



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421564

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009621-63.2024.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante RANDERSON DE SOUZA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1009621-63.2024.8.26.0066

Processo originário nº 1009621-63.2024.8.26.0066

Apelante: Randerson de Souza Lima

Apelado: Companhia Paulista de Força e Luz

Comarca: Barretos

Juiz (a): Helio Alberto de Oliveira Serra e Navarro

Voto nº 11830

Indenização por danos morais – Falha na prestação do serviço de fornecimento de água – Ação de indenização por danos morais – Sentença de procedência – Inconformismo do autor com o valor arbitrado na condenação – Corte sem prévio aviso e demora excessiva no restabelecimento do abastecimento – Violação ao disposto no artigo 5º, inciso XVI, da lei 13.460/2017 – Indenização fixada em valor reduzido – Privação de serviço essencial por prazo superior ao prazo máximo de 24 horas previsto no artigo 362, IV, da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 – Majoração de R\$ 2.000,00 para R\$ 5.000,00 – Honorários advocatícios readequados para R\$ 1.300,00, mantido o critério da equidade, a fim de remunerar condignamente a advogada do autor – Provimento parcial da apelação do autor.

1. Versam os autos sobre **ação indenizatória de danos morais** em decorrência de corte sem notificação prévia e demora no restabelecimento de fornecimento de serviço de água e esgoto.

Alega a autora que o fornecimento de água na unidade consumidora sob sua responsabilidade foi cortado em 5/8/2024 por suposto inadimplemento de uma fatura, em violação ao seu direito à prestação do serviço de forma regular, contínua e eficaz. E que, diante do fato, pagou no mesmo dia a conta em atraso. Contudo, a religação só foi feita em 7/8/2024, portanto,

dois dias depois, ultrapassando o prazo máximo de 24 horas previsto no artigo 362, IV, da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021.

A **sentença** (págs. 91/97) julgou procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 2.000,00 a título de indenização por danos morais, corrigida monetariamente pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil (CC)) e acrescida de juros de mora calculados pela taxa SELIC e apurados nos termos do artigo 406, § 1º, do CC, ambos a partir da publicação da sentença. Condenou a ré, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados por apreciação equitativa em R\$ 1.000,00, com fundamento no artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil (CPC).

Apela a autora (págs. 100/110). Em suas razões recursais, sustenta que a demora injustificada da ré para o restabelecimento do serviço essencial configura falta grave, afetando a dignidade humana e o bem-estar do consumidor. Alega que a interrupção do abastecimento causou-lhe transtornos que ultrapassam o mero dissabor, como perecimento de alimentos, prejuízo à educação de seus filhos, que ficaram impossibilitados de realizar tarefas escolares e que, ademais, foi compelida a buscar socorro de vizinhos para o suprimento de necessidades básicas, em situação vexatória. Aduz que o procedimento de corte, realizado sem notificação prévia, e a demora excessiva no restabelecimento, são falhas evidentes da prestação do serviço, em violação ao sistema protetivo do Código de Defesa do Consumidor. Assevera que o valor da condenação fixado pelo juízo *a quo* não cumpre as funções reparatória,

punitiva e pedagógica do instituto da indenização por danos morais. Com esses argumentos, pede a reforma da sentença para elevação do valor da condenação ao patamar de R\$ 20.000,00 e, ainda, ampliação do valor dos honorários advocatícios arbitrados em primeiro grau de jurisdição.

Contrarrazões apresentadas às págs. 114/119.

Recurso tempestivo, isento de preparo porque concedida a gratuidade da justiça ao apelante.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. O recurso tem parcial provimento.

O pedido de reparação material e moral da autora funda-se no fato incontroverso do corte de fornecimento de água realizado por preposto da ré.

Além de extrapolar o prazo normativo de 24 horas para o restabelecimento do serviço, incorrendo em demora excessiva, a ré não demonstrou com a contestação ter se desincumbido do dever de cientificação prévia e clara da data assinalada para o corte do serviço essencial bem como de sua justificativa.

