



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000360193

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028720-41.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante COMPANHIA ULTRAGAZ S.A., é apelado PAULO ROBERTO ZAIDAN MALUF.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Rejeitada a preliminar, negaram provimento, nos termos que constarão do acórdão. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

PAULO AYROSA
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1028720-41.2024.8.26.0576

Apelante: COMPANHIA ULTRAGAS S.A.

Apelado: PAULO ROBERTO ZAIDAN MALUF

Comarca: São José do Rio Preto – 9ª Vara Cível

Juiz(a): Alexandre Zanetti Stauber

V O T O Nº 56.146

**PROCESSUAL CIVIL – PRELIMINARES
CONTIDAS NAS CONTRARRAZÕES – DESERÇÃO E
VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE –
NÃO OCORRÊNCIA – REJEIÇÃO.**

I. Tendo a apelante promovido a complementação do preparo oportunamente, afasta-se a alegada deserção recursal.

II. O princípio da dialeticidade deve ser observado a teor do que dispõe a norma do art. 1.010, II e III, do Código de Processo Civil. 'In casu', observa-se das razões recursais que não há o alegado descompasso entre seu conteúdo e o contexto de análise desenvolvido pela sentença, além de restar bem verificado que o ponto fulcral do raciocínio desenvolvido na fundamentação da decisão sofreu os regulares questionamentos contidos nas razões do apelo, fatos que ensejam, assim, o conhecimento do recurso, devendo ser afastada tal preliminar.

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS –
FORNECIMENTO DE GÁS – AÇÃO DE REPARAÇÃO
DE DANOS MORAIS – DÉBITO REFERENTE A
PERÍODO ATUAL – CORTE NO FORNECIMENTO –
AUTOR QUE CONTATOU A RÉ PARA RECEBIMENTO
E PAGAMENTO DA FATURA DE JANEIRO/2024, MAS
RECEBEU A FATURA DE FEVEREIRO DO MESMO
ANO, RESTANDO INADIMPLIDA A PRIMEIRA,
ENSEJANDO A INTERRUÇÃO DO SERVIÇO
ESSENCIAL – AUSÊNCIA DE FORMAL AVISO
PRÉVIO AO CONSUMIDOR – CORTE QUE OCORREU
NUMA SEXTA-FEIRA, CONTRARIANDO O ARTIGO 6º,
INCISO VII, DA LEI Nº 13.460/2017 – ILICITUDE
CONFIGURADA – DANOS MORAIS – OCORRÊNCIA –
FIXAÇÃO – RAZOABILIDADE E
PROPORCIONALIDADE – SENTENÇA MANTIDA –
RECURSO NÃO PROVIDO.**

I. Mostra-se irregular o corte no fornecimento de

serviço essencial (gás) realizado pela ré, sem formal aviso prévio, e consumado numa sexta-feira, ainda que justificado por inadimplência temporária do autor, que solicitou o recebimento de fatura de janeiro/2024 para pagamento, e recebeu a de fevereiro do mesmo ano, a qual foi regularmente quitada, sem indicação, na ocasião, de débitos em aberto;

II. Constatada a ilicitude na interrupção do serviço essencial, evidencia-se o dano moral, sendo cabível arbitramento de correspondente indenização;

III. A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual se tem que a eleição da compensação em R\$10.000,00 bem serve à reparação pelos danos morais sofridos.

PAULO ROBERTO ZAIDAN MALUF propôs ação de reparação de danos morais e materiais frente a **COMPANHIA ULTRAGAS S.A.**, julgada procedente, nos termos da r. sentença de fls. 129/138, cujo relatório se adota, para condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral arbitrada em R\$10.000,00 (dez mil reais) a favor do autor, corrigida monetariamente pelo IPCA e acrescida de juros de mora, à taxa legal, desde a data da sentença. Em razão da sucumbência, a requerida deverá arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, apela a ré, almejando a reforma da decisão (fls. 145/160). Reiterando a essência da versão deduzida em defesa, sustenta que houve legítima interrupção no fornecimento de gás em 16.02.2024, em razão da inadimplência do autor pelo não pagamento da fatura com referência em 12/2023, vencida aos 20.01.2024, a qual foi quitada apenas em 16.02.2024. Reforça que a unidade estaria passível de corte no fornecimento, após 20 dias corridos do vencimento do boleto, consoante informação impressa em todos os demonstrativos de gás, nos campos “Aviso ao Usuário” e “Espaço para Mensagens”. Afirmar que houve o restabelecimento em 20.02.2024, no prazo de 2 dias úteis após o pagamento, período de baixa bancária. Defende a ausência de ilícito, bem como a falta de provas, pelo autor, dos fatos

constitutivos do direito alegado, impugnando a ocorrência do dano moral, bem como o termo inicial dos juros de mora sobre a quantia indenizatória. Questiona, também, a honorária advocatícia sucumbencial.

Contrarrazões às fls. 163/176, onde apontadas preliminares de deserção e não conhecimento.

É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso, mas lhe nego provimento.

De início, rejeito as preliminares apostas na contrariedade de fls. 163/176.

Quanto a insuficiência do preparo recursal, observa-se que a apelante promoveu a devida complementação (fls. 188/190), nos termos do artigo 1.007 do CPC e da Lei Estadual 11.608/2003, afastando-se, assim, alegada deserção.

Lado outro, ao discorrer sobre a falta de impugnação aos termos da r. sentença, sustenta o apelado inobservância ao princípio da dialeticidade recursal.

Ao interpor o apelo, deve a parte observar o teor do que dispõe a norma do artigo 1.010, II e III, do Código de Processo Civil, sendo que, sem que sejam demonstrados os motivos capazes de ensejar a modificação do ato impugnado, fica impossível ao órgão *ad quem* avaliar o desacerto, a existência de vício ou o defeito da decisão recorrida.

O princípio da dialeticidade recursal impõe ao recorrente o ônus de evidenciar os motivos de fato e de direito suficientes à reforma da decisão objurgada, trazendo à baila argumentações capazes de infirmar todos os fundamentos do *decisum* que se pretende modificar, sob pena de vê-lo mantido por seus próprios fundamentos (STF, ARE 681.888-AgR, Rel. Min. **Luiz Fux**).

No caso, observa-se das razões recursais que, de um modo geral e embora reitere o cerne das razões defensivas, não há o alegado descompasso entre seu conteúdo e o contexto de análise desenvolvido na r. sentença, além

de restar bem verificado que os pontos fulcrais do raciocínio exposto na fundamentação do *decisum* sofreram os regulares questionamentos, fatos que ensejam, assim, o conhecimento do apelo.

Trata-se de ação de indenização por danos morais promovida pelo apelado ao argumento de que, em 16.02.2024, sofreu indevida interrupção do fornecimento de gás que em sua residência, o que perdurou até 20.02.2024. Narrou que, em janeiro/2024, contatou o atendimento da ré via *whatsapp* para obter a fatura com vencimento naquele mês e realizar o pagamento. No entanto, recebeu a fatura com vencimento em fevereiro/2024, a qual foi quitada em 29.01.2024, remanescendo inadimplida aquela vencida em janeiro do mesmo ano. Embora reconheça o equívoco, o apelado o atribui à própria apelante, posto que robotizado o atendimento ao consumidor via *whatsapp*, além de não informada qualquer inadimplência em relação a faturas anteriores. Assim, reputou indevido o corte havido em 16.02.2024, justificado na inadimplência da fatura vencida em janeiro/2024, seja porque não recebeu formal aviso prévio da suspensão do serviço, seja porque efetivado em uma sexta-feira, contrariando os artigos 5º, XVI, bem como 6º, inciso VII e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017 (na redação dada pela Lei nº 14.015/2020). Reclamou a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.

O pedido foi julgado procedente, solução que não merece reparos.

De fato, embora reconheça o autor o equívoco quanto ao inadimplemento da fatura vencida em janeiro/2024 (fls. 25/26), quitada em atraso em razão do pagamento antecipado da fatura vencida em fevereiro do mesmo ano (fls. 27/28), evidencia-se a ilegalidade do corte no fornecimento de gás pela ré, ainda que relativo a débito atual, por ausência de efetiva comunicação formal prévia da suspensão do serviço, além de consumada numa sexta-feira, em contrariedade à norma do artigo 6º, inciso VII, e seu parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017, a saber:

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Assim, bem reconhecida a responsabilidade da apelante na sentença, cujos fundamentos são aqui adotados como razão de decidir na forma do artigo 252 do RITJSP, mesmo porque em nada abalados pelas críticas lançadas nas genéricas razões recursais. Constatou-se do julgado, no que mais releva:

“Por proêmio, importante observar que a vexata questio diz respeito se a parte autora foi devidamente notificada previamente a respeito da suspensão do fornecimento de gás diante da inadimplência da fatura com vencimento em 20/01/2024, posto que pagou, por engano, a fatura referente a fevereiro/2024.

(...)

O artigo 1.º do CDC é incisivo ao mencionar que a legislação protetiva ao consumidor é de ordem pública e o artigo 6.º, do mesmo diploma legal, assegura o direito básico em favor do consumidor para a facilitação da sua defesa em juízo.

Por tal, caberia à parte ré o ônus de demonstrar que avisou devidamente previamente o autor, nos moldes legais.

(...)

No mesmo sentido aponta a teoria da dinâmica da prova, a qual proclama que o ônus deve ser carreado à parte que melhor condição tenha de demonstrar os fatos e esclarecer o juízo sobre as circunstâncias da causa (STJ, Rec. Esp. nº 316.316-PR, rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar).

E a prova produzida não foi conclusiva que houve o prévio aviso. Veja-se.

A parte ré alegou que houve o prévio aviso (fl. 82):

*'A unidade está passível de corte de fornecimento, após 20 dias corridos, do vencimento do boleto. **Estando essa informação impressa em todos os demonstrativos de gás, no campo 'Aviso ao usuário' e no presente caso consta no campo 'Espaço Para Mensagens': (g.m.)***

Contudo, não lhe assiste razão.

A suspensão no fornecimento de gás na residência do autor ocorreu de forma indevida, pois não houve prévia notificação do corte, mas apenas aviso constante das faturas de gás, o que não substitui a notificação prevista na Lei n.º 13.460/17, com alterações trazidas pela Lei n.º 14.015/20, art. 5º, inc XVI.

O aviso é genérico e consta em todas as faturas (fl. 96), conforme dito pela própria parte ré à fl. 82.

Além disso, não houve prévia notificação a partir de quando ocorreria a suspensão, constando genericamente apenas '20 dias após o vencimento'.

A Lei n.º 14.015/2020, que deu nova redação à Lei 13.460/2017, determina que os consumidores deverão ser previamente notificados da data de desligamento de serviços públicos essenciais, como o gás.

Caso o usuário não receba notificação prévia, não poderá ser cobrado por taxa de religação e a concessionária responsável pelo fornecimento será multada.

*Além do mais, a lei proíbe ainda a suspensão desses serviços às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados ou vésperas de feriado por inadimplência do usuário, **como ocorreu no caso em tela.***

(...)

A mera alusão de boleto em aberto, constante em 'Espaço para Mensagens' não é apta a configurar prévia notificação, posto que, conforme já asseverado, desprovida de qualquer data efetiva de quando seria realizada a suspensão no fornecimento do serviço essencial.

Logo, não houve comprovação de notificação prévia do autor para regularizar qualquer situação com a empresa ré, sendo surpreendido com o corte de gás de forma abrupta.

Por conseguinte, não há como se afastar os danos morais em razão de corte ou suspensão indevidos do fornecimento de gás, especialmente por se tratar de serviço essencial.”

Como bem pontuado, insuficientes os avisos genéricos constantes em todas as faturas emitidas pela ré, justamente por não se indicar a efetiva data da suspensão do fornecimento. Ademais, nas circunstâncias dos autos, observa-se que o autor efetuou o pagamento da parcela em aberto na data em que realizado o corte (fls. 25/26), o que revela que, se tivesse sido regularmente informado da inadimplência, teria providenciado a quitação em momento oportuno, obstando assim a interrupção de serviço essencial.

