



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000346626

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004432-85.2023.8.26.0407, da Comarca de Osvaldo Cruz, em que é apelante LUIZ FRANCISCO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ENERGISA SUL-SUDESTE DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.477

Apelação cível nº 1004432-85.2023.8.26.0407

Comarca: Osvaldo Cruz

Apelante: Vitalina Angélica Santos Orvatte (viúva de Luiz Francisco dos Santos)

Apelada: Energisa Sul Sudeste - Distribuidora de Energia S.A.

Juiz(a): Lucas Ricardo Guimarães

APELAÇÃO CÍVEL - Prestação de serviços - Fornecimento de energia elétrica - Ação de indenização por danos material e moral - Corte indevido de fornecimento de energia ocorrido no dia 13 de novembro de 2023, segunda-feira, embora a fatura vencida na sexta-feira, 10 de novembro, tenha sido quitada no sábado seguinte, 11 de novembro, por meio de boleto bancário sujeito a compensação em até dois dias úteis, o que projetava o reconhecimento do pagamento para o dia 14 de novembro - Corte realizado antes do prazo necessário à compensação bancária, pois, ainda que o pagamento tivesse sido feito na própria sexta-feira, data do vencimento, a compensação somente ocorreria no dia 14 de novembro, dois dias úteis depois, conforme praxe bancária amplamente reconhecida - Corte promovido mesmo com apresentação prévia de comprovante de pagamento aos prepostos da concessionária, o qual foi desconsiderado, revelando despreparo e violação ao dever de boa-fé objetiva - Corte realizado em domicílio habitado por pessoas idosas e gravemente enfermas, que dependiam de energia elétrica para ventilação, refrigeração, preparo de alimentos e manutenção da saúde - Fatos que ensejaram a perda de alimentos perecíveis, morte de animais de estimação, internação médica por desidratação e agravamento do estado clínico do autor, culminando posteriormente em seu falecimento, ainda que não diretamente em razão da falta de energia - Danos materiais reconhecidos no valor de R\$ 2.949,36, devidamente comprovados - Dano moral configurado pela natureza do ilícito e pelas circunstâncias do caso concreto, fixado em R\$ 5.000,00 - Sentença reformada - Inversão do ônus sucumbencial - Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 233/239 que julgou improcedente a ação indenizatória por danos materiais e moral, sob o fundamento de que a

interrupção no fornecimento de energia elétrica decorreu do exercício regular do direito da concessionária, diante da inadimplência do autor, sendo o corte precedido de notificação válida e efetuado em conformidade com as normas da ANEEL, não havendo, por isso, ato ilícito ou nexo causal entre o dano alegado e a conduta da ré. A parte autora foi condenada a arcar com o pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Apela a parte autora, ao argumento de que o corte no fornecimento de energia elétrica foi realizado de forma indevida e abusiva, uma vez que o débito originário havia sido quitado antes da suspensão do serviço. Argumenta que, embora a fatura tenha vencido em 10 de novembro de 2023, sexta-feira, o pagamento foi realizado no sábado seguinte, dia 11 de novembro de 2023, conforme comprovante juntado aos autos.

Assevera que, ao receberem os prepostos da concessionária no dia do corte, os moradores apresentaram o comprovante de pagamento, mas este foi ignorado, mesmo diante da possibilidade concreta de evitar os danos que se sucederam. Menciona que tal conduta foi desprovida de razoabilidade e humanidade, sobretudo diante das condições de saúde do autor e de sua esposa, ambos idosos e portadores de doenças graves, como Alzheimer e paralisia. Diz que o Sr. Luiz necessitava de cuidados especiais, incluindo alimentação triturada e ventilação constante, e que, em decorrência da falta de energia, ficou dois dias sem tais recursos, vindo a ser internado por desidratação, falecendo

posteriormente em 14 de fevereiro de 2024, conforme certidão de óbito acostada aos autos.

Aponta que também houve prejuízo à integridade de animais domésticos, os quais morreram em decorrência da ausência de energia elétrica, sendo o dano inestimável. Assinala que a r. sentença não se coaduna com a realidade dos autos e deve ser reformada, pois deixou de considerar que o corte foi realizado sem o prévio aviso de quinze dias exigido pela Resolução ANEEL nº 1.000/2021. Saliencia que a própria documentação da concessionária informa que o contrato de parcelamento só teria validade após o pagamento da primeira parcela, o que de fato ocorreu, descaracterizando qualquer inadimplemento.