Com efeito, dispõe o artigo 5º, inciso XVI, da lei 13.460/2017, quando autorizada a interrupção em razão de dívida

contemporânea, exige-se *“comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.”*

Assim é que há plausibilidade na narrativa dos transtornos domésticos causados pelo corte de abastecimento e convicção de prática do ato ilícito que enseja o direito à indenização.

A prestadora do serviço não manifestou recurso, demonstrando sua aquiescência quanto ao reconhecimento da falha na prestação do serviço e à existência de danos morais. Assim, o único ponto controvertido é o valor da indenização arbitrada.

No caso concreto, o montante fixado pelo juízo singular revela-se insuficiente para compensar os danos extrapatrimoniais. Contudo, o valor expressamente indicado pelo apelante para o arbitramento revela-se excessivo diante do caso concreto.

Em casos semelhantes, esta Câmara decidiu que o valor razoável para indenizar o consumidor que ficou alguns dias privado de usufruir serviço essencial é de R\$ 5.000,00. Confirmam-se:

Falha na prestação do serviço – Interrupção do fornecimento de energia elétrica, por inadimplemento –

Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório – Sentença de parcial procedência, a fim de obrigar a ré a restabelecer o serviço e pagar à autora R\$ 5.000,00 de indenização por danos morais – Descabida a versão da ré de recorte do fornecimento – Não comprovado que a autora estava inadimplente desde o último corte – Danos morais presumidos, diante da privação de serviço essencial por cerca de dois dias – Indenização fixada de forma módica e razoável, que não comporta redução – Desprovemento da apelação da ré. [TJSP; Apelação cível 1000959-47.2023.8.26.0066; Rel. Mário Daccache; 29ª Câmara de Direito Privado; J. 28/05/2024].

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Fornecimento de água e coleta de esgoto - Suspensão - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais - Sentença de procedência parcial - Rejeição do pedido de declaração de inexistência do débito referente à coleta de esgoto - Apelo da ré - Fornecimento de água suspenso com base em débitos pretéritos - Conduta abusiva da concessionária - Reativação após o deferimento do pedido de tutela de urgência - Serviço essencial - Danos morais caracterizados - Indenização exigível - Valor mantido - Apelação desprovida. [TJSP; Apelação cível 1000448-78.2020.8.26.0543; Rel. Carlos Henrique Miguel Trevisan; 29ª Câmara de Direito Privado; J. 25/1/2022],

Ademais, é sabido que

[...] na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito caso a caso e com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor, e, ainda, ao porte da empresa, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de modo que, de um lado, não haja enriquecimento sem causa de quem recebe a indenização e, de outro, haja efetiva compensação pelos danos morais

experimentados por aquele que fora lesado. [STJ; Tema 707: REsp 1.374.284; 2ª Seção; Rel. Min. Felipe Salomão; J. 27.8.2014].

Considerando esses critérios, entendo que o valor arbitrado deve ser majorado para R\$ 5.000,00, em atenção às peculiaridades do caso.

Do mesmo modo, o percentual fixado para os honorários de sucumbência não se mostra condizente com uma remuneração condigna da advogada do demandante.

Levando em consideração que a fixação no limite percentual previsto para as situações elencadas no § 2º do artigo 85 do CPC resultaria no mesmo valor já arbitrado em primeiro grau de jurisdição, fixo os honorários advocatícios em R\$ 1.300,00, sob o mesmo critério da equidade adotado na sentença, patamar que melhor reflete a complexidade da demanda e remunera adequadamente o trabalho desenvolvido.

3. Diante do exposto, **proponho o provimento parcial da apelação** para majorar a indenização por danos morais de R\$ 2.000,00 para R\$ 5.000,00 e readequar os honorários de sucumbência para R\$ 1.300,00.

MÁRIO DACCACHE
Relator