Ausente aviso prévio efetivo ao corte, tal como imposto por disposição legal, aliado ao corte em data vedada pelo teor da norma acima transcrita, evidencia-se conduta abusiva da ré, sendo cabível a reparação moral pleiteada.

Neste sentido:

“FORNECIMENTO DE GÁS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência parcial. Recursos das partes. Apelo do autor pleiteando a responsabilização completa da ré, e majoração do valor da indenização por danos morais e dos honorários advocatícios. Interrupção do fornecimento de gás indevido, posto que realizado em dia proibido (sexta-feira), de contas vencidas há mais de 90 dias,

*e sem prévia notificação. Demora injustificada no restabelecimento. Violação aos artigos 6º, § 4º, da Lei 8.987, DE 13/02/95 e arts. 67, inciso IV e § 7º e art. 76, todos da Deliberação 732 da ARSESP. Dano moral evidenciado, não só pelas irregularidades praticadas pela ré que fez com que o autor permanecesse sem gás indevidamente por quatro dias, como também em razão do descaso com o consumidor, com informações desencontradas, e em situação vexatória perante os vizinhos. Valor fixado a título de indenização que deve ser majorado para R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Danos materiais devidamente comprovados. Honorários advocatícios. Valor mantido, fixado em obediência aos critérios do artigo 85, § 2º, do CPC. Recurso somente do autor provido em parte para majoração do valor da indenização por danos morais. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE E RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1016068-92.2023.8.26.0554; Relator (a): **Alfredo Attiê**; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2024; Data de Registro: 19/02/2024)*

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO LIMINAR, E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Corte no fornecimento de gás sem prévia notificação da Consumidora. Demora injustificada no restabelecimento do serviço. Serviço essencial. Valor da indenização por danos morais que já se mostra adequado e suficiente para indenizar a Autora, diante da extensão dos danos e da condição financeira das partes. RECURSO DE APELAÇÃO DA RÉ NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1011161-84.2023.8.26.0001; Relator (a): **Berenice Marcondes Cesar**; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2024; Data de Registro: 29/01/2024)*

Em assim sendo, reconhecida a ilegitimidade no corte do fornecimento pela ausência de aviso prévio, bem como por ter sido realizado em uma sexta-feira, deve ser reconhecido o dano imaterial, em decorrência da abusividade do comportamento da ré, como bem consta da sentença combatida.

Indubitável, pois, ter havido prejuízo moral ao autor diante da suspensão indevida do fornecimento de gás que, inclusive, ocorreu numa sexta-feira e perdurou por quatro dias (englobando um final de semana), provocando-lhe angústia e constrangimento com abalo de seu bem-estar, constituindo hipótese de dano moral *in re ipsa*.

A quantificação da compensação pelo dano moral é relegada ao prudente arbítrio do julgador, devendo levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor,

desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico.

Atento aos parâmetros acima traçados, creio que o valor fixado na sentença (R\$10.000,00), deve ser mantido, pois mostra-se suficiente para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando ainda a reprovabilidade da conduta da apelante que, num só ato, descumpriu sob dois aspectos os preceitos legais (falta de aviso prévio ao corte e interrupção do serviço numa sexta-feira).

Em relação à insurgência recursal sobre o termo inicial dos juros de mora sobre a condenação, nada a prover, eis que o dispositivo os fixou a partir do arbitramento.

Já em relação aos honorários sucumbenciais, devidos aos patronos do autor em razão dos princípios da causalidade e da sucumbência, devem agora, nos termos do art. 85, §§2º e 11 do CPC, considerando-se a natureza da causa, o trabalho realizado, bem como a atuação em segundo grau, ser elevados para 15% sobre o valor da condenação.

Posto isto, rejeitada a matéria preliminar, nego provimento ao apelo, com observação.

PAULO CELSO AYROSA M. ANDRADE
Relator