



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018223-38.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO S/A, é apelado LUCAS FERREIRA ESPINDOLA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), ISSA AHMED E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.630

Apelação nº 1018223-38.2024.8.26.0003

Apelante: Enel Distribuição São Paulo S/A

Apelado: Lucas Ferreira Espindola

Comarca: São Paulo (2ª Vara Cível – Foro Regional do Jabaquara)

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. ATRASO EM RELIGAÇÃO. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto pela concessionária ré contra sentença de procedência que a condenou ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais, devido à demora na religação de energia elétrica em imóvel locado. Ré que sustenta culpa exclusiva do consumidor por não comparecer a uma de suas agências para entrega de documentos para alteração de titularidade.

II. Questão em Discussão: Verificar a responsabilidade pela demora na religação de energia elétrica e a consequente obrigação de indenizar por danos morais.

III. Razões de Decidir: Autor que comprovou ter realizado diversos pedidos à ré por meio de agência virtual/aplicativo, atendimento WhatsApp e por telefone para religação de energia no imóvel que passou a ser locatário. Verificado que no próprio site e aplicativo a ré permite o pedido de mudança de titularidade com envio de documentos, sem necessidade de comparecimento a agência física. Religação que pode ser efetuada sem alteração de titularidade conforme informações constantes do aplicativo da ré. Concessionária que nada alega sobre a existência de débitos a impedir a religação. Alteração de titularidade que deve ser realizada em até três dias úteis e religação normal que deve ser efetuada no prazo de 24h, conforme Resolução Aneel 1000/2021. Incontroversa a religação somente após 21 dias. Falha na prestação de serviços. Transtorno que ultrapassa o mero aborrecimento. Dano moral in re ipsa caracterizado. Quantum indenizatório que deve compensar o lesado, punir o infrator e evitar a repetição do ilícito. Valor fixado dentro dos parâmetros adotados pela Câmara julgadora e por este Tribunal.

IV. Tese de julgamento: 1. A falha na prestação de serviço essencial, sem justificativa plausível, mantendo o consumidor sem fornecimento de energia, configura dano moral. 2. Quantum indenizatório que não comporta redução. **RECURSO DESPROVIDO.**

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto pela Enel Distribuição São Paulo S/A, em face da sentença de fls. 101/105, proferida nos autos da ação de indenização por dano moral, promovida por Lucas Ferreira Espindola.

A ação foi julgada procedente para:

condenar a ré ao pagamento R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, acrescidos de juros moratórios contados a partir da citação e correção monetária a partir desta data (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça). Condeno a requerida, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Nos termos da decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial 1.795.982 e dos artigos 389 e 406 do Código Civil, os critérios de juros de mora e correção monetária serão: i) no período em que houver incidência cumulativa de juros de mora e correção monetária será aplicada exclusivamente a taxa SELIC; ii) no período em que houver incidência exclusiva de correção monetária será aplicado exclusivamente o índice IPCA; e iii) no período em que houver incidência exclusiva de juros de mora será aplicada a taxa SELIC com abatimento do índice IPCA no período, sendo utilizado o percentual zero caso o abatimento apresente resultado negativo.

A sentença foi disponibilizada no DJe de 07/10/2024 (fls. 107).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 169/170). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC. Contrarrazões às fls. 174/182.

A Ré requer a reforma da sentença. Alega que para a mudança de titularidade o cliente deve apresentar documentos pessoais e que comprove a posse ou propriedade do imóvel conforme art. 27, I, 'd' e 'h', da Resolução Aneel 414/2010.

Aduz que tais informações são repassadas ao futuro titular e houve culpa exclusiva do Autor porque não se dirigiu pessoalmente a uma das agências da Ré munido dos documentos, o que afasta o dever de indenizar (art. 14, §3º, II, do CDC).

Sustenta que não houve dano moral, não afetando a dignidade do Autor, inexistindo indícios de transtornos extraordinários ao consumidor, tratando-se de dissabor cotidiano. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* fixado.

O Autor, por sua vez, requer a manutenção da sentença.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso não comporta provimento.

Adoto o relatório da sentença:

Trata-se de ação ajuizada por LUCAS FERREIRA ESPINDOLA em face de ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S/A por meio da qual alega, em síntese, ter firmado contrato de locação de imóvel localizado na Rua João Mafra, nº 390, apartamento 104, Vila Brasília Machado, São Paulo/SP, em 13/06/2024. Afirma que, na mesma data, solicitou perante a requerida a alteração da ligação do ponto de energia do imóvel (protocolo nº 70604969504). Sustenta não ter sido realizada a ligação de energia na data estipulada, e que continuou em contato com a requerida diariamente tentando a instalação (protocolos nºs 2616488710 e 378355968). Alega que a requerida não realizou a ligação da energia no imóvel, tratando-se de interrompimento de serviço essencial. Requer, assim, tutela de urgência para determinar que a requerida proceda com a ligação imediata do ponto de energia do imóvel, além de indenização por danos morais.

Em decisão de fls. 30/31, foi indeferida a tutela de urgência pretendida.

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação, sustentando se tratar de culpa exclusiva do consumidor, que não teria ido pessoalmente com a documentação necessária para realizar a troca de titularidade. Pugna, assim, pela improcedência dos pedidos autorais.

Foi apresentada réplica, na qual o autor indicou que a religação da energia ocorreu somente no dia 03/07/2024, ficando 21 (vinte e um) dias sem eletricidade no imóvel.

Não obstante a insurgência recursal, revendo as provas dos autos e as argumentações das partes, não há fundamento para alterar as razões de decidir do MM. Juízo sentenciante, que examinou detidamente todo o conjunto probatório dos autos e as alegações das partes, dando a adequada e correta solução para o caso em tela.

Destaco os seguintes pontos da sentença:

O autor requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em razão da demora na religação da energia elétrica no imóvel com mudança de titularidade da unidade consumidora.

A requerida, por sua vez, afirma que o autor não apresentou toda a documentação necessária à mudança de titularidade e não foi pessoalmente solucionar a questão.

A demora na ligação da energia elétrica é incontroversa. A lide reside em verificar quem deu causa ao atraso.

Nesse sentido, o autor, consumidor, apresentou prova razoável de que entrou em contato com a requerida inúmeras vezes buscando realizar a contratação (fls. 39/41). A ré, por sua vez, apresentou defesa genérica e que não foi acompanhada de um único documento que comprove a regularidade de sua conduta.

Com efeito, ainda que existam pendências do consumidor que impeçam a ligação do ponto de energia, é ônus da concessionária lhe dar ciência inequívoca de quais são os empecilhos e qual o caminho para solucioná-los.

No caso dos autos, porém, a requerida em sua defesa padronizada sequer indicou motivos concretos que justificassem a sua inércia. Além disso, não comprovou qualquer forma de contato extrajudicial com o autor com o objetivo de assegurar o direito do consumidor de ser regularmente informado e garantir a prestação adequada do serviço.

Identificada a falha na prestação de serviços, cabe analisar o pedido de indenização. Com relação aos danos morais, a doutrina contemporânea do direito civil tem dividido o dano moral em duas espécies: danos morais objetivos, que seriam aqueles referentes a lesões a direitos da personalidade, e danos morais subjetivos, que seriam aqueles referentes à dor, ao sofrimento, à humilhação e outras emoções negativas sentidas pela pessoa em sua intimidade psíquica.

Enquanto os danos morais objetivos são in re ipsa, ou seja, decorrem automaticamente da lesão ao direito da personalidade violado, os danos morais subjetivos necessitam de prova de que a emoção negativa experimentada ocorreu em intensidade superior aos aborrecimentos e dissabores normais da vida cotidiana.

No caso dos autos, o autor não sofreu danos morais objetivos. No entanto, verifico a ocorrência de dano moral subjetivo, pois os transtornos ocasionados pela falha na prestação de serviços da requerida foram intensos e superam os meros dissabores da vida cotidiana. O autor foi surpreendido com a ausência de fornecimento de serviço essencial e demora além do razoável no restabelecimento do serviço. A demora por parte da requerida em solucionar a demanda é injustificada, e conforme se depreende dos autos, o autor ficou durante 21 (vinte e um) dias sem o fornecimento de energia elétrica.

Ao contrário do que alega a Ré, sequer há a necessidade do consumidor comparecer a alguma agência da Ré para proceder a entrega de documentos para a mudança de titularidade, eis que seu site ou aplicativo possibilita tal procedimento e o envio de documentos necessários.

Aliás, se alega que não recebeu os documentos e que eles seriam necessários a alteração de titularidade e religação da energia do imóvel, não explicou por que procedeu a religação após 21 (vinte e um) dias, eis que não comprovou nos autos a data em que teria recebido a documentação que sustentou necessária para o atendimento do pedido de religação.

Verifica-se que em seu aplicativo, a Ré informa que a mudança de titularidade é atendida em 3 (três) dias úteis em área urbana, como o caso dos autos.

Nada alegou a Ré sobre haver débitos da unidade consumidora ou sobre o CPF do Autor a impedir a religação e/ou mudança de titularidade.

Em relação a religação de energia, a Ré informa em seu aplicativo que:

Se o seu imóvel possui ou já possuiu medidor instalado anteriormente, mas a propriedade está sem energia devido a encerramento contratual, fique tranquilo! Basta solicitar em nosso 0800 72 72 120 a reativação com ou sem troca de titularidade, ou seja, a conta pode continuar com o mesmo titular ou ser transferida para outra pessoa.

