



Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.1

Apelante: LUIZ ANTONIO VIANNA NATAL

Apelado: AMPLA ENERGIA E SERVICOS S/A

Relator: DES. MAURO PEREIRA MARTINS

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL. LAVRATURA DE TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE (TOI). SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA. REFORMA DO *DECISUM*. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14 DO CDC. CONCLUSÃO DO LAUDO PERICIAL QUE CORROBORA AS ALEGAÇÕES AUTORAIS. NULIDADE DO TOI. DANO MORAL CONFIGURADO. OFENSA À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. PERDA DO TEMPO ÚTIL. CARÁTER PUNITIVO PEDAGÓGICO. VALOR COMPENSATÓRIO ARBITRADO EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), POSTO QUE EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, NÃO GERANDO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA DA CONSUMIDORA. BASE DE CÁLCULO DOS HONORÁRIOS QUE DEVE OBSERVAR O VALOR

AFL





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado



Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.2

DA CONDENAÇÃO, NA FORMA DO ART. 85, §2º,
DO CPC. PROVIMENTO AO RECURSO.
PROVIMENTO AO RECURSO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível**
n.º 0096958-07.2018.8.19.0004 entre as partes acima mencionadas.

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a
Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado
do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **DAR PROVIMENTO AO**
RECURSO, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Rio de Janeiro, 06 de fevereiro de 2025.

MAURO PEREIRA MARTINS
Desembargador Relator





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.3

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por LUIZ ANTONIO VIANNA NATAL em face da sentença (fls. 426/432) proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível Regional de São Gonçalo, que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, julgou parcialmente procedentes os pedidos contidos na exordial.

Na forma do permissivo regimental, adota-se o relatório constante na sentença:

“Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por LUIZ ANTONIO VIANNA NATAL em face de AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S/A (atualmente ENEL).

Alega a parte autora que é cliente da ré e que, em maio de 2017, recebeu uma fatura da ré cobrando-lhe a quantia de R\$ 4.268,78 referente a um Termo de Ocorrência de Inspeção, que teria apurado uma irregularidade para a qual não deu causa, já que o seu consumo é regular. Afirma que a ré incluiu em sua fatura um parcelamento que não realizou. Requer, assim, a concessão da tutela provisória de urgência para determinar que a ré se abstenha de incluir nas faturas o parcelamento referente ao TOI, bem como a procedência dos pedidos para: a)

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.4

condenar a ré a cancelar o parcelamento incluído em sua fatura; b) condenar a ré a cancelar o débito referente ao TOI; c) condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$20.000,00.

Acompanharam a inicial os documentos de fls. 14 a 60.

Em decisão de fls. 64 a 67 foi deferida a gratuidade de justiça, invertido o ônus da prova e deferida, em parte, a antecipação da tutela.

Em contestação de fls. 77 a 109, acompanhada de documentos de fls. 110 a 157, a ré alega que a inspeção realizada é ato legítimo. Aduz que foi constatada irregularidade no medidor da parte autora, sendo o procedimento legítimo. Acrescenta que parcelou o débito para facilitar o consumidor e que este poderia requerer o seu cancelamento. Por fim, afirma inexistir dano moral a ser reparado. Requer, assim, a improcedência total dos pedidos autorais.

Réplica às fls. 169 a 171.

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.5

Decisão saneadora de fls. 179 e 180 deferindo a produção de prova pericial requerida por ambas as partes.

Laudos Periciais acostados às fls. 308 a 354.

Esclarecimentos do perito às fls. 377 a 383.

Vieram conclusos os autos.

É O RELATÓRIO. Passo a decidir.”

Na parte dispositiva, assim, constou:

“POR TODO O EXPOSTO,

1) JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para:

A) determinar que a ré se abstenha de efetuar o corte de energia elétrica na residência do autor até o envio da nova fatura com o valor referente aos últimos 90 dias anteriores à constatação da fraude e até o escoamento do novo prazo de 30 dias para pagamento.

Frise-se que a limitação de 90 dias anteriores à fraude refere-se, tão somente, ao débito que justifica a suspensão do serviço de energia, sendo certo que a diferença, a princípio, poderá ser cobrada pelos meios extrajudiciais, inclusive com a negativação do

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.6

nome do autor, bem como pelos meios extrajudiciais.

B) determinar que A RÉ EMITA NOVAS FATURAS, SEM A INCLUSÃO DO PARCELAMENTO REFERENTE AO TOI.

As faturas EM ABERTO e nas quais constem valores referentes ao parcelamento do TOI, deverão ser REEMITIDAS AO ENDEREÇO DA PARTE AUTORA SEM A INCLUSÃO DE QUALQUER VALOR REFERENTE AO PARCELAMENTO, ficando vedado, até o refaturamento, a suspensão do fornecimento de energia em razão de débitos REFERENTES AO CONSUMO REGULAR.

2) JULGO IMPROCEDENTES, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, os pedidos autorais de:

A) Cancelamento do TOI;

B) Indenização por danos morais.

Condeno a ré ao pagamento de metade das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo no percentual de 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 86, do CPC.

Condeno o autor ao pagamento de metade das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo no percentual de 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 86, do CPC, devendo

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.7

ser observado ainda o disposto no artigo 98, §§2º e 3º, do mesmo diploma legal.
Intimem-se.”

Em suas razões, (fls. 463/469), o autor alega, em síntese, que analisando as faturas de consumo, às fls. 28/38, se constata que a média de consumo de energia do autor é de 150/250kWh. Acrescenta que o laudo pericial não apontou qualquer irregularidade praticada pelo apelante.

Afirma, ainda, que o i. perito apurou que se utilizado diariamente todos os eletrodomésticos da residência o consumo de energia seria de 306,90kWh e não de 543,35kWh, como apurado pela ré no termo lavrado.

Assim, afirma que não se pode imputar ao apelante fraude no consumo de energia de modo a ensejar na aplicação do TOI, de modo que pugna sejam julgados procedentes os pedidos autorais.

Contrarrazões (fls. 508/512).

É o breve relatório. Passo ao voto.

Presentes os requisitos de admissibilidade dos recursos, impõe-se o conhecimento da apelação.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com compensação por danos morais, fundada na lavratura de TOI – Termo de Ocorrência de Irregularidade.

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.8

Cumpra assinalar que a presente lide regula-se pelos princípios e regras que regem as relações de consumo, ante os termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, já que a ré se encontra na condição de fornecedora de serviço público, mediante concessão, e a autora, no de consumidora, por ser a destinatária final do serviço contratado.

Nesse sentido, inclusive, foi editado o verbete sumular nº. 254 deste e. Tribunal de Justiça:

“Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária.”

Na espécie, cuida-se de responsabilidade objetiva, fundada na falha na prestação do serviço, na forma do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, a Constituição da República, em seu art. 37, §6º, prevê que a responsabilidade civil das concessionárias de serviço público caracteriza-se como objetiva.

Dessa forma, para que haja responsabilização da apelada, deve ser verificada a comprovação do fato, do dano e do nexo de causalidade entre os primeiros elementos.

Na hipótese, narra o autor que, em maio de 2017, recebeu uma correspondência da ré, informando que ao realizar a inspeção técnica na unidade consumidora em questão, teria constatado uma irregularidade na

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.9

medição, consistente em uma ligação direta no medidor, o que teria obstado a aferição do real consumo da unidade entre o período de 05/2016 até 04/2017.

Em razão disso, foi emitido o TOI nº 2017/1458136, em que teria apurado a diferença de consumo de 4.855 kwh, não faturados no período de 11 meses, totalizando a quantia de R\$ 4.268,78.

Às fls. 39/43, o autor juntou o comunicado de envio do Termo de Ocorrência de Inspeção - TOI nº 2017/1458136.

Por sua vez, a parte ré limita-se a afirmar que ao realizar inspeção técnica na unidade consumidora, constatou a irregularidade de ligação direta no relógio medidor do apelante. Afirmou, ainda, que agiu de forma regular e adotou os procedimentos previstos pela norma que regula o serviço de fornecimento de energia elétrica pertinentes.

Contudo, é cediço que, consoante o verbete nº 256 da Súmula da jurisprudência deste TJRJ, o TOI não constitui ato administrativo dotado de presunção de legitimidade:

“O termo de ocorrência de irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário.”

Nessa linha de perspectiva, fazia-se necessário que a parte ré trouxesse aos autos elementos de prova que confirmassem a irregularidade

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.10

apontada na cobrança ou que o autor tenha dado causa a ela, conforme o previsto pelo artigo 373, II do CPC.

Ocorre que, no caso dos autos, realizada a perícia (fls. 308/354), contatou-se que após a lavratura do TOI e a regularização do sistema, o consumo registrado na unidade do autor não aumentou, mas sim diminuiu, não sendo possível afirmar que haveria a irregularidade supostamente indicada. Confira-se a conclusão do laudo pericial:

“(...)O consumo médio mensal, posterior a data em que foi constatada e sanada a irregularidade e lavrado o TOI (19/04/2017), foi de 271,74 kWh e, antes era de 316 kWh.

O consumo médio da unidade consumidora da parte autora não aumentou após a regularização de seu sistema de medição.

Houve uma redução de 44,26 kWh no consumo médio, após constatada e sanada a suposta irregularidade.

O consumo estimado mensal, em função dos equipamentos elétricos encontrados no dia da perícia, foi de 306,9 kWh. **O consumo estimado mensal é 236,45 kWh inferior ao consumo base informado pela Ré, de 543,35 kWh.**

Observamos que o consumo de energia pode sofrer variações no tempo, com o registro mensal para mais ou para menos, causado pela mudança do

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.11

número de pessoas residentes, da quantidade dos eletrodomésticos, erros de leitura, deficiência na transmissão de dados, acúmulo de meses registrados, etc...

As instalações elétricas internas da unidade consumidora se encontram em estado regular de conservação.

Por ocasião da diligência pericial, não foi possível efetuar a aferição do equipamento de medição do consumo de energia elétrica, que atende atualmente a unidade da autora, comprovando seu correto funcionamento e observância aos erros de calibração definidos pelo órgão metrológico oficial – INMETRO, haja vista, a ausência da equipe técnica da concessionária ré.”

Logo, não havendo nos autos provas de irregularidade na medição de consumo, aptas a fundamentar a cobrança estabelecida pela ré, impõe-se o cancelamento do TOI nº 2017/1458136, bem como do débito dele decorrente, de modo a impossibilitar cobrança, por parte da apelada, a título de recuperação do consumo.

Ademais, impõe-se a devolução dos valores indevidamente pagos pelo autor à ré, devendo estes serem restituídos na forma simples, já que não houve pedido autoral requerendo que de devolução em dobro de tais quantias.

Abaixo, colaciono julgados semelhantes deste Tribunal:





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.12

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TERMO DE OCORRÊNCIA E INSPEÇÃO (TOI). DECLARAÇÃO DE NULIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que declarou a nulidade de Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), reconheceu a inexistência de dívida, determinou a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente e fixou indenização por danos morais. A ré alegou regularidade do TOI e pediu redução da indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há dois pontos em debate:

(i) a validade do TOI e da cobrança decorrente; e (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A perícia concluiu pela inexistência de irregularidades na unidade consumidora, afastando a legitimidade do TOI e das cobranças.

4. A devolução em dobro dos valores pagos encontra respaldo no art. 42, parágrafo único, do CDC, diante da ausência de engano justificável pela fornecedora.

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.13

5. O dano moral é caracterizado pela imputação de fraude e cobrança indevida em serviço essencial. Todavia, o quantum indenizatório foi reduzido para R\$ 5.000,00, em atenção à proporcionalidade e à ausência de corte do serviço ou negativação.

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação parcialmente provida. Redução do valor de indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único.; CF/1988, art. 22.

