



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO  
21ª CÂMARA CÍVEL

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0024656-53.2018.8.19.0206**

**1ª VARA CÍVEL REGIONAL DE SANTA CRUZ**

**APELANTE : DILCEIA ROSA DA ROCHA**

**APELADO : LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.**

**RELATORA : DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS**

**A C Ó R D ã O**

Apelação Cível. Direito do Consumidor. Ação de Obrigação de fazer c/c Indenização por Danos Morais. Concessionária de serviço de público. Energia Elétrica. Suposta irregularidade no medidor. Parcelamento unilateral realizado na fatura de consumo. Cobrança abusiva. **Sentença de procedência parcial. Reforma parcial.** Lavratura unilateral do termo de ocorrência e inspeção - TOI. Insuficiência do referido termo para comprovar o alegado vício no sistema de medição de energia elétrica. Ausência de confirmação por perícia técnica posterior, elaborada pela parte ré, na presença da autora, cuja imprescindibilidade é reconhecida pela jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça, bem como desta Egrégia Corte, na **Súmula nº256**. Inteligência do Princípio da Vulnerabilidade. Perícia judicial que concluiu não haver indícios da irregularidade apontada pela apelada. Conduta abusiva. Mantida a declaração de inexistência da dívida e ilegitimidade do TOI. Devolução, em dobro, dos valores pagos pela autora indevidamente. Responsabilidade objetiva, que deriva do risco do empreendimento, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Incidência da **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**. Exposição do consumidor à perda de tempo excessiva e inútil, na tentativa de solução





amigável de problema de responsabilidade do fornecedor. O tempo na vida de uma pessoa representa um bem extremamente valioso, cujo desperdício em vão não pode ser recuperado, causando uma lesão extrapatrimonial. Dano moral configurado. Verba fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), em conformidade com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade. Inversão dos ônus da sucumbência que se impõe. Majoração dos honorários sucumbenciais, a teor do artigo 85, §11º, do NCCP. **Jurisprudência e precedentes citados:** 0034439-46.2016.8.19.0204 - APELAÇÃO Des(a). CRISTINA TEREZA GAULIA - Julgamento: 11/09/2018 - QUINTA CÂMARA CÍVEL; 0010598-52.2017.8.19.0021 - APELAÇÃO Des(a). REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 06/11/2018 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL; 0034445-98.2017.8.19.0210 - APELAÇÃO - Des(a). JDS MARIA AGLAE TEDESCO VILARDO - Julgamento: 20/02/2019 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL. **PROVIMENTO DO RECURSO.**

**A C O R D A M** os Desembargadores da Vigésima Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por **unanimidade**, em **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto da Relatora.

Trata-se de **Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória por Danos Morais**, na qual sustentou a parte autora que é consumidora dos serviços de fornecimento de energia elétrica efetuado pela empresa ré. Ocorre que, no mês de maio de 2018, a autora foi surpreendida pelo envio de TOI, cujo débito totaliza R\$666,86.

Aduz que sempre pagou suas faturas de consumo e que o referido TOI foi lavrado de forma unilateral pela ré. Sendo que, não obstante a autora ter realizado diversas reclamações quanto a conduta da ré, em julho de 2018, a mesma impôs à autora o





parcelamento da suposta dívida em sua fatura de consumo, em dezoito parcelas de R\$29,90.

Dessa forma, pugnou a autora pela procedência dos pedidos de declaração de inexistência do débito oriundo do TOI, ressarcimento em dobro dos valores cobrados em suas faturas de consumo e a condenação da empresa ré a lhe indenizar pelos danos morais causados.

**A R. Sentença**, às fls.305/308, proferida no dia 10/06/2019, teve o seguinte dispositivo:

"(...) Ante o exposto, confirmo a decisão que deferiu o pedido de tutela e JULGO: a) PROCEDENTE O PEDIDO e DECLARO inexistente o TOI 7688342, bem como todos os débitos a ele vinculados, e faculto à Ré a possibilidade de emissão de novas faturas em substituição àquelas que foram emitidas com as cobranças do TOI 7688342, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de perdimento do crédito, com vencimento em datas futuras, sendo que com um intervalo de 30 (trinta) dias entre os vencimentos de uma e outra para viabilizar o pagamento por parte do Demandante, devendo tais faturas serem emitidas sem a cobrança do parcelamento referente ao TOI supramencionado, sem juros e correção monetária; b) PROCEDENTE O PEDIDO para condenar a Ré a devolver, em dobro, todos os valores comprovadamente pagos pelo Autor referentes ao TOI supramencionado corrigidos monetariamente, a contar do desembolso, e com juros legais de mora a contar da citação; c) IMPROCEDENTES OS DEMAIS PEDIDOS. Custas rateadas em razão da sucumbência recíproca e honorários pela Autora, estes na proporção de 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida à Demandante. (...)"

Inconformada, a **autora interpôs apelação**, às fls.331/336, pugnando pela **reforma parcial do julgado**, a fim de





que a ré seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões, às fls.354/360, em prestígio ao julgado.

**É o relatório. Passa-se a decidir.**

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade do recurso.

**Ao recurso deve ser dado provimento.**

Inicialmente, deve-se destacar que à demanda aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, o qual traz em seu bojo normas de ordem pública e de interesse social, objetivando a proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade, devendo ser aplicada a previsão do art. 6º, III do CDC.

Note-se, ainda, o artigo 22 do CDC, que dispõe sobre os serviços essenciais:

*"Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos". Parágrafo Único: Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações, referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código".*

Cinge-se a **controvérsia** trazida à baila sobre a ocorrência de danos morais.

Em razão da incidência da Lei Consumerista, deve ser aplicado o Princípio da Boa-fé Objetiva, que tem função



hermenêutica, devendo ser o negócio jurídico interpretado a partir da lealdade que empregaria um homem de bem, visando a assegurar a probidade na sua conclusão e execução, até mesmo porque o novo Código Civil a tal princípio fez menção expressa no art. 422.

Dessa forma é que devem ser observados pelas partes contratantes os deveres secundários criados por tal princípio, chamados de deveres anexos da boa-fé objetiva, consistentes em dever de proteção, cuidado, esclarecimento e lealdade, ou cooperação.

Tais princípios se aplicam a todos os envolvidos na relação contratual, não podendo o fornecedor se eximir de observá-los, minimamente, sob pena de prestigiar-se a desídia e, até mesmo, a má-fé dos contratantes.

No caso concreto, afirma a autora que foi surpreendida por débito oriundo de TOI, pelo qual lhe foi imposto parcelamento em sua fatura. No entanto, quando se menciona a necessidade de perícia, a jurisprudência está afirmando que o consumidor deve estar presente durante a lavratura do TOI, juntamente com peritos comprovadamente qualificados para o trabalho, e lhe seja permitido o contraditório, o que não ocorreu nos autos.

Ao contrário, a autora teve que dispor de seu tempo para efetuar reclamações e, ainda assim, ter o parcelamento - em 18 vezes! - incluído em suas faturas de consumo (fls.26/28), cuja ausência de pagamento poderia acarretar a inclusão de seu nome nos cadastros restritivos de crédito ou a interrupção do serviço essencial de fornecimento de energia elétrica. Não havendo outra alternativa, a autora pagou.





Por seu turno, a ré alega que através da inspeção verificou a existência de disparidade entre o consumo real e o aferido. Lavrando, assim, o TOI.

Nesse ponto, há o **Enunciado nº256 deste E.TJRJ**, no sentido de que o referido TOI emitido pela concessionária ré não goza de presunção de legitimidade. *In verbis*:

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

Portanto, em caso como o dos autos, cabia a parte ré produzir prova de que o Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI) foi lavrado de forma regular, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 14, §3º, II, da Lei nº 8.078/90.

Mas, como se viu, a atuação da concessionária não respeitou o devido processo legal, nem a ampla defesa, não se podendo legitimar a auto-executoriedade do crédito promovida pela apelante, que chegou, inclusive, a efetuar a cobrança do valor do TOI, através de parcelamento inserido na fatura da autora.

Ademais, no laudo pericial produzido no bojo dos autos (fls.267/276), o ilustre perito judicial concluiu que:

*"(...) após realizado diligência pericial, análise da unidade consumidora, levantamento da carga instalada, análise da instalação elétrica, do padrão de entrada de energia, verificação do ramal de ligação e ramal de entrada, análise do histórico de consumo, análise das informações expostas no TOI, tudo já descrito durante este laudo pericial, é possível concluir que não há indícios da irregularidade apontada como "Desvio no ramal de ligação", na unidade objeto da lide. (...)"*





Por conseguinte, como não há prova da má-fé da consumidora, mas apenas a alegação elaborada de forma unilateral, imputando a ela "a pecha de furtadora" de energia elétrica, e de forma vexatória, impõe-se a inexigibilidade da dívida.

Ressalte-se que, com a cobrança de dívida inexigível, configura-se a ilegalidade da mesma. De modo que, correta a devolução dos valores pagos pela autora em dobro.

E sendo a responsabilidade objetiva, provado o dano, o evento danoso e o nexo de causalidade, exsurge o dever de indenizar, eis que não há que se falar em prova da culpa.

Dessa forma, cabe averiguar se, no caso em tela, restou configurado o dano moral, a ensejar a indenização pretendida pela autora.

Decerto que, houve transtornos fora do normal na vida da autora e mácula a Direitos de sua Personalidade, eis que foi tachada de fraudadora, tendo-lhe sido imposto débito de grande monta, cujo pagamento teve que suportar, além de lhe causar o temor de ver o serviço essencial suspenso. Sem alternativa, socorreu-se do Poder Judiciário.

Neste viés, cabe destacar a **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**, através da qual o fato do consumidor ser exposto à perda de tempo na tentativa de solucionar amigavelmente um problema de responsabilidade do fornecedor e apenas posteriormente descobrir que só obterá uma solução pela via judicial, consiste em lesão extrapatrimonial.



Oportuna a lição do Professor Marcos Dessaune in Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor, 2.ed.rev. e ampl. - Vitória, ES, 2017, pág.32,33:

"O problema sobre o qual me debrucei é o seguinte: na atual sociedade de consumo brasileira, o consumidor tem sido corriqueiramente levado a despender o seu tempo e a se desviar das suas atividades cotidianas para enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos, que são criados pelos próprios fornecedores.

Para responder ao problema, a primeira hipótese que formulei respalda-se em um reação natural e previsível da pessoa consumidora: o fornecedor, ao atender mal, gera um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso e se furtar à responsabilidade de solucioná-lo tempestivamente, induz o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade a despender uma parcela do seu tempo, a adiar ou suprimir algumas das atividades cotidianas, a desviar as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, a assumir deveres e custos do fornecedor para enfrentar o problema lesivo.

A segunda hipótese (complementar) apoia-se em dois fenômenos imutáveis: a lesão ao tempo e às atividades cotidianas do consumidor, que se verifica nessas situações em análise, representa um prejuízo efetivo de cunho existencial porque o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida da pessoas, bem como porque ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outra atividade.

A terceira hipótese (complementar) ampara-se em três fatos observáveis e verificáveis: o dano extrapatrimonial suportado pelo consumidor, que se constata nessas situações em estudo, é ressarcível porque a lesão ao tempo às atividades cotidianas da pessoa consumidora [e real e efetiva, ou seja, há um dano certo; porque esse prejuízo de índole existencial é consequência direta e imediata de um ato desleal e não cooperativo d







fornecer, que leva o consumidor carente e vulnerável a um evento de desvio produtivo, isto é, há um dano imediato, e porque a ofensa ao tempo e as atividades cotidianas da pessoa consumidora, que são respectivamente bem e interesses existenciais juridicamente relevantes e tutelados, é indevida, ou seja, há um dano injusto."

E esta Corte de Justiça vem aplicando esta teoria em casos análogos. Vejamos:

0034439-46.2016.8.19.0204 - APELAÇÃO Des(a). CRISTINA TEREZA GAULIA - Julgamento: 11/09/2018 - QUINTA CÂMARA CÍVEL Apelação cível. Energia elétrica. Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI). Cobrança coativa de débito pretérito sob ameaça de interrupção do fornecimento do serviço. Relação entre as partes submetida à Lei 8078/90. Inobservância pela concessionária da Res. 414/2010 da ANEEL que estabelece as regras a serem seguidas pela concessionária em caso de vistoria do relógio medidor. Direito do consumidor de ser notificado previamente da vistoria técnica do medidor ao qual é imputada irregularidade. Lei Estadual 4724/06 que impõe a notificação prévia pelas concessionárias de serviço público para realizar vistoria nos relógios medidores. Inteligência da súmula 256 TJRJ. Fornecedora de serviços que não logra comprovar qualquer causa que legitime o aumento do consumo ou que exclua a sua responsabilidade, na forma do § 3º do art. 14 CDC. Desrespeito aos princípios de proteção ao consumidor vulnerável. Cobrança de débitos pretéritos suplementares à guisa de recuperação de consumo, pena de corte do serviço essencial, que é abusiva. **Nulidade do TOI, da cobrança complementar e da confissão de dívida. Dano moral decorrente do desvio produtivo do consumidor.** Jurisprudência do STJ e do TJRJ. Indenização por dano moral que deve ser imputada à concessionária, sob pena desta ser premiada por sua própria torpeza. Valor da indenização moderadamente fixado. Precedentes desta Corte. Manutenção da sentença. Recurso desprovido. (Grifei!)

0010598-52.2017.8.19.0021 - APELAÇÃO Des(a). REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 06/11/2018 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL A C Ó R D ã O Apelação Cível. Ação Declaratória c/c Obrigação de Fazer c/c Indenizatória. Concessionária de serviço de público. Energia Elétrica. Suposta irregularidade no medidor. Alegação de cobrança





*abusiva. Sentença de parcial procedência. Manutenção. Lavratura unilateral do termo de ocorrência e inspeção - TOI. Insuficiência do referido termo para comprovar o alegado vício no sistema de medição de energia elétrica. Ausência de confirmação por perícia técnica posterior, cuja imprescindibilidade é reconhecida pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, bem como desta Egrégia Corte, na Súmula nº 256. Inteligência do Princípio da Vulnerabilidade. Conduta abusiva. Mantida a declaração de inexistência da dívida e ilegitimidade do TOI. Responsabilidade objetiva que deriva do risco do empreendimento, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Concessionária ré que não se desincumbiu do ônus do art.373, II, do NCPC. Incidência da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Exposição do consumidor à perda de tempo excessiva e inútil, na tentativa de solução amigável de problema de responsabilidade do fornecedor. O tempo na vida de uma pessoa representa um bem extremamente valioso, cujo desperdício em vão não pode ser recuperado, causando uma lesão extrapatrimonial. Dano moral configurado. Verba fixada em conformidade com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade. Incidência da Súmula n.343 do E.TJRJ. Majoração dos honorários sucumbenciais recursais. Jurisprudência e precedentes citados: 0034439-46.2016.8.19.0204 - APELAÇÃO Des(a). CRISTINA TEREZA GAULIA - Julgamento: 11/09/2018 - QUINTA CÂMARA CÍVEL; 0018969-05.2017.8.19.0021 - APELAÇÃO Des(a). ANDRE EMILIO RIBEIRO VON MELENTOVYTCH - Julgamento: 11/09/2018 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL; 0003103-15.2016.8.19.0207 - APELAÇÃO Des(a). REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 14/08/2018 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (Grifei!)*

Portanto, cabe apenas quantificar o valor do dano moral, sendo certo que a matéria é delicada, ficando sujeita à ponderação do julgador, que deve sempre observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, haja vista que embora o art. 5º, inciso V, da Constituição da República tenha assegurado a indenização por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a fixação.

E devem ser observados, para a fixação da verba, o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido



não se podendo olvidar da moderação, para que não haja enriquecimento ilícito ou mesmo desprestígio ao caráter punitivo-pedagógico da indenização.

De fato, a experiência tem demonstrado que a finalidade pedagógica das indenizações não tem sido atingida da forma esperada, eis que concessionárias de serviço público como a ora apelada figuram entre as pessoas jurídicas mais demandadas nesta Justiça Estadual.

Entretanto, se por um lado não se pode permitir o enriquecimento sem causa da parte, tampouco é possível se afastar da Razoabilidade e Proporcionalidade que devem nortear o arbitramento da verba reparatória.

Dessa forma, levando-se em consideração o caso concreto, e que a verba não excede os parâmetros adotados por esta Corte Estadual, deve ser fixado o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), como verba indenizatória.

A propósito:

*0034445-98.2017.8.19.0210 - APELAÇÃO - Des(a). JDS MARIA AGLAE TEDESCO VILARDO - Julgamento: 20/02/2019 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL. Apelação Cível. Light. Termo de Ocorrência de Irregularidade. Ação de Obrigação de Fazer c/c indenizatória. Sentença de parcial procedência que determina o cancelamento das cobranças e o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Apelo da ré. TOI que não possui presunção de legitimidade. Súmula nº 256 desta Corte. Corretamente determinada a suspensão da cobrança. Danos morais que se evidenciam pela cobrança forçada, mediante ameaça de corte, importando, ainda, em desvio do tempo útil do consumidor na solução do problema. Jurisprudência desta Câmara. Valor razoável e proporcional. Súmula nº 343 TJRJ. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. Honorários sucumbenciais majorados. (Grifei!)*





Por fim, tendo em vista o provimento total do recurso da autora, é devida a inversão dos ônus sucumbenciais. E ainda, tendo a R. Sentença sido publicada após a entrada em vigor do NCPC (18/03/2016), é também devida a majoração dos honorários sucumbenciais, nos termos do §11 do art. 85 do NCPC.

Por tais razões e fundamentos, o voto é no sentido de **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, para fixar danos morais, no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) e a inversão dos ônus da sucumbência. Majorados os honorários sucumbenciais, a serem pagos pela Apelada ao patrono da autora, em 2% do valor da condenação, observada a porcentagem fixada na R. Sentença, o que totaliza o percentual de 12% do valor da condenação, a título de honorários. Custas pela apelada.

Rio de Janeiro, 12 de novembro de 2019.

**DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS**  
**RELATORA**