



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000328843**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000694-98.2023.8.26.0695, da Comarca de Nazaré Paulista, em que é apelante ELEKTRO REDES S/A, são apelados MATILDE OLIVEIRA XAVIER (JUSTIÇA GRATUITA) e ERON ARAÚJO XAVIER (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação n.:** 1000694-98.2023.8.26.0695

**Comarca:** Nazaré Paulista

**Juíza da causa:** Patrícia Alcalde Varisco

**Apelante:** Elektro Redes S.A.

**Apelados:** Matilde Oliveira Xavier e Eron Araújo Xavier

**Voto n. 2099.**

***Ementa:*** DIREITO DO CONSUMIDOR E ADMINISTRATIVO. RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. FALHA REITERADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INSTABILIDADE RECONHECIDA PELA PRÓPRIA RÉ EM DOCUMENTOS ACOSTADOS AOS AUTOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGOS 14 DO CDC E 37, § 6º, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. DEVER DE CONTINUIDADE E REGULARIDADE DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. PREJUÍZOS QUE ULTRAPASSAM O MERO DISSABOR. MORADORES DE ÁREA RURAL. IMPACTO NA DIGNIDADE DOS CONSUMIDORES. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO. CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE OBSERVADOS. RECURSO DESPROVIDO. MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA A TEOR DO ARTIGO 85, § 11, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Elektro Redes S.A.** em face da r. sentença de fls. 159/165 que, em sede de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização extrapatrimonial ajuizada por Matilde Oliveira Xavier e Eron Araújo Xavier, julgou **parcialmente procedentes** os pedidos, condenando a ré a fornecer energia elétrica de maneira adequada em benefício dos autores, bem como a efetuar o pagamento de indenização por danos morais no valor

de R\$ 3.000,00 (três mil reais) em favor de cada um dos autores. Por fim, a requerida foi condenada ao pagamento de custas e honorários de sucumbência, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 168/176), sustenta a recorrente que não há fundamentos para a condenação ao pagamento de danos morais, uma vez que não houve qualquer conduta ilícita que tenha afetado a honra ou dignidade dos apelados, nem se configurou o nexo causal entre a falha no fornecimento de energia elétrica e os danos alegados. Alega ainda que a quantificação do valor indenizatório fixado pelo juízo de primeiro grau foi desproporcional e desarrazoada, devendo, no caso de manutenção da condenação, ser reduzido o montante arbitrado.

Recurso processado sem contrarrazões.

Não houve oposição à realização do julgamento virtual do recurso, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso interposto.  
É o relatório.

De início, é imperioso salientar que a responsabilidade da concessionária, em situações como a presente, é de natureza objetiva, conforme preceitua o artigo 37, § 6º, da Constituição Federal, sendo este um princípio basilar que assegura a prestação contínua e adequada dos serviços públicos essenciais, como o fornecimento de energia elétrica, de modo a preservar a dignidade humana e atender às necessidades vitais da sociedade.

Ademais, no que tange à responsabilidade da fornecedora de serviços públicos, como é o caso da apelante, impõe-se a observância da legislação consumerista, que, por meio do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, inverte o ônus da prova, impondo à ré a incumbência de demonstrar que a prestação do serviço ocorreu de maneira regular, conforme os parâmetros de qualidade e segurança exigidos pelas normas aplicáveis.

Tal dispositivo visa assegurar que o consumidor, em face de sua hipossuficiência técnica e econômica, não seja prejudicado pela dificuldade de comprovar a regularidade da atividade prestada, especialmente em se tratando de serviços essenciais.

Ainda, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor consagra a

responsabilidade objetiva do fornecedor, estabelecendo que, independentemente da existência de culpa, é dever da parte fornecedora reparar os danos causados ao consumidor em razão de defeitos na prestação do serviço. Essa responsabilidade engloba, portanto, os danos que advêm de falhas na continuidade, regularidade e qualidade do serviço, os quais devem ser reparados independentemente da demonstração de dolo ou culpa por parte do fornecedor.

Neste ponto, observo que a autora logrou êxito em conferir verossimilhança às suas alegações, uma vez que apresentou nos autos os protocolos reiterados (fls. 46/48), que indicam a existência de problemas relacionados à instabilidade no fornecimento de energia elétrica. A análise dos documentos evidenciou que os referidos problemas perduraram durante o período compreendido entre novembro de 2022 e maio de 2023 (fls. 33/45), sendo inclusive reconhecido pela própria requerida, conforme se depreende da análise do conteúdo do documento constante à fls. 33.