Assevera que a r. sentença partiu de premissas equivocadas ao desconsiderar a relação entre os danos alegados e a interrupção do fornecimento, minimizando os impactos sobre o cotidiano do autor. Diz que a conclusão do Juízo de origem de que a apresentação de etiquetas de carne não bastaria para comprovar a perda dos alimentos. Reafirma que não houve mora por parte do consumidor, em razão do pagamento efetuado no dia imediatamente posterior ao vencimento, o qual não deveria ser considerado inadimplemento, e que a apresentação do recibo no ato do corte deveria ter sido suficiente para evitar a interrupção.

Reforça que mesmo na hipótese de existência de débito vencido, não poderia a concessionária valer-se da supressão de um serviço essencial como meio de coação ao pagamento,

notadamente quando a interrupção põe em risco a saúde e a vida dos usuários. Argumenta que a gravidade da omissão da concessionária deve ser reconhecida diante das circunstâncias peculiares do caso, especialmente a vulnerabilidade do consumidor e a situação de risco. Argumenta que, à luz do princípio da dignidade da pessoa humana e da função social do serviço público concedido, a ré não poderia se omitir diante da apresentação do comprovante de pagamento. Realça que a morte do autor, embora não exclusivamente causada pela falta de energia, o que encontra nexo direto com os efeitos adversos decorrentes da interrupção do fornecimento em ambiente doméstico sem condições mínimas de ventilação e refrigeração. Enfatiza que, por essas razões, são devidos danos moral e material.

Requer o provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, reconhecendo a ilegalidade do corte de fornecimento de energia elétrica, condenando a apelada ao pagamento de R\$ 2.949,36 a título de danos materiais, bem como R\$ 5.000,00 a título de danos moral, com a inversão do ônus de sucumbência (fls. 242/257).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido a fls. 261/269.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos material e moral ajuizada por Luiz Francisco dos Santos (substituído no polo ativo por sua esposa Iria Gonçalves dos Santos e filha Vitalina

Angelica Santos Orvate, em razão de seu falecimento) contra Energisa Sul Sudeste - Distribuidora de Energia S.A., em razão de corte no fornecimento de energia elétrica, nada obstante a quitação de débito relacionado à parcela do termo de confissão de dívida, fato que teria causado prejuízos de ordem patrimonial e extrapatrimonial ao autor, idoso de 82 anos e portador de enfermidade grave.

Alega que a suspensão do fornecimento de energia elétrica se deu no dia 12 de novembro de 2023, embora a fatura vencida em 10 de novembro tenha sido devidamente quitada já no dia seguinte, em 11 de novembro. Ainda assim, agentes da concessionária compareceram à residência e, mesmo diante da apresentação do recibo de pagamento, efetivaram o corte com manifesta rigidez, orientando a filha do autor a contatar a central de atendimento da empresa, o que foi feito de imediato, sem que houvesse qualquer solução eficaz.

Afirma que, no dia 13 de novembro, se dirigiu à unidade de atendimento da ré, ocasião em que lhe foi prometido o restabelecimento urgente do serviço, o que não ocorreu dentro do prazo razoável, ocasionando, por consequência, a deterioração de alimentos armazenados e a morte de cinco peixes da espécie carpa, criados como animais de estimação, além de agravos à saúde do autor, que apresentou desidratação em decorrência da impossibilidade de utilização de ventiladores e outros aparelhos essenciais.

Diz que a residência é compartilhada, além do autor, por Iria Gonçalves dos Santos, igualmente portadora de

enfermidade severa (paralisia) ambos em condições de vulnerabilidade extrema, sendo indispensável o fornecimento de energia elétrica para o preparo de alimentos, refrigeração, ventilação e cuidados básicos. Relata que, diante do corte, o autor necessitou de atendimento médico urgente, tendo sido emitido atestado comprobatório, demonstrando o impacto direto da medida adotada pela concessionária.

Assevera que a conduta da ré violou preceitos fundamentais do Código de Defesa do Consumidor, notadamente por ter ignorado a comprovação do pagamento apresentado antes da efetivação do corte, afrontando o princípio da boa-fé e os direitos básicos do consumidor à prestação adequada dos serviços essenciais. Argumenta que, conforme doutrina citada na exordial, deve-se interpretar o conceito de consumidor sob a ótica da vulnerabilidade e da destinação final do serviço, o que, no presente caso, se revela incontroverso, sendo o autor destinatário final do fornecimento de energia.

Aduz que o fornecimento de energia elétrica possui natureza de serviço essencial, razão pela qual não poderia ser suspenso de forma unilateral e injustificada, sobretudo em contexto de quitação prévia do débito e de evidente situação de risco à integridade física dos moradores da residência. Pondera que ainda que houvesse débito pendente, não seria legítima a utilização de um bem essencial como meio de coação para cobrança, ressaltando que há outros mecanismos legais para a satisfação de créditos. Diz que a interrupção do fornecimento de energia gerou danos materiais concretos, estimados

em R\$ 549,36 pelos alimentos perdidos e em R\$ 2.400,00 pelas cinco carpas mortas, totalizando R\$ 2.949,36. Aponta, ainda, o prejuízo moral decorrente do constrangimento e sofrimento vivido, agravados pelo descaso dos agentes da empresa e pelo impacto físico experimentado pelo autor.

Assinala que a responsabilidade civil da ré decorre de sua conduta omissa e negligente, pois, ao não reconhecer o comprovante de pagamento apresentado, promoveu o corte indevido e contribuiu para os danos experimentados pelo consumidor. Enfatiza que o dano moral se configura *in re ipsa*. Argumenta que o valor indenizatório deve observar critérios de razoabilidade, sem ser irrisório a ponto de desestimular a responsabilização, nem excessivo a ponto de gerar enriquecimento indevido, propondo, para tanto, o valor de R\$ 5.000,00 a esse título.

Requer a procedência da ação, com a condenação da ré ao pagamento de R\$ 2.949,36 por danos materiais, além de indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (fls. 88/103).

O cerne da controvérsia reside na aferição da regularidade da conduta da concessionária ao suspender o fornecimento de energia elétrica à unidade consumidora do autor, em contexto no qual havia quitação do débito objeto do parcelamento, ainda que com compensação pendente. Importa destacar, desde logo, que os fatos essenciais estão bem delineados nos autos e não despertam controvérsia relevante, permitindo uma análise segura e objetiva do

ocorrido. A fatura em questão tinha vencimento previsto para o dia 10 de novembro de 2023, uma sexta-feira. O pagamento foi efetivamente realizado no sábado subsequente, 11 de novembro de 2023, conforme se comprova pelo comprovante de pagamento de fl. 18. Embora quitada, a referida obrigação apenas teve sua compensação processada no sistema da ré no dia 14 de novembro de 2023, como demonstra a própria documentação interna da concessionária, acostada a fl. 164. Ainda assim, o fornecimento de energia elétrica foi suspenso no dia 13 de novembro de 2023, segunda-feira, entre 12h e 12h07m, conforme registro de ordem de serviço de fl. 162.

A primeira questão a ser enfrentada diz respeito à temporalidade do corte frente ao pagamento já realizado. Ocorre que a modalidade de pagamento utilizada foi boleto bancário, instrumento que, por sua própria natureza e funcionamento institucional, exige até dois dias úteis para compensação. Inclusive tal informação consta expressamente no próprio comprovante bancário de fl. 18: *“O pagamento pode levar até 2 dias úteis para ser compensado após o boleto ter sido pago.”*

Este lapso é fato notório, amplamente conhecido, e deve ser considerado com o peso jurídico que lhe é inerente, principalmente quando se trata de prestação de serviço essencial, cuja suspensão somente pode ocorrer mediante observância rigorosa das formalidades legais.

Assim, tendo o pagamento sido realizado

em um sábado (11/11/2023) o prazo de dois dias úteis projetava a compensação para a terça-feira subsequente (14/11/2023). Ademais, ainda que se admita, hipoteticamente, que o pagamento tivesse ocorrido já na sexta-feira, dia 10/11/2023, ou seja, na exata data do vencimento, os dois dias úteis subsequentes, necessários para a baixa, ainda assim recairiam no dia 14/11/2023.

Desse modo, o corte realizado em 13/11/2023, ocorreu antes do fim do prazo razoável para a compensação do valor quitado, não podendo ser considerado legítimo, ainda que existisse autorização administrativa ou ordem interna da ré para tanto. Trata-se de ato precipitado e, por isso mesmo, abusivo, pois presume a inadimplência sem o devido respeito ao tempo necessário de compensação, criando ao consumidor um ônus que o sistema financeiro, por sua própria estrutura, impõe.

Tal constatação, por si só, já seria suficiente para infirmar a tese de regularidade do corte. Contudo, soma-se a esse quadro outro elemento de natureza jurídica igualmente relevante, qual seja, a incidência da Lei nº 13.460/2017. O artigo 6º, parágrafo único, dessa norma dispõe de forma clara que é vedada a suspensão da prestação de serviços públicos por inadimplemento do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado, no domingo, bem como em feriado ou **no dia anterior a feriado**. No presente caso, o vencimento da fatura ocorreu em 10 de novembro de 2023, sexta-feira, e o corte foi realizado no dia 13 de novembro, segunda-feira, ou seja, apenas um dia útil após a data de vencimento. Tratando-se de pagamento

efetuado por meio de boleto bancário, cuja compensação pode levar até dois dias úteis, o prazo mínimo para a eventual adoção de medida de suspensão seria o dia 14 de novembro, terça-feira. No entanto, o dia 15 de novembro foi feriado nacional, de modo que o corte tampouco poderia ocorrer no dia 14, por expressa vedação legal quanto à interrupção na véspera de feriado.

Assim, o primeiro dia útil em que se poderia, em tese, cogitar a suspensão do serviço seria o dia 16 de novembro. Todavia, conforme documento de fl. 164, a baixa do pagamento já constava no sistema da ré desde o dia 14 de novembro, o que afasta definitivamente qualquer possibilidade jurídica de interrupção do serviço. Em outras palavras, quando se alcançou a primeira data útil legalmente possível para o corte, o débito já estava quitado e registrado como tal no sistema da própria concessionária, o que torna ilícita, desde sua origem, a suspensão do fornecimento promovida no dia 13/11.

Portanto, à luz da cronologia dos fatos, das normas bancárias, da legislação setorial (Resolução ANEEL nº 1.000/2021) e da Lei nº 13.460/2017, o corte foi manifestamente indevido.

Nesse passo, o argumento acolhido pela r. Sentença, de que a interrupção decorreu do exercício regular do direito da ré diante do inadimplemento, desconsidera esses elementos. O inadimplemento não pode ser presumido de forma automática em contextos de pagamento por boleto bancário, sobretudo quando a própria

concessionária reconhece que a baixa ocorreu dias depois e, mais relevante, **quando se ignora o fato objetivo da apresentação do comprovante de pagamento aos prepostos da ré no momento do corte**. Tal conduta viola o dever de boa-fé objetiva, princípio basilar das relações contratuais, ainda mais intensamente aplicável nas relações de consumo.

Importa destacar que, diante da apresentação de comprovante de pagamento, mesmo pendente a compensação interna, a concessionária deveria ter obstado a interrupção do serviço e acionado seus canais internos para verificação do pagamento. Não se trata de exigir dos funcionários de campo uma capacidade decisória que lhes exceda a função, mas sim de constatar a ausência de treinamento e protocolos adequados para lidar com situações previsíveis e rotineiras como esta, o que revela falha na organização da atividade econômica da ré e, portanto, a responsabiliza civilmente.

Assim sendo, no tocante aos danos materiais, os prejuízos indicados pelo autor no valor de R\$ 549,36 em alimentos e de R\$ 2.400,00 pela morte de cinco carpas que necessitavam de oxigenação, foram devidamente comprovados nos autos por meio de fotografias e orçamentos.

A r. sentença, ao afastar esses prejuízos, fez menção ao fato de que as etiquetas de carne demonstravam aquisição no dia 14/11/2023, ou seja, em data posterior ao corte. Entretanto, esse argumento não subsiste à luz da dinâmica dos acontecimentos.

Isso porque a expectativa de religação imediata, inclusive com promessas feitas na central de atendimento, conforme relatado na petição inicial e não impugnado pela ré, legitimava a conduta dos moradores em adquirir alimentos. O que se pune, portanto, não é o ato de comprar carnes, mas a falha da concessionária em cumprir com a sua própria promessa de restabelecimento.

Dessa forma, o raciocínio de que os alimentos foram comprados após o corte não constitui causa de exclusão de responsabilidade, sobretudo porque o corte sequer poderia ter ocorrido. Em se tratando de serviço essencial, a concessionária deve responder pelos danos materiais decorrentes da sua conduta, ainda que culposa, por força da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A perda dos alimentos, documentada e quantificada, e a morte dos peixes ornamentais, que dependem de oxigenação constante, são consequências diretas e previsíveis da interrupção do serviço. Assim, há nexo de causalidade apto a justificar a indenização.

No que tange ao dano moral, sua configuração decorre da própria natureza do ilícito. A interrupção indevida do fornecimento de energia elétrica em domicílio onde residem pessoas idosas, doentes e em condição de especial vulnerabilidade, em circunstâncias nas quais houve pagamento do débito, e apresentação de comprovante aos funcionários da ré, representa situação suficiente para caracterizar abalo moral, independentemente de comprovação de

sofrimento psíquico concreto. Trata-se, portanto, de dano *in re ipsa*, decorrente do serviço falho e defeituoso, de modo que, uma vez comprovado, gera o dever de indenizar, cujo prejuízo é presumido.

Além disso, o sofrimento vivenciado pelo Sr. Luiz, culminando em internação por desidratação e falecimento posterior, embora não se possa estabelecer como causa única da morte, integra um conjunto de fatores que agravaram a saúde do idoso e demonstram, no mínimo, a relevância da interrupção da energia para o agravamento do seu estado clínico. A exclusão sumária do nexo causal, como operada na r. sentença, não é adequada à luz da complexidade do caso.

Reconhecido o dever de indenizar, cumpre, neste momento, proceder à análise do montante a ser fixado a título de compensação por danos morais, observando-se os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. A quantia a ser arbitrada deve considerar a extensão do abalo suportado pela parte autora, a gravidade objetiva da conduta ilícita, a natureza essencial do serviço indevidamente interrompido, as circunstâncias concretas do caso, bem como a repercussão dos fatos em sua esfera pessoal e familiar.

Quanto ao tema, ensina Sergio Cavalieri Filho:

“Creio que na fixação do 'quantum debeat' da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano moral não pode ser fonte de lucro. A indenização não há dúvida, deve ser

suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano¹”.

Além disso, o C. Superior Tribunal de Justiça já apontou que *“a jurisprudência desta Corte tem assentado que, em se tratando de dano moral, revela-se suficiente a demonstração da ocorrência do ato ilícito para ensejar o direito à indenização.”* (Resp nº 709.877, Rel. Min. LUIZ FUX, j. em 20/09/2005).

Quanto ao valor do ressarcimento, não estabelece a lei parâmetros para o julgador: *“Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.”* (STJ - 4.^a Turma, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, REsp nº 214.381-MG, DJU de 29.11.1999)

Ressalte-se que a quantia deverá servir de estímulo ao agente a abandonar o comportamento causador do dano, diminuindo, assim, a reiteração de condutas lesivas aos direitos de personalidade. Assim, além de promover a efetiva compensação pelo

¹ *Programa de Responsabilidade Civil*, 2^a ed., São Paulo: Malheiros Editores Ltda., 2001, pp. 81-82.

prejuízo suportado, deve-se observar o porte econômico das partes, sobretudo de quem pratica o ilícito.

Com isso, a compensação do dano moral deve ser arbitrada em valor que tenha em conta sua natureza punitiva e compensatória. Aquela, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e esta para que a reparação pecuniária traga satisfação mitigadora do dano havido.

Contudo, não se pode olvidar sua natureza, devendo o '*quantum*' indenizatório ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça a função reparadora.

Assim, em atenção aos critérios mencionados e às peculiaridades do caso concreto, verifica-se que o valor de R\$ 5.000,00 se mostra compatível com a natureza e a gravidade da violação perpetrada, revelando-se suficiente para compensar o abalo moral experimentado pela parte autora, sem descuidar do caráter pedagógico da medida. Considera-se, para tanto, o contexto em que se deu a interrupção do fornecimento de energia elétrica, serviço de natureza essencial, a condição de vulnerabilidade dos moradores da residência afetada, as consequências concretas decorrentes da suspensão indevida, incluindo a perda de alimentos perecíveis, a morte de animais de estimação e o agravamento do estado de saúde de idoso acometido por enfermidade grave. Nessas circunstâncias, o montante arbitrado atende aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da

reparação integral, não se mostrando excessivo ou desproporcional, tampouco irrisório a ponto de enfraquecer a efetividade do instituto da responsabilidade civil.

Diante do exposto, impõe-se a reforma da r. sentença, para reconhecer a ilicitude da interrupção do fornecimento de energia elétrica e condenar a ré ao pagamento de R\$ 2.949,36, a título de danos materiais, com incidência de correção monetária pelo IPCA a partir da data do efetivo prejuízo e juros de mora fixados nos termos do artigo 406 do Código Civil, com a redação conferida pela Lei nº 14.905/2024, a partir da data da citação. Condeno, ainda, a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de danos morais, com correção monetária pelo IPCA desde a data do arbitramento e juros de mora igualmente calculados com base na taxa legal prevista no artigo 406 do Código Civil, com a redação vigente, a partir da data da citação.

Como consectário lógico do julgamento, inverte-se a condenação ao pagamento de custas, despesas processuais, e honorários advocatícios, ficando esses fixados em 20% do valor atualizado da condenação, já considerada a majoração da verba honorária prevista no §11 do artigo 85 do CPC, o que está em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando os critérios estabelecidos nos incisos I a IV do §2º do artigo 85 do CPC.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora