



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000308423

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000872-41.2023.8.26.0115, da Comarca de Campo Limpo Paulista, em que é apelante/apelada LUANA DE CARVALHO DOS SANTOS ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000872-41.2023.8.26.0115.

Apelante/Apelada: Luana de Carvalho dos Santos Alves e Companhia Paulista de Força e Luz.

Ação: Reparação de Danos.

Origem: 2ª Vara Cível de Campo Limpo Paulista.

Juiz de 1ª instância: Dr. Marcel Nai Kai Lee.

Voto nº 14.713.

**CONSUMIDOR. DEMORA NO
REESTABELECIMENTO DE SERVIÇO
ESSENCIAL APÓS PAGAMENTO. Dano moral
in re ipsa, como no objetivo dano evento dos
italianos. CDC que veda a exposição do
consumidor a qualquer tipo de constrangimento.
Teoria do desvio produtivo. Liquidação em R\$
5.000,00. Razoabilidade. Responsabilidade
contratual x juros de mora. Matéria de ordem
pública. Termo inicial alterado. Precedentes do
STJ. Recursos desprovidos.**

A r. sentença de fls. 143/149, integrada às fls. 186, cujo relatório se adota, julgou procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Apelam ambas as partes.

Busca a autora a reforma do *decisum* monocrático porque: a) o montante arbitrário é irrisório; b) perdeu tempo útil, foi obrigada a desmarcar todas as suas clientes; c) a verba sucumbencial também deve ser majorada (fls. 160/185).

Por seu turno, assevera a ré: a) a interrupção do dia 24.01.2023 foi a manutenção de um corte, diante da religação ilegal, realizada à revelia da concessionária; b) a religação pode ser condicionada ao pagamento ou à negociação do débito em aberto; c) após a devida compensação do pagamento, a companhia tem prazo de 24 para efetuar restituição do serviço, desde que em dia útil; d) houve duas tentativas de religação frustradas, por culpa exclusiva da autora, nos dias 09.02.2023 e

10.02.2023, pois o imóvel estava fechado; e) é indevida indenização a consumidora que age mediante fraude e religa a energia ilicitamente (fls. 194/205).

Tempestivas, com preparo a da ré (fls. 206/208) e processada com gratuidade a da autora (fls. 53), vieram aos autos contrarrazões da concessionária (fls. 212/216).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora.¹

Fixadas tais premissas, não vingam os apelos, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto desate, o que permite² seja ela mantida.³

Com efeito, incontroverso que o corte de energia no imóvel da autora, no final do mês de janeiro de 2023, foi regular. Porém, após pagamento, ocorrido em 08.02.2022, houve demora no restabelecimento do serviço essencial.

Nesse dia, a autora procedeu a três depósitos: de R\$ 511,95 e de R\$ 585,28 em casa lotérica; e de R\$ 245,14 por meio de pix (fls. 03).

Na mesma data, ela foi ao estabelecimento da ré para solicitar a religação (fls. 04) e, no dia 09.02, aguardou o dia inteiro o comparecimento dos técnicos, em vão (fls. 05).

Ao contatar a concessionária, recebeu informação de que o restabelecimento do serviço não foi efetuado

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² STJ, AgInt no AREsp 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

³ RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

porque o imóvel estaria supostamente fechado, o que, segundo a parte, não corresponde à verdade.

No dia 10.02, igualmente, manteve-se no imóvel o dia todo, sem sucesso.

É incontroverso que a energia retornou ao local no dia 13.02.2023 (fls. 13).

Aduziu a ré, em defesa, que o corte referido na inicial, no final de janeiro de 2023, ocorreu porque a autora efetuou religação à revelia da distribuidora. Ou seja, corte regular foi efetuado anteriormente e, apesar disso, a consumidora fez uso do serviço de forma irregular (fls. 87).

Tal fato não foi negado pela autora (fls. 130/141).

Embora o cerne da discussão seja a demora da religação após o pagamento, a conduta da consumidora não passa despercebida.

De todo modo, é certo que houve demora excessiva no restabelecimento de serviço essencial⁴, e a tese de culpa exclusiva da autora não merece acolhimento.

Segundo a consumidora, nos dias marcados para a religação, ela permaneceu no local o tempo todo, e, no dia 11.02, ela viu os técnicos em frente à sua casa, correu até eles, mas, quando eles a viram, simplesmente foram embora (fls. 10).

Em todas as ocasiões, a ré aduziu estar o imóvel fechado, alegação impugnada veementemente pelo polo ativo. Nesse passo, os *prints* de tela de sistema da ré não bastam a corroborar sua justificativa. Competia a ela, conforme consignado em sentença, *ter arrolado testemunhas que tivessem presenciado os fatos ou, ainda, juntado e-mails, tentativas de contato via aplicativo de mensagens, acompanhamento do pedido via site, app,*

⁴ Lei nº 7.783/89, art. 10, I.

relatórios, fotos do local, dentre outros, demonstrando que foi até o local e que não havia ninguém, impossibilitando o restabelecimento, o que não foi feito (art.373, II, CPC) (fls. 146).

Vale a lembrança que o CDC **veda** a exposição dos consumidores a **qualquer tipo** de constrangimento⁵, a **não tolerar** nenhum tipo de abuso⁶, e o que se apurou ao longo da instrução, foi um abuso desmedido contra o sujeito vulnerável, tendo em vista a demora no restabelecimento de serviço essencial.⁷

Inferre-se, portanto, que a execução obrigacional imperfeita (**injustificada demora no restabelecimento/ ineficiência em resolver o problema**) ultrapassa o limite do aceitável⁸, a caracterizar ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado deve defender⁹, reprimindo todos os abusos praticados no mercado¹⁰, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação.*¹¹

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa dos consumidores, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

⁵ CDC, art. 42, *caput*.

⁶ CDC, arts. 4º, VI, c.c. 6º, IV.

⁷ Lei nº 7.783/89, art. 10, I.

⁸ CC, art. 187.

⁹ CF, art. 5º, XXXII.

¹⁰ CDC, art. 4º, II e VI.

¹¹ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹², que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

*A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também, legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.*¹³

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais¹⁴ (**aqui existentes**). O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁵ – da quebra da confiança e da justa expectativa da consumidora **de não ser surpreendida pela ineficiência da ré no processo de solução do problema**, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁶, que já encontra eco no Tribunal da

¹² CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

¹³ Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

¹⁴ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁵ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁶ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

Cidadania.¹⁷

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁸, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹⁹

No que tange à liquidação, considerando o abuso praticado (**demora demasiada no restabelecimento da energia elétrica**) e a notória²⁰ excelente saúde financeira da ré, os razoáveis e proporcionais R\$ 5.000,00 arbitrados a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (item 54 – fls. 25) apresenta caráter apenas estimatório.²¹

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²², o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²³

A correção monetária incide mesmo do arbitramento inicial (10.01.2025 – fls. 149)²⁴; enquanto os juros de

¹⁷ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

¹⁸ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

¹⁹ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²⁰ CPC, art. 374, I.

²¹ STJ, Súm. 326.

²² Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²³ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²⁴ STJ, Súm. 362.

mora, legais²⁵, tratando-se de responsabilidade contratual na origem²⁶, fluem – *ex vi legis* – da citação (14.06.2023 – fls. 63).

Uma observação, no entanto, há de ser feita: é que a *matéria relativa aos juros de mora e à correção monetária é de ordem pública, pelo que a alteração do termo inicial de ofício no julgamento de recurso de apelação pelo tribunal na fase de conhecimento do processo não configura reformatio in pejus*²⁷, ou seja, sua análise *independe de pedido expresso na inicial ou de recurso voluntário da parte*.²⁸

Sucumbente na sua pretensão²⁹, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pela ré, única condenada a esse título na origem, para 15% da condenação.

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³⁰, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²⁵ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁶ CC, art. 405.

²⁷ STJ, AgRg no AREsp 455.281/RS, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 10.06.2014.

²⁸ STJ, AgRg no REsp 1.427.958/SC, rel. Min. Benedito Gonçalves, j. 27.05.2014.

²⁹ STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

³⁰ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.