Jurisprudência relevante citada: Apelação n. 0146690-29.2019.8.19.0001, Rel. Des(a). Sandra Santarém Cardinali, j. 25.04.2024?? e Apelação n. 0018551-16.2020.8.19.0004, Rel. Des(a). Cláudia Telles de Menezes, j. 17.9.2024.

(0039385-35.2020.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 12/12/2024 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA EM FACE DE CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA. TERMO DE OCORRÊNCIA E INSPEÇÃO EM CONTRARIEDADE À PROVA PERICIAL. NULIDADE DAS COBRANÇAS E DEVOLUÇÃO EM DOBRO DO VALOR PAGO. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA. DANO MORAL.

AFL





1. A legalidade em tese dos procedimentos arrolados no art. 590 da Resolução Aneel nº 1.000/2021, dentre eles a lavratura do Termo de Ocorrência e Inspeção, só se concretiza caso a caso na hipótese de a concessionária o instruir com conjunto de evidências suficientes à fiel caracterização da irregularidade, na dicção do caput do mesmo artigo, o que não se deu no caso dos autos. Perícia que atestou a falha do TOI emitido unilateralmente em face do consumidor.

2. Nos termos dos arts. 940 do Código Civil e 42, parágrafo único do Código de Defesa do consumidor, é exigível a devolução em dobro de quantia paga em virtude de cobrança indevida. Valor que deverá ser apurado em sede de liquidação de sentença, considerando o que efetivamente foi pago pelo autor.

3. Interrupção do serviço de energia elétrica por quatro dias não observado na sentença. Dano moral configurado. Inteligência da súmula 192 desta Corte.

4. Multa por descumprimento da tutela de urgência, sobre a qual também não se manifestou o juízo sentenciante, devida ao autor.

5. Recurso da primeira apelante desprovido. Recurso do segundo apelante provido.

(0001793-65.2021.8.19.0023 - APELAÇÃO. Des(a).

MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES -

AFL



Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.15

Julgamento: 07/11/2024 - DECIMA PRIMEIRA
CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 27ª
CÂMARA CÍVEL))

Relativamente à pretensão indenizatória, tratando-se de danos de ordem extrapatrimonial, tem-se que o dever de indenizar somente surge à medida em que há violação ao direito tutelado, em outras palavras, quando presentes constrangimentos capazes de causar ofensas à dignidade da pessoa humana.

Não se nega que, frequentemente, se mostra tênue a linha divisória entre o que se considera mero aborrecimento ou desconforto experimentado na normalidade do dia a dia e a efetiva ocorrência de lesão psíquica capaz de gerar o dever de reparação.

Todavia, revendo posicionamento anterior, entendo que a situação vivenciada pela autora ultrapassou a esfera do mero dissabor cotidiano, restando plenamente caracterizado o dano moral por ela suportado, sobretudo, em razão da sensação de perda de tempo útil e das tentativas frustradas de cancelamento das cobranças indevidas que lhe foram impostas de forma unilateral, sob o constrangimento de poder ter inserido seu nome nos cadastros restritivos de crédito ou a interrupção do serviço público essencial.

Conforme fundamentado no julgamento do Processo Administrativo nº 0056716-18.2018.8.19.0000, que teve por finalidade o cancelamento da súmula nº 75 desta Corte Fluminense de Justiça, cuja relatoria coube a este Desembargador, os consumidores constantemente são compelidos a se valer da tutela jurisdicional na tentativa de solução de

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.16

problemas que não foram por si gerados, mas, sim, pela má atuação dos fornecedores de produtos e de serviços, que, a todo o tempo, violam os termos do contrato, seja descumprindo a obrigação principal, seja desrespeitando as obrigações acessórias, quais sejam, os deveres de informação, de proteção, de lealdade, de assistência, de cooperação, de confiança, dentre outros, advindos da boa-fé objetiva, como parâmetro de conduta que é, já que não fazem o menor esforço em solver as questões em âmbito administrativo, por meio de seus serviços de atendimento ao cliente (SACs), que, como é notório, em regra, são de má qualidade.

Diante de tal cenário, e como forma de combater as injustiças daí advindas, sobretudo, as experimentadas pelos hipossuficientes, doutrina e jurisprudência evoluíram no sentido de que o dano moral pode, sim, advir do inadimplemento contratual ou legal, desde que reste configurada, no caso concreto, lesão a quaisquer dos direitos inerentes à personalidade, sendo despiciendo, verificar a presença de elementos de cunho subjetivo, tais como a dor, o sofrimento, a humilhação etc.

Ou seja, passou-se a defender a teoria objetiva do dano moral, fundada na violação a direito da personalidade, em detrimento da teoria subjetiva, na qual se enquadra o mero aborrecimento tratado pela já revogada súmula nº 75 do TJRJ. Esclarecedoras são as palavras da doutrina:

“Atualmente, percebe-se uma aproximação pertinente entre o dano moral e os direitos da personalidade, ao ponto de muitos doutrinadores afirmarem que não há dano moral fora do âmbito desses direitos. O conceito de dano moral traz, hoje,

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.17

um conteúdo técnico, qual seja a violação de um direito da personalidade. Assim, verifica-se que o mesmo deixou de se relacionar a uma compreensão negativa e subjetiva, passando a ser qualificado de forma técnica e objetiva. Assim, basta a prova de violação de um direito da personalidade, que reproduza gravidade maior que meros dissabores, para restar configurado o dano moral. As circunstâncias subjetivas acima elencadas podem influenciar na quantificação do dano, não podendo, contudo, serem determinantes para a averiguação da ocorrência do mesmo. A referência frequente à "dor" moral ou psicológica não se coaduna com o conceito moderno de dano moral e deixa o julgador sem parâmetros seguros de verificação da ocorrência deste. A dor é uma consequência, não é o direito violado. O que concerne à esfera psíquica ou íntima da pessoa, seus sentimentos, sua consciência, suas afeições, sua apreensão, correspondem a dos aspectos essenciais da honra, da reputação, da integridade psíquica ou de outros direitos da personalidade. Em razão de sua visceral interdependência com os direitos da personalidade, os danos morais nunca se apresentam como reparação, pois a lesão ao direito da personalidade não pode ser mensurada economicamente, como se dá com os demais direitos subjetivos. Por isso, a indenização tem função compensatória, que não

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.18

pode ser simbólica, para que a compensação seja efetiva e produza impacto negativo no lesante, nem demasiada, para não conduzir ao enriquecimento sem causa do lesado.”

(<http://www.egov.ufsc.br:8080/portal/conteudo/odano>

- moral-e-os-direitos-da-personalidade). “Ocorre que o dano moral nada tem a ver com a dor, mágoa ou sofrimento da vítima ou de seus familiares. O pesar e consternação daqueles que sofrem um dano extrapatrimonial não passam de sensações subjetivas, ou seja, sentimentos e vivências eminentemente pessoais e intransferíveis, pois cada ser humano recebe os golpes da vida de forma única, conforme o seu temperamento e condicionamentos.” (BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. Curso de direito civil: teoria geral da responsabilidade civil / responsabilidade civil em espécie. Salvador: Juspodivm, 2014, 3v. p. 332).

De igual forma, o Enunciado nº 445 da V Jornada de Direito Civil, referindo-se ao artigo 927 do Código Civil, preconiza que o “dano moral indenizável não pressupõe necessariamente a verificação de sentimentos humanos desagradáveis como dor ou sofrimento.”

E, como os direitos da personalidade sempre estão em constante evolução de forma a acompanhar as transformações da sociedade, nasceram teorias doutrinárias envolvendo a perda do tempo, como forma de incluí-lo

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.19

como um dos valores passíveis de proteção jurídica neste rol, que tem natureza exemplificativa, vez que, contemporaneamente, nos defrontamos com situações inequívocas de ofensa à livre disposição e uso de nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência comercial de um terceiro.

Com efeito, mesmo que determinado valor essencial ao indivíduo não esteja previsto em lei, sua proteção encontra amparo na cláusula geral de tutela da dignidade humana, elevada a fundamento da República Federativa do Brasil e a valor máximo do ordenamento, nos termos do artigo 1º, III, da Constituição da República.

Nesta linha, sustenta Maria Celina Bodin de Moraes:

“No direito brasileiro, a previsão do inciso III do art. 1º da Constituição, ao considerar a dignidade humana como valor sobre o qual se funda a República, representa uma verdadeira cláusula geral de tutela de todos os direitos que da personalidade irradiam. Assim, em nosso ordenamento, o princípio da dignidade da pessoa humana atua como uma cláusula geral de tutela e de promoção da personalidade em suas mais diversas manifestações.” (MORAES, Celina Maria Bodin de. Na Medida da Pessoa Humana. Estudos de direito civil constitucional. Rio de Janeiro: Renovar, 2010, p.128).

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.20

Dispõe, outrossim, o Enunciado n. 274 do CJF, aprovado na IV Jornada de Direito Civil:

Art. 11: Os direitos da personalidade, regulados de maneira não-exaustiva pelo Código Civil, são expressões da cláusula geral de tutela da pessoa humana, contida no art. 1º, inc. III, da Constituição (princípio da dignidade da pessoa humana) [...].

Nasceu, assim, a teoria do desvio produtivo do consumidor, de autoria do advogado Marcos Dessaune, também referida como teoria da perda do tempo livre, tratada em sua obra intitulada Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado, citada em outros artigos doutrinários (Pablo Stolze Gagliano: Responsabilidade civil pela perda do tempo. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civilpela-perda-do-tempo>; de Vitor Guglinski: Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Disponível em: <http://atualidadesdodireito.com.br/vitorguglinski/2012/05/10/danosmoraispelaperda-do-tempo-util-u...>; de Rizzato Nunes: A sociedade contemporânea é ladra de tempo; é ladra de vida. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI174621,101048A+sociedade+contemporanea+e+ladra+de+tempo+e+...>), e acatada em julgados desta Corte de Justiça, desde os idos de 2009, de modo a deixar claro que é possível falar em dano temporal como espécie de dano à esfera extrapatrimonial da pessoa.

A hipótese dos autos atrai, portanto, a aplicação da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, segundo a qual todo tempo desperdiçado

AFL



Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.21

pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano de ordem moral indenizável.

Com efeito, as regras de experiência aplicáveis ao caso em tela autorizam considerar que houve perda do tempo útil do autor, retirando-a de seus deveres e obrigações e da parcela de seu tempo que poderia ter direcionado ao lazer ou para qualquer outro fim.

E não é diferente, na atualidade, o entendimento adotado por este Sodalício, que, inclusive faz referência a julgados do Superior Tribunal de Justiça, que, igualmente, se fundam na teoria da perda do tempo livre ou do desvio do tempo produtivo, para reconhecer o dano temporal como espécie de dano moral.

A propósito, sobre a “perda do tempo útil”, transcreve-se trecho do voto do Exmo. Des. Lúcio Durante, integrante desta Colenda Décima Nona Câmara Cível, no julgamento 0002355-13.2015.8.19.0079, em 10/04/2018, *ipsis litteris*:

“[...]Dessa forma, resta evidenciada que a conduta da ré violou os princípios basilares de uma relação jurídica e da própria prestação do serviço, causando à autora insegurança, ansiedade e angústia, sobretudo por perder horas de seu tempo útil em razão de contratempo causado pela falha na prestação do serviço, o que configura o dano moral, que deve ser reparado. Pondero que o tempo é o bem mais escasso na vida do homem moderno e só

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.22

o seu titular pode dele dispor. A própria Constituição Federal traz como direito fundamento implícito no princípio da “razoável duração do processo” (artigo 5º, inciso LXXVIII), sendo certo que a mens legis das normas que tratam da rapidez no atendimento ao consumidor é a preocupação com a tutela do tempo, quando da solução do conflito. Assim, quem injustificadamente retira esse bem causa lesão e dependendo das circunstâncias pode causar dano que vai além do mero aborrecimento do cotidiano, como no caso em tela. Dentre os Tribunais que mais tem aplicado a tese da perda útil está essa Corte. Seguem abaixo algumas ementas: Apelação Cível. Relação de Consumo. Telefonia. Inserção em fatura de cobranças de serviços não contratados. Dano moral configurado, em razão da perda de tempo útil na vã tentativa de solucionar a questão na esfera administrativa. (24ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Relator Peterson Barroso Simão. (Apelação Cível n. 0133415-77.2011.8.19.0038. Julgamento em 13/05/2014). Apelação cível. Direito do consumidor. Aquisição de guarda-roupa com defeito. Avaria detectada na entrega do produto. Recusa da ré em resolver a questão extrajudicialmente. Perda do tempo útil do consumidor. Dano moral configurado (23ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Des. Marcelo Anatocles.

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.23

Apelação Cível n. 006148664.2013.8.19.0021.
Julgamento em 15/04/2014).

Destaco que o Desembargador Fernando Antônio de Almeida aplicou a perda do tempo útil para condenar as empresas a indenizar os consumidores em casos de demora na devolução de valores, tempo gasto em filas de banco e cobranças indevidas e destacou que:

“A perda de tempo na vida do consumidor em razão do mau atendimento de um fornecedor não é mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer em razão de problemas gerados pelas empresas. (apontam os acórdãos: a) Apelação Cível 0019108-85.2011.8.19.0208; b) Apelação Cível 0035092-08.2012.8.19.0004; c) Apelação Cível 2216384-69.2011.8.19.0021; d) Apelação Cível 046056974.2012.8.19.0001).

Nota-se, portanto, diante dos vários julgados acima citados, que o Poder Judiciário vem se posicionando em total respeito à lei e à reparação integral do consumidor, condenando as empresas à compensação por dano moral em razão da perda do tempo útil. [...]”





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.24

No que tange à fixação da verba indenizatória, devem ser observados os princípios constitucionais da proporcionalidade e da razoabilidade, que têm sido utilizados por iterativa jurisprudência na espécie, a fim de se desestimular a reincidência, a par de, concomitantemente, evitar-se o enriquecimento sem causa do seu beneficiário. O valor da indenização a ser deve corresponder, outrossim, a uma soma que possibilite ao ofendido a compensação dos danos sofridos.

Com lastro em tais parâmetros, o valor indenizatório deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), posto que em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, diante da situação vivenciada pela autora.

A propósito:

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. **SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COBRANÇA ACIMA DA MÉDIA DE CONSUMO.** SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR A RÉ A REFATURAR AS CONTAS COM VENCIMENTOS EM DEZEMBRO/2023, JANEIRO/2024 E FEVEREIRO/2024, UTILIZANDO COMO MÉDIA OS ÚLTIMOS 12 MESES ANTERIORES AO PERÍODO RECLAMADO. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES.

I. Caso em exame

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.25

1. Ação ajuizada por consumidora que questiona o faturamento acima de sua média habitual, que era de R\$ 90,00 mensais, tendo passado a receber cobranças até dez vezes superiores à referida média.

II. Questão em discussão

2. Se houve dano moral em razão faturamento a maior e se deve haver a modificação dos ônus sucumbenciais.

III. Razões de decidir

3. Dano moral configurado, diante das injustificadas cobranças excessivas, assim como pelo fato de ter tido que ingressar em juízo para obter solução para problema criado pela concessionária ré.

4. Fixação do quantum reparatório do dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que atende às peculiaridades do caso em questão e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

5. No que tange ao recurso da AMPLA, no sentido da modificação dos ônus sucumbenciais, considerando o provimento do recurso da autora, deve a ré arcar com a integralidade do pagamento das despesas processuais e honorários sucumbenciais, que ora são arbitrados em 10% do valor da condenação, restando prejudicada a análise de seu apelo.

IV. Dispositivo e tese

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.26

6. Recurso da autora conhecido e provido. Prejudicado o recurso da ré.
(0800470-40.2024.8.19.0070 - APELAÇÃO. Des(a). JOÃO BATISTA DAMASCENO - Julgamento: 12/12/2024 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL)).

Apelação Cível. Ação de Obrigação de Fazer c/c Reparatória por Danos Morais. Energia Elétrica. Concessionária de serviço público. Relação de consumo. **Exordial narrando cobrança excessiva e incompatível com o perfil e histórico do consumidor, bem como dano do medidor, não tendo acolhidas diversas reclamações administrativas.** Sentença que condenou a Ré a refaturar as cobranças controvertidas e as demais que tenham vencido no curso do processo com faturamento superior a média do Autor, para o consumo de 170 KWh, bem como a restituir os valores pagos a maior, acrescido de correção monetária e juros de 1% ao mês, a partir de cada desembolso, além de pagar ao Requerente a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, corrigidos e com juros de 1% ao mês desde a publicação da sentença, além de proceder a substituição do medidor. Versão autoral corroborada pelo acervo probatório dos autos. Cobrança efetivamente discrepante da média histórica da

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.27

unidade consumidora. Documento expedido pela própria concessionária que atesta que o medidor encontra-se queimado. Inversão do ônus da prova. Ré que, mesmo instada a especificar provas, ficou-se inerte, sequer requerendo perícia, não se desincumbindo do ônus imposto pelo art. 373, II, do CPC, tampouco comprovando a incidência de excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, do CDC. Falha na prestação do serviço. Escorreta condenação ao refaturamento das contas e à devolução dos valores a maior comprovadamente desembolsados, à luz do art. 322, §2º, do CPC. Dano moral configurado. Lesão ao tempo. Tentativas infrutíferas de resolução extrajudicial da controvérsia por pelo menos seis meses, gerando seis protocolos de reclamação até o ajuizamento da demanda. Situação hábil a vilipendiar o substrato da liberdade, causando o desvio do consumidor de suas atividades habituais para buscar a solução da questão. Hipótese que se diferencia da previsão constante do Verbete Sumular nº 230 da Jurisprudência Predominante deste Nobre Sodalício. **Verba compensatória fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em harmonia com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade e com os Precedentes desta Corte Estadual.** Incidência do Verbete Sumular nº 343 desta Casa de Justiça. Retificação de ofício da sentença, apenas

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.28

para consignar que os juros e a correção monetária incidentes sobre a condenação devem observar o disposto na Lei nº 14.905/2024. Cabimento de honorários recursais, ex vi do art. 85, §11, do CPC. Conhecimento e desprovemento do recurso, retificando-se de ofício os consectários legais.

(0006767-84.2020.8.19.0087 - APELAÇÃO. Des(a). RENATA SILVARES FRANÇA FADEL - Julgamento: 12/12/2024 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL)).

Por fim, quanto à base de cálculo dos honorários advocatícios, também merece reparo a sentença, posto que devem observar o valor da condenação, na forma do art. 85, §2º, do CPC.

Por todo exposto, voto no sentido de **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, para:

- I. Declarar a nulidade do TOI nº TOI nº 2017/1458136, bem como do débito dele decorrente;
- II. Condenar a parte ré a restituir as quantias cobradas indevidamente, cujos valores deverão ser apurados em fase de cumprimento de sentença, com incidência de correção monetária partir de cada desembolso e juros de mora a partir da citação, observada a taxa referencial do sistema especial de liquidação e custódia – SELIC, vedada a acumulação com

AFL





Apelação Cível nº 0096958-07.2018.8.19.0004

FLS.29

correção monetária ou qualquer outro índice de atualização a partir do ato citatório;

III. Condenar a parte ré na reparação por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com incidência de juros moratórios a contar da citação, observada a taxa referencial do sistema especial de custódia – SELIC, vedada a acumulação com correção monetária ou qualquer outro índice de atualização (RESP 1846819/PR Recurso Especial 2019/0329218-4)

IV. Condenar a parte ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, 06 de fevereiro de 2025.

MAURO PEREIRA MARTINS

Desembargador Relator.

