



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000319917

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031799-25.2023.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante RITA SOCORRO DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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), L. G. COSTA WAGNER E ISSA AHMED.

São Paulo, 31 de março de 2025.

RÔMOLO RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43.734

Apelação nº 1031799-25.2023.8.26.0071

Comarca: Bauru (2ª VC)

Ação: Obrigação de fazer c.c. indenizatória – Fornecimento energia elétrica

Apelante: Rita Socorro de Almeida

Apelada: Companhia Paulista de Força e Luz

Fornecimento de energia elétrica. Aplicabilidade do CDC aos serviços públicos prestados por empresa concessionária (arts. 2º, 3º e 22 do CDC).

Prestação de serviços. Energia elétrica. Obrigação de fazer c.c. indenizatória. Recusa injustificada à alteração da titularidade da unidade consumidora. Sentença de parcial procedência. Pleito cominatório acolhido. Ausência de insurgência da ré. Coisa julgada formal e material (arts. 505 e 1.013, caput, do CPC). Inconformismo da autora. Acolhimento. Danos morais configurados. Contexto fático que não se revela um simples dissabor ou incômodo, ultrapassando os limites do aceitável e do mero aborrecimento. Regularização da titularidade que impôs à demandante a realização de diversas solicitações administrativas, sem qualquer êxito. Desídia da prestadora de serviços em atender à solicitação da consumidora e demora injustificada em solucionar a questão, o que somente ocorreu após a propositura da ação. Hipótese de flagrante abuso de direito. Concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento. Desnecessidade de comprovação de efetiva ocorrência de prejuízo (damnum in re ipsa). Indenização devida. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. Recurso provido.

Da r. sentença que julgara a ação parcialmente procedente para o fim de tornar definitiva a tutela provisória de urgência deferida às fls. 75/76, que determinou a alteração, pela requerida, da titularidade da unidade consumidora de energia elétrica localizada no endereço indicado na inicial, para o nome de Elísio dos Santos, bem como determinou a alteração da titularidade da unidade consumidora de energia elétrica para outro endereço, em nome da requerente (fls. 161/165), apela a autora (fls. 167/172) postulando a reforma parcial do julgado.

Em suas razões recursais sustenta que resta evidenciada a ocorrência dos danos morais, em razão das reiteradas negativas da ré em realizar a troca de titularidade das contas de energia, mesmo após diversas solicitações realizadas pessoalmente e por ligações telefônicas. Alega haver indicado diversas provas de tentativas de solução amigável, argumentando que tal conduta da apelada lhe causou transtornos significativos em momento de extrema fragilidade emocional, pois atravessava o delicado processo de separação conjugal após 36 anos de casamento, o que também foi informado por seu ex-marido (fls. 61/62).

Adverte que, ao entender que não havia elementos suficientes para a comprovação do dano moral, o juízo *a quo* deveria ter determinado a realização de audiência de instrução e julgamento (art. 370 do CPC), especialmente diante de sua indicação expressa, em diversas ocasiões, de testemunhas que presenciaram tanto a negativa da apelada quanto os abalos emocionais sofridos. Postula a condenação da requerida no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 ou, subsidiariamente, a anulação da sentença e o retorno dos autos à origem para a realização de audiência de instrução e julgamento. Requer o provimento do apelo.

Recurso isento de preparo e respondido (fls. 176/181).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De plano, tratando os autos de pleito relativo a serviço de fornecimento de energia elétrica por concessionária a consumidor final, inexorável o reconhecimento da aplicação das normas consumeristas à hipótese, nos moldes dos arts. 2º, 3º e 22 do Código de Defesa do Consumidor, os quais declaram, *verbis*:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.”

Feita esta observação, verifico tratar-se de ação por meio da qual pretendia a autora, ora apelante, a concessão de tutela de urgência para que fosse determinada à concessionária a alteração da titularidade da unidade consumidora de energia elétrica, com a condenação no pagamento de danos morais, mercê da falha na prestação de seus serviços.

A ação foi julgada parcialmente procedente, razão de insurgência da demandante, firme na tese de que os danos morais restaram configurados.

De proêmio, ausente recurso da ré, transitara em julgado a r. sentença na quadra atinente à procedência do pedido declaratório de inexigibilidade do débito.

Nessa parte, inexistindo pendência de temática de ordem pública, o comando primário é definitivo e faz coisa julgada formal e material (arts. 505 e 1.013, *caput*, do CPC).

