

Consumidora que ficou 24 horas sem energia elétrica deve ser indenizada

Uma empresa de energia elétrica foi condenada a indenizar uma consumidora por suspender o fornecimento de forma indevida. O serviço foi reestabelecido apenas 24 horas após o corte. A juíza do 3º Juizado Especial Cível de Ceilândia (DF) concluiu que, no caso, a falha na prestação do serviço provocou “acentuados transtornos e aborrecimentos”.

A autora da ação relatou que o fornecimento de energia para o imóvel em que reside foi suspenso por volta das 15h do dia 12 de dezembro do ano passado. Ela informou que, na ocasião, estava com

as faturas pagas. E contou que, ao entrar em contato com a empresa ré, foi informada de que o serviço seria reestabelecido no prazo de quatro horas, o que não ocorreu. A mulher alegou que os transtornos causados pela suspensão do fornecimento de energia superaram o mero aborrecimento e atingiram os direitos de personalidade.

Em sua defesa, a empresa argumentou que não houve ilegalidade na suspensão do fornecimento de energia do imóvel da autora e que as duas faturas que estavam em aberto foram pagas no dia 9 de dezembro, sem que a mulher informasse sobre o pagamento — o prazo para a baixa dos débitos é de cinco dias. A companhia disse que agiu de acordo com as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Em sua decisão, porém, a julgadora explicou que, de acordo com resolução da agência, para que seja efetuada a suspensão, é preciso que haja um débito vencido de até 90 dias no momento do corte, além de notificação prévia ao consumidor, com antecedência mínima de 15 dias.

No caso, segundo a julgadora, as provas do processo mostram que não havia pendência financeira que justificasse a suspensão do fornecimento de energia elétrica. A juíza lembrou que os débitos foram pagos por meio de pagamento instantâneo (pix) e que “caberia à empresa ré, antes de efetuar o corte de energia elétrica do imóvel, certificar-se acerca do pagamento anteriormente realizado pela consumidora”.

A julgadora destacou ainda que a resolução da Aneel prevê que o fornecimento de energia, no caso de suspensão indevida, deve ser restabelecido no prazo de até quatro horas. “Ainda que tenha sido informada pela consumidora acerca da interrupção indevida dos serviços de energia elétrica, (...), a concessionária ré apenas procedeu à religação dos serviços no dia seguinte (...), em descumprimento ao que determina a ANEEL.”

De acordo com a decisão, deve ser reconhecida a falha na prestação do serviço. “Considerando tratar-se de responsabilidade objetiva, haja vista que a requerida é concessionária de serviço público, a suspensão indevida do serviço essencial acarretou à consumidora acentuados transtornos e aborrecimentos.”

Dessa forma, a empresa foi condenada a pagar à autora a quantia de R\$ 3 mil, a título de danos morais. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0704587-72.2025.8.07.0003

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mai-06/consumidora-que-ficou-24-horas-sem-energia-eletrica-deve-ser-indenizada/>

