



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449365

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034615-45.2023.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante RAFAEL OTÁVIO PEREIRA, é apelado ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO S/A.

ACORDAM, em 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

ANA LUIZA VILLA NOVA

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 12.526

Apelação nº 1034615-45.2023.8.26.0405

Comarca: Osasco

Apelante: Rafael Otávio Pereira

Apelado: Enel Distribuição São Paulo S/A

Juiz(a): Rubens Pedreiro Lopes

RECURSO DE APELAÇÃO - Ação indenizatória de reparação de danos - Fornecimento de energia elétrica - Interrupção do serviço - Sentença de parcial procedência - Interrupção indevida do fornecimento de energia, serviço essencial - Configuração de dano moral - Condenação no valor de R\$ 3.000,00 - Valor aquém ao efetivamente devido, em razão da insuficiência para reparar o dano - Pedido de majoração - Acolhimento - Indenização que deve ser majorada para R\$ 5.000,00, que condiz com a extensão do dano e as peculiaridades do caso concreto - Sentença parcialmente reformada - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls.136/141, que julgou parcialmente procedente a ação de reparação de danos para: *“condenar a ré a pagar ao autor a título de danos morais a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA e acrescido de juros de mora fixados de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Créditos (SELIC), deduzido o IPCA, com a advertência de que, caso a SELIC apresente resultado negativo os juros de mora serão considerados igual a 0 (zero) para efeito de cálculo no período de referência (art. 406, §§1º a 3º, Código Civil), ambos a partir da data desta sentença, pois já levado em consideração na fixação do quantum o tempo decorrido desde o evento.”*. A ré foi condenada a arcar com o pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados em R\$ 1.000,00.

Em suas razões recursais, o autor diz que teve a

energia de sua residência cortada de forma indevida, por erro da apelada, e que foi necessária a abertura de mais de 10 protocolos para religar a energia elétrica, após ter ficado mais de 36 horas sem este serviço essencial. Argumenta que restou comprovada a falha na prestação do serviço, e que o valor do dano moral arbitrado deve ser majorado.

Alega que a falha foi grave e contínua, causando inúmeros transtornos que ultrapassaram os dissabores do cotidiano, e que foi evidente o abalo sofrido, ao ficar mais de 36 horas sem o fornecimento do serviço essencial, além da perda de tempo útil ao buscar solucionar a questão, e que o obrigou a realizar a abertura de 05 protocolos via telefone e 06 protocolos via sistema. Diz que nos protocolos apresentados ressaltou a urgência na religação, pois tem filhos pequenos que dependem da energia para fazer lição de casa, além de ter perdido quase dois dias de trabalho, pois atua exclusivamente em home office. Diz que sua esposa, como professora, perdeu atividades importantes, além do perecimento de alimentos.

Assevera que a ré não tratou o caso com o devido respeito e atenção e não realizou a religação da energia em prazo razoável, em descumprimento, inclusive, da Resolução de nº 1000/2021 da Aneel. Diz que a indenização por dano moral possui caráter punitivo e pedagógico. Cita jurisprudência.

Requer o provimento do recurso de apelação
“para reformar a r. sentença recorrida no sentido de majorar os danos morais ao valor não inferior a R\$ 12.000,00 (doze mil reais), haja vista que os danos experimentados pelo Apelante superam os meros dissabores da vida comum”

(fls. 146/158).

Recurso tempestivo, preparado e não respondido
(fl. 164).

Manifestação de oposição ao julgamento virtual
(fl. 169).

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos ajuizada por Rafael Otávio Pereira da Silva contra Enel Distribuição São Paulo S/A. Alega o autor que reside em condomínio predial e sempre esteve em dia com suas obrigações financeiras junto à ré. Contudo, diz que no dia 17/10/2023, por volta das 11 horas, verificou que a sua residência estava sem energia elétrica, momento em que contatou a administração do condomínio e questionou se havia algum problema. Aduz que foi surpreendido com a informação de que não havia nenhum problema na rede de energia do condomínio, mas que os técnicos da ré estiveram no local e cortaram a energia do seu apartamento.