Noutro vértice, já na quadra da configuração dos danos morais, o recurso comporta provimento.

Com efeito, a falha na prestação de serviço da concessionária de energia elétrica e a recusa injustificada em proceder à alteração de titularidade da unidade consumidora impingiram desgaste emocional à autora, causando-lhe transtornos e a necessidade de demandar em juízo.

Outrossim, a omissão da ré em solucionar a questão provocara indignação e perda de tempo à recorrente, amplificando sua aflição psíquica e causando situação de impotência, com malferimento ao princípio fundamental da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF), vértice básico do dano moral.

Evidente a repercussão negativa gerada pela falha na prestação do serviço, tendo em vista as notórias frustrações e percalços que sofreu a parte autora ao longo das diversas tentativas de solucionar administrativamente a questão, sem qualquer êxito.

Trata-se de concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, não se tratando, pois, de meros dissabores ou incômodos.

Marque-se que a responsabilidade civil perante o consumidor é objetiva e solidária (art. 25, § 1º, da Lei n. 8.078/90), o que, ordinária e necessariamente, provoca o descabimento da conduta da recorrida.

É caso de flagrante abuso de direito (art. 187 do CC), o qual deve funcionar como limite ao exercício do direito subjetivo da demandada.

Aplicável, pois, o enunciado 37 do CJP, *in verbis*:

“Art. 187: a responsabilidade civil decorrente do abuso do direito independe de culpa e fundamenta-se somente no critério objetivo-finalístico”.

Crave-se, porque oportuno, que tais danos não necessitam ser comprovados, eis que o prejuízo em questão é considerado *in re ipsa*, dispensando específica comprovação.

Acerca do assunto, explica CARLOS ALBERTO BITTAR que o dano moral decorre do simples fato da violação, sendo desnecessária a prova de prejuízo em concreto, pois:

“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 *iuris et de iure*, como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em concreto. Com efeito, corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova do dano moral. Não cabe ao lesado, pois, fazer demonstração que sofreu, realmente, o dano moral alegado” (Reparação Civil por Danos Morais, Ed. RT, 1993, pp. 202-205).

Destarte, a falha constatada, aliada ao penoso e frustrante procedimento imposto ao consumidor para a regularização da questão, mostram-se 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.

Em casos análogos ao dos autos, colhem-se precedentes desta C. Corte de Justiça:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA. PARCIAL PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME: 1. Ação de indenização por danos materiais e morais contra Enel Distribuição São Paulo S/A. Os autores alegam falha na prestação de serviço pela demora na alteração de titularidade e ligação de energia elétrica, solicitada em 20/03/2023 e efetivada apenas em 12/04/2023. Pleiteiam indenização por danos morais de R\$ 40.000,00 e danos materiais de R\$ 10.047,83. 2. O juízo singular julgou improcedentes os pedidos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 3. A questão em discussão consiste em (i) verificar a ocorrência de cerceamento de defesa, (ii) falha na prestação de serviço pela ré e (iii) determinar a existência de danos morais e materiais passíveis de indenização. III. RAZÕES DE DECIDIR: 4. A configuração do cerceamento de defesa depende da constatação de que existe questão de fato pendente de elucidação em razão dos meios de prova que uma das partes pretendeu empregar, sobrevindo indeferimento pelo juízo. Se a questão pendente for de direito ou se o meio de prova invocado pela parte não for adequado para elucidação do ponto controvertido, não há falar em cerceamento. 5. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo a relação de consumo e a responsabilidade objetiva da ré. 6. Falha na prestação do serviço evidenciada pela demora na ligação da energia elétrica, justificando a indenização por danos morais. Inexistência de provas suficientes para comprovar os danos materiais alegados. IV. DISPOSITIVO: 7. Sentença reformada, em parte, para condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais. 8. Apelação conhecida e parcialmente provida” (Apelação Cível 1029643-40.2023.8.26.0564; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 6ª Vara Cível; Data

do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025)

