

Apelação Cível nº 0826051-78.2022.8.19.0021

Apelante: Elisabeth Medeiros Rodrigues da Silva

Apelado: Ampla Energia e Serviços S.A.

Relator: Desembargador Luiz Henrique Oliveira Marques

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE (TOI). SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

I. CASO EM EXAME

Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, contra a concessionária de energia elétrica, em razão da lavratura de Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI). Recurso de interposto pela autora, objetivando a procedência do pedido de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Cabimento da indenização por danos morais, diante da lavratura irregular de TOI e das circunstâncias do caso concreto

III. RAZÕES DE DECIDIR

Falha na prestação do serviço configurada. Responsabilidade objetiva da concessionária de serviço público. Risco do empreendimento. Lavratura de TOI sem observância do procedimento previsto nas resoluções da ANEEL. A ausência de prova de regularidade da cobrança, autoriza a desconstituição do débito correspondente. Concessionária ré que não produziu prova capaz de afastar a pretensão deduzida na inicial. Lavratura do TOI que não caracteriza exercício regular de direito, mas sim conduta abusiva, configurando o dano moral in ré ipsa que deverá ser arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO

Recurso conhecido e provido.

RELATÓRIO

Recurso de apelação interposto pela autora **Elisabeth Medeiros Rodrigues da Silva**, m face da sentença de parcial procedência dos pedidos, proferida pelo Juízo da 4ª Vara Cível da Comarca de Duque de Caxias, nos autos da Ação de Obrigação de Fazer cumulada com Indenizatória proposta em face da **Ampla Energia e Serviços S.A.**

A sentença contou com o seguinte dispositivo:

“ III – DISPOSITIVO

Isto posto:

III.1. JULGO PROCEDENTE o pedido de obrigação de não fazer (abstenção de interrupção do serviço) e condeno a ré a abster-se de interromper o serviço prestado à autora pelo não pagamento de valores decorrentes do TOI 50309306 (índice 41013563), sob pena de multa diária no valor de R\$ 500,00 e torno definitiva a decisão de antecipação de tutela (índice 37612846).

III.2. JULGO PROCEDENTE o pedido de repetição de indébito e condeno a ré a devolver à autora, de forma simples, os valores pagos em decorrência do TOI 50309306 (índice 41013563). Acresço aos montantes juros legais de um por cento ao mês na forma simples e correção monetária pelos índices oficiais do TJRJ, ambos fluindo desde as datas dos respectivos pagamentos.

III.3. JULGO PROCEDENTE o pedido cautelar e suspendo em definitivo a exigibilidade do TOI 50309306 (índice 41013563).

Condeno a ré a pagar as custas processuais e os honorários dos advogados da autora, verba esta que arbitro em vinte por cento do valor total da compensação e da devolução, ponderadas as diretrizes legais (art. 85 do Cód. de Processo Civil) e a cumulação de pedidos.

P.R.I. Com o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se.”

Irresignada, apela a autor, aduzindo que, embora a sentença tenha reconhecido a nulidade do TOI, determinado a repetição do indébito e imposto obrigação de não fazer consistente na vedação ao corte de energia, deixou de condenar a concessionária ao pagamento de indenização por danos morais. Sustenta que foi indevidamente imputada a prática de irregularidade no consumo de energia, sem sua ciência ou acompanhamento, circunstância que lhe causou situação vexatória e extrapola o mero aborrecimento. Afirma que tentou, reiteradamente, solucionar o problema pela via administrativa, mediante diversos protocolos e registros, sem qualquer providência eficaz da ré. Afirma que houve inclusão indevida de valores nas faturas, acompanhada de ameaça de suspensão do serviço essencial, o que configura dano moral, além de caracterizar falha na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade objetiva da concessionária, à luz do CDC. Invoca, ainda, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, ao argumento de que teve seu tempo útil indevidamente consumido na tentativa de resolver problema causado exclusivamente pela apelada. Requer, assim, o provimento do recurso para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões apresentadas pela manutenção da sentença (índice 204410579).

É o relatório.

VOTO

De início, cumpre mencionar que se encontram presentes os requisitos de admissibilidade do recurso, que deve ser, por conseguinte, conhecido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, na qual a parte autora alega a falha na prestação do serviço, prestado pela ré, diante da lavratura de TOI, que concluiu, ao final, pela existência de irregularidades na aferição do consumo de energia elétrica.

A sentença julgou procedente, em parte, o pedido inicial, condenando a ré a abster-se de interromper o serviço prestado à autora pelo não pagamento de valores decorrentes do TOI, bem como a devolução dos valores, de forma simples e a suspender, em definitivo, a exigibilidade do TOI 50309306. Julgou improcedente o pedido de dano moral.

Inicialmente, cabe frisar que a relação jurídica se amolda no conceito de relação de consumo regulada pela Lei 8078/90, norma de ordem pública que tem por objetivo a proteção e a defesa do consumidor.

A Constituição Federal atribui responsabilidade objetiva às pessoas jurídicas de direito privado, prestadoras de serviços públicos, quando o dano decorre de conduta de seus agentes no exercício da atividade administrativa - art. 37, § 6º. A norma constitucional adota a teoria do risco administrativo como fundamento da responsabilidade objetiva.

No mesmo sentido, o art. 14 caput do CDC consagrou a responsabilidade objetiva do fornecedor, com base na teoria do risco do empreendimento, na qual ele responde independente de culpa pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Somente não responderá pelos danos causados se provar a inexistência do defeito ou fato exclusivo do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, incisos I e II). E nenhuma dessas hipóteses aconteceu.

Cumprido destacar que a autora é consumidora e hipossuficiente técnica e, em razão disso, o CDC estabeleceu o equilíbrio necessário para uma relação harmônica entre os personagens da relação de consumo.

Consoante remansosa jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a lavratura unilateral de Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) é prática abusiva, considerada a vulnerabilidade do consumidor, e considerando, ainda, que a concessionária de serviço público não possui poder de polícia.

É digno de registro que, embora a lavratura do TOI tenha amparo na Resolução da ANEEL, nº 1000/2021, o citado ato normativo estabelece um procedimento de observância obrigatória pela Concessionária Ré, não procedendo a mesma, conforme estabelecido na mencionada Resolução do órgão regulador do setor.

Nesse diapasão, em que pese as alegações da concessionária no sentido da regularidade da lavratura do TOI, constata-se que as razões expendidas pela ré, não merecem acolhimento, eis que a tese sustentada pela mesma é frustrada por não ter sido observado o procedimento exigido pela Agência Reguladora do setor - ANEEL, de forma que a lavratura unilateral de Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI) constitui-se em prática abusiva, além de patente violação ao contraditório e ampla defesa.

Como bem ressaltou a sentença:

“Em primeiro lugar, é obrigatória a própria emissão do Termo de Ocorrência de Inspeção, em formulário próprio (art. 590, I), elaborado conforme instruções da ANEEL.

Por outro lado, é obrigatório o acompanhamento da inspeção por parte do consumidor ou outra pessoa que o represente (art. 591, I). A consumidora não acompanhou a inspeção, o que se depreende da ausência de sua assinatura no termo (índice 41013563). Não há comprovação de que a consumidora tenha se recusado a receber o TOI, caso em que seria permitido o envio posterior (art. 591, § 3º).

Por outro lado, como a ré alega ter havido adulteração do equipamento de medição para desvio no ramal de ligação, deveria ter sido providenciado o relatório de avaliação técnica (art. 590, III). Este documento também não foi confeccionado.

Por todo o acima exposto, reputo não lavrado o TOI da maneira correta. O ato padece, portanto, de nulidade absoluta por contrariar a forma legalmente prevista (art. 166, IV e V do Cód. Civil).”

Portanto, correta a sentença ao cancelar o débito gerado pelo TOI, além de condenar a ré ao ressarcimento do dano material decorrente da cobrança abusiva.

No entanto, merece reforma a sentença no que toca ao ressarcimento dos danos morais, visto que a acusação infundada de adulteração na medição do consumo, a cobrança indevida da multa imposta pelo TOI, a ameaça de interrupção do serviço, bem como de inclusão do nome do autor em cadastros restritivos de crédito, causaram angústia e transtornos ao consumidor, que ultrapassaram, em muito, o conceito de mero aborrecimento.

Além disso, a lavratura do Termo de Ocorrência de Irregularidade, por si só, gera a imputação de fraude ao consumidor, o que importa reconhecer a configuração de dano moral *in re ipsa*, devendo o mesmo ser reparado.

Incumbia à ré demonstrar que a suposta irregularidade decorreu de atitude provocada pelo consumidor, não se prestando para tanto unicamente termo lavrado unilateralmente por seus prepostos.

No que se refere ao *quantum debeatur*, o art. 5º, V e X, da Constituição da República assegurou a indenização por dano moral, mas não estabeleceu os parâmetros para a fixação deste valor.

Feitas tais considerações, tem-se que a verba compensatória deve estar em consonância com os parâmetros utilizados por esta Corte de Justiça, e em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Com efeito, o julgador deve adotar critérios norteadores da fixação do valor da condenação, onde deve levar em conta o grau de culpa do agente, culpa concorrente da vítima e condições econômicas das partes, além dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Na hipótese, entende-se que a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é necessária e suficiente para compensar o abalo moral sofrido, bem como indicar ao fornecedor que no futuro deve agir com respeito ao consumidor e as suas legítimas expectativas.

Neste sentido, entendimento do TJRJ:

0008619-91.2022.8.19.0017 – APELAÇÃO - 1ª Ementa - Des(a). LUIZ HENRIQUE OLIVEIRA MARQUES - Julgamento: 20/02/2025 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL) - APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. **FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE (TOI). SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.** APELO DA RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. LAVRATURA DE TOI SEM OBSERVÂNCIA DO PROCEDIMENTO PREVISTO NAS RESOLUÇÕES DA ANEEL. A AUSÊNCIA DE PROVA DE REGULARIDADE DA COBRANÇA, AUTORIZA A DESCONSTITUIÇÃO DO DÉBITO CORRESPONDENTE. CONCESSIONÁRIA RÉ QUE NÃO PRODUZIU PROVA CAPAZ DE AFASTAR A PRETENSÃO DEDUZIDA NA INICIAL. **LAVRATURA DO TOI QUE NÃO CARACTERIZA EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO, MAS SIM CONDUTA ABUSIVA, CONFIGURANDO O DANO MORAL IN RÉ IPSA. QUANTUM REDUZIDO PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) QUANTIA QUE MELHOR REFLETE O CARÁTER PEDAGÓGICO-PUNITIVO QUE LHE É INERENTE.** CONHECIMENTO E PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

0802584-48.2023.8.19.0017 – APELAÇÃO - 1ª Ementa - Des(a). SÉRGIO NOGUEIRA DE AZEREDO - Julgamento: 05/03/2026 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL) - Apelação Cível. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Reparatória por Danos Morais. Energia Elétrica. Concessionária de serviço público. Relação de consumo. Verbete nº 254 da Súmula da Jurisprudência Predominante deste Egrégio Tribunal de Justiça. **Exordial que narra a lavratura de Termo de Ocorrência e Inspeção - TOI, com a imposição de cobrança a título de recuperação de consumo.** Sentença de parcial procedência para (i) "declarar a inexistência do débito referente ao TOI" e (ii) "CONDENAR a parte ré a efetuar o pagamento de verba indenizatória, a título de dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil e reais)". Irresignação da Demandada. Ausência de cumprimento, pela Ré, do disposto na Resolução ANEEL nº 1.000/2021. Providências previstas na legislação de regência e necessárias à garantia de ampla defesa da usuária

contra a imputação realizada que não foram adotadas. Fornecedora que sequer fez prova mínima da irregularidade. Inexistência de documentos que comprovem a participação da consumidora no procedimento. Telas de sistema informatizado que não possuem força probatória necessária para desconstituir o direito alegado na inicial, devendo ser corroboradas por outros elementos de convicção, produzidos sob o crivo do contraditório, o que não ocorreu na hipótese. Incidência do entendimento consagrado no Verbete nº 256 da Súmula da Jurisprudência Predominante desta Nobre Corte de Justiça, segundo o qual "[o] termo de ocorrência de irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção da legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário". Alegação de existência de ligação direta que deveria ter sido comprovada. Ré que deixou de acostar ao feito evidências mínimas acerca dos alegados fatos modificativos ou impeditivos do direito autoral (art. 373, II, do CPC). Defeito do serviço evidenciado. Ofensa imaterial que, na espécie, decorre da inserção do indébito nas faturas de consumo. Hipótese que se distingue da orientação sufragada no Verbete Sumular nº 230 deste Nobre Sodalício. Exigência embutida em contas ordinárias que não constitui mera "missiva", efetivamente compelindo a consumidora à quitação da dívida, sob pena de interrupção de serviço essencial. Ofensa ao substrato de liberdade, inerente à Dignidade da Pessoa Humana. **Quantum reparatório que, no entanto, comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), patamar mais condizente com os contornos do caso concreto, os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade e Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça.** Inaplicabilidade do disposto no art. 85, §11, do CPC. Reforma do decisum combatido apenas para reduzir o valor fixado a título de danos morais. Conhecimento e parcial provimento do recurso.

0045294-87.2022.8.19.0038 – APELAÇÃO - 1ª Ementa - Des(a). ANA MARIA PEREIRA DE OLIVEIRA - Julgamento: 06/04/2026 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL) - Relação de consumo. Energia elétrica. Ação de conhecimento objetivando o Autor que a Ré se abstenha de efetuar qualquer cobrança com base nos fatos narrados nos autos e de interromper o fornecimento de energia até o desfecho da lide, com pedidos cumulados de cancelamento do TOI nº 10292051, no valor de R\$ 17.590,70, de refaturamento da conta de maio de 2022, além do pagamento de indenização por dano moral, no valor de 30 salários mínimos. Sentença que, acolheu, em parte, o pedido inicial, para declarar a nulidade da cobrança da dívida indicada, decorrente da lavratura do TOI, bem como para determinar o refaturamento da conta de maio de 2022 para o equivalente ao consumo de 244 kwh, rejeitado o pedido de indenização por dano moral. Apelação do Autor. À falta de recurso da parte ré, a falha na prestação de serviço é incontroversa. **Dano moral configurado, tendo em vista que a lavratura do TOI implicou imputação ao consumidor de suposta irregularidade no sistema de medição de energia elétrica, conduta equiparada ao desvio de energia, com a cobrança indevida de valor expressivo, de mais de R\$17.000,00, circunstância que, inegavelmente, ultrapassa o simples aborrecimento cotidiano, e pelo fato de que o Apelante teve que ingressar em juízo para resolver a questão. Quantum da indenização fixado em R\$ 5.000,00, que se mostra condizente com critérios de razoabilidade e de proporcionalidade e com a repercussão dos fatos narrados nestes autos, se considerado que não houve corte do serviço.** Verba indenizatória que deve ser corrigida monetariamente a partir da publicação do acórdão, ocasião em que foi arbitrada, e acrescida de juros a partir da citação por se tratar de responsabilidade contratual, devendo tais consectários observar a Lei 14.905/2024. Em razão da reforma parcial da sentença, afasta-se a sucumbência recíproca, impondo tal ônus

à Apelada, que deverá arcar com a integralidade das despesas processuais, e como honorários advocatícios de 15% do valor da condenação. Provimento da apelação.

(grifos nossos)

EM FACE DO EXPOSTO, voto no sentido de **CONHECER E DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, para reformar, em parte, a sentença, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescidos de juros legais de 1% a partir da citação e correção monetária a partir do presente.

Rio de Janeiro, data da assinatura digital.

LUIZ HENRIQUE OLIVEIRA MARQUES
Desembargador Relator