Apelação Cível nº. 0865470-83.2024.8.19.0038

APELANTE: JUSCELINO RODRIGUES DA SILVA
APELADO: ÁGUAS DO RIO 1 SPE S.A
JUÍZA: CAROLINE ROSSY BRANDÃO FONSECA LOUREIRO
RELATORA: DESª. CLAUDIA TELLES

ACÓRDÃO

Apelação cível. Relação de consumo. Ação declaratória c/c obrigação de fazer e indenizatória por danos morais. Água do Rio. Alegação de constantes falhas na prestação do serviço, cobrança de faturas indevidas, interrupção do serviço essencial e negativação dos dados do consumidor. Autor que afirma, ainda, a necessidade de concessão de tarifa social. Sentença de parcial procedência para condenar a empresa ré ao pagamento de compensação por dano moral, no valor de R$ 3.000,00, bem como ao cancelamento das faturas em aberto, promovendo seu refaturamento com base na tarifa mínima de unidade residencial singela (15m³), e ao cancelamento do comando de negativação contra o nome da parte autora. Pleito de implementação de tarifa social que foi julgado improcedente. Recurso do autor. Constantes interrupções no fornecimento do serviço essencial que foram demonstradas. Cobrança de tarifa que está condicionada à disponibilidade de rede de abastecimento de água e rede coletora de esgotos, o que não restou comprovado no período que compreende aos meses de setembro de 2023 e outubro de 2024. Legitimidade destas cobranças que se afasta. Falha na prestação do serviço configurada. Art. 14 do CDC. Danos morais caracterizados. Súmula nº 89 do TJRJ. *Quantum*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
BO
CLAUDIA TELLES DE MENEZES:31154 Assinado em 28/10/2026 15:07:53
Local: GAB. DES(A). CLAUDIA TELLES DE MENEZES

indenizatório que não comporta a majoração pretendida, vez que se encontra em consonância com as especificidades do caso concreto. Não obstante a interrupção do serviço e a negativação dos dados do consumidor, verifica-se a existência de débitos pretéritos em aberto referentes a período anterior a setembro de 2023, os quais o consumidor não logrou êxito em demonstrar o oportuno adimplemento. Juros de mora cujo termo inicial é a data da citação e não do efetivo prejuízo, considerando tratar-se de ato ilícito decorrente de relação contratual. Consumidor que não comprova fato constitutivo do direito alegado na inicial quanto aos requisitos para obter o benefício da tarifa social. Juízo *a quo* que aplicou corretamente o disposto no art. 85, §2º do CPC ao fixar os honorários sucumbenciais em 10% sobre o valor atualizado da causa. Observância dos parâmetros legalmente previstos, da natureza e importância da causa. Impossibilidade de majoração dos honorários recursais, vez que esta é devida apenas em caso de desprovimento ou não conhecimento do recurso, não sendo cabível nas hipóteses de integral ou parcial provimento. Tema n. 1059 do Superior Tribunal de Justiça, sob o regime dos recursos repetitivos. Decisão que merece reforma apenas para declarar a inexistência/inexigibilidade dos débitos cobrados pela concessionária apelada que compreendem o período de setembro de 2023 a outubro de 2024. Recurso parcialmente provido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da apelação cível nº. **0865470-83.2024.8.19.0038**, em que é apelante **Juscelino Rodrigues da Silva** e apelado **Águas do Rio 1 SPE S.A.**

Apelação Cível nº. 0865470-83.2024.8.19.0038

Acordam os Desembargadores que compõem a Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça **em julgar o presente recurso nos termos da certidão de julgamento.**

CLAUDIA TELLES
DESEMBARGADORA RELATORA

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
BO

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória c/c obrigação de fazer e indenizatória por danos morais ajuizada por Juscelino Rodrigues da Silva em face de Águas do Rio 1 SPE S.A.

Alega o demandante ser proprietário do imóvel situado na Rua Ipojuca, 309, Jardim Pernambuco, Nova Iguaçu - RJ, e tinha contrato com a Ré, matrícula 401168573-8 para fornecimento de água e esgoto. Aduz que sempre sofreu com problemas no fornecimento de água, desde a época da gestão pela concessionária CEDAE, e que os problemas se intensificaram com a assunção da ré Águas do Rio.

Afirma que, nos meses de março e abril de 2023, protocolou reclamações formais em razão das reiteradas falhas no fornecimento de água, tendo em vista as constantes interrupções do serviço. Alega que a própria ré reconheceu tais interrupções e comprometeu-se a enviar equipe técnica à residência do autor, providência que, contudo, jamais foi efetivada.

Aduz que não obstante os fatos narrados, manteve a cobrança integral da tarifa, em flagrante desrespeito à realidade fática. Diz que os protocolos de atendimento nº 202303427030211 e nº 202303427030840 registram, inclusive, o reconhecimento da instabilidade do fornecimento, a promessa de envio de técnicos e a revisão da fatura.

Declara que no mês de agosto de 2023, diante da completa ausência de fornecimento, o autor entrou em contato com a central de atendimento da ré, buscando a regularização do serviço. Na ocasião, afirma que, inclusive, quitou débitos referentes a períodos em que o abastecimento não ocorria de forma contínua. Relata que, todavia, a ré compareceu à residência do autor e vedou o hidrômetro, interrompendo de maneira definitiva o fornecimento de água e esgoto, configurando grave violação contratual e legal.

Assevera que os diversos problemas de abastecimento, que evidenciam a prestação deficiente do serviço, foram amplamente

noticiados em veículos de imprensa. E que tais matérias comprovam que, durante todo o ano de 2023, o bairro Jardim Pernambuco — local de residência do autor — permaneceu sem fornecimento regular de água, em prejuízo coletivo e notório.

Acrescenta considerações sobre ser elegível ao benefício da Tarifa Social, devidamente requerido junto à Ré, mas nunca concedido, em afronta ao direito assegurado.

Pontua que, além das constantes falhas no abastecimento, teve seu nome negativado pela ré em razão de uma dívida de R$ 22,19, em período no qual perdurava falta d'água. Assim, considera ter sido lesado pela postura intransigente da concessionária.

Requer, assim, a concessão da tutela antecipada para compelir a ré a religar o hidrômetro da unidade consumidora e excluir os débitos em aberto, bem como o apontamento negativo. No mérito, pugna pelo cancelamento dos débitos em aberto, exclusão definitiva do aponte restritivo de crédito, implementação da tarifa social, além de compensação pelos danos morais que entende ter sofrido.

Gratuidade de justiça concedida, ao index 147211438, ocasião em que deferida a tutela de urgência e ordenada a citação.

Contestação, ao index 152205705, em que a concessionária de serviço esclarece que a ligação do autor se encontra ativa conectada à rede de abastecimento e com hidrômetro instalado. Prossegue com a assertiva de que, em relação às faturas impugnadas, há que se destacar que a empresa ré cobrou suas faturas conforme a realização de leitura no hidrômetro ou pela tarifação mínima, sendo este instrumento de precisão e que os valores cobrados são os valores medidos.

A ré afirma que a parte autora se encontra inadimplente, o que justificou o corte do fornecimento de água. Informa que a parte autora foi devidamente notificada sobre o débito e a possibilidade de interrupção do serviço, ponderando que a insubsistente a alegação de desabastecimento momentâneo, que a concessionaria ré não possui culpa, não constitui justo

motivo para o não pagamento de faturas, tendo em vista que se é cobrada pela disponibilização.

Discorre sobre não haver elemento nos autos que comprove que o imóvel da autora se encontra em uma dessas áreas ou que ela tenha apresentado a documentação exigida para fazer jus ao benefício. A concessionária, ora ré, não recebeu qualquer notificação ou documento do Poder Concedente que ateste que a localidade onde se encontra o imóvel da autora está destinada à aplicação da tarifa social. Aduz que a parte autora simplesmente alega a necessidade do benefício sem cumprir as exigências legais, que incluem uma vistoria técnica e análise documental para verificar se o imóvel se enquadra nos critérios estabelecidos pelo Decreto 25.438/99.

Destaca a inviabilidade da inversão do encargo probatório e ausência de nexo de causalidade, decorrendo, do exposto, a inexistência de conduta passível de responsabilização civil e do dever de indenizar, não tendo ocorrido danos morais de sua atuação, razão pela qual pugna pelo desprovimento dos pedidos.

Réplica ao index 153788038.

Manifestação da parte autora, ao index 160635763, noticiando suposta cobrança pretérita, por débitos de período mais remoto.

Decisão saneadora, ao index 183925298, em que sedimentados pressupostos de desenvolvimento válido e regular do processo, com fixação do ponto de controvérsia e delimitação da atividade probatória.

Alegações finais aos indexes 241577609 e 244999741.

Sentença ao index 253124580 julgando parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos:

> Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido, resolvendo o mérito na forma do art. 487, I, do CPC,

> para CONDENAR a empresa ré ao pagamento de compensação por dano moral no valor de R$ 3.000,00 (três mil reais), a ser acrescido de juros de mora consoante art. 406, §1º do Código Civil, e a correção monetária a contar da publicação desta sentença (Súmula 362 STJ).
> Condeno a ré, outrossim, ao cancelamento das faturas em aberto, promovendo seu refaturamento com base na tarifa mínima de unidade residencial singela (15m³), e ao cancelamento do comando de negativação contra o nome da parte autora.
> **JULGO IMPROCEDENTE** o pedido de implementação de tarifa social.
> Arcará a ré com o ônus da sucumbência, com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Apela o autor, ao index 265141504, alegando que houve contradição no julgado ao reconhecer a falha na prestação do serviço e manter as cobranças indevidas referentes ao período em que não havia abastecimento na unidade de consumo. Afirma que comprovou preencher os requisitos para obtenção da tarifa social. Sustenta que o dano moral foi fixado em patamar irrisório, destacando que houve interrupção do serviço essencial, negativação indevida e falha reiterada do abastecimento. Aduz, por fim, que os juros de mora devem correr a partir do evento danoso, qual seja, a data da negativação.

Requer, assim, o suprimento do julgamento citra petita a fim de declarar a inexistência/inexigibilidade dos débitos imputados ao apelante, considerando que o serviço não foi prestado ou prestado de forma deficiente, de cobrança por média/estimativa; a majoração do quantum indenizatório por danos morais e a fixação do termo inicial dos juros moratórios na data do evento danoso; majoração da verba honorário sucumbencial, inclusive em grau recursal.

Contrarrazões ao index 286840949.

É o relatório.

VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade, o recurso deve ser conhecido.

Cinge-se a controvérsia em analisar se houve falha na prestação do serviço da ré, ora apelada, ao efetuar cobranças através de faturas, mesmo diante da falha/ausência de abastecimento na unidade consumidora, bem como ao negativar os dados do consumidor e deixar de implementar a tarifa social requerida administrativamente por este último.

A demanda trata de típica relação de consumo, regida pela Lei n° 8.078/90, na qual as partes se enquadram na figura do consumidor e de fornecedor de serviços, nos termos dos artigos 2º e 3º, do CDC.

A responsabilidade pelo fato do serviço está regulada no art. 14 do CDC, respondendo o fornecedor, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas.

No caso em exame, o apelante afirma que sofre com reiteradas falhas no fornecimento de água, tendo em vista as constantes interrupções do serviço e reforça que a concessionária apelada não realizava qualquer abatimento nas cobranças de consumo.

Relata o consumidor que a ré, após reclamações administrativas, compareceu à sua residência, em setembro de 2023, e vedou o hidrômetro, interrompendo de maneira definitiva o fornecimento de água e esgoto. Afirma que, no entanto, as cobranças permaneceram. Assevera, ainda, que a concessionária inseriu seus dados nos cadastros restritivos de crédito.

Por fim, acrescenta ser elegível ao benefício da Tarifa Social, devidamente requerido junto à Ré, mas nunca concedido, em afronta ao direito assegurado.

ASSINADO DIGITALMENTE
BO

Pretende, assim, a tutela de urgência para que seja restabelecido o serviço, excluído os débitos em aberto, bem como o apontamento negativo. No mérito, pugna pela confirmação da tutela, a declaração de inexistência dos débitos a partir de setembro de 2023 e quaisquer outros durante o período das falhas no fornecimento, implementação da tarifa social, além de compensação pelos danos morais que entende ter sofrido.

A empresa, por sua vez, alega que não praticou ato ilícito, defendendo a regularidade do abastecimento, bem como da cobrança. Defende que a interrupção do serviço e a negativação dos dados do cliente decorre de regular exercício de direito, diante do inadimplemento contratual.

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a empresa ré ao pagamento de compensação por dano moral no valor de R$ 3.000,00, bem como ao cancelamento das faturas em aberto, promovendo seu refaturamento com base na tarifa mínima de unidade residencial singela (15m³), e ao cancelamento do comando de negativação contra o nome da parte autora. O pedido de implementação de tarifa social foi julgado improcedente.

Irresignado apela o consumidor, alegando que houve contradição no julgado ao reconhecer a falha na prestação do serviço e manter as cobranças indevidas referentes ao período em que não havia abastecimento na unidade de consumo.

Afirma que comprovou preencher os requisitos para obtenção da tarifa social. Sustenta que o dano moral foi fixado em patamar irrisório, destacando que houve interrupção do serviço essencial, negativação indevida e falha reiterada do abastecimento. Aduz, por fim, que os juros de mora devem correr a partir do evento danoso, qual seja, a data da negativação e que a verba honorária sucumbencial merece ser majorada.

Compulsando os autos, verifica-se que assiste parcial razão ao recorrente no tocante à inexigibilidade das cobranças praticadas pela concessionária apelada.

Isto porque, restou incontroverso, no feito, que houve interrupção total do serviço em questão a partir de setembro de 2023, tendo este sido restabelecido apenas em outubro de 2024, quando houve o deferimento da tutela de urgência de index 147211438. Em contrapartida, as cobranças de consumo permaneceram, conforme se verifica da fatura acostada pelo apelante ao index 145799178.

Assim, considerando que sequer houve disponibilidade do serviço, não se justifica a cobrança da tarifa mínima, nos moldes fixados no julgado ora recorrido.

Cabe destacar que a inexigibilidade dos débitos deve se restringir ao período de setembro de 2023 à outubro de 2024, em que restou demonstrada a ausência de serviço de água e esgoto.

No tocante ao período anterior a setembro de 2023, também impugnado pelo recorrente, nos autos, denota-se que não houve a comprovação mínima da irregularidade das cobranças, vez que o serviço, embora precário, era disponibilizado ao consumidor e não foram acostadas as faturas de consumo referentes às competências em tela.

Desse modo, caracterizada a falha na prestação do serviço, necessário declarar a inexistência/inexigibilidade das faturas geradas entre setembro de 2023 e outubro de 2024.

Com relação aos danos morais, a sua ocorrência se mostra inequívoca, porquanto o recorrente demonstrou, mediante os documentos de indexes 145809251, 145807449 e 145807450, a prestação deficitária do serviço de abastecimento, diante da intermitência do abastecimento na região onde reside o autor, que ocorria de forma reiterada.

Ademais, conforme ventilado, a concessionária ré persistiu na cobrança indevida de valores de consumo, por mais de um ano, quando a unidade de consumo em questão não era abastecida pelos seus serviços.

Todavia, o *quantum* indenizatório de R$3.000,00 (três mil reais), fixado na sentença, não comporta a majoração ora pretendida. É cediço que este deve representar compensação razoável pela ofensa experimentada, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliado às circunstâncias do caso, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido e, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor, considerada a capacidade das partes.

Ressalta-se que, embora tenha ocorrido a interrupção do serviço essencial e a inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito, não restou devidamente demonstrado, durante a instrução processual, que tais medidas adotadas pela concessionária foram irregulares.

Deve ser ponderado que, a partir dos documentos acostados ao index 160635766, é possível constatar a existência de diversos períodos com débitos em aberto anteriormente à interrupção do serviço, o que foi corroborado pelo próprio consumidor, na sua exordial, por se tratarem de cobranças que este entendia como indevidas.

Acrescenta-se que, embora o recorrente tenha alegado que quitou todos os débitos pendentes, após ter realizado reclamação administrativa, tal fato não foi efetivamente demonstrado no feito.

Assim, a condenação por danos morais, deve se restringir aos fatos danosos devidamente comprovados, quais sejam, a descontinuidade reiterada do abastecimento e cobrança de valores indevidos referente à período em que não havia disponibilidade do serviço prestado pela concessionária apelada.

Com relação aos juros de mora, tratando-se de ato ilícito decorrente de relação contratual, o termo inicial dos juros é a data da citação e não do efetivo prejuízo, como alegado pelo recorrente.

Não assiste razão, ainda, ao recorrente no tocante à majoração da verba honorária sucumbencial, considerando que a sentença observou os critérios previstos no art. 85, § 2º do CPC. Deve ser salientado que se trata de causa de diminuta complexidade e inexistiram desdobramentos que demandassem maior labor por parte do patrono da apelante.

Tampouco cabe a majoração da verba em sede recursal. Cumpre ressaltar que o desprovimento ou não conhecimento do recurso é uma das condições para majoração dos honorários advocatícios fixados na decisão recorrida, não sendo cabível nas hipóteses de parcial ou integral provimento, conforme se verifica no caso concreto.

Nesse sentido é o entendimento firmado pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça no Tema n. 1059, sob o regime dos recursos repetivos:

> RECURSO ESPECIAL REPETITIVO - DIREITO PROCESSUAL CIVIL - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS - ART. 85, § 11, DO CPC - MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA EM GRAU RECURSAL - IMPOSSIBILIDADE EM CASO DE PROVIMENTO PARCIAL OU TOTAL DO RECURSO, AINDA QUE MÍNIMA A ALTERAÇÃO DO RESULTADO DO JULGAMENTO - FIXAÇÃO DE TESE JURÍDICA DE EFICÁCIA VINCULANTE - SOLUÇÃO DO CASO CONCRETO: PROVIMENTO DO RECURSO ESPECIAL.
> 1. É pressuposto da majoração da verba honorária sucumbencial em grau recursal, tal como estabelecida no art. 85, § 11, do CPC, a infrutuosidade do recurso interposto, assim considerado aquele que em nada altera o resultado do julgamento tal como provindo da instância de origem.
> 2. Fincada a premissa, não faz diferença alguma, para fins de aplicação da regra legal de majoração dos honorários em grau recursal, se o recurso foi declarado incognoscível ou integralmente desprovido: ambas as hipóteses equivalem-se juridicamente para efeito de majoração da verba honorária

prefixada, já que nenhuma delas possui aptidão para alterar o resultado do julgamento, e o recurso interposto, ao fim e ao cabo, em nada beneficiou o recorrente.
3. Sob o mesmo raciocínio, não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em situação concreta na qual o recurso tenha sido proveitoso à parte que dele se valeu. A alteração do resultado do julgamento, ainda que mínima, é decorrência direta da interposição do recurso, configurando evidente contrassenso punir o recorrente pelo êxito obtido com o recurso - ainda que mínimo ou limitado a capítulo secundário da decisão recorrida, a exemplo dos que estabelecem os consectários de uma condenação.
4. Jurisprudência da Corte Especial e das Turmas de Direito Público e de Direito Privado do Superior Tribunal de Justiça consolidada no sentido da incidência do art. 85, § 11, do CPC apenas nos casos de não conhecimento ou total desprovimento do recurso. Precedentes citados: AgInt nos EAREsp n. 762.075/MT, relator Ministro Felix Fischer, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 19/12/2018, DJe de 7/3/2019;
AgInt nos EDcl no AREsp n. 984.256/MG, relator Ministro Benedito Gonçalves, Primeira Turma, julgado em 28/11/2022, DJe de 30/11/2022; EDcl no REsp n. 1.919.706/CE, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, julgado em 12/6/2023, DJe de 15/6/2023; AgInt no AREsp n. 2.095.028/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 26/9/2022, DJe de 28/9/2022; e AgInt no AREsp n. 2.201.642/DF, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 19/6/2023, DJe de 22/6/2023.
5. Tese jurídica de eficácia vinculante, sintetizadora da ratio decidendi do julgado paradigmático: "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."
6. Solução do caso concreto: acórdão recorrido que promove a majoração dos honorários advocatícios em grau recursal e em desfavor do INSS mesmo tendo havido parcial

> provimento do recurso de apelação interposto pela autarquia, o que se fez de modo a alterar o quanto estabelecido na sentença recorrida relativamente a consectários da condenação imposta (correção monetária). Tendo ocorrido alteração do resultado do julgamento por decorrência direta e exclusiva do recurso de apelação interposto, reconhece-se que o tribunal de origem conferiu interpretação ao art. 85, § 11, do CPC em desconformidade com aquela preconizada pelo STJ, impondo-se a reforma do julgamento.
> 7. Recurso especial a que se dá provimento. (REsp n. 1.865.553/PR, relator Ministro Paulo Sérgio Domingues, Corte Especial, julgado em 9/11/2023, DJe de 21/12/2023.)

Por fim, no que concerne ao benefício da tarifa social pleiteado pelo consumidor, também merece ser mantida a sentença. Isto porque, a parte autora não logrou êxito em demonstrar o fato constitutivo do direito alegado na inicial nos termos do artigo 373, I, do Código de Processo Civil.

Ressalta-se que para fazer jus ao referido benefício o requerente deve observar os requisitos previstos no Decreto nº 25.438/99, como, por exemplo, comprovar que unidade consumidora seja localizada em área de interesse social, assim definida pelo Secretário de Saneamento e Recursos Hídricos, o que não se verifica no caso em exame.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso do autor para declarar a inexistência/inexigibilidade dos débitos cobrados pela concessionária apelada que compreendem o período de setembro de 2023 a outubro de 2024, mantendo a sentença nos demais termos.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

CLAUDIA TELLES
DESEMBARGADORA RELATORA