



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000428787

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004772-84.2024.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que são apelantes IVAN MARCEL GABETTA DOS SANTOS e VIVIANE DE CASTRO OLIVEIRA, é apelado COMPANHIA ULTRAGAZ 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 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.975

Apelação nº 1004772-84.2024.8.26.0248

Apelante: Ivan Marcel Gabetta dos Santos

Apelante: Viviane de Castro Oliveira

Apelado: Companhia Ultragaz S.A.

Comarca: Indaiatuba (5ª Vara Cível)

APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Recurso de apelação interposto contra sentença que condenou a Companhia Ultragaz S.A. na obrigação de fazer de efetuar ligação de gás natural aos autores, bem como no pagamento de R\$ 3.000,00 a título de indenização por danos morais. Os autores pleiteiam majoração da indenização para R\$ 10.000,00 para cada apelante, tendo em vista a falha na prestação do serviço consistente na demora excessiva para efetivação de serviço essencial consistente no fornecimento de gás.

II. A questão em discussão consiste em verificar se o valor da indenização por danos morais comporta majoração em razão da falha na prestação do serviço de fornecimento de gás natural.

III. Razões de Decidir: Evidenciada a falha na prestação do serviço pela Ré, que demorou excessivamente para realizar a ligação de gás, configurando dano moral indenizável. O valor de R\$ 5.000,00 para cada autor é adequado e respeita os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem causar enriquecimento sem causa à Ré Apelada.

IV. Tese de julgamento: 1. A falha na prestação de serviço essencial configura dano moral. 2. O valor da indenização deve respeitar a proporcionalidade e razoabilidade, sem enriquecimento ilícito.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Ivan Marcel Gabetta dos Santos e Viviane de Castro Oliveira em face da sentença de fls. 160/163, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais, proposta contra a Companhia Ultragaz S.A.

A ação foi julgada procedente para o fim de condenar a Ré ao cumprimento da obrigação de fazer consistente em efetuar ligação de gás natural na residência dos autos, bem como para condenar a Ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais, com correção monetária pela Tabela do TJS e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da data do arbitramento, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

A sentença foi disponibilizada no DJe de 23/08/2024 (fls. 165).

Opostos embargos de declaração de fls. 166/167, estes não foram conhecidos, conforme decisão de fls. 171/172, disponibilizada no DJe de 28/08/2024.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 217/218). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

Os Autores pleiteiam a reforma da sentença a fim de que a indenização por danos morais arbitrada em primeira instância seja majorada para o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada Apelante.

Sustentam que locaram um imóvel em condomínio edilício para o qual se mudaram em 19/04/2024. Aduzem que em 16/04/2024, solicitaram junto à Ré a ligação do serviço, sendo informados que seria disponibilizado em 2 (dois) úteis. Ocorre que a Ré somente executou o serviço em 07/05/2024.

Aduzem que por se tratar de fornecimento de um serviço essencial, *“restou comprovado o abalo emocional sofrido pelos Apelantes, diante de todos os dias após a mudança de residência sem o devido fornecimento do serviço”*, porém o valor arbitrado de R\$ 3.000,00 (três mil reais), sendo R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para cada autor não se mostra suficiente para coibir os abalos sofridos e a proibição da reiteração de tais práticas pela Ré Apelada.

A Ré, por sua vez, apresenta contrarrazões às fls. 202/210, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso comporta parcial provimento.

Adoto o relatório a sentença:

“Vistos

Trata-se de ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais ajuizada por Viviane de Castro Oliveira e Ivan Marcel Gabetta dos Santos contra Companhia Ultragaz S/A, na qual os autores alegam ter solicitado à parte ré ligação de gás em sua residência, mas que ela não foi atendida. Com base nisso, requerem a concessão de tutela de urgência para que a requerida seja compelida a fornecer gás e a final procedência para confirmação da liminar e condenação da requerida ao pagamento de danos morais. Juntou documentos (fls. 11/69).

A tutela de urgência foi concedida pela decisão de fls. 70/72.

A requerida apresentou contestação às fls. 117/136, arguindo a falta de interesse de agir e impugnando o valor atribuído à causa. No mérito, defendeu que a autora realizou a contratação dos serviços da ré e que houve a prestação do serviço conforme demonstrado, não havendo ato ilícito cometido e tampouco prejuízos sofridos pela parte autora.

Afirmou que a parte autora não comprovou a existência de danos materiais ou morais decorrentes da suposta demora na ligação do gás, aduzindo que não cometeu ato ilícito ou criou obstáculos à prestação do serviço e que não é o caso de indenização. Requereu o acolhimento das preliminares ou a improcedência da ação.

Houve réplica (fls. 141/143).

Instadas a especificarem as provas que pretendiam produzir (fls. 144), a parte ré manifestou o desinteresse na produção de outras provas (fls. 147) e a parte autora não se manifestou (fls. 148).

A decisão de fls. 149/150 determinou que a ré comprovasse a data da instalação do gás, o que foi providenciado às fls. 153/155, com informação de que a ligação se deu em 07/05/2024. Por fim, a autora se manifestou (fls. 159).

É o relatório.”.

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta parcial provimento para fins de majoração da indenização arbitrada a título de dano moral.

Como bem delineado na r. sentença, resta evidente a falha na prestação dos serviços por parte da Ré, tendo em vista a demora excessiva para ligação do gás natural, solicitada pelos Autores em 16/04/2024 (45/69), uma vez que incontroverso nos autos, a execução do serviço pela Ré ocorreu somente em 07/05/2024 (fls. 153/155).

Necessário anotar que estamos diante de relação de consumo, enquadrando-se os Autores na condição de consumidores e a Ré, na de fornecedora, conforme arts. 2º e 3º do CDC.

Assim sendo, a Ré responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação do serviço público, nos termos do art. 14, do CDC e do art. 37, § 6º, da Constituição Federal.

Além disso, o art. 22 do CDC dispõe que as empresas prestadoras de serviços públicos são obrigadas a fornecerem “*serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos*”.

Destaque-se que a Ré inadvertidamente ultrapassou, e muito, o prazo previsto pela ARSESP - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo para o fornecimento do serviço de gás encanado, de modo que os Autores ficaram privados preparar e cozinhar seus alimentos por quase 20 (vinte) dias.

Inegável a configuração do dano moral indenizável. Neste sentido, destaco o seguinte trecho da r. sentença recorrida:

“(…) Assim, constato que houve um intervalo de aproximadamente 15 dias úteis entre a solicitação inicial e o cumprimento da obrigação de fazer.

Ocorre que esse período de atraso ultrapassa em muito os prazos previstos no próprio manual da Arsesp (Agência Reguladora de Serviços Públicos no Estado de São Paulo) Perguntas_respostas_SAU_gás.pdf (arsesp.sp.gov.br), que estabelece prazo máximo de 2 dias úteis para a ligação em redes de média pressão, 1 dia útil para o caso de baixa pressão e 5 dias úteis para o caso de alta pressão. No caso em questão, os próprios prints acostados pela ré indicam que a situação da autora se enquadra na categoria de média pressão, pois há anotação no sentido de que o prazo de 2 dias úteis já se esgotou (fls. 154). Dessa forma, ficou configurado que a ré não cumpriu o prazo regulamentar, evidenciando a falha na prestação do serviço, em violação ao dever de eficiência que rege a atuação das concessionárias de serviço público.

Evidenciada a falha na prestação do serviço, entendo que é o caso de acolhimento do pedido de indenização por danos morais, pois foram preenchidos todos os pressupostos para a responsabilização civil da requerida. A demora excessiva, especialmente considerando o prazo regulamentar de 2 dias úteis para a ligação em casos de média pressão, frustrou a legítima expectativa da autora e a obrigou a recorrer a diversas tentativas de solução administrativa sem sucesso, culminando no ajuizamento da presente ação.

Logo, considerando que a autora ficou impossibilitada de utilizar um serviço essencial em sua residência por um período substancialmente superior ao previsto, o que perturbou sua rotina e causou considerável desgaste emocional, resta evidenciada a existência do dano moral. Esse dano advém diretamente da conduta da requerida em não cumprir o prazo estipulado, resultando na necessidade de intervenção judicial para garantir o atendimento adequado.”

Ressalte-se, ainda, o desvio produtivo dos Autores que por diversas vezes acionaram a Ré na tentativa de solucionar a questão – sem sucesso –, tendo que, a cada tentativa, tratar do assunto com um preposto diferente como se fosse a primeira vez. Não bastasse isso, tiveram que se socorrer junto ao Poder Judiciário para terem acesso a um serviço essencial, qual seja: o de fornecimento de gás.

A proclamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor reconhece que todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável.

No que tange ao *quantum* indenizatório a título de danos morais, o valor da reparação deverá ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em comento, os Autores pleiteiam o *quantum* indenizatório a título de danos morais no importe mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, quantia esta que se revela elevada para o caso concreto.

Assim sendo, levando-se em conta os transtornos vivenciados, mas sem importar em enriquecimento ilícito, reputo que o valor indenizatório no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, bem se adequa as peculiaridades do caso, respeitando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sendo compatível com as possibilidades econômicas do ofensor, não causando enriquecimento sem causa aos lesados.

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos do voto.

L. G. Costa Wagner

Relator