



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0801286-60.2024.8.19.0025

APELANTE: AMPLA ENERGIA E SERVICOS S.A.

APELADO: JOÃO PEDRO DOS SANTOS BAIRRAL FIGUEIRA

RELATORA: DES. DÉBORA MARIA BARBOSA SARMENTO

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. PEDIDO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADO COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR QUE ALEGA TER REQUERIDO O CANCELAMENTO DO SERVIÇO EM FEVEREIRO DE 2023, SENDO, PORÉM, EMITIDA FATURA EM ABRIL DE 2024 NO SEU NOME. COMPETIA AO RÉU O ÔNUS DE COMPROVAR A REGULARIDADE DA COBRANÇA, PROMOVIDA APÓS O CANCELAMENTO DO SERVIÇO, ENCARGO DO QUAL NÃO SE DESINCUMBIU. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DEMONSTRADA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ARBITRADO DE R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS QUE SE MOSTRA EXCESSIVO. VERBA INDENIZATÓRIA QUE MERECE SER REDUZIDA PARA R\$ 10.000,00, DIANTE DAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO E DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. DEVOLUÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE





**DESCONTADOS QUE DEVE SER EM DOBRO,
NOS TERMOS DO ART. 42, PARAGRAFO ÚNICO
DO CDC. PARCIAL PROVIMENTO DO
RECURSO.**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação
Cível nº **0801286-60.2024.8.19.0025**, em que figuram como
apelantes **AMPLA ENERGIA E SERVICOS S.A.** e apelado **JOÃO
PEDRO DOS SANTOS BAIRRAL FIGUEIRA**.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a
Décima Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do
Estado do Rio de Janeiro, em julgar o recurso, nos termos da certidão
da secretaria.

RELATÓRIO

Apelação interposta pela **AMPLA ENERGIA E
SERVICOS S.A.** em face da sentença proferida pelo Juízo da Vara
Única da Comarca de Itaocara que julgou procedente o pedido
formulado por **JOÃO PEDRO DOS SANTOS BAIRRAL FIGUEIRA**,
nos seguintes termos (ID 242588891):

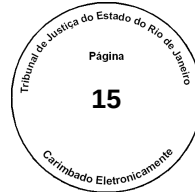
“(....) Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO para
CONFIRMAR a tutela de urgência deferida, tornando-a definitiva e





PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado



DETERMINAR que a Ré providencie a retirada do nome da parte autora dos bancos de dados restritivos de crédito com relação aos débitos impugnados nos autos, DECLARAR a inexistência de tais débitos com relação às faturas impugnadas na inicial e CONDENAR a Ré a PAGAR à parte Autora a quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), como compensação pelos danos morais sofridos, ser corrigidos monetariamente e com incidência de juros da data desta sentença, CONDENAR a ré a pagar a parte autora o valor de R\$1.060,42 (mil e sessenta reais e quarenta e dois centavos), já em dobro, na forma do art. 42 do CDC, pela fatura que foi quitada e não lhe pertencia, valor de que deverá ser corrigido da data de distribuição e sofrer incidência de juros da data de citação.

Deverá ser observada a regra do parágrafo único do art. 389 do Código Civil quanto a correção monetária e a incidência dos juros de mora serão calculados na forma do art. 406, § 1º do mesmo diploma legal.

A ré deverá diligenciar para que se dê baixa no título protestado, prazo de 10 dias da intimação, sob pena de multa diária no valor de R\$ 300,00, limitada ao valor de R\$ 10.000,00.

Intime-se no escritório local quanto a obrigação de fazer nos termos da Súmula 410 do STJ.

A fim de conferir efetividade à tutela deferida, expeça-se ofício ao SPC, instruindo-o com cópia da presente sentença e da inicial, e requisitando àquele órgão que retire o nome da parte autora de seu banco de dados de restrição ao crédito com relação à dívida impugnada nos autos.

Com efeito JULGO EXTINTO O FEITO COM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação na forma do art. 85, § 2º do CPC.

(...)"