Mas se você precisa que a sua energia seja religada após ter sido cortada devido a pendências financeiras, você pode solicitar aqui [\[link\]](#) a religação, importante que as suas contas estejam quitadas.

Deste modo, a religação sequer dependeria da mudança de titularidade, bastando o simples pedido de religação ou, se tivesse sido cortada por inadimplência, era necessário que os débitos tivessem sido quitados.

O autor comprovou que procedeu aos pedidos por meio da agência virtual da Ré (fls. 37/39), via WhatsApp (fls. 40/41), bem como informou dois protocolos de atendimento telefônico (fls. 3).

Enfatize-se que a Ré não apresentou nenhum documento e nada alegou sobre haver algum débito pendente a impossibilitar a religação de energia do imóvel ao novo locatário Autor desde o pedido em 13/06/2024.

A Ré não negou que procedeu a religação somente após 21 (vinte e um) dias do pedido.

Necessário registrar que a Resolução Aneel 414/2010, foi revogada pela nova Resolução nº 1000/2021, aplicável ao caso.

Art. 362. A distribuidora deve restabelecer o fornecimento de energia elétrica nos seguintes prazos, contados de forma contínua e sem interrupção:

I - 4 horas: para religação em caso de suspensão indevida do fornecimento;

II - 4 horas: para religação de urgência de instalações localizadas em área urbana;

III - 8 horas: para religação de urgência de instalações localizadas em área rural;

IV - 24 horas: para religação normal de instalações localizadas em área urbana; e

V - 48 horas: para religação normal de instalações localizadas em área rural.

[...]

§ 2º **Em caso de religação normal** ou de urgência:

I - a contagem do prazo de religação inicia com a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou **com a solicitação do consumidor** e demais usuários **se estas ocorrerem em dias úteis, das 8 horas às 18 horas, e, em caso contrário, a partir das 8 horas da manhã do dia útil subsequente;**

Deste modo, ainda que tenha havido pedido conjunto de religação e mudança de titularidade, o prazo não poderia ultrapassar o previsto no art. 362, IV, da Resolução Aneel 1000/2021, eis que a religação deveria ocorrer em 24h, iniciando-se o prazo a partir do pedido, se feito em dia útil das 8h às 18h, ou, no máximo, iniciando-se às 8h do dia útil seguinte.

Não há justificativa para uma demora de 21 (vinte e um) dias para religação de energia, em especial quando a própria Ré não comprova que existiam débitos pendentes a justificar a demora. A religação e a alteração de titularidade são independentes, conforme a própria Ré informa em seu aplicativo de celular.

Portanto, bem reconhecida a falha na prestação de serviços da Ré.

Em relação aos danos morais, ocorre *in re ipsa*, pelo só fato da coisa, sendo evidente que a situação dos autos não se traduz em mero aborrecimento, haja vista que a ausência de religação do fornecimento de energia causa inúmeros transtornos a qualquer consumidor, principalmente considerando que não havia inadimplência e a Concessionária deixou de efetuar a religação no prazo de 24h, realizando-a após 21 (vinte e um) dias.

Tal fato causa lesão a tranquilidade e desequilíbrio emocional a qualquer consumidor, quanto mais diante de tanto descaso da Concessionária com os inúmeros pedidos do Autor, posto que, repita-se, não havia inadimplência a impedir a religação normal de energia ao novo locatário no prazo de 24h, conforme estabelecido pela agência reguladora.

Em situações semelhantes, assim já decidiu este Tribunal de Justiça:

Apelação. Prestação de Serviços. Fornecimento de energia elétrica. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Suspensão do fornecimento de serviço essencial, apesar do consumidor estar adimplente. Corte efetuado em um sábado, em desrespeito ao art. 172, §5º, da Resolução Aneel 414/2010 (redação dada pela Resolução 479/2012). Serviço restabelecido depois do prazo estabelecido pela Aneel para suspensão indevida. Falha na prestação de serviços da concessionária. Religação de energia que deveria ter sido efetuada em 4h (art. 176, §1º, da Resolução Aneel 414/2010). Dano moral in re ipsa caracterizado. Indenização bem aplicada em primeiro grau no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ). Correção monetária e juros de mora. Matéria de ordem pública. Responsabilidade contratual. Juros de mora que devem incidir desde a citação (art. 405 do CC). Precedentes do STJ. Sentença mantida com observação. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002356-93.2020.8.26.0019; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2021; Data de Registro: 30/04/2021).

Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. danos morais. Corte por inadimplemento. Demora no restabelecimento do fornecimento do serviço de energia elétrica após o regular pagamento, ao arrepio do artigo 176, I, da Res. 414/2010 da ANEEL. Danos morais configurados. Restabelecimento que demandou intervenção do Poder Judiciário. Falha na prestação do serviço. Confirmação do proporcional valor definido pelo Juízo a quo: R\$ 10.000,00. Ação julgada procedente. Sentença confirmada. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1088726-60.2019.8.26.0100; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2020; Data de Registro: 20/07/2020).

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA – Demora excessiva no restabelecimento de serviço público essencial após o pagamento do débito – Art. 176, I, da Resolução 414/2010 da ANEEL - Dano moral configurado – Privação injustificada do serviço essencial, por cinco dias, após o pagamento – Honorários advocatícios mantidos – Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010248-48.2019.8.26.0032; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2020; Data de Registro: 07/04/2020).

Apelação. Prestação de Serviços. Fornecimento de energia elétrica. Ação de indenização por danos morais. Corte indevido. Sentença de procedência. Ré que assume que a autora estava adimplente e houve o corte no fornecimento de energia em 15/02/2020, com restabelecimento em 17/02/2020. Ré que alega que cumpriu o prazo de 24h a partir do pedido em 16/02/2020. Autora que comprovou a existência de quatro protocolos no dia do corte (15/02/2020). Reconhecimento do corte indevido no fornecimento de energia elétrica. Religação de energia que deveria ter sido efetuada em quatro horas (art. 176, §1º, da Resolução Aneel 414/2010), mas somente ocorreu após dois dias. Dano moral in re ipsa caracterizado. Indenização bem aplicada em primeiro grau no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1004855-92.2020.8.26.0005; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2020; Data de Registro: 18/12/2020).

Prestação de Serviços - Energia elétrica - O corte de energia elétrica promovido no imóvel errado, obriga a reparar os danos sofridos pela consumidora. - Dano moral, exatamente porque moral, não se demonstra nem se comprova, mas se afere, resultando por si da ação ou omissão culposa, in re ipsa, porque se traduz em dor, física ou psicológica, em constrangimento, em sentimento de reprovação, em lesão e ofensa ao conceito social, à honra, à dignidade. - O arbitramento da indenização moral há de considerar a real finalidade do reparo, a de satisfazer ao lesado, tanto quanto possível, e a de servir de desestímulo, ou de inibição, para que se abstenha o lesante de novas práticas do gênero. (TJSP; Apelação 9238487-29.2005.8.26.0000; Relator (a): Silvia Rocha; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª V.CÍVEL; Data do Julgamento: 06/04/2011; Data de Registro: 11/04/2011).

Apelação. Energia elétrica. Ação de indenização por danos morais. 1. Corte indevido no fornecimento de energia elétrica gera dano indenizável. Situação fática que extrapolou mero aborrecimento cotidiano e acarretou evidentes transtornos e frustrações, capazes de atingir direitos de personalidade. [...] Recurso provido. (TJSP; Apelação 1070719-59.2015.8.26.0100; Relator (a): Kenarik Boujikian; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/09/2017; Data de Registro: 28/09/2017).

CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ENERGIA ELÉTRICA – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CORTE INDEVIDO – DANO MORAL CONFIGURADO – É incontroverso que a ré suspendeu o fornecimento de energia elétrica na residência do autor, em razão de dívida paga – Falha na prestação do serviço – Inteligência dos artigos 14 e 22 do CDC – Responsabilidade objetiva – Risco da atividade – Danos morais configurados [...] Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação 0001859-67.2013.8.26.0108; Relator (a): Carlos von Adamek; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajamar - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 30/08/2017; Data de Registro: 31/08/2017)

A Ré requer a redução da indenização, fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

No tocante ao *quantum* da indenização por danos morais, o valor fixado em primeiro grau se mostra suficiente para cumprir a dupla função da referida indenização: compensar o dano sofrido e impor sanção ao infrator, com o intuito de evitar o cometimento de novos ilícitos, não representando enriquecimento sem causa da vítima, coadunando-se com a capacidade econômica do ofensor, razão pela qual a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) deve ser mantida. Além disso, referida quantia está em consonância com os parâmetros adotados por esta Câmara para os casos de interrupção indevido no fornecimento de energia elétrica.

Em resumo, de rigor manutenção da sentença, impondo-se o desprovimento do apelo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

III - Conclusão

Diante do exposto, pelo meu voto, conheço e **nego provimento** ao recurso.

Por força do art. 85, §11, do CPC, majoro a verba honorária, em favor do patrono do Autor, para 15% (quinze por cento) do valor da condenação, conforme requisitos e critérios fixados pelo STJ¹.

L. G. Costa Wagner

Relator

¹ Tema 1059 do STJ e EDcl no AgInt no REsp 1573573/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 04/04/2017, DJe 08/05/2017.