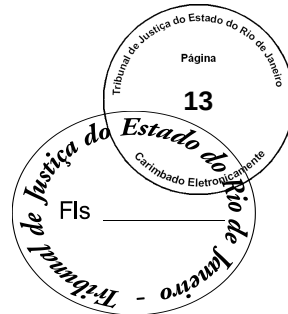




Estado do Rio de Janeiro
Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sétima Câmara de Direito Privado
(antiga Vigésima Sexta Câmara Cível)
Gabinete do Desembargador Wilson do Nascimento Reis



APELAÇÃO N. 0800375-18.2025.8.19.0056

APELANTE: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.

**APELADOS: ELAINE DA COSTA OLIVEIRA, WILL ROBSON DA SILVA e
KLEBER LUCAS DA SILVA COSTA**

**JUÍZO DE ORIGEM: VARA ÚNICA DA COMARCA DE SÃO SEBASTIÃO DO
ALTO**

JUÍZA SENTENCIANTE: BEATRIZ TORRES DE OLIVEIRA

RELATOR: DESEMBARGADOR WILSON DO NASCIMENTO REIS

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FORNECIMENTO DE ÁGUA. MULTA POR SUPOSTA IRREGULARIDADE NO CAVALETE. INSTALAÇÃO DE VÁLVULA ELIMINADORA DE AR. TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE (TOI) UNILATERAL. AUSÊNCIA DE PROVA PERICIAL. SÚMULA 256 DO TJRJ. ÔNUS DA PROVA. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela concessionária de água contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, para declarar a inexistência de débito relativo à rubrica "PARCELAMENTO NOTIFICAÇÃO", determinar a restituição em dobro dos valores pagos e condenar a ré ao pagamento de R\$ 4.500,00 a título de danos morais, ante a cobrança de multa decorrente de Termo de Ocorrência que apontou a instalação de válvula eliminadora de ar não autorizada no cavalete da unidade consumidora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A controvérsia consiste em definir: (i) se a instalação de válvula eliminadora de ar, ainda que situada após o hidrômetro, autoriza a aplicação de multa pela concessionária; (ii) a quem incumbe o ônus de comprovar a regularidade da penalidade aplicada com base em Termo de Irregularidade produzido unilateralmente; e (iii) se a cobrança indevida associada à necessidade de acionamento do Judiciário configura dano moral e qual o valor adequado da compensação.



III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O regulamento estadual dos serviços de água e esgoto veda expressamente a instalação de eliminadores de ar nos cavaletes, sem distinguir a posição do dispositivo em relação ao hidrômetro, e condiciona a aplicação de penalidade à observância de rito administrativo prévio, com notificação do usuário, prazo de dez dias para defesa e decisão fundamentada.
4. A documentação acostada pela concessionária comprova a lavratura do Termo de Ocorrência, mas não evidencia o cumprimento integral do procedimento administrativo subsequente, notadamente a comunicação ao usuário, a fluência do prazo de defesa e a existência de decisão fundamentada que tenha apreciado eventuais razões da parte autora.
5. Nos termos do art. 373, I, do CPC, a responsabilidade objetiva do fornecedor não dispensa o consumidor de comprovar minimamente os fatos constitutivos de seu direito, ônus do qual a parte autora se desincumbiu ao deduzir adequadamente a causa de pedir e requerer as provas pertinentes, cabendo à concessionária, em contrapartida, demonstrar a legalidade da multa aplicada.
6. O Termo de Irregularidade elaborado unilateralmente pela concessionária, sem produção de prova pericial, não goza de presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário, nos termos da Súmula 256 deste Tribunal, sendo insuficiente para legitimar a cobrança de multa unilateral e potestativa.
7. A ausência de comprovação técnica idônea da irregularidade imputada caracteriza falha na prestação do serviço, apta a ensejar a declaração de inexistência do débito e a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente.
8. O dano moral está configurado pelo desvio produtivo do consumidor, que se viu compelido a recorrer ao Judiciário, reunindo provas e documentos, para desconstituir cobrança indevida decorrente de falha exclusivamente imputável à concessionária, circunstância apta a configurar injusto constrangimento à sua dignidade.
9. O valor de R\$ 4.500,00 a título de compensação por danos morais mostra-se adequado aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerada a peculiaridade do caso, marcado sobretudo pelo desvio produtivo, em consonância com precedentes desta Corte em hipóteses análogas.
10. Honorários recursais majorados para 12% sobre o valor total da condenação, em razão da dupla sucumbência da ré e do trabalho adicional desenvolvido em grau de recurso.