Aduz que foi necessário a abertura de cinco protocolos via telefone, seis protocolos via sistema e um protocolo na loja presencial, a fim de que a ré resolvesse o problema do qual o autor não deu causa. Alega que em todos os protocolos, informou a urgência de religação, mas obtinha como resposta que os protocolos anteriores haviam sido finalizados, pois via sistema remoto a ré não encontrava nenhuma

irregularidade no fornecimento de energia. Diz que a energia somente foi restabelecida após 36 horas do corte indevido, suportando inúmeros prejuízos, uma vez que possui filhos menores em período escolar que necessitavam do uso da internet, além de sua esposa ser privada da internet para desempenhar suas atividades de professora, e ter sido prejudicado em seu trabalho que exerce de forma integralmente remota. Alega, ainda, que teve que suportar o perecimento de alimentos, além de medidas de higiene com água gelada. Atribui à ré falha na prestação do serviço e requer a condenação por dano moral.

Requer a procedência da ação, para que seja a ré *“condenada a indenização por danos morais, no importe de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), em razão de todos os danos suportados pelo Requerente e em virtude da sua responsabilidade civil objetiva, conforme determinado pelo Código de Defesa do Consumidor”* (fls.01/16).

Após tramitação regular da ação, sobreveio a sentença que julgou parcialmente procedente a ação (fls. 136/141).

O recurso interposto pela autora debate apenas o valor arbitrado pelo Magistrado a título de indenização pelo dano moral.

Assim, uma vez estabelecido definitivamente que o dano moral está configurado, deve o *quantum* indenizatório ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça a função reparadora.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Portanto, relativamente ao valor adequado para fixação da indenização por dano moral, o arbitramento deve ser feito pelo julgador com observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando o grau de culpa do causador do dano, a extensão do prejuízo, o nível socioeconômico do autor e a condição econômica da ré, a fim de que o valor estipulado atenda sua função de ressarcir a vítima pelo abalo suportado (função satisfativa) e punir o agressor desencorajando-o a novas práticas lesivas (função pedagógica), sem prejuízo de evitar que o valor indenizatório implique em enriquecimento ilícito.

Segundo entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, *“Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”*. (REsp 214.381/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, DJU de 29.11.1999).

Ademais, *“Na fixação dos danos morais, o magistrado não está obrigado a utilizar-se de parâmetros fixados em leis especiais, como o Código Brasileiro de Telecomunicações. Ao arbitrar o valor da indenização deve se levar em consideração a condição econômica das partes, as circunstâncias em que ocorreu o evento e outros aspectos do caso concreto.”* (REsp 208.795 - MG - STJ - 3ª T. - Rel. Min. Eduardo Ribeiro - J. em 13.05.99 - in DJU de 23.08.99, pág. 123).

Dentro desses parâmetros, diante das peculiaridades do caso concreto e a fim de atender aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, tenho que o valor da indenização arbitrado na sentença comporta majoração.

A falha na prestação de serviços por parte da ré revelou-se especialmente gravosa, uma vez que o autor e sua família suportaram período considerável sem o fornecimento de serviço essencial e indispensável para a vida diária. A falha na prestação dos serviços pela ré estendeu-se por 36 horas e resultou na abertura de diversos protocolos, de modo a demonstrar não apenas o erro no procedimento adotado por parte da ré, mas também o desprezo para com o tempo e a dignidade da consumidor.

A teoria do desvio produtivo do consumidor, invocada pela apelante, mostra-se plenamente aplicável ao caso em análise. Tal teoria reconhece que o tempo despendido pelo consumidor para resolver problemas que não lhe foram causados e que poderiam ter sido evitados constitui um dano relevante, passível de reparação. No presente caso, o autor, foi obrigado a dedicar esforços consideráveis, ao longo de inúmeras tentativas, para solucionar uma falha que não deveria sequer ter ocorrido. Essa conduta da ré não apenas violou os direitos básicos do consumidor, garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor, mas também configurou abuso de direito, na medida em que impôs ao autor o ônus de corrigir os próprios erros da fornecedora.

A jurisprudência tem se posicionado de maneira firme no sentido de que o desvio produtivo do consumidor ocorre

quando este é compelido a desviar suas rotinas e empregar tempo e esforço para solucionar problemas gerados por falhas na prestação de serviços que lhe deveriam ser entregues corretamente.

Nesse sentido, leciona Marcos Dessaune:

“O desvio produtivo do consumidor tem origem quando o fornecedor cria um problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo e não o resolve espontânea, rápida e efetivamente, deixando para o consumidor o custo temporal, operacional e material de fazê-lo. Significa dizer que o fenômeno lesivo em apreço é deflagrado pela prática abusiva do fornecedor de omitir, dificultar ou recusar sua responsabilidade pelo problema primitivo, cujos custos e soluções ele tenta transferir veladamente para o consumidor. O desvio produtivo do consumidor é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade, induzido pelo “modus solvendi” abusivo do fornecedor, despende o seu tempo vital, adia ou suprime algumas de suas atividades e, muitas vezes, assume deveres e custos do fornecedor.”¹

E ainda:

“(...) Consequentemente um evento de desvio produtivo traz como resultado para o consumidor, acima de tudo, um dano existencial.”²

Esse prejuízo extrapatrimonial ocorre como consequência de dois fenômenos imutáveis: o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas; e ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma

¹ **DESSAUNE, Marcos.** *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada.* 2ª Ed. Vitória, ES: [s.n.], 2017. p. 246

² O dano existencial é a lesão ao complexo de relações que auxiliam no desenvolvimento normal da personalidade do sujeito, abrangendo a ordem pessoal ou a ordem social. É uma afetação negativa, total ou parcial, permanente ou temporária, seja a uma atividade, seja a um conjunto de atividades que a vítima do dano, normalmente, tinha como incorporado ao seu cotidiano e que, em razão do efeito lesivo, precisou modificar em sua forma de realização ou mesmo suprimir de sua rotina (**RAMPAZZO, Flaviana Soares.** *Responsabilidade civil por dano existencial*, Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009, p. 42-46.).

atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outra atividade.³”

Ademais, a postura reiterada da ré, marcada pela negligência no tratamento do autor, agravou os transtornos causados e estendeu o período suportado pela família sem o serviço essencial.

Nesse passo, a gravidade da conduta da ré justifica a majoração do valor fixado a título de danos morais. Nesse sentido, a majoração para R\$ 5.000,00 se mostra necessária e proporcional, considerando-se os transtornos suportados pelo autor e a conduta omissiva e negligente da ré. Neste sentido é a jurisprudência em casos análogos.

Cumprе ressaltar que a pretensão da apelante de majoração do *quantum* indenizatório para o patamar de R\$ 12.000,00 não merece acolhimento, uma vez que tal valor se revela excessivo e desproporcional às peculiaridades do caso concreto, que embora alegue prejuízos em seu trabalho, no de sua esposa e de seus filhos, não trouxe aos autos qualquer prova de suas alegações nesse sentido. Ainda que a gravidade da conduta da ré e os transtornos enfrentados pelo autor sejam reconhecidos, é essencial que o montante fixado observe os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a evitar o enriquecimento sem causa e garantir que a indenização cumpra sua função sem configurar penalidade exacerbada.

Desse modo, o arbitramento do valor da indenização por dano moral deve levar em consideração não apenas a

³ **DESSAUNE, Marcos.** *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada.* 2ª Ed. Vitória, ES: [s.n.], 2017. p. 276

gravidade do dano e a reprovabilidade da conduta da ré, mas também as condições pessoais das partes envolvidas, o contexto específico do litígio e a necessidade de garantir um equilíbrio entre a reparação do dano e o caráter preventivo da condenação.

Nesse sentido, colaciono precedentes desta E. Corte:

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. Ação de cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de procedência dos pedidos. Indenização arbitrada em R\$5.000,00. Apelo da ré e recurso adesivo do autor. Suspensão indevida no fornecimento de energia elétrica. Inexistência de contas de consumo em atraso e ausência de prévia notificação. Concessionária que não nega o corte repentino da energia na residência do autor. Religação que não foi efetuada no prazo de 4 horas. Descumprimento das normas previstas na Resolução nº 1.000/2021 da ANEEL. Dano moral caracterizado in re ipsa. Desnecessidade de comprovação de prejuízo efetivo. Corte arbitrário que, por si só, justifica o dever de indenizar. Redução do valor ou majoração para R\$10.000,00. Descabimento. Usuário que ficou sem o serviço essencial por 24 ou 48 horas. Valor arbitrado pelo juízo "a quo" que não comporta alteração, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000191-34.2024.8.26.0213; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guará - 1ª Vara;

Data do Julgamento: 11/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA. CORTE POR INADIMPLÊNCIA. Sentença de procedência. Apelação de ambas as partes. Insurgência da ré quanto à procedência da demanda. Apelo do autor quanto aos valores arbitrados à título de danos morais e aos honorários advocatícios. Ausência de comprovação da regularidade do corte de energia, que ocorreu mesmo após o pagamento de todos os débitos. Evidente falha na prestação de serviços. Resolução nº 1000/2021, da ANEEL, que determina que a suspensão do fornecimento de energia elétrica será considerada indevida se o pagamento da fatura tiver sido realizado até a data limite contida na notificação para suspensão do fornecimento. Comprovada a adimplência do autor em data anterior. Serviço essencial. Dano moral in re ipsa. Situação que extrapola o mero aborrecimento. "Quantum" indenizatório fixado em R\$5.000,00. Manutenção. Montante que se coaduna com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Valor suficiente para cumprir as funções punitiva, pedagógica e compensatória. Pedido arbitramento dos honorários advocatícios por equidade, com observância da Tabela da OAB. Não acolhimento. Não se aplica ao caso o disposto no art. 85, § 8º-A, do CPC. Tema 1.076, do c. STJ. Tabela de cunho administrativo que não vincula o órgão judicial. Valores que servem apenas como orientação à fixação equitativa dos honorários sucumbenciais. Sentença mantida. Recursos desprovidos. Majoração dos honorários, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil. (TJSP; Apelação Cível 1004230-41.2024.8.26.0127; Relator (a): Eduardo Gesse; Órgão Julgador:

28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2025; Data de Registro: 07/03/2025).

ENERGIA ELÉTRICA. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da ré. Recurso recebido com efeitos suspensivo e devolutivo. Arts. 1.012 e 1.013 do CPC. Corte de energia. Relação de consumo. Inversão do ônus probatório, ante a hipossuficiência e verossimilhança das alegações da autora. Autora demonstrou que, após uma reclamação efetuada por e-mail, foi alertada pela ré de que a fatura correspondente ao consumo de abril de 2022 apresentou um erro, motivo pelo qual a ré recomendou à autora que tal fatura não fosse paga, devendo ela aguardar a chegada da nova fatura. Todavia, a ré não se desincumbiu de demonstrar a regularidade do corte de energia realizado na residência da autora e, intimada a especificar provas, requereu o julgamento antecipado da lide. Danos morais indenizáveis caracterizados. Ilícita a conduta da ré, de suspender indevidamente fornecimento de energia, bem indispensável à vida moderna. Valor arbitrado na sentença, de R\$ 5.000,00, que condiz com a extensão do dano e as peculiaridades do caso concreto, que não comporta redução. Sentença mantida. Arbitramento de honorários recursais. Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1049901-51.2023.8.26.0506; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025).

Prestação de Serviços – Energia elétrica – Ação de indenização por danos morais e materiais c.c. restituição de valor pago a maior – Sentença que julga procedente a ação - Aplicação das



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

disposições do Código de Defesa do Consumidor - Histórico de consumo discrepante daquele apurado nos meses de agosto a novembro de 2021 – Troca do relógio medidor após as reclamações da parte autora, que evidencia a ausência de confiabilidade na medição do aparelho anterior – Determinação de revisão dos valores pela média dos doze meses anteriores, corretamente decretada – Dano material – Afastamento – Não comprovação cabal do nexo de causalidade entre os danos nos equipamentos do autor e o corte de energia – Dano moral – Configuração – Interrupção indevida do fornecimento de energia, serviço essencial – Valor de R\$5.000,00 corretamente estabelecido. Apelo parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1023875-70.2022.8.26.0564; Relator (a): Almeida Sampaio; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023).

Por fim, não há o que se falar na aplicação do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, eis que ao recurso de apelação foi dado parcial provimento.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora