



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000350831

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043637-09.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO S/A, é apelada/apelante PATRÍCIA ASTRID DO AMARAL SAVINO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **negaram provimento ao recurso da autora, e não conheceram em parte do recurso da ré, e, na parte conhecida, negaram provimento, por votação unânime**, 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, 9 de abril de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.545

Apelação cível nº 1043637-09.2022.8.26.0100

Comarca: São Paulo

**Apelantes/Apeladas: Patrícia Astrid do Amaral Savino e
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.**

Juiz(a): Luiz Gustavo Esteves

APELAÇÕES CÍVEIS - Prestação de serviços - Ação de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral - Fornecimento de energia elétrica em imóvel recém-adquirido, ainda inabitado e em reforma - Sentença de parcial procedência, que afastou o dano moral e declarou a inexigibilidade dos valores impugnados e determinou a restituição em dobro da quantia paga, com autorização para retenção de 50 kWh - Cobrança de consumo desproporcional no primeiro mês após a ligação, no valor de R\$ 1.562,67, seguido de cobrança adicional de R\$ 932,13 parcelada unilateralmente pela concessionária, sem anuência da consumidora - Laudo pericial judicial que concluiu pela inexistência de vícios no medidor, mas apontou expressamente a total incompatibilidade entre o consumo registrado e a potência instalada, afastando falhas nas instalações internas e estimando consumo médio de apenas 50 kWh/mês - Configuração de falha na prestação do serviço e de cobrança indevida, ainda que o equipamento esteja em funcionamento regular - Responsabilidade da concessionária que não se restringe à integridade do medidor, mas abrange a correção do faturamento e a compatibilidade do consumo com a realidade técnica da unidade consumidora - Para a configuração do dano moral, é necessária a existência de um prejuízo efetivo à esfera íntima do indivíduo, que extrapole o mero inadimplemento contratual, o que não restou comprovado no caso concreto - O simples descumprimento contratual, sem que haja violação grave a direitos da personalidade, não enseja reparação por dano moral - Doutrina e precedentes do C. STJ - Dano moral não configurado - Sentença mantida - Recurso da autora desprovido, recurso da ré não conhecido em parte, e, na parte conhecida, desprovido.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 406/409, que julgou parcialmente procedente a ação de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral para: “(i)

DECLARAR inexigíveis os débitos referentes à faturas de dezembro de 2021, no valor de R\$ 1.562,67, bem como do valor de R\$ 932,13, referente a 913kWh, que foi parcelado em 04 vezes de R\$ 233,03; (ii) CONDENAR a requerida e restituir em dobro os valores indevidamente pagos, autorizado a retenção do valor mínimo correspondente a 50kWh, consumo de energia médio do imóvel.”. O pedido de indenização por dano moral foi afastado. Diante da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada a arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, e com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados por equidade em R\$ 1.000,00.

Em suas razões recursais, a ré afirma que a r. sentença incorreu em *error in iudicando*, ao reconhecer a existência de falha na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica, mesmo diante da ausência de qualquer demonstração técnica concreta quanto a vícios nos equipamentos de medição, tampouco quanto à ocorrência de erro na apuração do consumo faturado. Argumenta que os valores cobrados nas faturas impugnadas foram calculados com base em leitura regular e periódica, efetuada diretamente no medidor instalado na unidade consumidora da parte autora, não havendo qualquer elemento nos autos que demonstre a ocorrência de erro, fraude, má-fé ou defeito na prestação do serviço.

Afirma que a cobrança dos valores impugnados se deu em estrita observância às normas técnicas aplicáveis ao setor elétrico, notadamente àquelas dispostas na Resolução Normativa nº 1000/2021 da ANEEL, e destaca que a responsabilidade da distribuidora se

limita ao ponto de conexão, situado no limite da via pública com o imóvel do consumidor, não abrangendo as instalações internas do consumidor nem os eventuais problemas técnicos nelas existentes. Assevera que, uma vez ausente qualquer irregularidade no fornecimento de energia até o ponto de conexão, a cobrança das faturas deve ser tida por legítima e regular, e não cabe qualquer pretensão de refaturamento ou declaração de inexigibilidade dos valores.

Aduz que a parte autora não produziu prova pericial idônea ou qualquer outro elemento técnico que comprovasse a ocorrência de leitura equivocada ou funcionamento defeituoso do equipamento de medição, pois se limitou a alegar, de forma genérica, aumento anormal no valor das faturas, o que, por si só, não é suficiente para desconstituir a presunção de legitimidade que recai sobre os atos administrativos da concessionária, notadamente os relativos à aferição do consumo de energia elétrica, conforme previsto nas normas da ANEEL e nos contratos de adesão firmados com os usuários do serviço público essencial.

Menciona que, além do consumo efetivo de energia, os valores das faturas também sofrem influência de fatores externos, como a aplicação de bandeiras tarifárias e os sucessivos reajustes autorizados pela agência reguladora, além da incidência de tributos como ICMS, PIS e COFINS, elementos que contribuem para variações nos valores faturados, sendo ilegítima a conclusão de que a elevação das contas decorre, necessariamente, de falha na prestação do serviço ou de erro de leitura.

Aponta que a indenização por dano moral fixada na r. sentença não encontra respaldo nos elementos dos autos, pois não restou demonstrada qualquer conduta ilícita por parte da concessionária que tenha efetivamente causado abalo à esfera íntima da autora. Assinala que o simples envio de faturas com valores considerados elevados ou mesmo o ajuizamento de ação para questionar débito não caracteriza, por si só, violação à dignidade do consumidor, sendo necessária a demonstração de fato que tenha extrapolado o mero dissabor cotidiano. Ressalta que, nos termos do artigo 188, inciso I, do Código Civil, o exercício regular de um direito não configura ato ilícito e, portanto, não dá ensejo à reparação por danos morais. Argumenta que o valor arbitrado a título de dano moral é manifestamente excessivo e desproporcional à hipótese dos autos, na qual sequer se vislumbra a configuração do ilícito indenizável.

Requer o provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, julgando-se improcedente a ação (fls. 414/421).

Por sua vez, apela a autora, sob o argumento, em síntese, que a r. sentença, embora tenha reconhecido a inexigibilidade da cobrança e determinado a devolução em dobro dos valores indevidamente pagos, deixou de acolher o pedido de indenização por dano moral. Alega que, ao contratar os serviços da concessionária de energia elétrica para nova ligação no imóvel de sua propriedade, houve cobrança indevida referente ao consumo de 2.434 kWh no primeiro mês de uso do relógio de medição, o que resultou em fatura no montante de R\$ 1.562,67, valor manifestamente incompatível com a realidade do imóvel, que ainda

estava em fase de obras. Acrescenta que, posteriormente, também recebeu cobrança no valor de R\$ 932,13, esta parcelada sem sua autorização expressa, perfazendo o total de R\$ 2.494,80, valor que reputa absolutamente infundado, diante do consumo efetivo da unidade.

Afirma que a unidade consumidora referida não estava habitada e em reforma, tendo sido entregue pela construtora no contrapiso, com ausência de mobília, eletrodomésticos e instalações definitivas, sendo utilizados apenas equipamentos de baixa potência durante a obra, como furadeiras, lixadeiras e serras elétricas. Argumenta que tais ferramentas não seriam capazes de justificar o consumo elevado registrado, sobretudo no primeiro mês após a instalação do medidor, que sequer apresentava histórico de leitura.

Aduz que procurou administrativamente a concessionária para esclarecer e impugnar a cobrança, sem, contudo, obter qualquer resposta satisfatória, sendo ignorada nos diversos protocolos abertos, o que teria acarretado angústia e prejuízo moral, ante o risco iminente de suspensão do fornecimento de energia e possível inscrição de seu nome em cadastros restritivos de crédito. Assinala que tais circunstâncias excedem o mero aborrecimento e configuram violação a direito da personalidade, apta a ensejar reparação por dano moral. Refere que o laudo pericial apresenta falhas que comprometem sua conclusão, de modo que deveria ser parcialmente desconsiderado.

Assevera que o dano moral se evidencia pela injusta cobrança de valores desproporcionais, pela conduta omissiva e

negligente da concessionária no tratamento da reclamação do consumidor e pela inércia em providenciar apuração técnica, diante da evidente incongruência entre o consumo histórico da unidade e os valores faturados. Pondera que a situação ultrapassou os limites do descumprimento contratual, pois implicou sofrimento emocional, insegurança e violação à dignidade da pessoa humana.

Pede a condenação da apelada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 a título de compensação e desestímulo à reiteração da conduta. Diz que a r. sentença, ao considerar a sucumbência recíproca, incorreu em equívoco, pois a parte autora obteve êxito substancial na demanda, reconhecida a inexigibilidade da cobrança principal de R\$ 1.562,67 e assegurada a devolução em dobro da quantia de R\$ 932,13.

Requer o provimento do recurso, para que a r. sentença seja parcialmente reformada, com a condenação da apelada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, e a desconsideração ou relativização das conclusões do laudo pericial (fls. 471/482).

Recursos tempestivos e preparados.

Houve apresentação de contrarrazões somente pela autora (fls. 490/492).

É o relatório.

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito c.c. pedido de indenização por dano moral movida por Patrícia Astrid do Amaral Savino contra Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.. Alega a autora ser proprietária de imóvel recém-adquirido no Bairro Bosque da Saúde, que permaneceu desocupado e sem ligação elétrica até 20 de outubro de 2021, data em que foi realizada a instalação do fornecimento de energia pela ré. Afirma que, após a instalação, foi emitida uma conta de energia elétrica sem valores e sem qualquer histórico de consumo registrado, não havendo, portanto, cobrança efetiva naquele primeiro momento. Aduz que iniciou, em meados de novembro de 2021, reformas no imóvel, se limitando a trabalhos de instalação de piso, troca de revestimento e forro de gesso, realizados por meio de equipamentos de baixa potência energética, como furadeiras e serras elétricas. Diz que o imóvel permanecia inabitado, sem móveis, eletrodomésticos ou uso contínuo de energia.

Menciona que, em dezembro de 2021, recebeu conta de energia elétrica no valor de R\$ 1.562,67, correspondente ao consumo de 2.434 kWh, o que reputa absolutamente incompatível com a realidade fática e técnica do imóvel, o qual está em obras e desabitado. Assevera que tal consumo é totalmente desproporcional, considerando que nos meses subsequentes, janeiro, fevereiro e março de 2022, houve leitura de apenas 13 kWh, sendo cobrados valores equivalentes à tarifa mínima. Refere que, diante da surpresa com a fatura de valor elevado, entrou em contato com a central de atendimento da ré em 14 de dezembro de 2021, e protocolizou pedido de análise do medidor de energia, mas que não obteve qualquer retorno.

Acrescenta que se dirigiu a uma das unidades da ré em 27 de dezembro de 2021, registrando novo protocolo de atendimento, sem que tenha havido resposta concreta.

Aduz que, ao invés de realizar a verificação requerida, a ré enviou correspondência informando que o valor cobrado em dezembro de 2021, já considerado desarrazoado, estaria equivocado para menos, e que o real montante devido seria de R\$ 2.494,80. Diz que a diferença de R\$ 932,13, sem qualquer anuência da autora, foi parcelada unilateralmente em quatro parcelas mensais, a serem lançadas nas faturas de janeiro a abril de 2022, sem qualquer comunicação ou oportunidade de questionamento. Diz que, mesmo não concordando com tal parcelamento, por boa-fé e para evitar maiores transtornos, efetuou os pagamentos dos valores das faturas nos meses seguintes, incluindo as três primeiras parcelas do suposto acordo. Aponta que, apesar de tal adimplemento, não obteve da ré qualquer manifestação sobre os seus pedidos de esclarecimento e revisão, tampouco resposta aos protocolos de atendimento abertos.

Assinala que, caso o valor abusivo não fosse incluído nas faturas, estas teriam girado em torno de R\$ 50,00, o que corresponderia ao consumo mínimo mensal previsto contratualmente. Relata que, ao consultar seu histórico de faturamento no site da ré, não localizou as faturas de R\$ 1.562,67 e R\$ 932,13, o que denota a falta de clareza e de transparência da ré quanto à cobrança impugnada. Acrescenta que a ré sequer encaminhou a fatura do mês de abril de 2022, seja por meio físico, eletrônico ou disponibilização em

plataforma digital.

