



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000449678

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001408-71.2024.8.26.0453, da Comarca de Pirajuí, em que é apelante MARCOS ROBERTO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1001408-71.2024.8.26.0453
Comarca: Pirajuí
Apelante: Marcos Roberto dos Santos
Apelada: Companhia Paulista de Força e Luz
Voto nº 39.006

***APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA –
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ENERGIA
ELÉTRICA – Cobrança indevida – Aplicação das
normas do Código de Defesa do Consumidor –
Ausência de prova de fato impeditivo, extintivo ou
modificativo do direito da autora – Dano moral –
Configuração – Quantificação que deve pautar-se
pela razoabilidade – Recurso provido.***

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **MARCOS ROBERTO DOS SANTOS**, na ação que move contra **COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ**, objetivando a reforma da sentença (fls. 108/109) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 2ª Vara da Comarca de Pirajuí, Dr. Rafael Morita Kayo, que julgou improcedente a demanda. Em razão da sucumbência, foi o autor condenado ao pagamento das custas e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observados os benefícios da justiça gratuita.

Apela o autor (fls. 112/121) e argui que não há prova de que solicitou o serviço, o que não pode ser demonstrado pela apresentação de telas sistêmicas da própria ré.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apresentadas contrarrazões (fls. 125/131), o apelo foi recebido nos efeitos devolutivo e suspensivo.

É o relatório.

Tratam os autos de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, visando à declaração de inexistência do suposto contrato celebrado entre as partes e consequente inexigibilidade das contas pendentes.

Insta consignar, primeiramente, tratarem os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autora e ré na condição de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para a aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.

O artigo 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, constata-se a ausência de substrato que ampare a efetiva contratação e utilização pela autora dos serviços cobrados pela ré.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Tal comportamento demonstra evidente falha no serviço prestado, visto ser dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo.

Note-se que, para afastar sua responsabilidade aferida aqui de maneira objetiva, caberia à ré o ônus de demonstrar a regularidade de seus serviços ou a ocorrência de causas excludentes, notadamente a culpa exclusiva de terceiro, culpa exclusiva da vítima, caso fortuito ou força maior.

Importante ainda ressaltar que não há que se falar em exclusão da responsabilidade por culpa de terceiro. Tal excludente tem como requisitos necessários a imprevisibilidade e a inevitabilidade, o que não ocorre na presente questão, haja vista que a fraude em habilitações é plenamente previsível e evitável mediante a adoção dos devidos cuidados.

Cumprida à empresa prestadora o dever de prezar pela segurança dos serviços que oferece, adotando todas as medidas possíveis para verificar a autenticidade dos dados fornecidos no momento da contratação, bem como a identidade do contratante, uma vez que a ocorrência de fraudes consiste em risco típico da atividade desempenhada.

O que se percebe, porém, é que, na busca por uma maior praticidade e celeridade na captação de clientela, a segurança é relegada a segundo plano, vez que a contratação pode ser efetuada mediante simples contato telefônico ou até mesmo por meios eletrônicos, sem qualquer tipo de comprovação da autenticidade dos dados fornecidos.

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Cabia à ré, notadamente, colacionar aos autos documento adequado a demonstrar sua efetiva contratação pela parte autora, como o instrumento de contrato por ela assinado, a gravação do áudio, caso esta tenha sido feita por telefone, ou algo que o valha.

A unilateralidade com que foram produzidas as telas sistêmicas reproduzidas nos autos pela ré impede que esse tipo de documento seja valorado de modo a formar a convicção deste Juízo.

Neste sentido, colacionam-se os seguintes acórdãos proferidos por este Egrégio Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. Declaratória de inexistência de dívida c.c. indenizatória de dano moral. Telefonia. 1. A apresentação de telas de sistema interno não tem o condão de comprovar a relação contratual diante da respectiva natureza unilateral. 2. "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento" Súmula 385, do STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação nº 1006609-42.2015.8.26.0006, Rel. Des. Silvia Maria Facchina Esposito Martinez, 24ª Câmara de Direito Privado, DJ: 15/12/2016).

APELAÇÃO ATRASO NA LIGAÇÃO DO SISTEMA TRIFÁSICO DE ENERGIA AO IMÓVEL BEM QUE SE ENCONTRAVA LIGADO A OUTRO SISTEMA DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO DANO MORAL CARACTERIZADO. As telas de sistema interno copiadas no bojo da peça de defesa não se prestam para tal fim de justificar o atraso na instalação do sistema trifásico, na medida em que se tratam de documentos unilaterais e sequer demonstram com clareza a eventual divergência do endereço fornecido para a realização do serviço e aquele no qual este se realizou (alegação de logradouro não localizado). Não se mostra plausível o transcurso de largo lapso temporal para a ligação do sistema trifásico no imóvel pretendido, sendo certo que este superou os prazos previstos (de dois a sete dias úteis dependendo da localização do imóvel (área rural ou urbana) e do grupo a que ela pertence). À míngua de prova do nexo de causalidade entre a impossibilidade da venda e o prejuízo alegado, inviável



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

o acolhimento da demanda neste particular. Dano moral caracterizado: atraso na instalação que impossibilitou a utilização de maquinário que poderia ao menos otimizar os trabalhos a serem realizados. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação nº 1001635-32.2014.8.26.0576, Rel. Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª Câmara de Direito Privado, DJ: 14/12/2016).

Ação declaratória de inexistência de débito julgada improcedente Contrato de prestação de serviços de telefonia Aplicação do art. 17 do CDC Vítima de fraude equiparada ao consumidor Inversão do ônus probatório Cabimento Alegação de que o contrato foi realizado via telefone Telas de sistema que constituem meros indícios Inexistência de prova contundente da contratação Reconhecida a inexistência de débito Recurso provido. (Apelação nº 1042946-55.2015.8.26.0224, Rel. Des. Miguel Petroni Neto, 16ª Câmara de Direito Privado, DJ: 22/11/2016).

Ressalta-se, ademais, que a prova de que o apelante efetivamente contratou os serviços cuja cobrança é agora impugnada cabia apenas à apelada, já que não se poderia imputar ao requerente a produção de prova negativa.

Imperioso, portanto, o acolhimento da versão fática narrada na inicial, reconhecendo-se a deficiência do serviço, e a inexigibilidade da cobrança.

Ademais, em razão da cobrança indevida, o nome do autor foi incluído, também indevidamente, em cadastro de maus pagadores, razão pela qual faz ele jus ao recebimento de indenização por danos morais.

Sobre o tema, convém ressaltar a lição do festejado Orlando Gomes:

“Dano moral é, portanto, o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilicitamente produzida por outrem. (...) Observe-se, porém, que esse dano não é propriamente

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

indenizável, visto como indenização significa eliminação do prejuízo e das consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial. Prefere-se dizer que é compensável. Trata-se de compensação, e não de ressarcimento. Entendida nestes termos a obrigação de quem o produziu, afasta-se a objeção de que o dinheiro não pode ser o equivalente da dor, porque se reconhece que, no caso, exerce outra função dupla, a de expiação, em relação ao culpado, e a de satisfação, em relação à culpa". (Obrigações. 11ª ed., Rio de Janeiro: Editora Forense, pp. 271-272).

Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio, conforme leciona CARLOS ALBERTO BITTAR:

"(...) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (...) o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge 'ex facto' ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Ora, trata-se de presunção absoluta ou 'iure et de iure', como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral." (Reparação civil por danos morais. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, pp. 202-204)

O abalo, assim, é consequência inexorável, devendo-se ter por presumida a ocorrência de dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Resta a análise do *quantum* indenizatório.

A dificuldade inerente a tal questão reside no fato

da lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

Tomando-se por base aspectos do caso – extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos – o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

No caso dos autos, mostra-se razoável o arbitramento da indenização em R\$ 7.000,00, quantia proporcional e em conformidade com as diretrizes acima expostas.

Os honorários sucumbenciais devem ser arbitrados levando-se em conta o grau de zelo profissional, o lugar da prestação de serviços, a natureza e a importância da causa, o trabalho e o tempo exigido do advogado, atentando-se ainda à realidade econômica e social em que se insere a demanda.

Assim, tendo em vista a baixa complexidade da demanda e tendo em vista as peculiaridades do caso, bem como os critérios estabelecidos pelo art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, entendo adequado o arbitramento dos honorários em 12% do valor atualizado da condenação, já considerado o trabalho adicional em segunda instância,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

formando-se a base de cálculo pela soma da cobrança declarada indevida com o valor indenizatório.

Pelo exposto, dou provimento ao recurso para julgar procedente a demanda e declarar indevida a cobrança indicada na inicial, bem como para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$ 7.000,00, com incidência de correção monetária pela variação do IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil), desde a data de publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ), e incidência de juros moratórios equivalentes à diferença entre o índice mensal acumulado da Taxa Selic e o IPCA respectivo (art. 406, § 1º, do Código Civil), nos termos da Lei nº 14.905/2024, contados os juros desde o primeiro apontamento indevido (Súmula 54 do STJ). Em razão da sucumbência, arcará a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 12% sobre o valor atualizado da condenação.

HUGO CREPALDI

Relator