



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0800335-59.2023.8.19.0071
APELANTE: AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A.
APELADO: ISMAEL DE ALMEIDA JUSTINO
RELATORA: DES. MARIA CELESTE P.C. JATAHY

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AMPLA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. FALHA NO FORNECIMENTO DE ENERGIA QUE PERDUROU POR TRÊS DIAS. DANO MORAL CONFIGURADO. VERBA INDENIZATÓRIA. VALOR ELEVADO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

I. Caso em exame

1. Recurso que tem como objetivo reformar a sentença de primeiro grau que julgou procedente o pedido do autor, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

II. Questão em discussão

2. Discussão que consiste em verificar se configurado dano moral passível de indenização pela ré e se o valor compensatório arbitrado na sentença mostra-se razoável e proporcional ao dano suportado pelo autor.

III. Razões de decidir

3. Parte autora alega ter sofrido falha no fornecimento de energia ao seu imóvel em 23/02/2023 e somente no dia 26/02/2023 a equipe técnica compareceu ao endereço, para sanar o problema.

4. Concessionária que admite ter havido interrupção no fornecimento de energia elétrica para o imóvel, devido à substituição do ramal de ligação e defeito no ramal de conexão. Afirma que o período teria sido de 24/02 a 26/02/2023.

5. Protocolos de atendimento apresentados pelo autor com referência às ligações que se iniciaram em

(M)

0800335-59.2023.8.19.0071





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

23/02/2023. Descrição dos números gerados pela Central de Atendimento, nome dos atendentes e horário das reclamações. Requerida que não produz prova em sentido contrário.

6. Falha na prestação do serviço evidenciada.

6. Dano moral configurado. Inteligência da Súmula nº 192 do TJRJ. Falha no fornecimento de energia elétrica que perdurou por 03 (três) dias.

7. Verba indenizatória que se revela elevada e que deve ser reduzida para R\$ 3.000,00 (três mil reais), sendo o valor mais adequado às especificidades do caso.

IV. Dispositivo

PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

Jurisprudência relevante citada: Súmula 192 deste TJRJ; 0801646-18.2023.8.19.0061 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO ILOIZIO BARROS BASTOS - Julgamento: 06/11/2024 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL); 0806107-44.2022.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). CARLOS GUSTAVO VIANNA DIREITO - Julgamento: 23/10/2024 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL)

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da apelação n.º 0800335-59.2023.8.19.0071, interposta por **AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S/A**, figurando, como apelado, **ISMAEL DE ALMEIDA JUSTINO**.

ACORDAM os Desembargadores que integram a Décima Sexta Câmara de Direito Privado (Antiga Quarta Câmara Cível) do Tribunal de Justiça Estado do

(M)

0800335-59.2023.8.19.0071



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em dar parcial provimento ao recurso, nos termos do voto da Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de recursos interpostos contra a sentença proferida nos autos da ação de indenização por danos morais, ajuizada por **ISMAEL DE ALMEIDA JUSTINO** em face de **AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S/A** (processo nº 0800335-59.2023.8.19.0071).

Na forma regimental (art. 164, §4º, do RITJERJ), adoto o relatório da sentença, que passo a transcrever na íntegra (index nº 157105046):

“Vistos, etc... Trata-se de ação proposta por ISMAEL DE ALMEIDA JUSTINO em face da ENEL - AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S/A, na qual sustenta, em síntese, que no dia 23/02/2023 houve uma falha no fornecimento de energia e somente no dia 26/02/2023 a equipe técnica compareceu para sanar o problema. Narra que perdeu alimentos que estavam na geladeira e que a situação extrapolou os meros aborrecimento do cotidiano, razão pela qual requer a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados. Petição inicial em id.49335319. Gratuidade de justiça deferida em id.54207497. Contestação em id.68090169, na qual sustenta, em resumo, que de fato houve uma interrupção no fornecimento de energia elétrica no dia 24/02/2023, devido a substituição do ramal de ligação e defeito no ramal de conexão no período reclamado. Contudo, alega que não houve demora na normalização do serviço, sendo restabelecido em menos de 48 horas. Réplica em id.69450328. As partes informaram que não havia outras provas a serem produzidas em id.123579548 e 124644361. Alegações finais da parte ré em id.131040855.