Argumenta que a cobrança efetuada pela ré é indevida e abusiva, não tendo correspondência com o efetivo consumo, e que, mesmo diante das tentativas de resolução extrajudicial, não houve resposta satisfatória da ré. Defende que a cobrança indevida praticada pela ré enseja a aplicação do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual pretende a repetição em dobro do valor de R\$ 932,13, já pago em parcelas, além da inexigibilidade da fatura de R\$ 1.562,67. Diz que é caso de reconhecimento do dano moral *in re ipsa*, em virtude da conduta abusiva da concessionária, do risco de inscrição indevida nos cadastros de proteção ao crédito e do abalo psicológico experimentado diante da perspectiva de interrupção do fornecimento de energia.

Requer a procedência da ação, com a declaração de inexigibilidade da fatura de dezembro de 2021 no valor de R\$ 1.562,67, o ressarcimento em dobro do valor de R\$ 932,13, já pago pela autora, e a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 01/24).

Inicialmente, deixo de conhecer em parte do recurso de apelação interposto pela concessionária ré, no que diz respeito especificamente aos danos morais, pela falta de interesse recursal, uma vez que a r. sentença foi clara ao afastar expressamente a condenação por danos morais requerido pela autora, portanto, não há qualquer condenação nesse sentido imposta à apelante concessionária.

Assim, nesta parte, não se conhece do recurso da ré.

Passa-se à análise do mérito da parte conhecida do recurso da concessionária ré, que se restringe exclusivamente à declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados pela autora.

Alega a concessionária que a r. sentença teria incorrido em *error in iudicando* ao reconhecer falha na prestação do serviço, ao declarar inexigíveis os débitos acima mencionados, sem que houvesse qualquer prova técnica concreta quanto à existência de vícios nos equipamentos de medição ou erros na apuração do consumo efetivamente faturado.

Contudo, embora a concessionária esteja correta ao afirmar que o equipamento de medição não apresentou, segundo o laudo pericial, defeitos ou vícios técnicos identificáveis, tal circunstância, isoladamente considerada, não é suficiente para afastar a robustez técnica do laudo pericial e as conclusões lógicas dele decorrentes.

O laudo pericial, elaborado por profissional de confiança do Juízo e equidistante das partes, isento dos interesses em conflito, concluiu que, considerando os equipamentos instalados no imóvel da autora, a potência das cargas declaradas (totalizando 3.847 watts) e o perfil de uso narrado, o consumo mensal médio estimado jamais ultrapassaria aproximadamente 50 kWh por mês.

Nesse aspecto, o laudo pericial é claro, objetivo e contundente, se fundamentando não apenas em uma vistoria visual superficial, mas em análise criteriosa das cargas existentes (iluminação, aparelhos domésticos, ferramentas utilizadas na reforma) e na ausência de irregularidades internas nas instalações elétricas. O perito judicial afastou, de modo inequívoco e fundamentado, quaisquer problemas nas instalações internas que pudessem justificar o elevado consumo apurado pela concessionária, como fugas de energia, falhas internas ou dissipação anormal de corrente elétrica.

Portanto, o que restou demonstrado nos autos não foi um defeito intrínseco ao equipamento medidor, mas sim uma evidente inconsistência ou falha operacional no registro do consumo, o que pode decorrer de fatores diversos, como equívoco na leitura inicial, erro humano na anotação ou inconsistência na transferência dos dados de medição para o sistema de faturamento da concessionária. Independentemente da causa específica dessa inconsistência, o que emerge de forma cristalina e juridicamente relevante do conjunto probatório dos autos é a absoluta e indiscutível impossibilidade técnica de que o imóvel, na situação específica em que se apresentava (desabitado, sem móveis ou eletrodomésticos relevantes, em fase inicial de reforma com equipamentos de baixa potência) tenha efetivamente consumido o montante de 2.434 kWh, que a concessionária atribui à primeira fatura, e tampouco o adicional de 913 kWh (R\$ 932,13) cobrado posteriormente.

Nesse cenário probatório, não há como

atribuir legitimidade à cobrança realizada pela concessionária, ainda que ausentes defeitos no equipamento de medição. A responsabilidade da concessionária não se limita à integridade do medidor, sendo ampla e abrangendo o dever de assegurar que os valores cobrados correspondam efetivamente ao consumo real e tecnicamente compatível com as condições concretas das instalações do consumidor. Deste dever de prestação adequada, clara, correta e transparente dos serviços públicos decorre que eventual falha operacional ou administrativa que resulte na cobrança indevida caracteriza prática abusiva, independentemente da integridade técnica do aparelho medidor propriamente dito.

