo de prova do fato constitutivo do direito.

6. A inversão do ônus da prova nas relações de consumo não exime o consumidor de apresentar prova mínima de suas alegações, conforme Súmula 330 do TJRJ.

7. A impossibilidade da prestação ocorre sem culpa da concessionária, o que acarreta a resolução da obrigação, nos termos do art. 248 do Código Civil.

8. A ausência de ato ilícito afasta o dever de indenizar, inviabilizando tanto a conversão da obrigação em perdas e danos quanto a compensação por danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A inexistência de infraestrutura de telecomunicações no local de prestação configura

impossibilidade do cumprimento da obrigação sem culpa da concessionária.

2. Não há direito subjetivo individual à universalização dos serviços de telecomunicações sem previsão em plano de metas aprovado pela autoridade competente.

3. A impossibilidade da prestação sem culpa do devedor resolve a obrigação e afasta a responsabilidade civil.

4. A inversão do ônus da prova não dispensa o consumidor de demonstrar minimamente o fato constitutivo de seu direito.

Dispositivos relevantes citados: Lei nº 9.472/97, art. 80; CC, art. 248; LINDB, art. 3º.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula nº 330.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível nº **0005470-79.2016.8.19.0023**, em que é apelante **MARIA DA GRAÇA AMARAL** e apelado **OI S/A EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, acordam os Desembargadores que integram a **8ª Câmara de Direito Privado (antiga 17ª Câmara Cível (do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro)**, na forma do voto e da certidão de publicação.

Assim, decidem na conformidade do relatório e voto do relator.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer com pedido de indenização ajuizada por **MARIA DA GRAÇA AMARAL** em face de **TELEMAR NORTE LESTE S/A**. Segundo alegou, é cliente da empresa desde 1997. Em 2015, após

mudar-se de endereço postulou a transferência de linha telefônica para nova residência.

Neste cenário, afirmou que o réu concordou com o pedido, mas não chegou a efetivá-lo. Por tal motivo, postulou o cumprimento da obrigação de fazer, bem como indenização por danos morais decorrentes da situação.

Contestação a fls. 39/49. Segundo o requerido, haveria suposta impossibilidade técnica de instalação da rede no novo endereço da autora. Arguiu, assim, ter envidado os melhores esforços para continuidade do contrato, sem, contudo, obter solução positiva.

Concluiu, portanto, sustentando a inexistência de ato ilícito apto a gerar dano indenizável. No tocante aos danos morais, sustentou que a situação não gerou nenhuma violação a direitos da personalidade.

Instadas as partes a se manifestarem a respeito de provas, a autora requereu a realização de perícia (fls. 76/77) e o réu postulou o julgamento antecipado (fl. 79).

Saneamento do processo a fls. 81/82, sendo deferida a prova pericial.

Laudo pericial a fls. 231/244, segundo o qual: *"Pelo vistoriado e por tudo exposto, mostra-se que na região próximo da casa da Autora, não há infraestrutura de telecomunicações da Ré. Apenas foram encontradas duas redes de empresas provedoras de internet regional"*.

Sentença de improcedência, sob o argumento de que o laudo pericial confirmou a impossibilidade da prestação pretendida pela autora. Assim, inexistiria comprovação de fato constitutivo do direito postulado na inicial – isto é, ato ilícito ou descumprimento contratual de responsabilidade da requerida (fls. 285/287).

Inconformada, a autora interpôs apelação (fls. 315/322). Sustenta a apelante que a inexistência de rede para instalação de linha, na localidade para onde se mudou, configura falha estrutural em relação ao dever de expansão e adequação da rede, ilícito suficiente à responsabilização da apelada.

Requereu, assim, diante da impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer, a conversão em perdas e danos. Reiterou, ainda, o pedido de danos morais.

Contrarrazões a fls. 326/329.

É o relatório.

VOTO

A apelação é tempestiva e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade recursal.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

O caso é de fácil solução e foi corretamente apreciado em primeira instância.

Pretende a apelante, consumidora, a condenação da apelada em obrigação de fazer ou ao pagamento dos prejuízos decorrentes de impossibilidade da prestação por culpa da recorrida. Contudo, não é essa a hipótese dos autos.

Conforme demonstrado pela perícia realizada, a autora mudou-se para região desprovida de infraestrutura de telefonia. Observe-se:

> *"Pelo vistoriado e por tudo exposto, mostra-se que* ***na região próximo da casa da Autora, não há infraestrutura de telecomunicações da Ré****. (...)"* (fl. 243).

Há, então, inequívoca impossibilidade da prestação, questão que sequer foi alvo de controvérsia nos autos. O cerne do conflito consiste, dessa forma, em definir se essa ausência de infraestrutura configura ilícito imputável à apelada.

A resposta é negativa, à luz do substrato jurídico-probatório anexo aos autos. Neste sentido, o art. 80 da Lei n° 9472/97 (Lei Geral de Telecomunicações) disciplina:

> *"Art. 80. As obrigações de universalização serão objeto de* ***metas periódicas, conforme plano específico elaborado pela Agência*** *e* ***aprovado pelo Poder Executivo****, que* ***deverá referir-se****, entre outros aspectos, à* ***disponibilidade de instalações*** *de uso coletivo ou individual, ao atendimento de deficientes físicos, de instituições de caráter público ou social, bem como de* ***áreas rurais ou de urbanização precária e de regiões remota****s".*

A lei é clara. Não há direito subjetivo individual do usuário à universalização dos serviços de telecomunicações.

Tampouco subsiste dever de implantação de estrutura por parte da concessionária para atender demandas judiciais individuais.

Somente poderia surgir o dever de a apelada cumprir eventual ato administrativo vinculado, emitido pela Agência Reguladora competente, que estabeleça metas periódicas de universalização e seja aprovado pelo Poder Executivo.

Não se encontra nos autos, contudo, prova de que esse ato exista. Neste contexto, seria descabido impor à recorrida a produção da prova negativa – ou seja, demonstrar a inexistência de plano que a obrigue à universalização do acesso em local próximo ao domicílio da apelante.

De outro lado, prevê a Súmula 330 TJRJ: *"Os* ***princípios facilitadores da defesa do consumidor*** *em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova,* ***não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo*** *do alegado direito".*

Embora não se olvide da vulnerabilidade atribuída ao consumidor, o enunciado jurisprudencial deve ser interpretado conforme o art. 3° da LINDB ("*ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece*"), sobretudo considerando tratar-se de parte hipossuficiente representada por advogado. Então, sendo o art. 80 da Lei 9472/97 conhecido da parte, incumbia-lhe demonstrar eventual descumprimento de plano de metas por parte da apelada.

Como não há indício dessa conduta nos autos, inexiste ato ilícito, pressuposto da responsabilidade civil. Inclusive, observa-se a ausência de

comprovação quanto à obrigação, atribuída à apelada, de fornecer infraestrutura para prestação de serviços à apelante.

Logo, a situação dos autos envolve a impossibilidade da prestação não imputável a qualquer das partes. Aplica-se, consequentemente, o art. 248, CC:

> *"Art. 248.* ***Se a prestação do fato se tornar impossível sem culpa do devedor, resolver-se-á a obrigação****; se por culpa dele, responderá por perdas e danos.*

Ou seja, desde a mudança da apelante para local sem infraestrutura adequada – acerca do qual não há comprovação nos autos de que existisse dever de universalização imputado à recorrida por Agência Reguladora ou pelo Poder Concedente –, a obrigação de fazer tornou-se impossível sem culpa da concessionária. Resolvida, portanto, a obrigação, com a liberação da devedora.

Consequentemente, inexistindo obrigação de fazer, tampouco é permitida sua conversão em perdas e danos. De igual modo, não verificada prática de ato ilícito também é insubsistente o dano moral.

Diante do exposto, conhece-se da apelação para negar-lhe provimento, majorando-se os honorários de sucumbência para 12% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Rio de Janeiro, 07 de abril de 2026

MARCIA FERREIRA ALVARENGA
DESEMBARGADORA RELATORA