IV. DISPOSITIVO

11. Recurso conhecido e não provido, mantida a sentença em seus próprios termos, majorados os honorários advocatícios para 12% sobre o valor total da condenação.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, arts. 5º, XXXII, 21, XIX, 22, IV, 23, VI e XI, 24, VIII, e 170, V; CDC (Lei nº 8.078/90); CPC/2015, art. 373, I; Decreto Estadual nº 48.225/2022, arts. 3º, item 15, 17, § 1º, 85 e 86; Lei nº 11.445/2007, com a redação dada pela Lei nº 14.026/2020.

Jurisprudência relevante citada: Súmula 256 do TJRJ; STJ, 3ª Turma, REsp 215.449, Rel. Min. Ari Pargendler; TJRJ, Apelação nº 0048950-76.2016.8.19.0001, Rel.ª Des.ª Geórgia de Carvalho Lima, 24ª Câmara Cível do Consumidor, j. 24.11.2017; TJRJ, Apelação nº 0819433-45.2024.8.19.0087, Rel.ª Des.ª Natacha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 09.12.2025; TJRJ, Apelação nº 0004280-52.2020.8.19.0052, Rel.ª Des.ª Sandra Santarém Cardinali, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 04.12.2025.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de apelação n. 0800375-18.2025.8.19.0056, em que é apelante ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A. e apelados ELAINE DA COSTA OLIVEIRA e OUTROS, acordam os Desembargadores que integram a Décima Sétima Câmara de Direito Privado (antiga Vigésima Sexta Câmara Cível) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro no sentido do julgamento do presente recurso, nos termos da certidão de julgamento a ser lavrada pela Secretaria.

Rio de Janeiro, data da assinatura digital.

DESEMBARGADOR WILSON DO NASCIMENTO REIS
Relator

RELATÓRIO

Como permitido pelo regimento interno deste Tribunal (art. 92, § 4^o), **adoto como relatório aquele constante da sentença** do id 275670401, redigido nos seguintes termos²:

ELAINE DA COSTA OLIVEIRA, WILL ROBSON DA SILVA e KLEBER LUCAS DA SILVA COSTA ajuizou Ação Declaratória de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais em face de **ÁGUAS DO RIO 1 SPE S.A.**, objetivando a concessão da tutela de urgência para determinar que a empresa Ré se abstenha de cobrar nas faturas de consumo a parcela da multa indevida. Requer, ainda, que sejam julgados procedentes os pedidos para declarar a inexistência da multa, bem como para condenar a Ré à devolução do valor das parcelas quitadas, além do pagamento de indenização por danos morais.

Com a inicial vieram os documentos de ID. 215861597 a 215862503.

Decisão junto ao ID. 216561048, deferindo o pedido de gratuidade de justiça, bem como indeferindo a tutela de urgência.

Contestação apresentada ao ID. 240876296, requerendo a improcedência dos pedidos autorais.
Réplica junto ao ID. 242339260.

Certidão de ID. 271479640, informando que as partes se manifestaram em provas aos ID's 264044708 e 263840972.

¹ Art. 92, § 4^o do RITJERJ - Considerar-se-á fundamentado o acórdão que adotar, como razão de decidir, elementos já constantes dos autos, desde que a eles se reporte de modo explícito, com indicação expressa daqueles que o devam integrar.

² São nossos os grifos/destaques feitos no relatório transcrito.

A Juíza proferiu sentença em 13/4/2026, cujo dispositivo se transcreve abaixo:

Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO para: 1) DECLARAR a inexistência de débito referente às tarifas sob a rubrica “PARCELAMENTO NOTIFICAÇÃO” aplicada na matrícula 102268086-0; 2) DETERMINAR a ré ÁGUAS DO RIO 1 SPE S.A. a restituir à parte autora, em dobro, os valores indevidamente pagos, devidamente corrigidos e acrescidos dos juros de 1% ao mês, desde a data do desembolso, cujo montante será apurado em cumprimento de sentença; 3) CONDENAR a reclamada ÁGUAS DO RIO 1 SPE S.A. ao pagamento da quantia de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais), na proporção de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para cada autor, a título de indenização por danos morais, devidamente corrigida, a partir da sentença, e acrescida dos juros de 1% ao mês, desde a data da citação, até a data do efetivo pagamento. Em consequência, JULGO EXTINTO O PROCESSO COM JULGAMENTO DO MÉRITO, na forma do artigo 487, inciso I, do C.P.C.

Condeno a reclamada ao pagamento das custas e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação.

A ré apresentou apelação tempestiva, conforme id 280301784 e certidão de id 287224755. Sustenta, em síntese, que a penalidade aplicada decorreu de regular vistoria técnica que constatou a instalação de válvula eliminadora de ar não autorizada junto ao sistema de medição da unidade consumidora, fato registrado por Termo de Ocorrência, fotografias e demais documentos. Argumenta que o hidrômetro, o cavalete e os dispositivos de medição constituem bens afetados ao serviço público e não podem sofrer alterações sem autorização da concessionária, ainda que a intervenção ocorra após o hidrômetro, razão pela qual a multa e a cobrança correspondente são legítimas. Defende, ainda, a presunção de legitimidade do ato fiscalizatório, a inexistência de cobrança indevida, de má-fé e de dano moral, requerendo a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com inversão dos ônus sucumbenciais. Subsidiariamente, pleiteia o afastamento da restituição em dobro, limitando-a à forma simples, a exclusão ou redução da compensação por danos morais e a redistribuição proporcional da sucumbência.

Os autores apresentaram contrarrazões tempestivamente, conforme id 288698768.

É o relatório.

VOTO:

Presentes os pressupostos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade recursal, o recurso deve ser conhecido.

A Constituição Federal outorga a competência exclusiva à União para instituir o sistema nacional de gerenciamento de recursos hídricos e privativa para legislar sobre águas:

Art. 21. Compete à União:

XIX - instituir sistema nacional de gerenciamento de recursos hídricos e definir critérios de outorga de direitos de seu uso;

Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radiodifusão;

A lei 11.445/2007 estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, em ordem à competência definida pela norma constitucional.

Além disso, a Constituição atribui a competência comum a todos os entes federativos para proteger o meio ambiente e regular a exploração dos recursos hídricos:

Art. 23. É competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

VI - proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;

[...]

XI - registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais em seus territórios;

A lei 14.026/2020 alterou o marco do saneamento básico (lei 11.445/2007) e o atualizou.

No que se refere à relação entre o particular e a concessionária de serviços públicos, esta é regulada pela Lei nº 8.078/90, norma de ordem pública,

cogente e de interesse social, que tem matriz constitucional, nos artigos 5º, XXXII, 24, VIII e 170, V, com o escopo de proteção e **defesa do consumidor**, parte hipossuficiente e vulnerável, em regra, na relação contratual.

No âmbito estadual, foi publicado o Decreto Estadual n. 48.225/2022, que aprovou o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, efetivamente aplicável à Águas do Rio.

Embora as partes tenham mencionado apenas normas mais gerais, há no regulamento, com efeito, uma vedação específica à instalação de eliminador de ar nos cavaletes:

Art. 17, § 1º: "Com exceção do HIDRÔMETRO, não será permitida a instalação de torneira, eliminadores de ar ou qualquer outro equipamento nos CAVALETES."

O regulamento também autoriza a inspeção das instalações prediais mediante indício de irregularidade (art. 3º, item 15) e disciplina o procedimento de apuração, exigindo notificação ao usuário e abertura de prazo de 10 (dez) dias para defesa escrita, com posterior decisão fundamentada em procedimento administrativo (arts. 85 e 86).

Ocorre, no entanto, que a documentação acostada demonstra a lavratura do Termo, mas não evidencia, de forma inequívoca, o cumprimento integral desse rito subsequente — notadamente a formalização da comunicação exigida pelo art. 85, a efetiva fluência do prazo decenal do art. 86 e a existência de decisão administrativa fundamentada que tenha apreciado eventuais razões da parte usuária antes do lançamento da cobrança.

O Juízo de origem partiu do entendimento de que inexistiria amparo legal para a aplicação de penalidade a dispositivo instalado posteriormente ao hidrômetro, por reputar tal trecho de responsabilidade exclusiva do usuário e insuscetível de interferir no sistema público.

Com efeito, a norma proibitiva nada dispõe quanto à posição da válvula eliminadora de ar, se antes ou após o hidrômetro. Evidentemente, a vedação se justificaria caso importasse em prejuízo ao serviço e à medição de consumo, o que em nenhum momento foi aventado: apenas se apontou desconformidade.

Além disso, a regularidade concreta da cobrança lançada neste caso específico se relaciona à suficiência probatória examinada a seguir.

A responsabilidade objetiva não exonera o consumidor de demonstrar a ocorrência do fato, do dano e do nexo causal, pois, em que pese ser presumidamente vulnerável, **não há como ser afastada a necessidade de**

produção de prova mínima quanto aos fatos que alega, nos termos do artigo 373, I do CPC/15, que distribui entre os litigantes a carga da prova.

O **ônus da prova** é, assim, o encargo, atribuído pela lei a cada uma das partes, de demonstrar a ocorrência dos fatos de seu próprio interesse para as decisões a serem proferidas no processo e a norma instituidora desse ônus processual tem dupla finalidade no processo civil brasileiro contemporâneo. Serve como **guia para as partes**, funcionando como uma **regra de instrução**, estimulando-as à prova de suas alegações e advertindo-as, por outro lado, dos riscos que correm. Serve, ainda, para o Juiz, como uma **regra de julgamento**, a fim de que o órgão jurisdicional, diante de uma situação de dúvida invencível sobre as alegações de fato da causa, possa decidi-la sem arbitrariedade, formalizando o seu julgamento com aplicação do art. 373, do CPC.

No caso em exame, a parte autora **demonstrou minimamente os fatos que compõem a causa de pedir mediata descrita na inicial, tendo requerido adequadamente as provas necessárias a esse desiderato.**

Nesse contexto, competia à ré demonstrar a legalidade da multa aplicada.

No entanto, apesar de defender a legitimidade das cobranças, a ré não foi capaz os fundamentos legais e regulamentares para a imposição da penalidade.

Ainda que se considerasse que a norma regulamentar proibia a conduta específica da parte autora, não foram comprovados os parâmetros normativos para aplicação da multa, na sua específica proporção.

Desse modo, o valor imputado à parte autora apelada a título de irregularidade, por ser unilateral e potestativo, não pode prevalecer. A ré, ora apelante, **deveria ter por igual se valido da prova pericial indispensável nesses casos**, e não elaborar, *manu militari*, o termo de ocorrência acerca de uma suposta irregularidade, certo de que, segundo a Súmula 256 desta Corte de Justiça, o Termo de Ocorrência emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário.

Nesse sentido:

Apelação Cível. Pretensão de cancelamento de cobrança indevida e de restituição em dobro dos valores pagos a maior. Sentença que julgou procedente os pedidos da inicial. Inconformismo da ré. Em se tratando de relação de consumo,

cabia à ré a comprovação da efetiva irregularidade no medidor da autora, o que não restou demonstrado. Lavratura do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) que, por si, não se presta a tal desiderato, por ter sido produzida, unilateralmente, pela ré. Aplicação da Súmula 256 deste Tribunal de Justiça. Recurso a que se nega provimento, na forma do artigo 932, inciso IV, alínea "a", do Código de Processo Civil, majorando-se os honorários advocatícios, em 5% (cinco por cento), sobre o quantum fixado na sentença, na forma do § 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil.

(TJ/RJ, 0048950-76.2016.8.19.0001 – APELAÇÃO 1ª Ementa Des(a). GEÓRGIA DE CARVALHO LIMA - Julgamento: 24/11/2017 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR).

Não sendo comprovado pela prova técnica (não requerida) a suposta irregularidade, impõe-se seja reconhecida a ilicitude da lavratura do termo impugnado, visto que em desacordo com o sistema de defesa do consumidor vigente, que prima pelos princípios da transparência máxima e da boa-fé objetiva.

É manifesto o defeito na prestação do serviço, já que a ré deveria ter se cercado das cautelas devidas para imputação de irregularidade à parte recorrida.

É oportuno dizer que a elaboração do laudo pericial seria realizada por *expert* do Juízo, possuidor de valor probante, que **é prestigiado em virtude da sua imparcialidade**, conferindo-lhe um peso de convencimento significativo, uma vez que resultado do trabalho elaborado pelo corpo técnico que auxilia o Juízo, sendo certo que as partes teriam ampla oportunidade de debaterem sobre as suas conclusões, garantidos, dessa forma, o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa.

O perito exerce um **múnus público**, participando, juntamente com outros auxiliares da justiça, da entrega da prestação jurisdicional célere e justa, prevendo o Código de Processo Civil, no § 3º do artigo 156, que os tribunais deverão realizar avaliações e reavaliações periódicas para manutenção do cadastro, considerando a formação profissional, a atualização do conhecimento e a experiência dos peritos interessados.

Tendo em vista as cobranças indevidas, configurou-se a falha do serviço.

No referente ao pedido de devolução em dobro dos valores pagos, devem ser feitas algumas ponderações.

Segundo entendimento consolidado pela Corte Especial do STJ, “a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta **contrária à boa-fé objetiva**, ou seja, deve ocorrer **independentemente da natureza do elemento volitivo**.”³

Encontra-se já superado o entendimento da egrégia Segunda Seção da Corte Superior, no sentido de que a repetição em dobro do indébito, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, depende da demonstração da má-fé do credor.

Em relação ao art. 37, § 6º, da Constituição Federal, o Supremo Tribunal Federal, por meio do rito da Repercussão Geral, consolidou o entendimento de que a responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito privado, prestadoras de serviço público, é objetiva tanto em relação aos usuários quanto aos não usuários dos serviços.

Se a regra da responsabilidade objetiva prevalece nas prestações de serviço público, é incoerente que, nas relações de consumo — onde o consumidor é juridicamente caracterizado como vulnerável (CDC, art. 4º, I) —, se aplique a responsabilidade subjetiva, que exige dolo ou culpa. Seria um contrassenso conceder tal privilégio ao fornecedor, especialmente quando se observa que milhões de consumidores, frequentemente vítimas de cobranças indevidas, são não apenas vulneráveis, como também hipossuficientes econômica e juridicamente.

Adotar uma compreensão que exija a prova de intenção ou culpa do fornecedor inviabiliza a devolução em dobro, como ocorre, por exemplo, com pacotes de serviços não solicitados. Basta ao fornecedor apresentar qualquer justificativa para seu erro. Em um mercado de consumo massificado, impor ao consumidor o ônus de provar dolo ou culpa equivale a penalizá-lo de forma incompatível com os princípios da vulnerabilidade e da boa-fé objetiva, legitimando o que se poderia chamar de “prova diabólica”.

Dessa forma, nos termos do firmado na Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, a expressão “salvo hipótese de engano justificável”, presente no art. 42, parágrafo único, do CDC, deve ser interpretada como um **elemento de causalidade, e não de culpabilidade**. Esse entendimento pode ser traduzido, em

³ EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, DJe de 30.3.2021.

termos práticos, na necessidade de o fornecedor demonstrar que se cercou de todos os cuidados e realizou todas as medidas exigíveis para evitar o evento danoso, de modo que o resultado não lhe possa ser imputado.

No presente caso, verifica-se que a parte ré apelante não demonstrou ter tomado todas as precauções para evitar a cobrança indevida. Além disso, o dano causado se inclui entre os riscos do empreendimento da concessionária, os quais esta deve suportar.

Nesse sentido, **é devida a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e pagos.**

Quanto ao dano moral, este tem sido definido, doutrinariamente⁴, como a lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causadora de dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. **É a dor em função da conduta contrária ao direito, ou tecnicamente, como o efeito moral da lesão a interesse juridicamente protegido.**

O objetivo da compensação por **danos morais** não é reparar um dano subjetivo, mas, tão somente, compensá-lo, impondo-se uma **punição pedagógica** ao agente causador, para que observe as cautelas de estilo na prestação do serviço que oferece ao consumidor.

Na hipótese dos autos, o dano moral se deu sobretudo **em razão do desvio produtivo.**

A parte autora teve que se desviar de suas tarefas cotidianas para se dirigir ao Judiciário, com provas e documentos, para resolver um problema causado por falha imputada exclusivamente à ré, fato que lhe causou, sem dúvida alguma, injusto constrangimento a afetar diretamente sua dignidade, o que enseja a devida reparação.

Para a fixação do **quantum** indenizatório, cabe ao julgador considerar a repercussão do dano, respeitados os **princípios da razoabilidade e da proporcionalidade**, visto que o instituto, como se afirmou, não se destina ao enriquecimento daquele que o pleiteia, **mas sim a compensar o abalo sofrido**. A quantia estipulada deve, ainda, coadunar-se com a reprovabilidade da conduta e com a intensidade e a duração do sofrimento.

