



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383740

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1068895-53.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes GUILHERME MONTEIRO DA COSTA e MARIANA MENDES SAVEDRA, é apelado ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39.594

Apelação nº 1068895-53.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo – 10ª Vara Cível do Foro Reg. II de Santo Amaro

**Apelantes: GUILHERME MONTEIRO DA COSTA e
MARIANA MENDES SAVEDRA (Autores)**

**Apelada: ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE
DE SÃO PAULO S.A. (Ré)**

Juíza Prolatora: Cinara Palhares

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Fornecimento de energia elétrica. Ação de indenização por danos morais. R. sentença de procedência, com apelo somente dos autores. Insurgência voltada à majoração da reparação por danos morais. Reclamo que prospera. Consumidores que permaneceram mais de 07 (sete) dias sem energia elétrica após o pedido de troca de titularidade e restabelecimento do fornecimento de energia elétrica no imóvel para o qual se mudaram. Demora injustificada no restabelecimento do serviço. Danos morais verificados. *Quantum* indenizatório que comporta elevação, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade em R\$7.000,00, bem como em conformidade com o valor praticado por esta C. Câmara. Sentença parcialmente reformada. **Recurso provido.**

Trata-se de apelação interposta pelos demandantes contra a r. sentença de fls. 130/133, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar a ré a pagar à parte autora a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de reparação de danos morais, sendo R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para cada um, corrigido monetariamente pelo IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, desde a data da sentença e acrescido de juros moratórios pela

taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, do CC, nos termos do art. 406, §1º, do CC, a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até o efetivo pagamento. Em razão da sucumbência, condenou a parte requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Em suas razões recursais (fls. 136/160), os consumidores insistem na majoração do *quantum* indenizatório, posto que o montante fixado em R\$5.000,00, está aquém do razoável para o caso dos autos, em razão da suspensão de um serviço essencial, da demora excessiva para o restabelecimento, da falta de informação, do desvio produtivo do tempo do consumidor e todos os transtornos causados.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 161/163).

In albis, prazo de resposta recursal (fl. 172).

Sem expressa oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Conheço do recurso, uma vez que preenchidos os pressupostos de admissibilidade.

Cinge-se a controvérsia a relação de consumo, sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor – CDC, prevendo a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem em benefício do Fornecedor (artigos 6º, inc. VIII; 47 e 51, do CDC).

Infere-se dos autos que em 01.08.2024 os autores, GUILHERME MONTEIRO DA COSTA e MARIANA MENDES SAVEDRA, solicitaram a troca de titularidade e a ligação do serviço de energia elétrica no imóvel para o qual se mudaram.

Mencionam que após o envio da documentação solicitada a ré comprometeu-se em concluir a troca requisitada em 03 (três) dias úteis. No último dia do prazo, em 06.08.2024, a titularidade foi concluída e o coautor Guilherme passou a constar como titular da instalação no local, contudo, não houve o restabelecimento da prestação de serviços até o dia 08.08.2024, permanecendo 08 (oito) dias corridos desprovidos de energia elétrica, ensejando o ajuizamento da presente ação.

Contestação apresentada e replicada (fls. 69/74 e 112/129).

Julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 130/133, insistem os acionantes na majoração do *quantum* indenizatório.

Pois bem.

Respeitado entendimento diverso, prospera o inconformismo recursal.

Não há dúvidas de que a relação havida entre as partes é eminentemente consumerista.

Inconteste a hipossuficiência técnica dos autores, de rigor a inversão do ônus da prova, conforme disposição do art. 6º, inc. VIII, do CDC.

Com efeito, cabe a Concessionária de serviços de energia elétrica responder perante os usuários pela lisura e regularidade dos serviços prestados.

No caso dos autos, a Concessionária desrespeitou a Resolução 1.000/2024 da ANEEL, visto que demorou mais de 03 (três) dias úteis para alterar a titularidade e restabelecer o fornecimento de energia elétrica após a solicitação dos novos consumidores (Guilherme e Mariana).

Em sendo assim, plausível a reparação por danos morais, posto que os consumidores ficaram mais de 07 (sete) dias sem energia elétrica.