Dessa forma, as conclusões do laudo pericial são categóricas em afastar a possibilidade de consumo nos valores cobrados.

No que tange à pretensão recursal da autora quanto à indenização por dano moral, é importante pontuar que o dano moral não se presume automaticamente em toda e qualquer relação jurídica em que ocorra inadimplemento contratual. De fato, é entendimento pacífico que o simples descumprimento de obrigações pactuadas se insere, em regra, no campo das vicissitudes normais e inerentes às relações contratuais, não sendo suficiente, por si só, para configurar a existência do dano moral indenizável.

Para que se reconheça o dano moral, é imprescindível que o inadimplemento seja revestido de uma gravidade suficiente para causar efetivo abalo psicológico ou atingir diretamente

direitos existenciais da pessoa envolvida. Nesse contexto, cumpre distinguir cuidadosamente o inadimplemento contratual ordinário, que gera consequências previsíveis e naturais próprias das relações contratuais, de situações que revelem práticas abusivas, vexatórias ou humilhantes, capazes de ferir concretamente a dignidade, honra ou a paz de espírito da parte que as sofre.

No caso em apreço, embora seja incontroverso que houve uma cobrança indevida por parte da concessionária apelada, com valores incompatíveis com o real consumo de energia elétrica no imóvel da autora, não se extrai dos autos que tais fatos tenham extrapolado o âmbito dos aborrecimentos comuns da vida civil. Efetivamente, a frustração e o desconforto enfrentados pela autora em decorrência da cobrança excessiva e dos contatos administrativos não respondidos adequadamente, embora lamentáveis, não configuram, por si mesmos, violação efetiva e concreta a direitos da personalidade.

Cabe ressaltar que não constam dos autos elementos concretos, objetivos e convincentes aptos a evidenciar a ocorrência de prejuízo emocional efetivo ou circunstâncias excepcionais capazes de revelar gravidade suficiente para justificar a reparação extrapatrimonial requerida. Em outras palavras, não se verificou qualquer fato adicional que tenha conduzido a autora a uma situação constrangedora, vexatória ou humilhante que pudesse elevar o caso concreto ao patamar de dano moral indenizável.

Vale registrar a lição de MARIA

HELENA DINIZ, que define o dano moral como *"a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano"*, acrescentando que *"o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente."* (Curso de Direito Civil Brasileiro - Ed. Saraiva 18ª ed. 2.004 - p. 105).

A propósito do assunto, oportuno colacionar também a lição do Mestre e Professor SÉRGIO CAVALIERI FILHO: *"(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si só, dano moral, porque não agridem a dignidade humana. Os aborrecimentos deles decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral. (...)"* (in Programa de Responsabilidade Civil, 6ª edição, Malheiros Editora, São Paulo, p. 105/106).

O C. STJ decidiu que: *"o inadimplemento do contrato, por si só, pode acarretar danos materiais e indenização por perdas e danos, mas, em regra, não dá margem ao dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. Embora a inobservância das cláusulas contratuais por uma das partes possa trazer desconforto ao outro contratante - e normalmente o traz - trata-se, em princípio, do*

desconforto a que todos podem estar sujeitos, pela própria vida em sociedade. [...]” ” (REsp nº 338162/MG - 4ª Turma - Rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA - J. 20/11/2001).

Portanto, considerando que não houve demonstração de violação concreta aos direitos de personalidade da autora e que o inadimplemento contratual foi devidamente reparado na esfera patrimonial, não há fundamentos para acolher o pedido de indenização por dano moral, devendo a r. sentença ser mantida.

Por fim, majoro em grau recursal os honorários advocatícios (§11 do art. 85 do CPC) que foram fixados na r. sentença no valor de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.500,00, para cada parte, o que está em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando o trabalho adicional apresentado nas contrarrazões e os critérios estabelecidos nos incisos I a IV do §2º do artigo 85 do CPC.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora, e **NÃO SE CONHECE** em parte do recurso da ré, e, na parte conhecida, **NEGA-SE PROVIMENTO**, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora