



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000387638

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000764-43.2024.8.26.0352, da Comarca de Miguelópolis, em que é apelante/apelado CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP, é apelada/apelante ALEXANDRA DA SILVA QUEIROZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso a autora, desprovido o da ré.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000764-43.2024.8.26.0352.

Apelantes/Apeladas: Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp e Alexandra da Silva Queiroz.

Ação: Declaratória de Inexistência de Débito c.c. Indenização por Danos Morais.

Origem: 1ª Vara de Miguelópolis.

Juiz de 1ª instância: Dr. Sérgio Ricardo Duarte.

Voto nº 14.904.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ÁGUA E ESGOTO. Fornecedora que admitiu a inexistência relação jurídica entre as partes, sendo evidente que a cobrança foi permitida, no mínimo, por culpa sua (fortuito interno). Inteligência do art. 374, II e III, do CPC. Negativação indevida. Hipótese que não trata da mera inscrição de dívida prescrita na plataforma "Serasa Limpa Nome". O caso aqui é diferente ante a inexistência do débito sem ressonância contratual, com a inexigibilidade dela decorrente. Tema 1264 do STJ que não vincula a espécie. *Distinguishing*. Dano moral *in re ipsa* configurado. CDC que veda a exposição do consumidor a qualquer tipo de constrangimento. Redação literal do seu art. 42, *caput*. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo. Desnecessidade de prova, segundo monótona jurisprudência do STJ. Teoria do risco proveito. Reparação moral elevada para R\$ 10.000,00. Razoabilidade, de acordo com a jurisprudência desta Câmara para casos análogos. Sentença reformada parcialmente. Honorários majorados, mas não no patamar máximo pretendido pela autora. Recurso da autora provido, desprovido o da ré.

A r. sentença de fls. 251/253, cujo relatório se adota, julgou procedentes os pedidos para: (i) declarar a inexistência dos débitos em nome da autora relativos à unidade consumidora descrita na inicial; (ii) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, corrigido monetariamente desde o arbitramento e com juros de mora da primeira negativação; além de honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apelam ambas as partes.

Busca a ré a reforma do *decisum* monocrático porque: a) não praticou qualquer ilícito capaz de gerar abalo moral; b) após vistoria do imóvel, constatado o verdadeiro responsável, a concessionária encerrou a vinculação com a autora; c) não há prova da repercussão lesiva; d) o valor fixado a título de danos morais é absurdo, e deve ser reduzido (fls. 256/268).

A seu turno, pretende a autora que: sejam majorados o *quantum* estabelecido pelos danos morais e o percentual devido a título de honorários advocatícios (fls. 274/285).

Tempestivas, preparada a da ré (fls. 269/270) e bem processada a da autora (fls. 94), vieram aos autos contrarrazões (fls. 289/295 e 297/307).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do polo consumidor, ainda que por equiparação.¹

No mérito, vinga apenas o recurso da autora, e em parte.

Com efeito, a despeito da alegação defensiva no sentido de que *não houve qualquer ato ilícito praticado por esse Recorrente, passível de gerar abalo moral (sic)* (fls. 259), é irretorquível que a ré admitiu² o erro do cadastro do fornecimento em nome da Autora, bem como, imediatamente procedeu o encerramento do contrato e da titularidade do fornecimento em nome da Autora, bem como, os respectivos débitos provenientes do fornecimento (sic) (fls. 106).

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29.

² CPC, art. 389.

Assim, firme na confissão, é incontroverso nos autos a inexistência de relação jurídica capaz de justificar as restrições e cobranças perpetradas em face da autora (fls. 75/92)³; de modo que, na linha do que constou na r. sentença, também inexistentes os débitos, sendo evidente que as restrições foram permitidas – no mínimo por culpa (fortuito interno) – pela ré; daí o episódio que ultrapassa o limite do aceitável⁴, a caracterizar o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado deve defender⁵, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁶, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação.*⁷

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa⁸, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos

³ CPC, art. 374, II e III.

⁴ CC, art. 187.

⁵ CF, art. 5º, XXXII.

⁶ CDC, art. 4º, II e VI.

⁷ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

⁸ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

também não podem ser.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais⁹. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁰ – da quebra da justa expectativa da contraparte de não ser submetida a tamanho imbróglio (**inscrição na plataforma Serasa Limpa Nome por dívida inexistente**), sendo obrigada a percorrer cansativa trilha apta tentar sanar problema a que não deu causa.¹¹

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹², ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹³

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹⁴, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁵, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹⁶

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de*

⁹ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁰ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹¹ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹² STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

¹³ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

¹⁴ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁵ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹⁶ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

*sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁷, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹⁸

Interessa é que aqui não se trata da mera inscrição de dívida prescrita, **a hipótese é diferente, quadro a evidenciar que o recurso não se enquadra no Tema 1264 do STJ, lídimo *distinguishing***; daí a ilegitimidade da inscrição do débito indicado na inicial (fls. 75/91), fato violador suficiente para amparar a reparação moral, segundo monótona jurisprudência consolidada no Excelso Superior Tribunal de Justiça.¹⁹

Em caso análogo, assim decidiu esta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado:

*CONSUMIDOR. DANO MORAL. Inexistência de relação jurídica. Inexigibilidade do débito dela decorrente. Anotação indevida. Hipótese que não trata da mera inscrição de dívida prescrita na plataforma SERASA LIMPA NOME. O caso aqui é deferente. Dano in re ipsa configurado. Teoria do desvio produtivo. Desnecessidade de prova, segundo monótona jurisprudência do STJ. Teoria do risco proveito. Reparação moral fixada em R\$ 10.000,00. Razoabilidade, de acordo com os critérios regularmente adotados por esta Câmara para casos análogos. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido.*²⁰

Tudo graduado a desafiar o comando **expresso** do art. 42, *caput*, do CDC, que **veda** a exposição do consumidor a **qualquer tipo** de constrangimento.

¹⁷ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

¹⁸ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

¹⁹ STJ, REsp 436.850/RO, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, j. 05.12.2002.

²⁰ TJSP, AC 1004128-65.2020.8.26.0642, rel. Ferreira da Cruz, j. 30.08.2022.

No que tange à liquidação, considerando o abuso imposto e a notória²¹ excelente saúde financeira da ré, afigura-se razoável elevar a indenização extrapatrimonial em R\$ 10.000,00; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (letra “e” – fls. 25) apresenta caráter apenas estimatório.²²

Montante que se encontra dentro dos critérios eleitos com regularidade por esta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado para casos análogos: AC 1007753-21.2022.8.26.0066, **rel. Rodrigues Torres**, j. 29.08.2023; AC 1130260-13.2021.8.26.0100, **rel. Berenice Marcondes Cesar**, j. 01.06.2022; AC 1053684-76.2021.8.26.0100, **rel. Sergio Alfieri**, j. 19.04.2022; AC 1112152-33.2021.8.26.0100, **rel. Dimas Rubens Fonseca**, j. 25.03.2022; AC 1000783-16.2021.8.26.0009, **rel. Angela Lopes**, j. 30.03.2022.

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²³, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²⁴

Sucumbente na sua pretensão, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pela ré, única condenada a esse título na origem, para 15% da condenação; incabível a fixação em percentual máximo como pretendido pela autora (fls. 283/284), porque a causa não é complexa e sequer avançou à fase instrutória.

Ex positis, pelo meu voto, com observação,
DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso da autora e NEGA-SE PROVIMENTO ao da ré.

²¹ CPC, art. 374, I.

²² STJ, Súm. 326.

²³ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²⁴ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual²⁵, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²⁵ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.