Como destacado pelo Magistrado sentenciante:

*“Diante da relação consumerista que aqui se afigura, inclusive pela hipossuficiência da autora, cabia à ré comprovar a efetiva religação do fornecimento de energia dentro dos parâmetros da **Resolução Normativa nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, expedida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)**, a qual regulamenta os requisitos para a troca de titularidade para nova ligação de energia*

elétrica

Nesse viés, o artigo 138, § 4º da resolução mencionada afirma: “A distribuidora deve alterar a titularidade quando houver solicitação ou pedido de conexão de novo consumidor ou dos demais usuários para instalações de contrato vigente, observadas as condições do art. 346: § 4º A distribuidora deve realizar a alteração de titularidade no prazo de até 3 dias úteis na área urbana e 5 dias úteis na área rural”. Esse prazo de 3 (três) dias está também apresentado no site da requerida, de acordo com o print de fls. 114.

No presente caso, conforme narrado pelos autores e confirmado pela parte ré, o processo para a ligação do serviço de energia elétrica no imóvel locado pelos autores demorou 5 (cinco) dias úteis e 7 (sete) dias corridos, uma vez que a solicitação foi feita em 01/02/2024 (fls. 42) e a religação do fornecimento ocorreu em 08/08/2024. Cabe ressaltar que, em momento algum, a ré contestou tais datas muito menos justificou a ocorrência da demora para religação do fornecimento de energia elétrica ter se após o prazo definido pela Resolução Normativa nº 1.000. Dessa maneira, houve uma efetiva irregularidade na demora para conclusão do serviço.

*Destarte, fica evidente a falha na prestação de serviço da empresa ré ao somente religar o fornecimento de energia 5 (cinco) dias úteis e 7 (sete) dias corridos após a solicitação de troca de titularidade por ter ocorrido após o prazo da Resolução Normativa nº 1.000. Ademais, **observa-se que a ré não demonstrou de forma robusta e convincente nenhuma***

alegação que justificasse tal demora.

Caracterizada, portanto, a falha na prestação de serviços da ré, sendo que, em casos como este, o dano moral sequer precisa ser comprovado pois é incontestável o desconforto e desgaste moral de ficar mais de 3 (três) dias úteis sem um serviço, de caráter essencial, como o da energia elétrica.

(...)

Fixados os requisitos ensejadores da responsabilidade civil, passo à análise relativa ao quantum indenizatório, que deve considerar a conduta das partes, as condições econômicas do ofendido e do ofensor e a gravidade do dano. O valor da indenização deve ser arbitrado considerando, ainda, que deve ter caráter pedagógico de forma a desestimular comportamentos semelhantes ao praticado pelo réu.

A extensão do dano moral, em relação à autora, foi grave, considerando que é de conhecimento comum os efeitos nefastos (morais e econômicos) da ausência de um serviço essencial por 5 (cinco) dias úteis e 7 (sete) dias corridos.

O ofensor, por outro lado, possui capacidade econômica para arcar com a indenização, de modo que a indenização não pode ser fixada em patamares diminutos, sob pena de não cumprir sua função pedagógica.”(g.n.)

Inegável, portanto, que os consumidores tenham sido lesados moralmente diante da supressão do fornecimento de energia.

Todavia, tendo em vista o caráter pedagógico da reprimenda, a fim de evitar maiores abusos, atento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor de **RS\$7.000,00**, a título de dano moral, mostra-se

mais adequado ao caso.

No mesmo sentido, vejam-se julgados desta Eg. Corte:

*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. ATRASO EM RELIGAÇÃO. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto pela concessionária ré contra **sentença de procedência que a condenou ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais, devido à demora na religação de energia elétrica em imóvel locado**. Ré que sustenta culpa exclusiva do consumidor por não comparecer a uma de suas agências para entrega de documentos para alteração de titularidade. II. Questão em Discussão: Verificar a responsabilidade pela demora na religação de energia elétrica e a consequente obrigação de indenizar por danos morais. III. Razões de Decidir: Autor que comprovou ter realizado diversos pedidos à ré por meio de agência virtual/aplicativo, atendimento WhatsApp e por telefone para religação de energia no imóvel que passou a ser locatário. Verificado que no próprio site e aplicativo a ré permite o pedido de mudança de titularidade com envio de documentos, sem necessidade de comparecimento a agência física. Religação que pode ser efetuada sem alteração de titularidade conforme informações constantes do aplicativo da ré. Concessionária que nada alega sobre a existência de débitos a impedir a religação. **Alteração de titularidade que deve ser realizada em até três dias úteis e religação normal***

que deve ser efetuada no prazo de 24h, conforme Resolução Aneel 1000/2021. Incontroversa a religação somente após 21 dias. Falha na prestação de serviços. Transtorno que ultrapassa o mero aborrecimento. Dano moral in re ipsa caracterizado. Quantum indenizatório que deve compensar o lesado, punir o infrator e evitar a repetição do ilícito. Valor fixado dentro dos parâmetros adotados pela Câmara julgadora e por este Tribunal. IV. Tese de julgamento: 1. A falha na prestação de serviço essencial, sem justificativa plausível, mantendo o consumidor sem fornecimento de energia, configura dano moral. 2. Quantum indenizatório que não comporta redução. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1018223-38.2024.8.26.0003; Relator: L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025).

=====

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Fornecedora que manteve a suspensão no fornecimento da energia mesmo após comunicação efetiva do pagamento do débito que causou o corte na unidade consumidora. Embora não tenha ocorrido corte indevido, posto que devidamente notificada a autora previamente sobre a inadimplência e o risco de corte de energia, houve demora injustificável para a religação, em desacordo com o artigo 176 da Resolução 414/2010 da ANEEL. Dano moral configurado. Indenização que deve levar em conta que a autora permaneceu **três dias sem energia***

*elétrica, dois deles após o prazo legal, bem como sob o fundamento da teoria do desvio produtivo. Fixação do valor em **R\$ 7.000,00** a fim de atender à dúplici finalidade do dano moral, compensatória à vítima e inibitória ao ofensor. Juros de mora desde a citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil. Precedentes desta C. 27ª Câmara de Direito Privado. Sentença reformada com imposição dos ônus de sucumbência à ré **RECURSO PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1011784-76.2023.8.26.0704; Relator: Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).*

=====

*APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Corte de Energia – Sentença de procedência. Insurgência recursal da ré – Alegação de corte legítimo e previamente notificado – Descabimento – Ré que não providenciou o restabelecimento do serviço no prazo legal de 24 horas previsto no art. 362, IV, da Resolução Aneel n.º 1000/2021 – Demora de **03 dias para o religamento após o pagamento do débito pendente.** Danos morais configurados – **Indenização fixada em R\$ 10.000,00,** que atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1014192-75.2024.8.26.0002; Relator: Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024).*

=====

*ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO COMINATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. Sentença de procedência. Insurgência da ré. Preliminar de ilegitimidade ativa afastada. Muito embora o coautor não tenha contrato formulado com a ré, também sofreu os danos causados pela interrupção por ocupar a unidade consumidora afetada. Precedentes. Mérito. Concessionária de energia elétrica que não realizou o restabelecimento do serviço no tempo informado. **Religação ocorrida somente após liminar deferida na presente demanda**, a despeito das diversas solicitações realizadas administrativamente pelos autores. Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a inoccorrência de falha na prestação do serviço (CPC, art. 373, II). Inexistência de provas, mesmo após oportunizada a apresentação pelo juízo sentenciante. Demora injustificada no estabelecimento do serviço. Violação ao artigo 362 da Resolução nº 1.000/2021 da ANEEL. Alegações defensivas afastadas. Danos materiais comprovados. Danos morais configurados. Reconhecimento que não dependia de qualquer comprovação. Autores que ficaram desprovidos de serviço essencial por aproximadamente cinco dias. **Indenização fixada em R\$8.000,00 para cada autor que não comporta redução.** Valor que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 0000866-28.2024.8.26.0564; Relator: Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024).*

Diante do exposto, **dá-se provimento ao recurso**, para reformar parcialmente a sentença, julgando procedente a ação, para condenar a ré a pagar à parte autora a quantia de **R\$7.000,00** (sete mil reais), a título de reparação de danos morais, R\$3.500,00, cada um, importância essa que deverá ser devidamente corrigida pelo IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, desde a data da publicação deste Acórdão e acrescido de juros moratórios pela taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único, do art. 389, do CC, nos termos do art. 406, §1º, do CC, a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até o efetivo pagamento. Ante a sucumbência mantenho a condenação da parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **dou provimento ao recurso**, nos termos explicitados.

ISSA AHMED
Relator