Recorre a parte ré (ID 265721637), aduzindo que sentença se funda em uma premissa fática equivocada de que não trouxe aos autos documentos para sustentar a tese defensiva. Alega que não há nos autos qualquer protocolo válido, e-mail, carta ou número de atendimento que confira materialidade a essa alegação autoral de pedido de cancelamento.

Destaca que se o contrato estava ativo até abril de 2023, todo o faturamento ocorrido até essa data é exigível e legítimo e a cobrança é devida, tratando-se de exercício regular de um direito. Sustenta que a sua condenação ignora a confissão da mora da própria autora, pois a fatura no valor de R\$ 530,21 foi levada a protesto no dia 11/09/2023 e o pagamento, confessadamente intempestivo, ocorreu apenas sete dias depois, em 18/09/2023. Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* fixado a título de danos morais afastamento da devolução em dobro dos valores, pois todas as cobranças foram realizadas de boa-fé.

Contrarrazões da parte autora (ID 289864921) pugnando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório



VOTO

De início, saliento que o recurso interposto é tempestivo e que estão satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade, razão pela qual dele se conhece.

No mérito, a parte autora aduz que é era locatário do imóvel situado na Rua Doutor Siqueira, sendo usuário do serviço da ré vinculado ao nº do cliente: 55017152, e que ao devolver o imóvel iniciou as tratativas com a empresa ré e solicitou o desligamento do fornecimento de energia e o encerramento de seu contrato inicialmente pelo Twitter oficial da Empresa Ré, no dia 10 de fevereiro de 2023, tendo concluído o atendimento pelo telefone.

A despeito de tais requerimentos, em 17/03/2023, verificou no sistema via aplicativo da Enel que não havia registro do cancelamento solicitado, tendo retornado o contato por telefone e foi informado que a omissão já havia sido sanada.

Contudo, lhe foi enviada uma fatura com o vencimento para 01/05/2023, com o valor de R\$ 530,21, emitida em 14/04/2023, vindo a ter o nome indevidamente inscrito em cadastros de restrição ao crédito pelo inadimplemento de tal cobrança, tendo perdurado a negativação até 2024, mesmo que em 18/09/2023 tenha sido quitada.



Trata-se de relação de consumo, uma vez que a parte autora e as concessionária se enquadram na condição de consumidor e prestadora de serviços, respectivamente, sendo objetiva, portanto, a responsabilidade da ré, por eventuais danos causados aos consumidores.

Sendo assim, responde o fornecedor objetivamente pela reparação dos danos causados ao consumidor, na forma do art. 14 do CDC, somente se eximindo de tal responsabilidade caso seja comprovada qualquer das excludentes elencadas no parágrafo 3º do aludido dispositivo legal.

Por sua vez, pela teoria do risco do empreendimento todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.

Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor, somente se afastando sua responsabilidade se provar (ônus seu) a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexo causal, enunciadas no § 3º do art. 14, do CDC: inexistência do defeito e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



Analisados os autos originários, restou demonstrado que a parte autora solicitou o cancelamento do serviço em fevereiro de 2023, com diversas outras tentativas de encerramento do vínculo em março. Já a parte ré limitou-se a alegar que o encerramento contratual foi processado apenas em 16/04/2023, sem juntar aos autos qualquer documento que comprove sua alegação.

Caberia à instituição financeira o ônus de demonstrar quando foi realizado o cancelamento apenas em abril de 2024, bem como a legitimidade da cobrança da fatura relativa a este mês.

Assim, a negativa de prestação de serviço adequado por parte da concessionária restou evidenciada, pois, mesmo após a solicitação de encerramento, manteve o autor vinculado à unidade consumidora, emitindo cobranças relativas a período em que o consumidor já não mais residia no imóvel. Tal conduta resultou na indevida inscrição do nome do autor em cadastros de restrição ao crédito e no protesto de título, mesmo após o pagamento do débito (ID 123840363 e 123840354), o que caracteriza falha na prestação do serviço e enseja a responsabilidade objetiva da fornecedora, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.



Assim, a inclusão indevida, por si só, em cadastro de restrição ao crédito, já se configura como constrangimento ilegal, causando prejuízo de ordem moral.

Tal entendimento encontra respaldo na súmula 89 deste Tribunal, *in verbis*:

“A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.”

Uma vez configurado o dano moral o *quantum indenizatório* deve ser fixado sob a ótica dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, observados ainda o caráter punitivo-pedagógico, além da capacidade financeira do ofensor.

Diante disso, atentando-se para a reprovabilidade da conduta dos réus, bem como à falha na prestação de serviço, o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) se revela excessivo, comportando redução para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia mais condizente com o dano sofrido e suficiente para compensação moral, além de estar de acordo com os postulados da proporcionalidade e razoabilidade.

Em hipóteses semelhantes, já decidiu este Tribunal de Justiça:





PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado



Direito do Consumidor. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória. Inscrição indevida do nome da autora em cadastro restritivo de crédito. Sentença de procedência. Apelos das partes. Ausência de comprovação da regular contratação. Réu que não se desincumbiu de seu ônus probatório, na forma dos artigos 373, II, do CPC e 6º, VIII, do CDC. Negativação indevida. Danos morais in re ipsa. Quantum indenizatório que deve ser majorado para R\$10.000 (dez mil reais). Provimento do recurso da autora. Desprovimento do recurso do réu.(0000113-68.2022.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). ADOLPHO CORREA DE ANDRADE MELLO JUNIOR - Julgamento: 10/04/2025 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BANCO. NÃO REPASSE DE PAGAMENTO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA DO JULGADO.

1. Narra o autor que, em 30/06/2014, realizou o pagamento de R\$400,25 (quatrocentos reais e vinte e cinco centavos), referente ao boleto da parcela do financiamento de sua moto, através da internet por meio de sua conta corrente. Ocorre que, apesar do pagamento, o autor recebeu novas cobranças da financeira sobre o valor que já havia sido pago. 2. Imediatamente o Autor contactou a financeira (Banco Pan Americano) e inclusive enviou o comprovante de pagamento fornecido pelo Banco Itaú, mas a financeira informou que o valor nunca foi repassado. 3. Afirma, ainda que tentou solucionar o problema administrativamente, mas não obteve êxito, e o nome do Autor acabou sendo negativado. 4. O banco réu, por sua vez, não conseguiu demonstrar nos autos os fatos modificativos, extintivos ou impeditivos do direito do autor. 5. Aplicação do artigo 373, inciso II, do CPC. Responsabilidade civil objetiva. 6. Falha na prestação dos serviços configurada. Danos morais caracterizados in re ipsa, ou seja, decorrem da gravidade do ilícito em si. 7. À luz dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, e levando em consideração as características do caso concreto, sem deixar de observar ainda o viés preventivo-pedagógico-punitivo do instituto do dano moral, aceita-se como condizente o valor de R\$10.000 (dez mil reais).





PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado



Recurso ao qual se dá provimento.(0036195-26.2014.8.19.0054 - APELAÇÃO. Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 16/03/2021 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL)

Por sua vez, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável, o que, no caso em tela, não se verifica.

Cabível, portanto, a devolução, em dobro, dos valores indevidamente pagos, uma vez que restou configurada a ilegalidade da cobrança realizada. Não há nos autos qualquer elemento apto a demonstrar a ocorrência de engano justificável por parte dos réus, requisito este indispensável para afastar a aplicação da penalidade prevista na legislação consumerista.

Ressalte-se, ainda, que a restituição em dobro independe da comprovação de dolo ou culpa do fornecedor, bastando a demonstração da cobrança indevida e da inexistência de justificativa plausível para o erro.

Pelo exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, para reduzir o valor indenizatório





PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
11ª Câmara de Direito Privado



a título de danos morais para a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mantendo-se o julgado nos demais termos do julgado.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DES. DÉBORA MARIA BARBOSA SARMENTO

Relatora

