



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000281508

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007946-54.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP, é apelada TAIS SANTOS OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 25 de março de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1007946-54.2024.8.26.0005

Comarca: São Paulo

Apelante: Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

Apelado: Tais Santos Oliveira

Voto nº 38.676

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER E INDENIZATÓRIA – Não atendimento ao pedido da autora de desvinculação da unidade consumidora – Cobranças indevidas realizadas pela ré – Sentença de procedência – Relação de consumo – Falha na prestação de serviço – É dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo – DANOS MORAIS – Configuração – QUANTUM” INDENIZATÓRIO – Valor adequado para sanar de forma justa a lide – Honorários advocatícios recursais – Negado provimento.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP**, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com obrigação de não fazer e indenizatória que lhe move **TAIS SANTOS OLIVEIRA**, objetivando a reforma da sentença (fls. 214/217) proferida pela MM^a. Juíza de Direito, Dra. Vanessa Carolina Fernandes Ferrari, que julgou procedente a ação para i) declarar a anulação dos débitos posteriores à desocupação do imóvel pela autora,; ii) determinar que a **SABESP** se abstenha de realizar a negativação do

nome da autora e iii) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), que deverão ser pagos em parcela única. O valor será corrigido pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde a data da sentença, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024). A partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, em relação à correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, em relação aos juros de mora. A parte ré será responsável pelos honorários de sucumbência, fixados em 10% sobre o valor da condenação,

Apela a ré (fls. 220/233) sustentando a necessidade de reforma da decisão impugnada, já que não praticou ato ilícito passível de gerar abalo moral. Diz que o dano moral não foi comprovado e que não houve negativação do nome da autora. Subsidiariamente requer a redução do *quantum* fixado, de modo a atender os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento ilícito da demandante.

Apresentadas contrarrazões (fls. 237/240), o apelo foi recebido no duplo efeito.

É o relatório.

Insta consignar, primeiramente, tratarem os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autora e ré na condição de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, restou devidamente demonstrado que a autora solicitou o desligamento da ligação de água existente em seu nome em razão da desocupação do imóvel por interdição. Ocorre que a ré se negou a atender às solicitações por constatar débitos em nome da autora.

A demandante, contudo, comprovou que deixou o imóvel no início de 2023 e que requereu sua desvinculação da unidade consumidora, de modo que a manutenção das cobranças em seu nome evidencia falha na prestação do serviço pela demandada.

Tal comportamento demonstra evidente falha, conquanto seja dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo.

Assim, caracterizada a responsabilidade da fornecedora, necessário averiguar a existência de dano moral indenizável.

Convém ressaltar, a respeito, a definição de

Orlando Gomes:

“Dano moral é, portanto, o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilicitamente produzida por outrem. (...) Observe-se, porém, que esse dano não é propriamente indenizável, visto como indenização significa eliminação do prejuízo e das consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial. Prefere-se dizer que é compensável. Trata-se de compensação, e não de ressarcimento. Entendida nestes termos a obrigação de quem o produziu, afasta-se a objeção de que o dinheiro não pode ser o equivalente da dor, porque se reconhece que, no caso, exerce outra função dupla, a de expiação, em relação ao culpado, e a de satisfação, em relação à culpa”. (Obrigações. 11ª ed., Rio de Janeiro: Forense, pp. 271/272).

Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferida segundo o senso comum do homem médio, conforme leciona Carlos Alberto Bittar:

“(...) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação. (...) o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge 'ex facto' ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Ora, trata-se de presunção absoluta ou 'iure et de iure', como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral.” (Reparação Civil por Danos Morais. 2ª ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, pp. 202/204)

Evidente a repercussão negativa gerada pelo ato ilícito, tendo em vista que a demandante ficou indevidamente vinculada à unidade consumidora, tendo contra si anotadas dívidas por serviço que não foi a si prestado, tendo ainda efetuado formalmente pedidos de desvinculação do

seu nome à unidade consumidora. Somam-se ainda as notórias frustrações e percalços que sofreu ao longo das diversas tentativas de solucionar administrativamente a questão.

Entendo que a falha constatada, aliada ao penoso e frustrante procedimento imposto ao consumidor para a regularização da questão, se mostram suficientes para ultrapassar os limites do aceitável, do mero aborrecimento, de modo que a lesão subjetiva surge como consequência inexorável, restando configurado o dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

No que tange ao “*quantum*” indenizatório, a dificuldade reside no fato da lesão a bens extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que seria impossível determinar o exato valor da honra e do bom nome da autora.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à compensação: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (*função satisfativa*) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (*função pedagógica*).

Portanto, há que se tomar por base aspectos do caso concreto – *extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes e grau de culpa dos envolvidos* – para definir o valor que deve ser arbitrado, de modo que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, sem, contudo, ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

Assim, considerando os critérios apontados, entendo como justo e suficiente à compensação a quantia fixada de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), porquanto proporcional ao abalo sofrido e condizente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

com as características da demanda, com incidência dos consectários legais nos termos constantes da sentença (tema não devolvido).

Por derradeiro, ante o não provimento do recurso de apelação apresentado pela ré, devida a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais em sede recursal, em atenção ao trabalho adicional realizado pelo patrono da autora, pelo que ora os majoro para 15% do valor da condenação.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

HUGO CREPALDI
Relator