⁴ Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 3ª ed. São Paulo: Malheiros Editores Ltda.

Nesse sentido julgado do Superior Tribunal de Justiça: “**DANO MORAL – A indenização deve ser compatível com a reprovabilidade da conduta e a gravidade do dano produzido**” (STJ – 3.^a Turma, RESP 215449, rel. Min. Ari Pargendler).

Nesse contexto, tem a parte autora o direito de obter a devida reparação moral nos termos da fundamentação deste voto.

O valor de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais) mostra-se adequado aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e à peculiaridade do caso, marcado sobretudo pelo desvio produtivo.

No sentido da fixação da verba reparatória em patamar semelhante, em hipótese similar, podem-se citar os julgados representados pelas ementas a seguir:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONCESSIONÁRIA DE ÁGUA E ESGOTO. SEGUNDA MATRÍCULA INDEVIDAMENTE REGISTRADA NA UNIDADE DE CONSUMO. COBRANÇAS INDEVIDAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL.

I. Caso em exame: Apelação interposta contra sentença que reconheceu a ilegalidade da matrícula nº 102451338-3, determinou seu cancelamento e o débito correspondente, mas julgou improcedente o pedido de compensação por danos morais.

II. Questão em discussão: A questão em discussão consiste em definir se há dano moral e sua quantificação.

III. Razões de decidir: A necessidade de acionar o Poder Judiciário após tentativas administrativas infrutíferas caracteriza desperdício de tempo útil e angústia que ultrapassam os constrangimentos inerentes ao cotidiano. A verba indenizatória de R\$ 5.000,00 é adequada às peculiaridades do caso, especialmente diante da inexistência de corte do serviço ou negativação, e harmoniza-se com a jurisprudência da Câmara em casos de desvio produtivo do consumidor. Reconhecido o dano moral, a ré deve responder integralmente pela sucumbência.

IV. Dispositivo: Recurso provido.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 371.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação nº 0035716-21.2021.8.19.0205, Des. Sandra Santarém Cardinali, j.

18.03.2025; TJRJ, Apelações nº 0167529-75.2019.8.19.0001, 0003595-97.2020.8.19.0067, 0024700-74.2021.8.19.0042. (0819433-45.2024.8.19.0087 - APELAÇÃO. Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 09/12/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL))

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA EXCESSIVA. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada contra Concessionária de Serviço Público, a fim de refaturar cobrança de março de 2020, no valor de R\$ 605,65, bem como condenar a ré a indenização por danos morais. 2-Sentença que julgou procedente em parte o pedido, determinando o refaturamento, entretanto entendeu não ser cabível a condenação em danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Apelação somente da parte autora, limitando-se a discussão recursal a ocorrência de dano moral a ser indenizado e a fixação do quantum.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. O entendimento de que a mera cobrança equivocada, por si só, não seria capaz de configurar violação a direito da personalidade, fundamento do dano moral, não se aplica ao presente caso.

5. Na espécie, o valor cobrado atingiu patamar elevado, diante do consumo e hipossuficiência econômica do autor, consistente na cobrança de R\$ 605,65, tendo o consumidor que movimentar o Judiciário para desconstituir débito que lhe foi imputado indevidamente, gerando transtornos que ultrapassam a barreira do mero aborrecimento.

6. O conceito de dano moral vem sofrendo ampliação para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, configurando o desvio produtivo caracterizador da violação a direito da personalidade, como ocorrido in casu.

7. Indenização por dano moral devida, que ora se fixa em R\$ 5.000,00, respeitados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso provido.

Dispositivos relevantes citados: art. 22, caput e parágrafo único, do CDC.

Jurisprudência relevante citada: (0814219-29.2023.8.19.0210 - APELAÇÃO. Des(a). ANA MARIA PEREIRA DE OLIVEIRA - Julgamento: 16/10/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)) (0004280-52.2020.8.19.0052 - APELAÇÃO. Des(a). SANDRA SANTARÉM CARDINALI - Julgamento: 04/12/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL))

Diante dessas considerações, voto por conhecer do recurso e negar a ele provimento, mantida a sentença nos seus próprios termos.

Em razão da dupla sucumbência da ré e o trabalho adicional realizado em grau de recurso, os honorários advocatícios devem ser majorados para 12% sobre o valor total da condenação.

É como voto.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargador WILSON DO NASCIMENTO REIS – Relator