Outrossim, em resposta às solicitações formuladas perante a ANEEL, consta no documento de fl. 41 que foi aberta a NDS 2023-137942, com a finalidade de promover melhorias na rede elétrica, em razão da instabilidade constatada pela apelante, com prazo para conclusão em 04/02/2023. No entanto, os autores reiteraram a ocorrência de falhas no fornecimento de energia elétrica em abril de 2023, conforme consta em fl. 44.

A requerida, por sua vez, deixou de apresentar qualquer comprovação acerca da adequação e estabilidade do serviço prestado, não fornecendo sequer informações acerca da natureza do problema que afeta o fornecimento de energia na unidade habitacional dos autores.

De acordo com o art 4º da Resolução nº 1000/2021 da ANEEL:

***"A distribuidora é responsável pela prestação de serviço adequado ao consumidor e demais usuários e pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.***

***§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.***

***§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, dos***

*equipamentos e das instalações e a sua conservação, a melhoria e expansão do serviço.*

*§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção: I - em situação emergencial, assim caracterizada como a deficiência técnica ou de segurança em instalações do consumidor e demais usuários que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico ou o caso fortuito ou motivo de força maior; II - por razões de ordem técnica ou de segurança em instalações do consumidor e demais usuários; ou III - pelo inadimplemento, sempre após prévia notificação." (grifei)*

Destarte, o presente caso não se refere a uma interrupção ou queda pontual no fornecimento de energia, hipótese em que se analisaria o prazo para a religação, conforme disposto no artigo 362 da resolução referida. Trata-se, na verdade, de um problema reiterado e contínuo de falhas no fornecimento de energia elétrica, que perdurou por um período superior a seis meses, conforme evidenciado pela análise dos documentos supracitados.

Desse modo, a instabilidade prolongada no serviço, aliada à ausência de medidas eficazes por parte da concessionária para sanar o problema, caracteriza, sem dúvida, um defeito na prestação do serviço, razão pela qual deve a ré responder pelos danos causados, seja no âmbito material, seja no extrapatrimonial, conforme previsto na legislação aplicável, especialmente nos termos dos arts. 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor, que impõe à fornecedora de serviços públicos a responsabilidade objetiva, independentemente de culpa.

Não obstante os esforços da apelante em afastar a configuração do dano moral, é inegável que a falha reiterada na prestação do serviço gerou consideráveis desconfortos e prejuízos aos apelados, que, em sua condição de idosos e moradores de imóvel rural, dependem essencialmente do fornecimento contínuo de energia elétrica para a realização das atividades cotidianas imprescindíveis ao seu bem-estar e dignidade.

Tal interrupção sistemática comprometeu a regularidade e segurança de sua vida diária, configurando, assim, um transtorno significativo que ultrapassa o mero aborrecimento, ensejando a reparação por danos morais.

Nesse sentido, colaciono o seguinte julgado:

*"APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA – FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Queda e instabilidade no fornecimento de energia elétrica ao imóvel dos autores – DANOS MORAIS – Configuração – "QUANTUM" INDENIZATÓRIO – Indenização arbitrada em R\$ 6.000,00 em Primeiro Grau – Valor que, diante das circunstâncias do caso, se mostra adequado para sanar de forma justa a lide, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Negado provimento.*" (TJSP; Apelação Cível 1023111-53.2024.8.26.0002; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024) (grifei)

Em relação ao *quantum* fixado na origem, cumpre ressaltar o consagrado ensinamento de Caio Mário, segundo o qual incumbe ao magistrado: *"1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem-estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria."* (Direito Civil, volume II, nº 176).

No magistério de Yussef Said Cahali, *"o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psíquico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, advém da profundidade que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra ou mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa à esfera da personalidade, ao sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso"* (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do *"quantum"* indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o

poder financeiro do ofensor e sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servirem ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve, portanto, ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo-se particularmente pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8ª Câmb., Ap., Rel. Felipe Ferreira, j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento imposto.

Portanto, entendo que o valor da indenização fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais) em favor de cada autor não comporta redução. Tal quantia se apresenta como moderada e proporcional, cumprindo sua função compensatória sem caracterizar enriquecimento sem causa.

Dessa forma, não há razão para modificar a sentença proferida, que está em plena consonância com os princípios que regem a reparação de danos aos consumidores em situações como a descrita nos autos.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono dos autores, ao total de 15% do valor da condenação, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

**Flávia Beatriz Gonzalez da Silva**

**RELATORA**

Assinatura eletrônica