



DÉCIMA QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 0086879-61.2018.8.19.0038

Apelante: LIGHT SERVICOS DE ELETRICIDADE S. A.

Apelada: ORLANDINA MENDONÇA RODRIGUES

Relator: DES. JUAN LUIZ SOUZA VAZQUEZ

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. ENERGIA ELÉTRICA. TERMO DE OCORRÊNCIA E INSPEÇÃO. NULIDADE. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: 1. Apelação cível interposta por concessionária de energia elétrica contra sentença que declarou a nulidade de termos de ocorrência e inspeção, determinou o cancelamento das cobranças deles decorrentes, condenou à devolução dos valores pagos, à abstenção de novos descontos, à retificação cadastral, ao pagamento de indenização por danos morais e ao pagamento das custas e honorários advocatícios. 2. A concessionária sustenta a regularidade dos TOI's e das cobranças, a inexistência de dano moral e requer, subsidiariamente, a redução do valor da indenização e a exclusão da obrigação de devolução em dobro dos valores pagos. 3. A parte autora defende a manutenção da sentença, alegando ausência de comprovação de irregularidade e de prejuízo à concessionária, conforme laudo pericial, e afirma que a interrupção do fornecimento de energia causou danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 4. Há três questões em discussão: (i) saber se os TOI's lavrados pela concessionária são válidos e legitimam as cobranças efetuadas; (ii) saber se houve falha na prestação do serviço apta a ensejar indenização por danos morais; e (iii) saber se é devida a devolução dos valores pagos.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 5. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica entre usuário e concessionária de energia elétrica, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor. 6. A inversão do ônus da prova é cabível, transferindo ao fornecedor o encargo de demonstrar a regularidade de sua conduta. 7. A responsabilidade da concessionária é objetiva, bastando a comprovação do defeito e do dano para configurar o dever de indenizar. 8. A prestação de serviço essencial deve observar





padrões mínimos de qualidade e regularidade, sendo a inobservância caracterizadora de falha na prestação do serviço. 9. O TOI não possui presunção de legitimidade, devendo ser comprovado por elementos técnicos idôneos. 10. O laudo pericial concluiu que não houve alteração relevante do padrão de consumo, inexistindo provas materiais aptas a confirmar as irregularidades descritas nos TOI's. 11. A concessionária não apresentou elementos técnicos suficientes para comprovar as irregularidades, nem estabeleceu nexo causal entre a suposta irregularidade e conduta da consumidora. 12. Foram constatadas falhas procedimentais na fiscalização, comprometendo a confiabilidade dos TOI's. 13. A cobrança de valores a título de recuperação de consumo é indevida diante da falha na prestação do serviço. 14. A falha na prestação do serviço ultrapassou o mero aborrecimento, atingindo direitos da personalidade da consumidora, configurando dano moral. 15. O valor fixado a título de indenização por dano moral é razoável e proporcional. 16. A sentença está fundamentada e em consonância com a jurisprudência do tribunal.

IV. DISPOSITIVO E TESE: 17. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: “1. O termo de ocorrência e inspeção lavrado pela concessionária de energia elétrica não possui presunção de legitimidade, devendo ser comprovado por elementos técnicos idôneos. 2. A ausência de comprovação da irregularidade e a existência de falhas procedimentais na fiscalização caracterizam falha na prestação do serviço e tornam indevida a cobrança de valores a título de recuperação de consumo. 3. A interrupção indevida do fornecimento de energia elétrica e o desvio do tempo produtivo do consumidor configuram dano moral indenizável.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 22; Resolução ANEEL nº 1.000/2021, art. 591.

Jurisprudência relevante citada: TJ/RJ, Súmulas 192, 254, 256 e 343; 0805665-26.2024.8.19.0031 - APELAÇÃO. Des(a). SÉRGIO NOGUEIRA DE AZEREDO - Julgamento: 09/07/2026 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO; 0013013-14.2019.8.19.0061 - APELAÇÃO. Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 18/06/2026 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO.





V O T O

1. Trata-se de Apelação Cível interposta por **LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.**, sendo a apelada **ORLANDINA MENDONÇA RODRIGUES**, contra sentença proferida pelo Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Nova Iguaçu, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e devolução de valores, ajuizada por Orlandina Mendonça Rodrigues em face de Light Serviços de Eletricidade S.A., que julgou procedentes os pedidos para declarar a nulidade dos Termos de Ocorrência e Inspeção (TOIs) nº 7518205 e 8676223, determinar o cancelamento das cobranças deles decorrentes, condenar a ré à devolução simples dos valores pagos indevidamente, à abstenção de novos descontos nas faturas, à retificação do nome da autora no cadastro, ao pagamento de indenização por danos morais e ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

2. A parte ré interpôs apelação, sustentando, em síntese, que a sentença merece reforma por não refletir a realidade fática dos autos. Afirma que a unidade consumidora da parte apelada apresentava irregularidade no sistema de medição, consistente em desvio de fase, o que teria sido constatado em verificação periódica de rotina, gerando prejuízo à concessionária. Defende a legalidade da lavratura dos TOI's e das cobranças efetuadas, argumentando que a constatação da irregularidade foi devidamente registrada nos termos de ocorrência e inspeção, sendo legítima a cobrança dos valores referentes ao consumo não faturado.

3. Ressalta que, após a regularização, o consumo passou a ser corretamente aferido, e que não há que se falar em ilegalidade na conduta da concessionária. Sustenta, ainda, que não há comprovação de dano moral, pois não basta a mera alegação, sendo necessária a demonstração de fato que pudesse causar abalo moral ou psicológico. Requer, ao final, o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos autorais, ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização por danos morais e a exclusão da obrigação de devolução em dobro dos valores pagos, pleiteando, por fim, a condenação da parte adversa nos ônus sucumbenciais. (pasta 520)





4. A parte apelada apresentou contrarrazões, defendendo a manutenção da sentença por seus próprios fundamentos e reiterando que não houve comprovação de irregularidade no sistema de medição, tampouco prejuízo à concessionária, conforme demonstrado pelo laudo pericial. Sustenta que a cobrança foi indevida e que a interrupção do fornecimento de energia elétrica, serviço essencial, causou danos morais, devendo ser mantida a condenação imposta à parte apelante. (pasta 538)

É o relatório.

5. Em juízo de admissibilidade, reconheço a presença dos requisitos extrínsecos e intrínsecos, imprescindíveis à interposição do presente recurso.

6. A controvérsia posta nos autos cinge-se à regularidade dos TOI's lavrados pela concessionária e à legitimidade das cobranças deles decorrentes, bem como à existência de danos morais e à obrigação de devolução dos valores pagos.

7. A sentença recorrida reconheceu a nulidade dos termos de ocorrência de irregularidade, determinou o cancelamento das cobranças deles decorrentes, condenou a ré à devolução dos valores comprovadamente pagos pela autora e, por fim, condenou a ré ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pelos danos morais experimentados pela autora.

8. No caso em tela a relação jurídica em análise submete-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor, diploma concebido para reequilibrar relações marcadas pela assimetria entre as partes, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor, notadamente sob o aspecto técnico e informacional.

9. Aliás, nos termos do enunciado sumular nº 254 desse Egrégio Tribunal de Justiça¹, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária.

10. Nesse contexto, a facilitação da defesa dos direitos do

¹ Súmula 254 do TJRJ: "Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária".





consumidor constitui diretriz fundamental do microssistema consumerista, autorizando, quando presentes a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência, a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, de modo a transferir ao fornecedor, detentor das informações e dos meios técnicos, o encargo de demonstrar a regularidade de sua conduta.

11. Soma-se a isso a responsabilidade objetiva que rege a prestação de serviços, nos termos do art. 14 do referido diploma, bastando a comprovação do defeito e do dano para a configuração do dever de indenizar, independentemente da aferição de culpa.

12. Ademais, no âmbito das relações de consumo, especialmente quando se está diante de serviços considerados essenciais, como aqueles relacionados à saúde, fornecimento de energia ou água, incide o dever legal de prestação adequada, eficiente e contínua, nos termos do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor.

13. Tal obrigação não se limita à mera disponibilização do serviço, mas abrange sua efetiva prestação em padrões mínimos de qualidade e regularidade, de modo a atender às legítimas expectativas do consumidor. A inobservância desses parâmetros caracteriza falha na prestação do serviço, ensejando a responsabilização do fornecedor pelos prejuízos decorrentes.

14. É certo que a Resolução Normativa nº 1.000/2021 da ANEEL indica uma série de atribuições da concessionária de energia elétrica quando da lavratura de Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), conforme art. 591². Nesse sentido, a concessionária deve

² Art. 591. Ao emitir o TOI, a distribuidora deve:

I - entregar cópia legível ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo com assinatura do consumidor ou do acompanhante; e II - informar: a) a possibilidade de solicitação de verificação ou de perícia metrológica junto ao INMETRO ou ao órgão metrológico delegado; e b) os prazos, os custos de frete e de verificação ou da perícia metrológica, e que o consumidor será responsabilizado pelos custos se comprovada a irregularidade, vedada a cobrança de outros custos. § 1º É permitida a emissão eletrônica do TOI e a coleta eletrônica da assinatura do consumidor ou daquele que acompanhar a inspeção, devendo a distribuidora garantir a impressão no local ou o envio ao consumidor com comprovação do recebimento. § 2º Se o consumidor se recusar a receber a cópia do TOI, a distribuidora deve armazenar evidências que comprovem a recusa, inclusive, se for o caso, com prova testemunhal. § 3º Em caso de recusa do recebimento do TOI ou se não for o consumidor que acompanhar a inspeção, a distribuidora deve enviar ao consumidor em até 15 (quinze) dias da emissão, por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento, a cópia do TOI e demais informações dos incisos do caput. § 4º O consumidor tem 15 (quinze) dias, contados a partir do recebimento do TOI, para solicitar à distribuidora a verificação ou a perícia metrológica no medidor e demais equipamentos junto ao INMETRO ou órgão metrológico delegado. § 5º



implementar procedimentos com vistas à apuração da real existência de fraude cometida pelo consumidor, de modo a respaldar a expedição de TOI e cobrança de multa pela eventual infração cometida, afinal, nos termos da Súmula 256 deste Tribunal³ o TOI não ostenta presunção de sua legitimidade, devendo ser efetivamente comprovado pelos meios cabíveis.

15. Da análise do laudo pericial constante da pasta 454, infere-se que os TOI's nº 7518205 e nº 8676223 carecem de respaldo técnico, porquanto a *expert* concluiu que não houve alteração relevante do padrão de consumo capaz de demonstrar redução artificial dos registros do medidor por culpa da consumidora. Ao contrário, a perícia constatou que os consumos faturados permaneceram compatíveis com a carga instalada do imóvel e com o histórico da unidade consumidora.

16. Merece destaque o seguinte apontamento da perita, constante do item “7.2 – Análise sob a ótica do TOI” do laudo:

“Percebe-se que NÃO ocorreu qualquer alteração de consumo relevante no período, não havendo como se caracterizar, sem maiores provas, que ocorreu redução nos registros do medidor, na época considerada como irregular pela Distribuidora, por culpa do consumidor. A Ré supôs que a parte Autora estava em irregularidade, observando a possibilidade de cobrança retroativa com base em 125kWh, consumos percebidos por medição em 2013, aplicando essa base quando do TOI, em 2017 e novamente me 2018.”

17. No mesmo sentido, ao apresentar suas conclusões, a *expert* consignou que a média faturada antes da aplicação do primeiro TOI era de 50 kWh/mês, enquanto a média apurada após a alegada regularização passou para 65 kWh/mês, aumento considerado tecnicamente irrelevante. Acrescentou, ainda, que a média estimada em razão da carga instalada do imóvel era de 59 kWh/mês, valor compatível com os consumos efetivamente registrados.

marcas de selagem que são controladas pelo INMETRO ou pelo órgão metrológico delegado não podem ser rompidas pela distribuidora enquanto dentro do prazo do § 4º ou antes da realização da verificação ou da perícia metrológica. § 6º A cópia do TOI e do conjunto de evidências utilizados para caracterização da irregularidade devem ser disponibilizadas adicionalmente no espaço reservado de atendimento pela internet.

³ Súmula 256 do TJRJ: O termo de ocorrência de irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário.



18. Ademais, a perita concluiu que a concessionária não apresentou elementos técnicos suficientes para comprovar as irregularidades descritas nos TOI's, destacando a ausência de provas materiais, formulários de inspeção, registros fotográficos e, no que tange ao primeiro termo, de laudo laboratorial apto a demonstrar eventual defeito do medidor. Ressaltou, ainda, que não foi estabelecido o necessário nexo causal entre a suposta irregularidade e qualquer conduta da consumidora.

19. Por tais razões, a conclusão pericial foi expressa no sentido de que a ré incorreu em equívoco na caracterização das irregularidades e na cobrança dos consumos retroativos, sugerindo o cancelamento dos TOI's nº 7518205 e nº 8676223, por terem sido emitidos sem observância dos procedimentos previstos na Resolução ANEEL nº 414/2010, circunstância caracterizadora de falha na prestação do serviço.

20. Não prospera a alegação recursal de que a irregularidade estaria demonstrada pelo denominado "degrau de consumo" ou pelos documentos produzidos unilateralmente pela concessionária. Isso porque a prova técnica produzida em juízo concluiu que não houve alteração relevante do padrão de consumo após a suposta regularização da unidade, circunstância incompatível com a premissa de submedição decorrente de fraude. Ademais, a expert consignou inexistirem elementos técnicos idôneos aptos a confirmar as irregularidades descritas nos TOI's, motivo pelo qual a presunção defendida pela apelante não encontra amparo no conjunto probatório dos autos.

21. Registre-se, ademais, que a invalidade dos TOI's não decorre exclusivamente da ausência de comprovação da irregularidade imputada à consumidora. A prova técnica também evidenciou falhas procedimentais na fiscalização realizada pela concessionária, com destaque para a inexistência de elementos aptos à fiel caracterização da suposta fraude e para o descumprimento de exigências regulamentares previstas pela ANEEL, circunstâncias que comprometem a confiabilidade dos termos lavrados e reforçam sua fragilidade probatória.

22. Portanto, considerando que o TOI é nulo, fica evidente a falha na prestação de serviços, especialmente considerando que a demandada não logrou êxito em comprovar a incidência de quaisquer das causas excludentes de ilicitude. Por isso, eventual cobrança imputada ao





consumidor a título de recuperação de consumo é indevida, ante a patente falha na prestação do serviço⁴.

23. A falha na prestação de serviços, sobretudo no âmbito das relações de consumo, não se limita a gerar meros aborrecimentos cotidianos, podendo, a depender das circunstâncias do caso concreto, ultrapassar a esfera dos dissabores ordinários e atingir diretamente direitos da personalidade do consumidor.

24. Nessas hipóteses, a conduta do fornecedor revela-se apta a ensejar dano moral indenizável, especialmente quando evidenciada a violação à dignidade, à tranquilidade ou à legítima expectativa do consumidor quanto à adequada prestação do serviço, circunstâncias que justificam a reparação pecuniária como forma de compensação e desestímulo à reiteração da conduta ilícita.

25. A situação narrada ultrapassa o mero dissabor cotidiano, evidenciando falha na prestação do serviço essencial, afinal, a parte autora foi alvo de corte abusivo de sua energia elétrica, fundamentado em TOI irregular, restando privada do fornecimento de serviço essencial. Tal situação, à luz do que dispõe a Súmula 192 deste Tribunal⁵, configura dano moral.

26. Não se pode ignorar também que no presente caso há evidente desvio do tempo produtivo do consumidor, que se viu compelido a despender esforços e tempo útil na tentativa de solucionar problema decorrente de falha na prestação do serviço, situação que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano e configura dano moral indenizável, na medida em que compromete sua esfera existencial e sua legítima expectativa de adequada prestação do serviço, restando indene de dúvidas, por conseguinte, que a decisão de primeira instância foi acertada ao fixar indenização à parte autora.

27. Passando à análise do *quantum* fixado, deve ser pontuada a necessidade da utilização dos critérios de prudência e bom

⁴ Súmula nº 198: “Configura prática abusiva a inclusão de parcela atinente a débito pretérito na fatura mensal de serviço prestado por concessionária.”

⁵ Súmula nº 192 do TJRJ: “A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral.”





senso, levando em consideração que a importância arbitrada representa um valor simbólico, já que os direitos da personalidade e, em última análise, a dignidade da pessoa, não têm preço, cabível tão-somente reparação satisfativa devida pelo ofensor ao ofendido, em observância ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade.

28. No caso destes autos, tenho que a condenação foi fixada em patamar razoável e proporcional, não devendo ser modificada nos termos da Súmula nº 343 deste Tribunal⁶.

29. Dessa forma, tenho por acertada a sentença proferida pelo juízo *a quo*, porquanto encontra-se devidamente fundamentada e em consonância com os entendimentos jurisprudenciais desta Egrégia Corte Estadual⁷.

⁶ Súmula 343 do TJRJ “a verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação”.

⁷ “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 lavratura de Termo de Ocorrência e Inspeção com a imposição de cobrança a título de recuperação de consumo e posterior interrupção da prestação do serviço. Sentença de procedência para “DECLARAR a nulidade do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) nº 2023/51147430 e a INEXISTÊNCIA de todo e qualquer débito dele decorrente” e “CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por DANOS MORAIS no valor de R\$ 10.000,00 (dez reais)”. Irresignação da Demandada. Inobservância, pela Concessionária, das disposições da Resolução

nº 1.000/2021 da ANEEL voltadas à garantia do contraditório e da ampla defesa ao consumidor contra a imputação de eventual irregularidade. Requerida que deixou de acostar ao feito evidências mínimas acerca dos alegados fatos modificativos ou impeditivos do direito autoral (art. 373, II, do CPC). Fornecedora que não adunou ao processo cópia da ordem de inspeção e laudo de perícia técnica, ainda que unilateralmente produzida. 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”. Falha na prestação do serviço caracterizada. Autora que permaneceu privada do fornecimento de energia elétrica por período aproximado de 3 (três) meses em razão da dívida oriunda do TOI. Dano moral *in re ipsa*. Serviço público essencial que deve ser prestado de forma adequada, contínua e eficiente, nos termos do art. 22 da Lei nº 8.078/90. **Incidência do Verbete Sumular nº 192 (“A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral.”)** desta Colenda Corte Estadual. Verba compensatória fixada em harmonia com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, com os precedentes desta Colenda Casa de Justiça e com as circunstâncias do caso. Verbete Sumular nº 343 deste Egrégio Tribunal. Manutenção do decisum. Honorários recursais. Aplicabilidade do disposto no art. 85, §11, do CPC. Conhecimento e desprovimento do recurso.

(0805665-26.2024.8.19.0031 - APELAÇÃO. Des(a). SÉRGIO NOGUEIRA DE AZEREDO - Julgamento: 09/07/2026 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)”

Confira-se, também:

“Apelação cível. Consumidor. Concessionária de energia elétrica. Falha na prestação do serviço. TOI. Laudo pericial. Ausência de irregularidades. Prova diabólica. Faturamento a maior. Inversão do





30. Assim sendo, **VOTO NO SENTIDO DE NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo a sentença recorrida tal como lançada. Por conseguinte, majoro os honorários advocatícios em 2% sobre o valor fixado na origem.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

JUAN LUIZ SOUZA VAZQUEZ
Relator

ônus da prova. Teoria da Causa Madura. Corte do serviço. **Dano moral configurado.** Sentença que merece reforma. Redistribuição do ônus sucumbenciais.

1. Cinge-se a controvérsia quanto à regularidade da lavratura do TOI nº 1655865 em uma residência familiar no período de 24/04/2016 a 24/04/2019 no valor de R\$8.249,29.

2. Apesar de o magistrado não estar adstrito ao laudo pericial (art. 479, do CPC), a perícia constatou que o medidor se encontra regular, mas ressaltou não haver compatibilidade entre o consumo real e o suposto faturado pela concessionária (fl. 547). Além disso, confirmou não haver irregularidades ou fuga de energia no imóvel. Portanto, o que se tem é uma cobrança desrazoável com os imóveis que guardam a residência e a causa deve ser julgada procedente.

3. **Nesse diapasão, cabe também a verificação da ocorrência de dano moral. Ora, mesmo que sem negatificação de seu nome, houve a ocorrência da cessação no fornecimento do serviço. Assim, nas circunstâncias do caso concreto, é razoável e proporcional fixar a verba indenizatória em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor que atende plenamente à finalidade compensatória (art. 944, caput, do Código Civil), além de servir de desestímulo à desídia dos fornecedores na prestação de seus serviços no mercado de consumo ; desiderato cujo olvido é tão nocivo ao Direito quanto ao enriquecimento sem causa, de que tão amiúde se ouve alegar.**

4. Provimto do recurso.

(0013013-14.2019.8.19.0061 - APELAÇÃO. Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 18/06/2026 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

