



PARTE APELANTE: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.

PARTE APELADA: ELCIO DO NASCIMENTO

RELATORA: DES. ROSA MARIA CIRIGLIANO MANESCHY

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL. ABASTECIMENTO DE ÁGUA. FALHA NA PRESTAÇÃO. AUSÊNCIA PROLONGADA DE FORNECIMENTO. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANO MORAL “IN RE IPSA”. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que, em ação de repetição de indébito cumulada com indenizatória, condenou concessionária de serviço público ao ressarcimento de valores cobrados por serviço de abastecimento de água não prestado, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de ausência de fornecimento regular entre março de 2024 e maio de 2025, apesar de cobranças contínuas e tentativa frustrada de solução administrativa.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço de abastecimento de água; (ii) estabelecer a legitimidade das cobranças efetuadas no período sem fornecimento; (iii) determinar se está configurado dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o CDC às concessionárias de serviço público, que respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores.

4. A concessionária não comprova a regular prestação do serviço, ônus que lhe incumbe diante de sua posição técnica e informacional privilegiada.

5. Protocolos reiterados, ausência de consumo nas faturas e demora injustificada na solução evidenciam a inexistência de fornecimento regular por período superior a um ano.



6. A própria defesa apresenta inconsistências ao alternar entre alegação de normalidade e reconhecimento de irregularidades no ramal, enfraquecendo a tese de prestação adequada.

7. A ausência de reservatório pelo consumidor não afasta a responsabilidade da concessionária, pois não se trata de intermitência, mas de ausência de fornecimento.

8. A cobrança por serviço não prestado viola o princípio da continuidade dos serviços públicos essenciais e impõe a restituição dos valores pagos, inclusive em caso de pagamento em duplicidade.

9. A interrupção prolongada de serviço essencial configura dano moral “in re ipsa”, dispensando prova do prejuízo extrapatrimonial.

10. O valor da indenização fixado observa os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, mostrando-se adequado às circunstâncias do caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A concessionária de serviço público responde objetivamente pela falha na prestação de serviço essencial, devendo comprovar sua regularidade.

2. A cobrança por serviço não prestado enseja restituição integral dos valores pagos pelo consumidor.

3. A interrupção prolongada no fornecimento de água configura dano moral “in re ipsa”.

4. A ausência de reservatório não afasta a responsabilidade da concessionária quando inexistente o fornecimento do serviço.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos os autos do recurso de apelação cível nº 0848190-65.2025.8.19.0038, em que é parte apelante **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.**, sendo parte apelada **ELCIO DO NASCIMENTO**.



ACORDAM os Desembargadores que integram a Décima Nona Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicadas.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta pela concessionária ré contra sentença proferida nos autos da ação de repetição de indébito cumulada com indenizatória, ajuizada por Elcio do Nascimento em face de Águas do Rio 4 SPE S.A., que entendeu que a suspensão do fornecimento de água, sem justificativa plausível, caracterizou falha na prestação do serviço, ensejando a reparação por danos morais.

Adota-se, na forma do permissivo regimental (art. 164, § 4º, do Regimento Interno), o relatório da sentença (indexador 250253641):

“Trata-se de ação de repetição de indébito cumulada com compensação por danos morais ajuizada por ELCIO DO NASCIMENTO em face de ÁGUAS DO RIO 4 SPE SA, em que o autor afirma que contratou com a empresa ré em março/2024, tendo a empresa ré instalado o hidrômetro nesta data, mas não iniciou o abastecimento de água no imóvel. A parte autora afirma que o abastecimento de água só foi normalizado em maio/2025. A parte autora destaca que realizou os pagamentos das faturas, em que pese a ausência do fornecimento do serviço de água, bem como tentou contato com a parte ré através dos protocolos 2024203042843, 2024205048179, 2024120044851, 2024105043160. Destaca que a empresa ré vem realizando cobranças extras referentes à instalação do hidrômetro, discriminadas como LIG ÁGUA ¾ NO ASFALTO, diluídas em 24 (vinte e quatro) parcelas de R\$50,86 (cinquenta reais





APELAÇÃO CÍVEL Nº 0848190-65.2025.8.19.0038

e oitenta e seis centavos), o que considera indevido. A parte autora ainda afirma que no mês de julho/2024 a concessionária ré emitiu em duplicidade as cobranças referentes ao suposto consumo e à instalação do medidor, ocorrendo o pagamento em duplicidade deste período. A parte autora postula a devolução dos valores pagos durante o período em que não houve o efetivo fornecimento do serviço, bem como dos valores pagos a título de instalação de hidrômetro, a restituição do valor pago em duplicidade e compensação por danos morais. No Id 228448633, decisão remetendo o feito para o Núcleo de Justiça 40 2º Núcleo Água e Esgoto, na forma do ato normativo 182025 e do Aviso COMAQ n. 062025. No Id 232657229, decisão concedendo a gratuidade de justiça. A ÁGUAS DO RIO 4 apresentou contestação em id 238234746. Defende que a cobrança realizada na fatura referente à LIG ÁGUA ¾ NO ASFALTO compreende a implantação de ligação nova do serviço de água, elemento diverso dos custos inerentes à instalação do hidrômetro, sendo, portanto, legítima a cobrança desses valores. Destaca que foi realizada a inspeção no local e encontradas irregularidades nas proximidades do ramal do imóvel do autor, o que comprometia a regularidade no abastecimento do imóvel do autor. Sustenta que tal fato constitui intervenção indevida de terceiros, fato apto a excluir a responsabilidade do fornecedor. Com relação ao pagamento realizado em duplicidade referente ao 07/2024, defende que o valor foi identificado e creditado na referência 09/2024. Pontua que 04/09/2025 foi emitida a Ordem de Serviço nº 20255511632 para implantação da ligação de água, sendo o serviço concluído apenas em 05/10/2025, atraso decorrente da necessidade de intervenção em via pública, o que demanda autorização de órgãos municipais competentes, situação que foge ao controle direto da concessionária. Sustenta a inexistência de dano moral indenizável. Requer que todos os pedidos formulados sejam julgados improcedentes. Réplica em id 242545158, em que a parte autora sustenta que a cobrança vem especificada em fatura sob a rubrica LIG ÁGUA ¾ NO ASFALTO refere-se à instalação do hidrômetro; que a





APELAÇÃO CÍVEL Nº 0848190-65.2025.8.19.0038

concessionária ré não apresentou aos autos laudo pericial constatando a irregularidade evidenciada no ramal, limitando-se a trazer em sede de defesa prints de telas extraídas de seus sistemas internos; que a leitura do hidrômetro permaneceu inalterada por mais de 1 (um) ano em decorrência do descaso e da inércia da concessionária ré em resolver a questão em tempo hábil e não pela existência de ligação clandestina na rede. Com relação aos valores objeto de restituição pelo pagamento em duplicidade, o valor em destaque no campo EXTRA é diferente do que foi pago em duplicidade. É O BREVE RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.”

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, nos seguintes termos (indexador 250253641):

“Trata-se de demanda que pretende a repetição de valores pagos por serviço não prestados e compensação por danos morais(...). A controvérsia insurge-se em verificar se a concessionária ré vem realizando adequadamente o fornecimento de água, apta a justificar a cobrança dos valores mensais. Conforme pontuado pela parte autora, foi realizada nova instalação do serviço de água no seu imóvel em março/2024, mas o abastecimento somente foi normalizado em maio/2025. Nesse sentido, a parte ré acostou em sua contestação ordem de serviço datada de março/2025, pontuando que realizou vistoria no ramal e identificou irregularidade que impedia o abastecimento de água, solucionada na mesma oportunidade. Compulsando os autos, verifica-se que a parte autora acostou diversos protocolos datados do ano de 2024, mas somente em outubro/2025 a empresa ré providenciou os reparos de forma definitiva, com a completa instalação e fornecimento de água de modo regular. Nesse sentido, constatada inegável desídia da parte ré que, por mais de 1 ano, cobrou por um serviço não prestado, impõe-se a devolução dos valores pagos no período postulado pelo autor, março/2024 a maio/2025. Com relação aos valores pagos em





APELAÇÃO CÍVEL Nº 0848190-65.2025.8.19.0038

duplicidade, em que pese a parte ré informar que os valores foram creditados em 09/2024, conforme pontuado acima, o serviço não era prestado neste período, de modo que o valor deve ser devolvido. Há de se pontuar que na tela acostada pela parte ré somente o valor referente à fatura consta como creditado, mas o pagamento em duplicidade se deu sobre o valor total da fatura extra, razão pela qual é devida a devolução de todo o valor. No tocante à cobrança dos valores referentes a LIG ÁGUA ¾ NO ASFALTO, no caso em tela não se trata de cobrança pela simples instalação de hidrômetro, mas sim de cobrança de taxa de ligação de água nova, isto é, de cobrança devida pela ligação do imóvel do autor à rede pública de água e esgoto sanitário, como se extrai da leitura das faturas juntadas na inicial, no qual a cobrança impugnada está descrita como lig água 3/4 no asfalto. (...). Portanto, não subsiste qualquer ilegalidade na cobrança realizada pela concessionária, sendo, ao contrário, legítima a cobrança da tarifa de ligação nova de água pela concessionária de serviço público, desde que vinculada à conexão do imóvel à rede pública e não à instalação do hidrômetro, devendo o consumidor arcar com o respectivo custo. Por fim, com relação ao dano moral, este pressupõe ofensa ao direito da personalidade, que é conceituado como um direito inerente à pessoa humana e à sua dignidade. No caso dos autos, o autor ficou por mais de 1 ano dependente do auxílio de vizinhos, em que pese haver a cobrança e o pagamento de valores referente ao fornecimento de água. Desta feita, evidenciada conduta a macular os direitos do autor, configurando lesão à honra ou violação à dignidade do autor, justificada a compensação por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos formulados, na forma do art. 487, I, CPC, para determinar a devolução do valor de R\$ 891,22 (oitocentos e noventa e um reais e vinte e dois centavos) referente aos valores pagos no período compreendido entre março/2024 a maio/2025 em que o serviço não foi prestado, R\$ 123,13 (cento e vinte e três reais e treze centavos) referente ao valor pago em duplicidade e R\$ 5.000,00



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0848190-65.2025.8.19.0038

(cinco mil reais) de compensação por danos morais, com juros legais e correção com base no índice da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia – Selic, consoante previsão do art. 3º da Emenda Constitucional nº 113/2021, referente aos valores de esgoto cobrados indevidamente. Diante da sucumbência recíproca e desproporcional, condeno as partes autora e ré, pro rata, ao pagamento das custas e das despesas processuais, nos termos dos arts. 82, §2º, 86, caput, e 87, todos do CPC, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, à razão de 75% (setenta e cinco por cento) para a parte ré e 25% (vinte e cinco por cento) para a parte autora, com supedâneo no art. 85, §2º, do mesmo diploma legal, observada em ambos os casos a suspensão da exigibilidade decorrente da gratuidade de justiça deferida (art. 98, §3º, do CPC). Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.”

Em suas razões, a ré sustenta que o serviço de abastecimento de água esteve disponível e ativo desde 28 de março de 2024, inclusive com hidrômetro instalado, e que eventuais interrupções decorreram de manutenções emergenciais, não se caracterizando descontinuidade apta a ensejar a devolução de valores ou compensação por dano moral.

Destaca que o autor não provas concretas de corte no abastecimento em sua residência e invoca Súmula 193 deste Tribunal que estabelece que em casos de breve interrupção não há dano moral.

Argumenta ainda que a cobrança da tarifa mínima seria legítima diante da mera disponibilidade do serviço, e que não houve falha na prestação, pois o histórico de consumo indicaria normalidade.

Ressalta, por fim, que a ausência de reservatório adequado no imóvel do consumidor afastaria a responsabilidade da concessionária por eventuais



transtornos, e que não restou comprovado dano moral relevante, tratando-se de mero aborrecimento.

Requer a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes todos os pedidos formulados na inicial ou ao menos a redução do valor do dano moral, atendendo-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento ilícito (indexador 260100080).

Contrarrazões prestigiando a sentença (indexador 266882410).

É o Relatório.

VOTO

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal, a apelação deve ser conhecida.

Cinge-se a controvérsia recursal sobre a regularidade da prestação do serviço de abastecimento de água no imóvel da parte autora, bem como na legitimidade das cobranças efetuadas e na configuração de dano moral indenizável.

A relação jurídica se enquadra no conceito de relação de consumo regulada pela Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), norma de ordem pública, cogente e de interesse social.





O art. 22¹ da Lei nº 8.078/90 é claro quanto à aplicabilidade das normas consumeristas às concessionárias de serviço público e enunciado nº 254² da súmula do TJRJ também é nesse sentido.

A responsabilidade da fornecedora de serviços é objetiva, portanto, independe de culpa, nos termos do art. 14 do CDC e só pode ser afastada se demonstrada a existência de uma das causas excludentes previstas no §3º do citado artigo.

Trata-se de ação de repetição de indébito e indenizatória, na qual o autor busca a restituição em dobro dos valores pagos durante o período em que não houve o efetivo fornecimento do serviço, bem como dos valores pagos a título de instalação de hidrômetro, além de reparação pelos danos morais que alega ter sofrido.

Narra o autor que contratou o serviço de água em março de 2024, com instalação do hidrômetro, mas o fornecimento só foi regularizado em maio de 2025. Sustenta que, mesmo sem receber o serviço, pagou as faturas e tentou resolver administrativamente, sem êxito. Alega ainda cobrança indevida pela instalação ("LIG ÁGUA ¾ NO ASFALTO") e pagamento em duplicidade em julho de 2024.

A concessionária ré, por sua vez, colacionou em sua contestação ordem de serviço datada de 28 de março de 2025, pontuando que realizou vistoria no ramal e identificou irregularidade que impedia o abastecimento de água, solucionada na mesma oportunidade (indexador 238234746).

¹ Art. 22. 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.

² Súmula nº 254 do TJ/RJ: "Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária."





Contudo, analisando os autos, verifica-se que o autor trouxe diversos protocolos datados do ano de 2024 em sua exordial, mas somente em outubro/2025 a empresa ré providenciou os reparos de forma definitiva, com a completa instalação e fornecimento de água de modo regular, diante do consumo zerado nas faturas dos meses anteriores (indexador 219255667).

O conjunto probatório consistente nos protocolos reiterados, ausência de variação de consumo por longo período e demora injustificada na solução, afastam o argumento de ausência de prova desabastecimento, sendo certo que caberia à concessionária, inclusive por sua posição técnica e informacional privilegiada, produzir prova robusta de regularidade, o que não fez.

Aliás, a própria narrativa defensiva revela inconsistência, pois, ora sustenta normalidade do serviço desde março/2024, ora admite a existência de irregularidades no ramal e necessidade de intervenção, o que enfraquece a sua alegação de disponibilidade efetiva. Não basta a concessionária alegar eventual disponibilidade de forma abstrata, eis que é indispensável a prestação efetiva e adequada, o que não restou demonstrado nos autos no período reconhecido pela sentença.

Assim, não há nos autos qualquer indício de houve breve interrupção como tenta enquadrar a concessionária, com base na Súmula 193, mas sim um período prolongado de ausência de fornecimento regular, superior a um ano, apesar da cobrança contínua.

Em relação à tentativa de imputar responsabilidade ao consumidor por ausência de reservatório, trata-se de argumento que não enfrenta o cerne da controvérsia, pois não se trata de intermitência pontual, mas de não fornecimento do serviço contratado.





Dessa forma, a existência ou não de caixa d'água não justifica a inexistência prolongada de abastecimento, já que, se não há fornecimento, de nada adiantará o consumidor possuir reservatório, se a referida água não é fornecida pela ré, ainda que de forma não contínua.

Pelo exposto, evidencia-se a falha na prestação do serviço e a violação do princípio da continuidade dos serviços públicos essenciais, das quais decorre o dever de indenizar.

No que diz respeito à devolução dos valores, a sentença se mostra adequada, pois não se justifica a cobrança de tarifa mínima ou de qualquer valor a título de contraprestação por serviço não prestado, impondo-se a sua restituição dos montantes pagos no intervalo de março de 2024 a maio de 2025. Do mesmo modo, quanto ao pagamento em duplicidade, restou comprovado que o valor foi quitado sem que houvesse fornecimento de água, sendo devida também a restituição integral.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, é evidente a ocorrência diante dos fatos narrados em razão da ausência de serviço essencial por mais de 01 ano, em que pese haver a cobrança e o pagamento de valores referente a fornecimento de serviço não prestado, configurando lesão à honra ou violação à dignidade do autor, justificada a compensação por dano moral.

Outrossim, resta configurado o chamado dano moral "in re ipsa", em virtude da interrupção no abastecimento de água. Aplicável o entendimento firmado no enunciado 192 da Súmula deste Tribunal de Justiça, segundo o qual:

"A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral."



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0848190-65.2025.8.19.0038

No que se refere ao valor da indenização, a quantia deve ser fixada em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, a fim de evitar o enriquecimento sem causa da vítima.

Consideradas as peculiaridades do caso concreto, o montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 não comporta redução. Ao contrário, revela-se até mesmo modesto diante das peculiaridades do caso concreto, especialmente considerando a longa duração da falha na prestação do serviço, a natureza essencial do abastecimento de água e a capacidade econômica da concessionária. Mantem-se, portanto, a quantia arbitrada, eis que aquém do parâmetro usualmente adotado por esta Câmara.

Por tais razões e fundamentos, voto no sentido de conhecer e NEGAR PROVIMENTO ao recurso, majorando os honorários sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

ROSA MARIA CIRIGLIANO MANESCHY

Desembargadora Relatora