É o relatório. Passo a decidir:

(M)
0800335-59.2023.8.19.0071



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

Trata-se de ação proposta por ISMAEL DE ALMEIDA JUSTINO em face da ENEL – AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S/A, na qual sustenta, em síntese, que no dia 23/02/2023 houve uma falha no fornecimento de energia e somente no dia 26/02/2023 a equipe técnica compareceu para sanar o problema. Narra que perdeu alimentos que estavam na geladeira e que a situação extrapolou os meros aborrecimento do cotidiano, razão pela qual requer a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados. O feito se encontra apto para que seja prestada a tutela jurisdicional, não havendo outras provas além das já constantes dos autos. A controvérsia reside na existência do dano moral experimentado pelo autor em decorrência da suspensão de energia elétrica ocorrida no dia 23/02/2023 até 26/02/2023. A ré refuta os argumentos da autora, uma vez que o restabelecimento do serviço ocorreu em menos de 48 horas, razão pela qual não há que se falar em indenização por danos morais. Desse modo, resta perquirir se existe a possibilidade de se imputar a ré a responsabilidade pelo suposto dano moral experimentado pelo consumidor. Inicialmente, convém salientar que a ré, por ser concessionária de serviço público, responde objetivamente pelos danos causados em decorrência da exploração desse serviço, conforme determina o art. 37, §6º, da CRFB/88. Na hipótese dos autos, verifica-se a verossimilhança da alegação autoral, extraída dos vários números de protocolos de reclamação, conforme id.49335348, nos dias 23/02/2023 a 25/02/2023. Assim, caberia a parte ré elidir a pretensão autoral na forma do art.373, inciso II do CPC, demonstrando os motivos da interrupção e que o restabelecimento do serviço foi realizado de forma imediata, ou ainda, o cumprimento de sua obrigação de forma regular. Entretanto, a ré não se desincumbiu de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, ônus que lhe cabia por força do art. 373, II, do CPC, apresentando tão somente argumentos genéricos. Nesse contexto, a prova produzida pela parte autora mostrou-se suficiente para a caracterização da falha na prestação do serviço, em razão de interrupção do fornecimento de energia elétrica,

(M)

0800335-59.2023.8.19.0071



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

notadamente por ser o consumidor perante a concessionária ré notoriamente vulnerável, tendo demonstrado diversos protocolos de solicitação para restabelecimento do serviço. Além disso, a alegação da requerida de que o restabelecimento do serviço ocorreu em menos de 48 horas não restou comprovado nos autos. Pelo contrário, o termo de averiguação da qualidade de fornecimento de id.49336852 revela que o serviço foi restabelecido no dia 26/03/2023 às 21:00, momento no qual houve a troca de conexão. Convém salientar que a interrupção foi de forma inesperada e repentina do serviço essencial de eletricidade, gerando danos de ordem extrapatrimonial, existindo dano moral a ser indenizável, na medida em que vivenciou o autor transtornos que não se confundem com o mero aborrecimento do cotidiano, sendo a situação capaz de influenciar negativamente em sua esfera íntima. Nessa linha de inteligência, merece destaque o teor da Súmula nº. 192 do TJRJ que, assim, estabelece: “A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral.” Assim, configurado o dano moral, resta saber o valor da verba indenizatória. Na espécie, observando as circunstâncias do caso concreto, afigura-se adequado que seja ressarcido pelos danos morais sofridos com o pagamento no valor de R\$7.000,00 (sete mil reais), uma vez que atende aos critérios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como ao caráter punitivo-pedagógico da indenização.

Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do artigo 487, inciso I do CPC, para condenar o réu a pagar ao autor o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a título de danos morais, corrigidos monetariamente a partir do arbitramento e com juros de mora a contar da citação. Condeno a parte ré ao pagamento das custas e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. Cumpridas as formalidades legais, dê-se baixa e arquivem-se. P.R.I.”

(M)

0800335-59.2023.8.19.0071



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

Razões de recurso da ré (índex nº 162805203), alegando que, diversamente do que alega o autor, a interrupção do serviço ocorreu em 24/02/2023 e foi breve, eis que restabelecido antes de completar 48 horas, não configurando o dever de indenizar.

Requer a reforma da sentença, para que seja julgado improcedente o pedido inicial e, subsidiariamente, que o valor da verba indenizatória seja reduzido.

Contrarrazões do autor (índex nº 167805185) em prestígio ao julgado.

É o relatório. Passo ao voto.

O recurso merece ser conhecido, pois se encontram presentes os pressupostos de admissibilidade.

A sentença proferida nos autos julgou procedente o pedido da parte autora, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Insurge-se a ré contra o julgado, postulando a sua reforma.

Cinge-se a controvérsia em apurar se restou configurado dano moral passível de indenização pela parte ré e se o valor arbitrado na sentença é razoável e proporcional para compensar o dano causado ao autor.

A falha na prestação dos serviços restou inconteste, no caso em análise.

O autor alega, na inicial, que, em 23/02/2023, a energia distribuída ao seu imóvel não era suficiente para o funcionamento dos aparelhos, com carga tão reduzida que não era capaz de manter a geladeira funcionando, o chuveiro e os eletrodomésticos mais básicos. O requerente sustenta que, mesmo após várias reclamações realizadas, somente no dia 26/02/2023 os funcionários da ré compareceram ao local, para a solução do problema.

Apresenta aos autos o Termo de Averiguação de Qualidade lavrado no dia 26/02/2023, pelos prepostos da ré, apurando a irregularidade no fornecimento de energia ao imóvel e o conserto, naquela data (índex nº 49336852):

(M)

0800335-59.2023.8.19.0071



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

Averiguação da Qualidade de Fornecimento

enel 86445

Prezado (a) Cliente,

Em função da sua reclamação sobre a qualidade de fornecimento de energia da sua unidade consumidora, estamos realizando testes e medições com a intenção de avaliar o nível de tensão disponibilizado. É importante lembrar que este procedimento obedece todas as normas de segurança necessárias, não oferecendo risco a você.

Nº do cliente 1-1-1-4359964 Nome ou Razão Social Ismael de Almeida

Endereço da Unidade Consumidora RUA 26 Nº 96 LARA 02

Tensão Referência 127V Equipamento medidor monofase

Local da Instalação UC

Tensão ☐ 120V ☒ 127V ☐ 220V ☐ 11400V ☐ 11900V ☐ 13800V

Padão de Tensão 110 a 120 117 a 133 202 a 231 10662 até 11970 11067 até 12495 12834 até 14490

1º Ciclo de Medição

Dados da 1ª Medição (Instantânea)

Data 26/02/23 Hora 21:00

Valor de Tensão Fase A 126V Valor de Tensão Fase B 126V Valor de Tensão Fase C 126V

Dados da 2ª Medição (Instantânea) Medição após 3 minutos da primeira

Data 26/02/23 Hora 21:05

Valor de Tensão Fase A 126V Valor de Tensão Fase B 126V Valor de Tensão Fase C 126V

Atividades Executadas Após o 1º Ciclo de Medição

☒ Troca de conexão ☐ Mudança de TAP ☐ Substituição de ramal ☐ Sem necessidade de ajuste (não será necessário o 2º ciclo de medição)

Outros _____

2º Ciclo de Medição

Dados da 1ª Medição (Instantânea)

Data 26/02/23 Hora 21:25

Valor de Tensão Fase A 126V Valor de Tensão Fase B 126V Valor de Tensão Fase C 126V

Dados da 2ª Medição (Instantânea) Medição após 5 minutos da primeira

Data 26/02/23 Hora 21:30

Valor de Tensão Fase A 126V Valor de Tensão Fase B 126V Valor de Tensão Fase C 126V

Após os testes acima, realizados em seu imóvel, () Contatamos ou () Não Contatamos limites de tensão diferentes do padrão (DRP e DRC), de acordo com os procedimentos de distribuição - Prodist, em seu módulo 8, Seção 8.1, item 2.12. Sendo assim, informamos que caso o limite de padrão de tensão seja ultrapassado, realizaremos outro tipo de verificação chamada medição gráfica, com duração de 7 dias corridos (168 horas) a partir de sua instalação. Caso o limite não seja ultrapassado e mesmo assim, continue a dúvida a respeito do resultado apresentado, você poderá solicitar o serviço de medição gráfica no prazo de 5 dias. Lembramos que este serviço será passível de cobrança. Para qualquer dúvida, estamos à disposição em nossos canais de atendimento.

Nome Legível do Técnico da Enel Ismael de Almeida Rubrica e Matrícula do Técnico da Enel 276421

Cliente Ismael de Almeida

(M)
0800335-59.2023.8.19.0071



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

Em contestação, a ré admite ter havido a interrupção do serviço, em razão da substituição do ramal de ligação e defeito no ramal de conexão. Mas sustenta que teria sido em 24/02/2023 e não em 23/02/2023. Aduz se tratar de breve interrupção, com restabelecimento em até 48 horas, que não gera o dever de indenizar pela concessionária.

Todavia, pelo que se infere dos documentos que instruem a inicial, o autor demonstrou, por meio do registro de suas anotações, que as ligações realizadas à Central de Atendimento da AMPLA se iniciaram no dia 23/02/2023, às 15 horas.

Nas suas informações há dados específicos sobre os atendimentos, tais como número dos protocolos, nome dos atendentes, horário dos telefonemas e prazo fixado pela empresa para comparecimento ao endereço.

Confira-se (index nº 49335348):

23/02/2023 Quinta-feira
1ª ligação por volta 15:
Protocolo: 247852227 - Prazo 19hs
atendente - Poliana
248021102
248021694 - 20:32 horário que
liguei
Sexta-feira
248093394 → 9:08
248093394 → 20:00
248255539 → 14:16 - prazo 19:16
Sábado 25/02
248461199 queu protocolo porém
não consegui falar c/ atendente
248461995 - " horário 8:31
248462560 - "
248462928 - atendente Uliane
Lp 248463720

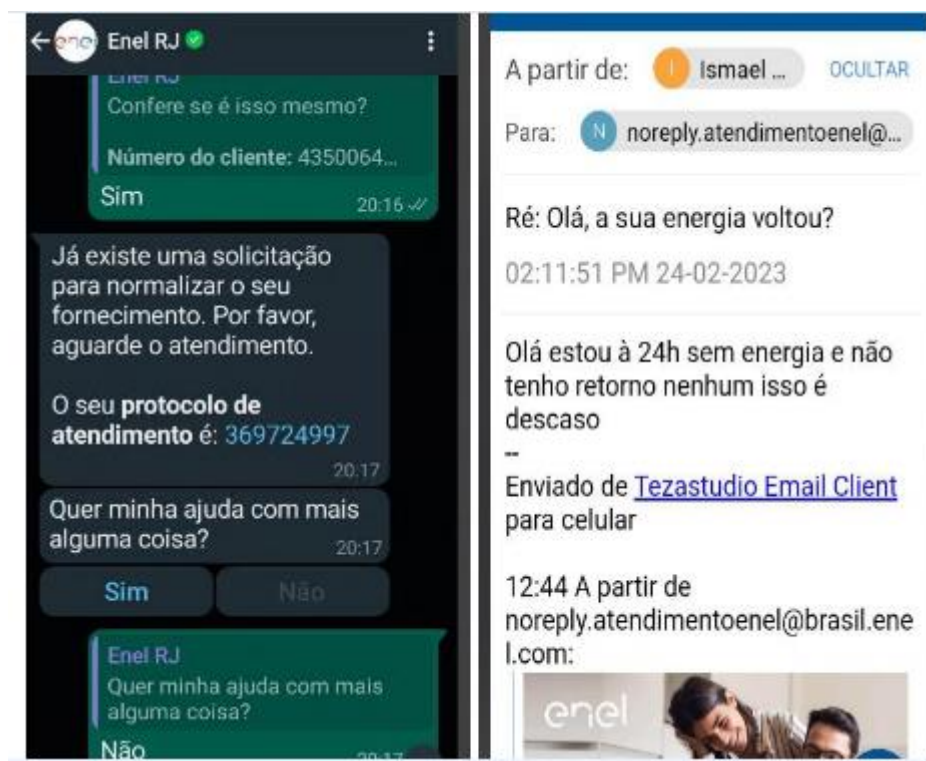
(M)
0800335-59.2023.8.19.0071



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

A ré, por sua vez, não faz prova no sentido contrário, nada esclarecendo sobre os registros (protocolos) informados pelo autor e tratamento dado a cada um deles.

E mais, na conversa realizada via WhatsApp em 24/02/2023, o autor afirma estar sem energia há 24 horas, sem que a empresa tivesse comparecido à sua residência, para sanar o problema (índex nº 49336858):



Importante registrar que o prazo para o restabelecimento do serviço em casos de suspensão indevida é de 04 (quatro) horas, na forma prevista no art. 362, da Resolução 1.000 da ANEEL. Esse prazo não foi respeitado pela ré, com o comparecimento ao local somente no dia 26/02/2023, ou seja, três dias após a primeira reclamação feita pelo consumidor.

(M)
0800335-59.2023.8.19.0071



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

A indevida interrupção na prestação do serviço essencial (fornecimento de luz) configura dano moral, nos termos da Súmula nº 192 deste TJRJ.

“A INDEVIDA INTERRUPTÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE ÁGUA, ENERGIA ELÉTRICA, TELEFONE E GÁS CONFIGURA DANO MORAL.”

Por tais razões, correta a sentença quer reconhece o dano moral causado ao requerente e condena a ré ao pagamento da indenização.

No que tange ao *quantum* indenizatório, deve o juiz, ao fixá-lo, levar em conta diversos aspectos, tais como a condição social do ofendido, a capacidade econômica do ofensor, a extensão, a gravidade, a repercussão da ofensa e, bem assim, o caráter ressarcitório e preventivo-pedagógico do dano moral.

Todos esses elementos devem ser considerados de modo que o valor arbitrado esteja em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não sendo tão elevado a ponto de gerar um enriquecimento sem causa para o ofendido, na forma dos artigos 884 a 886, do Código Civil, nem tão reduzido a ponto de tornar-se inexpressivo para o ofensor.

Assim, entendo que a verba indenizatória fixada pelo Juízo de origem mostra-se elevada e deve ser reduzida para o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), sendo mais adequado às especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade de proporcionalidade, além de ser este o patamar adotado pelo Colegiado em casos análogos (suspensão de energia por 03 dias):

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. ENERGIA ELÉTRICA. INTERRUPTÃO DO SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA POR 3 (TRÊS) DIAS. QUANTUM FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS, NO MONTANTE DE R\$ 1.000,00, QUE MERECE MAJORAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Falta injustificada de energia por três

(M)

0800335-59.2023.8.19.0071



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

dias. Sentença que julgou procedente o pleito autoral e fixou verba indenizatória a título de danos morais em R\$ 1.000,00. Interrupção que implica em transtornos cotidianos significativos. Quantum fixado que se mostra diminuto. **Majoração da verba indenizatória por danos morais para R\$ 3.000,00, valor que melhor se coaduna ao caso.** Recurso conhecido e provido.

(0804354-50.2023.8.19.0058 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO ILOIZIO BARROS BASTOS - Julgamento: 20/03/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))

Diante do exposto, meu voto é no sentido de se conhecer e DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, para reduzir o valor da verba indenizatória por danos morais para R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Mantidos os demais termos da sentença.

Rio de Janeiro, na data do julgamento.

Desembargadora **MARIA CELESTE P.C. JATAHY**
Relatora

(M)
0800335-59.2023.8.19.0071