



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1002319-50.2015.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Ivete Conceicao Borasque de Paula**
 Requerido: **Companhia Paulista de Força e Luz - Cpfl**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Felipe Scherer Borborema**

Dispensado o relatório. Decido.

Julgo o pedido na forma do art. 330, I do CPC, uma vez que não há necessidade de produção de outras provas, lembrando que "sendo o juiz o destinatário da prova, somente a ele cumpre aferir sobre a necessidade ou não de sua realização" (RT 305/121, JTJ 317/189).

A validação do pedido de energia elétrica no imóvel ocorreu em 23/02/2015, conforme fls. 22, de modo que o prazo para a ligação da unidade consumidora, segundo o art. 31, I da Res. 414/2010, de dois dias úteis, vencia em 26/02.

Sustenta a ré que os funcionários compareceram para efetivar a ligação, mas não foi disponibilizado acesso livre à unidade consumidora – prédio fechado (fls. 38).

A afirmação não é verdadeira, como será visto.

De qualquer maneira, por exigência da ré, em 26/02 a autora renovou o pedido de instalação, fixado o dia 02/03/2015 como prazo para cumprimento, conforme fls. 25.

Sustenta a ré que esse segundo prazo foi respeitado e a instalação ocorreu em 02/03.

Surpreendentemente, apresenta um registro do sistema informatizado, com tal anotação, fls. 38.

Não é verdade, e parece que a inserção no sistema foi maliciosa, talvez para furtar-se a concessionária às penalidades previstas pela agência reguladora, ou algum outro motivo.

O prazo não foi observado, pois ninguém da CPFL apareceu (fls. 27).

A ligação somente ocorreu no dia 04/03, e ainda assim por conta dos esforços da autora que se valeu de um eletricista conhecido, que auxiliou a autora no contato com o funcionário da CPFL.

Se assim não fosse, não haveria explicação para os e-mails travados em 04/03, de fls. 28, e também para a reclamação feita no dia 03/03 ao SAC da ré, alusiva exatamente ao descumprimento do prazo, fls. 89.

Sob o ponto de vista probatório, os fatos relatados pela autora emergem tranquilamente dos elementos que foram coligidos.

Uma maneira de a ré comprovar o contrário seria apresentando as gravações dos inúmeros protocolos de atendimento indicados na inicial pela autora, como determinado pelo juízo às fls. 87. Todavia, a ré não o fez, cabendo a presunção de veracidade cominada na mesma decisão.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Saliente-se, em relação à petição de fls. 89/90, que o art. 15, § 3º do Decreto nº 6.523/08 realmente obriga os fornecedores a manterem a gravação das chamadas efetuadas pelo SAC somente por 90 dias.

Ocorre que, no caso em tela, a autora propôs a ação em 24/03/15, com requerimento expresso de apresentação, pela ré, de tais gravações; e a ré foi citada em 03/04, menos de 90 dias após os fatos.

De modo que a ré deveria ter mantido as gravações, diante da propositura da ação, com pedido expresso de apresentação das gravações, formulado dentro do prazo.

Por fim, frise-se que cabia à ré comprovar que seus funcionários compareceram em 25/02 para a instalação, mas não tiveram acesso por estar o prédio fechado.

O lançamento no registro informatizado, fls. 38, não é prova suficiente, ante a falta de confiabilidade do sistema, ainda mais no caso em tela, no qual vimos acima a falsidade do registro no sentido de que a instalação teria ocorrido no dia 02/03, e não 04/03.

Nesse panorama, está comprovada a responsabilidade da ré, porque demorou a efetuar a ligação de energia elétrica, extrapolando consideravelmente o prazo previsto na regulação administrativa, firmada a premissa, inclusive, de que é falsa a afirmação de que os funcionários estiveram no local no dia 25/02 e encontraram o prédio fechado.

O dano moral pressupõe a lesão a bem jurídico não-patrimonial (não conversível em pecúnia) e, especialmente, a um direito da personalidade (GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. Novo Curso de Direito Civil. Responsabilidade Civil. 1ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2012. p. 55; DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil. 19ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2012. p. 84; GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil. 8ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2013. p. 359), como a integridade física, a integridade psíquica, a privacidade, a honra objetiva e a honra subjetiva. Isto, em qualquer ordenamento jurídico que atribua centralidade ao homem em sua dimensão ética, ou seja, à dignidade da pessoa humana, como ocorre em nosso caso (art. 1º, III, CF).

Todavia, não basta a lesão a bem jurídico não patrimonial, embora ela seja pressuposta. O dano moral é a dor física ou moral que pode ou não constituir efeito dessa lesão. Concordamos, aqui, com o ilustre doutrinador YUSSEF CAHALI: “*dano moral, portanto, é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial. Seja dor física – dor-sensação, como a denominada Carpenter – nascida de uma lesão material; seja a dor moral – dor-sentimento, de causa imaterial.*” (in Dano moral. 4ª Edição. RT. São Paulo: 2011. pp. 28).

A distinção entre a simples lesão ao direito não patrimonial e o dano moral como efeito accidental e não necessário daquela é importantíssima. Explica, em realidade, porque o aborrecimento ou desconforto - ainda que tenha havido alguma lesão a direito da personalidade - não caracteriza dano moral caso não se identifique, segundo parâmetros de razoabilidade e considerado o homem médio, dor física ou dor moral.

O critério é seguido pela jurisprudência, segundo a qual somente configura dano moral “aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige” (STJ, REsp



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

215.666/RJ, Rel. Min. CESAR ASFOR ROCHA, j. 21/06/2001).

A prova do dano moral, porém, não se faz rigorosamente pelos mesmos meios em que se prova o dano material. O que se exige é a prova da ofensa. Uma vez comprovada esta, deve o magistrado, à luz da violação ocorrida e das circunstâncias concretas, observando as regras de experiência comum subministradas pela observação do que ordinariamente acontece (art. 335, CPC), avaliar se houve dano moral, adotando como parâmetro o homem médio.

Nesse sentido, vem à baila a lição de SERGIO CAVALIERI FILHO:

“(…) Entendemos, todavia, que por se tratar de algo imaterial ou ideal a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação da dano material. Seria uma demasia, algo até impossível, exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais.

Neste ponto a razão está ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe *in re ipsa*; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, *ipso facto* está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção *hominis* ou *facti*, que decorre das regras de experiência comum. (...)”

(in Programa de Responsabilidade Civil, 6ª Ed., Malheiros. São Paulo: 2006. pp. 108)

Quanto ao caso em exame, o atraso na instalação por cerca de sete dias, durante os quais a autora sofreu inúmeros transtornos relatados na inicial e compatíveis com as regras de experiência, lembrando tratar-se de serviço essencialíssimo, é bastante para a caracterização do dano moral.

Outra questão diz respeito ao valor da indenização, caso identificado o dano moral. A dificuldade está em se mensurar a indenização, pois a régua que mede o dano não é a mesma que mede a indenização. Se o dano é material, o patrimônio e sua variação constituem parâmetros objetivos para a indenização¹. Há equivalência lógica entre o dano e a indenização, porque ambos são conversíveis em pecúnia. Isso não se dá, porém, em relação ao dano moral. Por sua natureza, inexistem parâmetros para se medir, em pecúnia, a extensão do dano não patrimonial.

Isso significa que um pagamento em dinheiro jamais reparará o dano moral, vez que a dignidade aviltada pela lesão não é restituída, com qualquer pagamento, à situação existente antes do dano.

Tal circunstância bem explica a impossibilidade de se arbitrar, de modo objetivo, o valor da indenização, com base na extensão do dano. Com efeito, é teoricamente possível, embora não sem esforço, graduar as lesões a direitos da personalidade, ao menos a título comparativo, podendo-se definir, de caso concreto em caso concreto, segundo critérios de razoabilidade, níveis de intensidade da lesão. Mas da

¹ No caso do dano emergente, paga-se o montante estimado para o restabelecimento do patrimônio anterior, que foi diminuído. No caso dos lucros cessantes, paga-se valor estimado com base na expectativa razoável de acréscimo patrimonial, que foi obstado.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

graduação do dano não se passa, objetivamente, à gradação da indenização, que se dá em pecúnia. O problema não é resolvido. Por esse motivo, tem-se a inaplicabilidade, ao menos total, da regra do art. 944 do CC, segundo a qual “a indenização mede-se [apenas] pela extensão do dano”.

A indenização deve levar em conta o papel que desempenha. Em realidade, a indenização exerce função diversa, no dano moral, daquela desempenhada no dano material. A função é compensatória, ao invés de reparatória. A indenização corresponde a um bem, feito ao lesado, no intuito de compensá-lo pela lesão imaterial sofrida, como um lenitivo, uma satisfação que servirá como consolo pela ofensa cometida.

Às vezes, esse propósito compensatório pode ser promovido por intermédio de punição: a indenização – dependendo de seu valor – é vista como retribuição ao ofensor pelo mal por ele causado, o que pode trazer para a vítima alguma paz de espírito.

Mas a punição é função secundária, e não autoriza indenizações em patamar extraordinário como as verificadas em outros ordenamentos jurídicos, mormente no norte-americano por intermédio dos *punitive damages*.

Nosso sistema jurídico não prevê essa figura, consoante lição do STJ: “(...) A aplicação irrestrita das *punitive damages* encontra óbice regulador no ordenamento jurídico pátrio que, anteriormente à entrada do Código Civil de 2002, vedava o enriquecimento sem causa como princípio informador do direito e após a novel codificação civilista, passou a prescrevê-la expressamente, mais especificamente, no art. 884 do Código Civil de 2002.” (AgRg no Ag 850.273/BA, Rel. Min. Des. Convocado HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO do TJ/AP, 4ªT, j. 03/08/2010).

Com os olhos voltados à função compensatória, a doutrina e a jurisprudência traçaram as principais circunstâncias a serem consideradas para o arbitramento do dano moral, sendo elas (a) a extensão do dano, isto é, da dor física ou psíquica experimentada pela vítima (b) o grau de culpabilidade do agente causador do dano (c) a eventual culpa concorrente da vítima, como fator que reduz o montante indenizatório (d) as condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica).

Há quem ainda proponha a a condição econômica do ofensor, referida na fundamentação de muitos precedentes. Todavia, tal elemento deve ser bem compreendido, à luz das soluções que os precedentes tem apresentado nos inúmeros casos postos à apreciação judicial. Com efeito, a jurisprudência preocupa-se muito com a questão do enriquecimento indevido, o que serve de argumento contrário à fixação de valores indenizatórios altíssimos com base na robusta condição do ofensor. Temos observado que, na realidade, a condição econômica é considerada, mas especial e essencialmente nos casos de ofensores de modestas posses ou rendas, para reduzir equitativamente a indenização, evitando a ruína financeira.

No caso em tela, razoável o valor de R\$ 7.500,00.

Os danos materiais postulados também estão satisfatoriamente comprovados, fls. 31/32, e são pertinentes às despesas com as viagens feitas pela autora para ajudar sua filha, por conta do fato lesivo praticado pela ré.

Ante o exposto, julgo procedente a ação e (a) CONDENO a ré a pagar à autora R\$ 7.500,00, com atualização monetária desde a presente data e juros moratórios desde o fato lesivo, ocorrido em 26/02/2015 (b) CONDENO a ré a pagar à autora R\$

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL****RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

226,08, com atualização monetária desde a propositura da ação, e juros moratórios desde 26/02/2015.

Fica(m) desde já a(s) parte(s) ré(s) intimada(s), com a simples publicação desta no DJE, de que o termo inicial para pagamento voluntário no prazo de 15 dias, nos termos do art. 475-J do CPC, sob pena de incidência da multa de 10% e prosseguimento da execução, corresponderá ao trânsito em julgado da decisão final, independentemente de nova intimação.

P.R.I.

São Carlos, 23 de julho de 2015.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**