



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

Registro: 2025.0000318632

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002409-89.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAULA CASSIA MERLIM MACEDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. 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, 31 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1002409-89.2024.8.26.0001.

Apelante: Paula Cassia Merlim Macedo.

Apelada: Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp.

Ação: Declaratória de Inexistência de Débito c/c Danos Morais.

Origem: 5ª Vara Cível do Foro Regional de Santana.

Juiz de 1ª instância: Dr. Rodrigo de Azevedo Costa.

Voto nº 14.726.

CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ÁGUA. DANO MORAL. Abertura de vários cadastros em nome da autora. Ré que deixou de cancelar os registros, apesar dos inúmeros pedidos. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Abalo 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. Interessa é que à frustração do consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual. Diretriz do STJ. Liquidação em R\$ 5.000,00. Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 177/179, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para declarar inexigíveis as contas de consumo cadastradas em nome da autora, exceto a registrada sob o RGI nº 86075400001.

Busca ela a reforma do *decisum* monocrático porque: a) houve defeito na prestação de serviços da ré, que permitiu cadastros de terceiros em seu nome; b) sofreu dano moral, estimado em R\$ 30.000,00; c) procurou a ré por diversas vezes para afastar a utilização de seus dados em contratos espúrios (fls. 182/190).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 54), vieram aos autos contrarrazões (fls. 194/201).

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, em parte, vinga o recurso.

Com efeito, discorreu a causa de pedir que, ao obter segunda via de conta de fornecimento de água, a autora foi surpreendida com a existência de inúmeras contas em seu nome, em vários endereços, onde jamais residiu (fls. 05).

Segundo a inicial, embora tenha ela tentado afastar seus dados nos cadastros irregulares, a colacionar os protocolos 2023/34530814, 2023/36912548, 2023/36913299, 2023/36914061, 2023/36914408, 2023/36916594 e 2023/40434160 (fls. 08/09 e 37/40), nada foi feito pela fornecedora.

As mensagens eletrônicas de fls. 29/31 denotam a existência de débitos em nome do polo ativo, por unidades consumidoras diversas da ostentada em seu endereço.

Na unidade consumidora registrada sob RGI nº 860814629001, encontrou-se conta com vencimento em 16.01.2024, no valor de R\$ 22,49 (fls. 29); no RGI nº 860661709003, foram identificados 27 débitos vencidos, de 29.10.2021 a 18.12.2023 (fls. 30).

Em contato com a Sabesp, o funcionário solicitou à cliente que enviasse comprovante de endereço do local em que ela residiu no período de setembro/2021 a dezembro/2023, de preferência por meio de contas emitidas em seu nome (fls. 41).

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

Inexistem evidências, contudo, de ter a autora enviado esses documentos.

Além disso, pese à alegação na inicial de que a parte autora reside na rua Alto Sucuriú, 54, desde o ano de 2014, nada se juntou aos autos a corroborar essa realidade. Veja-se que a única conta por ela colacionada nesse logradouro é de janeiro de 2024 (fls. 25).

A conta de fls. 27/28 é absolutamente ilegível, a impossibilitar conhecer o endereço lá informado.

De qualquer modo, o polo passivo admitiu o defeito na prestação de serviços ao afirmar ter havido *erro no atendimento da Sabesp ao não baixar as cobranças reclamadas em nome da autora de outros fornecimentos (sic)* (fls. 65).

Se assim é, o dano moral resta configurado, porquanto os vários contatos da autora para afastar os registros e cobranças, não atendidos, não denotam mero aborrecimento.

Verificada, portanto, a inexecução obrigacional que ultrapassa o limite do aceitável (**abuso desmedido a partir da manutenção de fornecimentos abertos por terceiros em nome da autora**)², caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado deve defender³, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁴, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.⁵

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.

² CC, art. 187.

³ CF, art. 5º, XXXII.

⁴ CDC, art. 4º, II e VI.

⁵ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

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 do polo consumidor, 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.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade⁶ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.⁷

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa⁸, 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 exsurgir incontestável que todo esse imbróglio implicou muito mais do que mero aborrecimento.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.⁹ O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁰ – da quebra da confiança e da **justa expectativa do polo consumidor de afastar contratos de terceiros cadastrados em seu nome**, sendo obrigado a percorrer cansativa trilha apta tentar minimizar essa situação e vencer a injustificada demora na solução do problema.¹¹

⁶ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

⁷ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

⁸ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

⁹ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁰ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹¹ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹², ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹³

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹⁴, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁵, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹⁶

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*¹⁷, **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.*¹⁸

A hipótese passa longe – **mas muito longe mesmo** – da moldura daquilo que se pode compreender como *mero aborrecimento ou singelo e inofensivo inadimplemento contratual*,

¹² STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

¹³ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

¹⁴ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

¹⁸ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

segundo a melhor doutrina.¹⁹

É preciso acabar, ainda no século XXI, com a mixórdia que gravita em torno desse tema; afinal, o *descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988*²⁰, e um dos valores fundamentais da nossa Carta Magna, razão maior do seu *status* de cláusula pétrea, é a defesa do consumidor.²¹

A integrar o juiz um dos Poderes da União, titular de parcela da soberania estatal portanto, perfeitamente aplicável à espécie o alerta de João Batista de Almeida: *deve ser abolida a contraditio in terminis: o Estado, encarregado de defender o consumidor, não pode, em hipótese alguma, desrespeitá-lo. Se o desrespeito parte do próprio Estado, faltar-lhe-á legitimidade para cobrar o respeito por parte de outrem. Por isso, seria bem-vinda uma mudança de mentalidade também nessa área.*²²

No que tange à liquidação, considerando o abuso imposto e a notória²³ excelente saúde financeira da ré, afigura-se razoável estimar a reparação moral em R\$ 5.000,00, contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (item 5 – fls. 18) apresenta caráter apenas estimatório.²⁴

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²⁵, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete

¹⁹ Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosenvald. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

²⁰ Enunciado 411 da V Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²¹ CF, art. 5º, XXXII.

²² *Proteção jurídica do consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 283, i. 9.6.3.

²³ CPC, art. 374, I.

²⁴ STJ, Súm. 326.

²⁵ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

soberano da legislação federal.²⁶

A correção monetária incide de hoje²⁷; enquanto os juros de mora, legais²⁸, tratando-se de responsabilidade contratual na origem²⁹, fluem – *ex vi legis* – da citação, aqui correspondente à data de comparecimento espontâneo da ré (18.04.2024 – fls. 64/69).

Sucumbente, arca a ré com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00³⁰, com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado³¹, ou em 15% da condenação, **o que for maior**.

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso para também CONDENAR a Sabesp ao pagamento de R\$ 5.000,00, corrigidos de hoje e acrescido de juros legais de 18.04.2024.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³², **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²⁶ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²⁷ STJ, Súm. 362.

²⁸ 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.

²⁹ CC, art. 405.

³⁰ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

³¹ CPC, art. 85, § 16.

³² TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.