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Fornecimento de energia elétrica. Sentença de parcial procedência para declarar a ocorrência de falha na prestação de serviço, condenando a ré na obrigação pagar indenização de R\$ 8.000,00. Recursos da autora e da ré que não comportam acolhimento. Alteração de titularidade, solicitada pela autora, que foi realizada com atraso, em ofensa ao disposto no artigo 138, §4º, da Resolução Aneel nº 1.000/2021. A demandante – que, à época dos fatos, estava grávida –, ficou 4 (quatro) dias sem energia elétrica, por culpa da demandada. Dano moral "in re ipsa" caracterizado, nos termos do artigo 14 do CDC. Indenização bem aplicada em primeiro grau, no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Sentença mantida. Honorários majorados. Recursos não providos” (Apelação Cível 1016023-74.2023.8.26.0009; Relator (a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

“PROCESSUAL CIVIL. Ofensa ao princípio da dialeticidade. Recurso que discorre sobre a correta medição do aparelho, o cancelamento e o recálculo das faturas de cobrança, o que não se vincula aos fundamentos da r. sentença. Demanda que versa sobre a inexigibilidade do débito por alteração da titularidade da conta. Falta do mais básico elemento intrínseco de admissibilidade, lídimo pressuposto da eficácia devolutiva pretendida. Arts. 932, III, c.c. 1.010, III, do CPC. Tantum devolutum quantum appellatum. Discussão agora cingida aos danos morais. Recurso em parte não conhecido. CONSUMIDOR. ENERGIA ELÉTRICA. DANO MORAL. Hipótese em que houve cobrança de débito não atribuível ao polo ativo. Fornecedora que reconheceu a mudança de titularidade ao proceder à atualização cadastral, mas continuou a exigir da autora dívida sabidamente de terceiro, mediante protesto inclusive. Realidade a fazer exsurgir o nexo causal determinante da compensação imposta. Dano moral in re ipsa caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Prejuízo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Prevalência do risco proveito. Liquidação em R\$ 10.000,00 que, no caso, merece prestígio. Razoabilidade. Responsabilidade contratual x juros de mora. Termo inicial alterado. Art. 405 do CC. Matéria de ordem pública. Diretriz do STJ. Sentença mantida. Recurso desprovido, com observação” (Apelação Cível 1020698-60.2024.8.26.0554; Relator

(a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025)

“Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Fornecimento de energia elétrica – Pedido de alteração de titularidade e religação do serviço – Demora excessiva para conclusão do atendimento – Legitimidade ativa – Empresa autora com atividade comercial no local – Alegação de ocorrência de danos morais sofridos também por ela – Prova documental apresentada pela própria demandada que comprova o pedido de alteração de titularidade – Danos materiais parcialmente comprovados – Condenação fixada em primeiro grau considerando a prova documental – Danos morais configurados – Ato ilícito – Desídia na prestação de serviços – Sucumbência em maior parte da ré – Sentença mantida – Recurso desprovido” (Apelação Cível 1011876-44.2024.8.26.0405; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)

Do quantum indenizatório

No caso em apreço, a autora/recorrente pretende a fixação de indenização no valor de R\$ 5.000,00.

Como sabido, nos termos do artigo 944, *caput*, do Código Civil, a indenização mede-se pela extensão do dano. No caso de prejuízo moral, os parâmetros a serem considerados no arbitramento são: o grau de culpa do ofensor, a extensão do prejuízo ou a intensidade do sofrimento da vítima e a situação econômico-financeira das partes.

Acrescente-se ainda, como balizamento geral, a observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Acerca do assunto, aclara SÉRGIO CAVALIERI FILHO, *verbis*:

“[...] após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização

pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais” (Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Averbe-se que a parte mais árdua de ações tais é o encontro do justo arbitramento.

À mingua de parâmetros legais e tendo em mente que a autora teve a alteração de titularidade da unidade consumidora injustificadamente negada pela ré; e, finalmente, o grau de reprovabilidade da conduta da prestadora de serviços, tenho que a quantia pretendida e ora arbitrada em R\$ 5.000,00 mostra-se razoável e apta ao fim de indenizar o dano moral suportado, não proporcionando enriquecimento indevido e exagerado à autora.

Por esses fundamentos, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para condenar a requerida no pagamento de indenização por danos morais à autora no valor de R\$ 5.000,00, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação (visto que se trata de responsabilidade contratual), e correção monetária a partir do arbitramento ora realizado (Súmula n. 362 do C.STJ).

Mercê dos princípios da causalidade e da sucumbência, o pagamento das despesas processuais e dos honorários de sucumbência, ora majorados para 15% do valor atualizado da causa (art. 85, § 11, do CPC), deverá ser carreado integralmente à apelada.

RÔMOLO RUSSO
Relator