



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000404349

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043847-06.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante CREFAZ SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA, são apelados MARILDA MATIOLI CONSENZO (JUSTIÇA GRATUITA) e SILMARA COSENZO CARLUCI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 47196

APEL. Nº : 1043847-06.2022.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

APTE. : CREFAZ SOCIEDADE DE CRÉDITO AO

MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

APDOS. : MARILDA MATIOLI COSENZO E OUTRA (JUSTIÇA GRATUITA)

ITDO. : COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - CPFL

Declaratória de inexigibilidade c.c. indenização por danos materiais e morais – Cobranças decorrentes da indevida alteração de titularidade da unidade consumidora das autoras, com a contratação de empréstimo junto à corré Crefaz, com débitos das parcelas descontadas nas faturas de energia elétrica das requerentes – Sentença de parcial procedência reconhecendo a ocorrência de fraude na alteração, por duas vezes, da titularidade unidade consumidora, com a contratação de empréstimos – Débitos decorrentes dos empréstimos declarados inexigíveis, condenando-se a corré Crefaz à repetição do indébito, com regularização da titularidade da unidade de consumo e condenação solidária das requeridas ao pagamento de indenização por danos morais – Recurso exclusivo da corré Crefaz defendendo a redução do valor dos danos morais – Descabimento – Manifesto descaso na solução do caso extrajudicialmente, permitindo, por duas vezes, a contratação de empréstimos indevidos vinculados à fatura de energia elétrica das autoras, mantendo-se as cobranças mesmo após sucessivas reclamações – Aplicação do princípio do desvio produtivo - Indenização arbitrada em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso negado.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais e materiais, ajuizada por **MARILDA MATIOLI COSENZO e SILMARA COSENZO CARLUCI** em face de **COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL) e CREFAZ SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA**, julgada **parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 353/358, para “(i) declarar a inexistência de relação jurídica das Requerentes com a Requerida CREFAZ, desvinculando qualquer cobrança da conta/fatura de energia da **INSTALAÇÃO 17016037**, cujo débitos foram objetos dos autos; (ii) declarar a inexigibilidade dos empréstimos vinculados ao endereço da unidade consumidora da

parte autora, cujo débitos foram objetos dos autos (CÓDIGO DE INSTALAÇÃO 17016037 - Rua Dr. Moraes Lima, 485, Jardim Novo Mundo CEP 14092-160, Ribeirão Preto); (iii) declarar a inexistência de relação jurídica das Requerentes com os CONTRATOS DE ADESÃO 310117220650 (Nadja Karoline Gomes da Silva) e 310118727334 (Priscila Daiana Honório Rebrin) da Requerida CPFL, impondo a desvinculação dos mesmos do CÓDIGO DE INSTALAÇÃO 17016037 (Rua Dr. Moraes Lima, 485, Jardim Novo Mundo CEP 14092-160, Ribeirão Preto), retornando as partes ao status quo ante; (iv) condenar a requerida CREFAZ SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA ao ressarcimento do montante de R\$ 552,03 (de forma simples), com atualização monetária e juros de mora de 1%, ambos a contar do desembolso e (iii) condenar as rés solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada requerente, devidamente atualizados a partir desta data, acrescidos de juros mensais de 1% desde a citação”, respondendo a ré pelas custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, arbitrados em 10% do valor da condenação.

Apela a corrê Crefaz (fls. 367/376), defendendo tão somente a redução do valor arbitrado a título de danos morais para R\$4.000,00 para cada uma das autoras, reputando-o excessivo de modo a caracterizar enriquecimento ilícito da parte beneficiada.

Recurso processado e respondido (fls. 395/400).

É o relatório.

VOTO.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais e materiais, decorrente da indevida contratação de financiamentos em nome das autoras, com débito das prestações nas faturas de energia elétrica.

As autoras Marilda Matioli Cosenzo e Silmara Cosenzo Carluci, são usuárias do serviço de energia elétrica prestados pela corrê CPFL, na condição, respectivamente, de usufrutuária e nu-proprietária do imóvel localizado na Rua Dr. Moraes de Lima, 485, Ribeirão Preto/SP, instalação nº 17016037, cadastrado em nome da primeira requerente desde a aquisição do imóvel.

Alegaram as autoras que, em janeiro de 2022, receberam duas contas de consumo, sendo a primeira em nome próprio e a segunda em nome de Nadja Karoline Gomes da Silva, com vencimento para 28/01/2022, com indicação da existência de um contrato de adesão com a Crefaz, identificado pelo nº 310117220650.

Diante da indevida alteração da titularidade da instalação para pessoa desconhecida das autoras que jamais residiu no imóvel, houve registro de boletim de ocorrência e a abertura de protocolos de atendimento junto à CPFL para solucionar o ocorrido.

A corrê CPFL reemitiu a fatura de janeiro em nome da requerente Marilda, alterando o vencimento para março de 2022, com aviso de corte, em caso de não pagamento.

Temendo pela interrupção no fornecimento de energia elétrica, mesmo discordando da cobrança, as autoras efetuaram o pagamento em 24/02/2022.

No mês de fevereiro, a situação se repetiu, ensejando a abertura de novos protocolos de atendimento junto à companhia de energia elétrica, com pagamento indevido da fatura, a fim de evitar o corte, realizado em 07/03/2022.

Em março de 2022 houve nova alteração da titularidade da unidade consumidora em nome da autora, dessa vez para Priscila Daiana Honório Rebrin, pessoa igualmente desconhecida das autoras, com indicação da existência de novo contrato de adesão com a Crefaz, identificado pelo nº 310118727334.

Novos protocolos de atendimento foram abertos a fim de regularizar a situação cadastral do imóvel e a cessação de cobranças indevidas, muitas vezes efetuadas duas vezes no mesmo mês com valores diferentes, que compeliavam mensalmente as autoras a efetuarem o pagamento, temendo pela interrupção do fornecimento de energia elétrica do imóvel.

Somente após muita insistência as requerentes conseguiram, em julho de 2022 alterar a titularidade da unidade consumidora, dessa vez em nome de Silmara Cosenzo Carluci, filha de Marilda, sem, contudo, conseguir regularizar a inclusão de cobranças indevidas de parcelas referentes a contratos de financiamento celebrados com a Crefaz, com parcelas indevidamente cobradas nas faturas de energia elétrica.

Em contato com a Crefaz, também não foi possível regularizar as cobranças indevidas realizadas nas faturas de seu nome.

Nem mesmo acionando o Procon, as autoras conseguiram regularizar a situação.

Assim, postulam a declaração de inexigibilidade dos contratos nº 310117220650 e 310118727334, regularização da instalação da unidade de consumo em nome de uma das autoras, sem interrupção ou suspensão no serviço, repetição dobrada dos valores de R\$555,03, além de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$10.000,00 para cada uma das autoras.

A ação foi julgada parcialmente procedente pela r. sentença apelada, assim fundamentada:

“No mérito, os pedidos formulados são procedentes, em parte.

Restou inequívoco nos autos que houve troca da titularidade da unidade consumidora da autora na data de 11.01.2022 para o nome de Nadja Karoline Gomes Da Silva e, após, na data de 08.03.2022 para o nome de Priscila Daiana Honorio Rebrin.

Inequívoco, ainda, que de posse da conta de luz os terceiros celebraram contratos de empréstimos vinculado à conta de energia, utilizando-se do endereço da unidade consumidora da autora para cobrança em conta.

Havendo a parte autora declarado que não solicitou a alteração da titularidade de sua conta, cabia à ré provar que dita alteração se deu por solicitação da autora, o que não fez.

Nenhum documento foi juntado pela requerida CPFL a fim de comprovar que a alteração da titularidade foi requerida pela autora. Em outro dizer, não se desincumbiu a requerida de comprovar suas alegações quanto à regularidade de sua conduta; sequer trouxe aos autos os documentos que lhe foram enviados para comprovação da propriedade e/ou posse que justificasse a troca da titularidade como ocorreu.

Assim, tendo em vista que a sua responsabilidade da ré é objetiva, devendo ela zelar pela segurança de suas atividades, deve responder pelos danos suportados pela parte autora, conforme já decidiu o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

(...)

No mesmo sentido, a corré também não comprovou nos autos ter adotado todas as medidas ao seu alcance para análise da aprovação dos empréstimos. O que se extrai é que os empréstimos foram aprovados pela corré a partir de uma única conta de luz para comprovação do endereço, o que não se espera, considerando a natureza de sua atividade, que deve zelar pela máxima segurança do serviço prestado, respondendo objetivamente pelos prejuízos causados.

Assim, tenho que a corré não demonstrou a regularidade da sua conduta, pelo que é de rigor reconhecer a inexigibilidade dos empréstimos efetuadas pela corré, da forma como foram vinculados à unidade consumidora da autora, e ainda, condená-la ao ressarcimento dos valores indevidamente pagos, no valor total de R\$ 552,03, relativo a cobrança no valor de R\$184,01 dos meses de ABRIL, MAIO e JUNHO/22, todavia, de forma simples, eis que não restou evidente má-fé.

Inequívoco o dano moral.

Os fatos narrados nos autos ocasionaram a parte autora mais do que mero dissabor, incômodo, aborrecimento. As demandantes viram frustradas suas expectativas em relação ao serviço prestados pelas rés. Inúmeros

foram os protocolos trazidos aos autos, evidenciando tentativa da parte autora de resolver a problemática pela via administrativa, porém sem êxito. Não bastasse o receio de ver suspenso o fornecimento de energia elétrica no imóvel, sem ter dado causa.

O Tribunal de Justiça de São Paulo também tem acolhido a tese do "desvio produtivo", que diz respeito ao tempo perdido pelo cliente na tentativa de solucionar um problema a que não deu causa, justamente o corrido nos autos. Tal tese é de plena aplicação no caso em espécie, porque ficou evidente que, tivessem as rés realmente enfrentado a situação sem qualquer descaso para com o consumidor, o problema já teria sido resolvido.

Inafastável o dever de indenizar pelo dano moral, também em razão da manutenção da inscrição desabonadora mesmo após a decisão de tutela (fls. 287/292 e 319/320).

(...)

Assim, levando em conta a condição pessoal da vítima, a capacidade econômica do ofensor e a extensão do dano moral, a indenização ficará bem arbitrada em R\$10.000,00 para cada requerente”.

O recurso é exclusivo da corré Crefaz, defendendo a redução do valor da indenização arbitrada a título de danos morais para cada uma das autoras.

A falha na prestação de serviços das requeridas restou incontroversa, diante da indevida alteração da titularidade da unidade consumidora das autoras, vinculando-as a contratos de financiamento em nome de terceiros desconhecidos fato reconhecida pela r. sentença que, neste particular, tornou-se imutável pela eficácia preclusiva da coisa julgada material, diante da ausência de interposição de recurso quanto a tais temas.

Da mesma forma, ficou reconhecida a inexigibilidade dos contratos de financiamento nº 310117220650 e 310118727334 celebrados com a Crefaz e vinculados à unidade consumidora das autoras, com repetição simples do indébito e danos morais.

A situação narrada nos autos sujeitou as autoras a situação de inegável desgaste emocional, angústia, aflição e ansiedade, com ameaças de corte em imóvel ocupado por senhora com 79 anos de idade e sua filha, decorrentes de cobranças indevidas direcionadas a pessoas desconhecidas, que alteraram a titularidade da unidade consumidora das requerentes e celebraram contrato de financiamento em seu nome, por intermédio da corré Crefaz.

A inicial descreve os reiterados contatos realizados pelas requerentes tanto com a CPFL quanto com a Crefaz na tentativa de solucionar o ocorrido, registrando boletim de ocorrência sobre os fatos e reclamação no Procon, sem lograr êxito na resolução do problema.

As cobranças foram mantidas nas faturas de energia elétrica por vários meses, mesmo após as inúmeras reclamações das requerentes.

Há manifesto descaso das requeridas em solucionar a questão que ocorreu não apenas uma, mas por duas vezes, em curso intervalo de tempo, com duas alterações de titularidade na unidade consumidora das autoras e contratação de financiamento a ela vinculado, mediante fraude.

Observe-se que nas razões de apelação a corrê Crefaz não alega a prática de nenhuma conduta voltada à resolução do problema das autoras ou tendentes a reduzir as consequências decorrentes da falha na prestação de serviços, limitando-se a reputar elevado o valor arbitrado a título de danos materiais.

É inadmissível que conduta como essa fique impune sem receber a reprimenda na esfera patrimonial que se materializa pela ocorrência do dano moral.

Tem aplicação a teoria do desvio produtivo do consumidor *“quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”* (Marcos Dessaune, Desvio Produtivo do Consumidor, São Paulo, Editora dos Tribunais, 2011).

Nesse sentido, precedentes:

APELAÇÃO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. Ação declaratória de inexistência de débito com pedido de indenização por danos morais. Empréstimo com desconto em fatura de energia elétrica. Contratação não comprovada. Sentença de parcial procedência para confirmar a tutela urgência, declarar a inexigibilidade/inexistência dos débitos decorrentes do contrato nº Contrato nº 2083546, devendo a parte requerida deixar de realizar novos descontos em face da autora, condenar solidariamente a parte requerida a restituir (de forma simples) os valores descontados da conta de energia (nº cliente 42224039), referentes ao citado contrato, com correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês, contados da data da citação e condenar a parte requerida, solidariamente, ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente pela tabela prática do TJSP desde a data da publicação da sentença, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, do mesmo marco. Inconformismo da parte autora. 1. Danos materiais. Devida a restituição, em dobro, dos valores pagos a título do empréstimo não contratado. Inteligência do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Entendimento

firmado pelo E. STJ. 2. Dano moral. Valor do dano moral fixado na r. sentença, no importe de R\$ 5.000,00 que não comporta majoração, quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir a autora sem ocasionar o enriquecimento sem causa. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, unicamente para determinar que a restituição à requerente dos valores cobrados indevidamente, deverá ser realizada em dobro. (TJSP; Apelação Cível 1001202-72.2023.8.26.0233; Relator (a): Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibaté - Vara Única; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)

APELAÇÃO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. *Ação declaratória de inexigibilidade de débito e condenatória de indenização por danos morais. Anotações negativas decorrentes de suposto inadimplemento de faturas de fornecimento de energia elétrica. Sentença de procedência. Insurgência da concessionária. - Vínculo contratual. Comprovação insuficiente. Ausência de exibição das faturas. Endereço da unidade consumidora diverso do endereço da autora. Débito inexigível. - Danos morais configurados. Anotações negativas indevidas. Dano in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), suficiente frente às peculiaridades do caso. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1027900-09.2022.8.26.0506; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)

DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – *Prestação de serviços de energia elétrica – Transferência da titularidade da conta de energia para terceiro, sem autorização do autor e posterior contratação de empréstimo perante a coapelada Crefaz para débito das parcelas nas faturas de energia elétrica – Sentença de procedência – Apelo da companhia de energia ré – Não comprovada pela ré a regularidade da transferência da titularidade da conta de energia - Ônus que incumbia à companhia fornecedora de energia elétrica nos termos do art. 373, II, do CPC – Alegação de culpa exclusiva de terceiro que não se sustenta, eis que desprovida de prova, a qual compete ao prestador de serviços produzir – Ademais, a autorização expressa do terceiro para débito das parcelas do empréstimo pela agente arrecadadora (companhia de energia apelante), não exime a recorrente da responsabilidade solidária a todos que integram a cadeia de fornecimento de produtos ou serviços, em decorrência de defeitos na prestação (arts. 7º, parágrafo único, 25, §1º, e 34, do CDC) – Mantida a declaração de inexigibilidade dos débitos relativos ao contrato de empréstimo, bem como a restituição de valores de forma simples, efetivamente pagos pelo autor nas faturas de energia elétrica – Danos morais configurados diante das peculiaridades do caso concreto – Ameaças de corte do serviço essencial de energia, desvio produtivo de tempo do consumidor na resolução da questão, que teve que se valer do Judiciário para ter reconhecida a irregularidade da transferência indevida da conta de energia para terceiro e dos débitos oriundos de empréstimo contratado*

por referida pessoa - Quantum indenizatório originalmente fixado em R\$ 10.000,00, que não comporta a redução pretendida - Sentença mantida, com a majoração prevista no art. 85, §11, do CPC (Tema 1059/STJ) - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000181-14.2023.8.26.0572; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Joaquim da Barra - 1ª Vara; Data do Julgamento: 23/04/2024; Data de Registro: 23/04/2024)

Evidenciada a ocorrência do dano moral, o valor indenizatório deve ser fixado em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar e se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

Sobre o tema, discorre Cavalieri Filho: *“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 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 dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e conseqüências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes”.* (Programa de Responsabilidade Civil, 9ª ed., São Paulo, Atlas, 2010, p. 90).

Dispõe o art. 944, caput e § único, do CC: *“A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”.*

Nesse cenário, levando-se em consideração o caso concreto e a

extensão do dano (art. 944 do CC), entendo razoável o arbitramento da indenização feito pela r. sentença, em R\$10.000,00 (dez mil reais) para cada uma das autoras, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não comportando modificação, até porque, como ressaltou a Min. Nancy Andrighi *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp. nº 318379-MG, j. em 20/09/2001).

Por isso não comporta acolhimento a irresignação recursal da corré, elevando-se os honorários advocatícios recursais em mais 5% do valor da condenação (art. 85, §11, do CPC).

Por tais fundamentos, **nega-se provimento ao recurso.**

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR