



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

22ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL)

Apelação Cível nº 0821432-37.2024.8.19.0021

Apelante: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.

Apelado: FRANCISCO ASSIS DE MIRANDA

Relator: Desembargador **MURILO KIELING**

P

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SERVIÇO PÚBLICO CONCEDIDO. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA POR ESTIMATIVA. AUSÊNCIA DE HIDRÔMETRO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REFATURAMENTO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. TAXA DE INSTALAÇÃO ABUSIVA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA POR CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO CONTRA SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS PARA: CONFIRMAR A TUTELA ANTECIPADA QUE DETERMINARA A INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO NA RESIDÊNCIA DO AUTOR; DETERMINAR O REFATURAMENTO DE CONTAS COBRADAS POR ESTIMATIVA; CONDENAR A RÉ A DEVOLVER EM DOBRO OS VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE (INCLUSIVE TAXA DE INSTALAÇÃO) E A COMPENSAR O DANO MORAL SOFRIDO PELO CLIENTE NO IMPORTE DE R\$ 5.000,00, EM RAZÃO DO ILÍCITO PERPETRADO.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. HÁ DUAS QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (I) DEFINIR SE HOUE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA COBRANÇA POR ESTIMATIVA E DEMORA NA INSTALAÇÃO DO HIDRÔMETRO, COM CONSEQUENTE DEVER DE REFATURAMENTO E REPETIÇÃO DO INDÉBITO; (II) ESTABELECEER SE TAIS CIRCUNSTÂNCIAS ENSEJAM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. APLICA-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ÀS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO, IMPONDO O DEVER DE PRESTAÇÃO ADEQUADA, EFICIENTE E CONTÍNUA DO SERVIÇO.

4. CONFIGURA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO A DEMORA INJUSTIFICADA NA INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO, MESMO APÓS SOLICITAÇÃO E PAGAMENTO DE TAXA PELO CONSUMIDOR, SENDO O SERVIÇO REALIZADO APENAS APÓS DETERMINAÇÃO JUDICIAL.

5. REVELA-SE INDEVIDA A COBRANÇA POR ESTIMATIVA QUANDO AUSENTE MEDIÇÃO DO CONSUMO REAL.

6. CONSIDERA-SE ABUSIVA A COBRANÇA DE TAXA PARA INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO, INCUMBÊNCIA QUE RECAI SOBRE A CONCESSIONÁRIA, NOS TERMOS DA SÚMULA Nº 315 DO TJRJ.

7. IMPÕE-SE O REFATURAMENTO DAS CONTAS COM BASE EM MÉDIA DE CONSUMO ANTERIOR QUANDO COMPROVADA A IRREGULARIDADE DA COBRANÇA POR ESTIMATIVA.

8. A RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE PAGOS É DEVIDA QUANDO A COBRANÇA VIOLA A BOA-FÉ OBJETIVA, SENDO DESNECESSÁRIA A COMPROVAÇÃO DE DOLO DO FORNECEDOR.

9. A ALEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA ANTIGA PRESTADORA NÃO AFASTA O DEVER DA CONCESSIONÁRIA ATUAL, QUE RESPONDE PELOS SERVIÇOS QUE FORNECE, À LUZ DA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO.

10. O DANO MORAL NÃO SE CONFIGURA AUTOMATICAMENTE PELA COBRANÇA INDEVIDA, EXIGINDO VIOLAÇÃO RELEVANTE A DIREITO DA PERSONALIDADE, INEXISTENTE NO CASO CONCRETO.

11. AUSENTES CIRCUNSTÂNCIAS AGRAVANTES, NO CASO, COMO NEGATIVAÇÃO DO NOME OU INTERRUPÇÃO DO

SERVIÇO, AS IRREGULARIDADES NÃO ULTRAPASSAM O MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO.

IV. DISPOSITIVO E TESE RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Tese de julgamento:

- 1. A demora na instalação de hidrômetro e a cobrança por estimativa sem aferição do consumo real caracterizam falha na prestação do serviço.**
- 2. É abusiva a cobrança de taxa para instalação de hidrômetro.**
- 3. A repetição do indébito em dobro independe de comprovação de dolo, bastando a violação à boa-fé objetiva.**
- 4. A cobrança indevida, desacompanhada de circunstâncias excepcionais, não configura dano moral indenizável.**

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 22 e 42, parágrafo único; CPC, art. 98, § 3º.

Jurisprudência relevante mencionada: STJ, EAREsp nº 676.608/RS; TJRJ, Súmula nº 315.

VISTOS, RELATADOS E DISCUTIDOS A APELAÇÃO CÍVEL Nº 0821432-37.2024.8.19.0021 EM QUE FIGURAM, COMO APELANTE, ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A., E, COMO APELADO, FRANCISCO ASSIS DE MIRANDA.

ACORDAM OS DESEMBARGADORES QUE COMPÕEM A COMPÕEM A 22ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, EM JULGAR O PRESENTE RECURSO NA FORMA ESPELHADA PELA CERTIDÃO DE JULGAMENTO, IMEDIATAMENTE LAVRADA.

RELATÓRIO

Adota-se o relatório contido na sentença de indexador 177103547 na forma do permissivo regimental:

Inicial no IE 116455324, onde informa a parte autora ser consumidora dos serviços da ré, matrícula 401304343-0. Narra ter recebido cobranças acima do seu real consumo de água, feitas por estimativa, a partir de outubro/2021, as quais teriam dobrado de valor a contar de dezembro/2023. Diante disso, diz que teria solicitado a instalação de hidrômetro em janeiro/2024, pagando, para tanto, taxa exigida pela empresa no valor de R\$ 75,38, gerando-se a ordem de serviço: 2024-101169, a qual, contudo, não teria sido atendida até a propositura da ação.

Aduz ter buscado a solução administrativa da controvérsia, sem obter êxito, por meio do protocolo 20240104005426.

Requer a tutela de urgência para que se determine a imediata instalação do hidrômetro na unidade de consumo objeto da lide e para que se abstenha a ré de emitir faturas por consumo estimado, até a efetiva instalação do medidor.

Ao fim, requer i) a confirmação da tutela de urgência requerida, ii) o refaturamento das contas emitidas por estimativa, a partir de outubro/2021, iii) a devolução em dobro dos valores indevidamente pagos por cobrança acima do real uso do serviço, iv) a devolução do valor cobrado para instalação do hidrômetro e v) a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Deferida a JG na decisão de IE 144834032. No mesmo decisum fora concedida a tutela de urgência determinando a instalação, em 48 horas, pela ré, de hidrômetro no imóvel do autor, passando a cobrança de consumo a ser realizada com base na leitura do referido medidor.

Contestação no IE 149350017, sustentando a ré, em síntese, a inexistência de defeito na prestação do serviço, pois as cobranças estariam fundadas no real uso do serviço prestado. Ao fim requer a improcedência in totum dos pleitos autorais.

Réplica no IE 76281489, impugnando as teses defensivas trazidas na contestação e reiterando a procedência dos pleitos iniciais. Na mesma oportunidade a parte autora requereu o julgamento antecipado do feito.

A ré manifestou não possuir outras provas a produzir, no IE 172071259. A parte autora, por sua vez, deixou de se manifestar especificamente em provas, como certificado no IE 176755922.

No IE 176799794, a parte autora alega a continuidade da emissão de faturas por estimativa de consumo, mesmo após a instalação de hidrômetro na instalação objeto da lide, o que, em tese, caracterizaria o descumprimento, pela ré, da decisão que concedeu em parte a tutela de urgência.

A parte dispositiva da sentença foi assim lançada:

EX POSITIS, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, confirmando a antecipação de tutela deferida, com fulcro no art. 487, I do CPC, para: a) Determinar que a ré proceda o refaturamento das contas emitidas de outubro/2023 até a data do efetivo faturamento das contas pela leitura de hidrômetro, o que deverá ser feito com base na média das contas emitidas nos 06

seis meses anteriores a outubro/2024; no prazo de dez dias, sob pena de perdimento do direito de cobrança, b) Determinar que a ré proceda a devolução em dobro da taxa de instalação de hidrômetro e dos valores pagos acima do supracitado refaturamento, corrigidos desde a data do desembolso de cada parcela e acrescidos de juros legais de 1% ao mês, a contar da citação; c) Condenar a empresa ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à parte autora, a título de danos morais, devidamente corrigidos e com juros de 1% ao mês, desde a data da sentença.

Condeno a empresa ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Embargos de declaração da demandada de id. 180170459, desacolhidos na decisão de id. 239773737.

Petição da empresa de id. 184329779 informando o cumprimento da obrigação de fazer determinada na sentença.

Apelação da parte ré de id. 24606854I, tempestiva e com o devido preparo, conforme ato ordinatório de id. 247611098, em que reedita, em síntese, a tese defensiva que traz em sua contestação.

Destaca que: herdou a base cadastral da antiga prestadora CEDAE, incluindo os dados utilizados para cobrança de água e esgoto e, assim, eventuais inconsistências em faturas ou cadastros têm origem na gestão anterior, não lhe podendo ser atribuídas; as cobranças impugnadas fazem parte do faturamento da concessionária e estão devidamente previstas no Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, aprovado pelo Decreto Estadual nº 48.225/2022; não praticou qualquer ilícito, porquanto os custos de corte/religação e de ligações de água são taxas legalmente previstas; e não há que se falar em dano material a ser restituído, muito menos em dobro, assim como em dano moral.

Requer, ao final, a reforma da sentença, para se julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial e,

subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de dano imaterial, devendo se observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Contrarrazões da parte autora de id. 252506572, tempestiva como certificado no id. 253201304, em prestígio à sentença. Pugna pela manutenção do valor indenizatório e pelo desprovimento do recurso.

EXAMINADOS. PASSO AO VOTO.

Presentes as condições recursais (legitimidade, interesse e possibilidade jurídica) e os pressupostos legais (órgão investido de jurisdição, capacidade recursal das partes e regularidade formal – forma escrita, fundamentação e tempestividade), a apelação deve ser conhecida.

No mérito, ***a apelação merece parcial provimento*** se não, vejamos.

Inicialmente, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se, portanto, as normas do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o art. 22¹, que impõe às concessionárias de serviço público o dever de fornecer serviços adequados, eficientes e contínuos.

Cinge-se a controvérsia à verificação da regularidade das cobranças realizadas pela concessionária ré e à eventual falha na

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.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

prestação do serviço, consistente na ausência de instalação de hidrômetro, bem como às consequências jurídicas daí decorrentes.

No caso, restou incontroverso que a parte autora solicitou à ré/apelante a instalação de hidrômetro em janeiro de 2024, tendo inclusive efetuado o pagamento da taxa exigida pela concessionária para tanto, sem que o serviço fosse prestado no prazo prometido.

Conforme bem consignado na sentença, cuja fundamentação ora se adota como razão de decidir:

Compulsando os autos verifica-se que a parte autora se desincumbiu do ônus de produzir provas dos fatos constitutivos de seu direito. Nesse sentido, trouxe aos autos conversas de WhatsApp onde a ré reconhece a solicitação de instalação do hidrômetro, comprometendo-se a fazê-lo em quinze dias, o que não fora cumprido.

A continuidade da referida conversa também revela que, após novas reclamações da parte autora, a ré reiterou o compromisso de executar o serviço, alegando que a não execução teria se dado pela falta de equipes disponíveis, inclusive se desculpando expressamente pela demora, tudo conforme documentos juntados do IE 116472915 ao IE 116472928.

A demandada, por sua vez, cinge-se em afirmar a regularidade de seus procedimentos, baseando-se, mormente, em documentos de eminente caráter unilateral e reduzido valor probatório. Nesta toada, verifica-se que o serviço solicitado (instalação de hidrômetro) só fora realizado após decisão judicial que deferiu a tutela de urgência requerida, informando a ré que o atendimento da antecipação de tutela se deu em 25/09/2024, conforme IE 149350023.

Não obstante, no IE 176799794, a parte autora informa que, mesmo após a instalação do medidor, as cobranças seguem sendo feitas por estimativas; de fato, na fatura de dezembro/2024, juntada no IE 176802506, não consta leitura do consumo apurado por hidrômetro.

(...)

Nesse contexto, a cobrança de taxa para a instalação de hidrômetro mostra-se flagrantemente abusiva, conforme entendimento sumulado do C. TJRJ. Súmula nº. 315: “Incumbe às empresas delegatárias de serviços de abastecimento de água e esgotamento a instalação de aparelhos medidores ou limitadores do consumo, sem ônus para os usuários.”

(...)

De fato, é incontroverso nos autos que a parte autora requereu a instalação de hidrômetro a partir de janeiro/2024, o que fora expressamente reconhecido pela

ré, a qual também assumiu a impossibilidade de prestar o serviço no prazo assinalado, por sua falha exclusiva.

Ademais, mostra-se contrária a boa-fé a pretensão da ré em seguir com cobranças a título de serviço de esgoto no mesmo patamar das cobranças a título de consumo de água tratada, sobretudo, diante da inércia da empresa em proceder com as providências necessárias à aferição do real uso do serviço pelo demandante.

Assim, à luz do lastro probatório, a pretensão autoral de refaturamento das contas deve ser acolhida a partir da fatura de outubro/2023, quando se percebe claramente o abrupto aumento de 100% do valor que vinha sendo anteriormente cobrado do requerente, sem se pautar no real consumo do serviço, como se observa no doc. de IE 116457408.

Isso posto, com base na análise do lastro probatório, é indubitável ter havido falha no serviço prestado pela ré.

A recorrente não trouxe nenhum fundamento idôneo de fato ou de direito em seu recurso, capaz de infirmar a conclusão contida na sentença.

Portanto, evidencia-se a falha na prestação do serviço, uma vez que a concessionária, mesmo reconhecendo a solicitação e assumindo o compromisso de instalação do equipamento, ficou-se inerte até ser compelida por decisão judicial, não havendo nos autos qualquer demonstração de impedimento técnico ou fático que justificasse a demora.

Igualmente não prospera a alegação da apelante de *ausência de responsabilidade* sob o argumento de que teria herdado a base cadastral da antiga prestadora. Isso porque é a própria ré quem atualmente realiza as cobranças impugnadas, emite as faturas, presta o serviço de abastecimento de água e assumiu expressamente a obrigação de instalar o hidrômetro, conforme comprovado nos autos.

Assim, eventuais falhas pretéritas não afastam sua responsabilidade pelos serviços prestados no período em que já figurava como concessionária, sobretudo diante da teoria do risco do empreendimento.

Outrossim, correta a determinação de refaturamento das contas, diante da cobrança por estimativa, sem a devida aferição do consumo real, bem como a *restituição, em dobro*, dos valores pagos indevidamente, incluindo a taxa de instalação do hidrômetro, cuja cobrança se revela abusiva, nos termos da Súmula nº 315 do TJRJ².

Em relação à temática de *restituição em dobro* de pagamentos indevidos realizados pelo consumidor ao fornecedor de produtos e serviços, foi firmada a seguinte tese no EAREsp nº 676.608/RS:

“Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”.

Assim, diante da irregularidade da cobrança da instalação do hidrômetro e cobrança indevida de faturas por estimativa, como visto, *deve a parte ré realizar sua restituição pela dobra n/f do art. 42, § único, do CDC³ e conforme sentença, não se tratando ainda da exceção de engano justificável, previsto no mencionado dispositivo, que teria o condão, se existente, de afastar a devolução de tal forma.*

Todavia, no que se refere à indenização por *dano moral*, assiste razão à apelante.

² Nº. 315 “Incumbe às empresas delegatárias de serviços de abastecimento de água e esgotamento a instalação de aparelhos medidores ou limitadores do consumo, sem ônus para os usuários.”

³ Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Isso porque, conquanto caracterizada a falha na prestação do serviço, não se verifica, no caso concreto, violação a direitos da personalidade apta a ensejar compensação extrapatrimonial. As cobranças indevidas, por si sós, não configuram dano moral automaticamente indenizável, sendo necessário que extrapolem o mero aborrecimento cotidiano.

Registre-se que é incontroversa a falha na prestação dos serviços da demandada diante da cobrança irregular efetuada, mas, mesmo diante disso, o fato não configura abalo moral apto a se acolher a pretensão compensatória.

Frise-se que o dano moral tem sido entendido como lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas entre ela, ou de outro modo, o dano moral constitui-se em lesão ao direito da personalidade. Contudo, nem todo atentado a esse direito gera compensação a título de dano extrapatrimonial.

Assim, para que esteja configurado o dano moral, deve o julgador verificar na hipótese concreta a ocorrência de uma grave agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana que gere sofrimentos e humilhações intensos, a ponto de afetar o equilíbrio psicológico do indivíduo.

Vale salientar que a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme ao ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral.

O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante.

No âmbito das relações negociais, esse entendimento se impõe de forma ainda mais evidente, visto que, em regra, o

descumprimento das obrigações pelas partes se resolve na esfera patrimonial.

A configuração do dano moral pressupõe muito mais do que o aborrecimento decorrente de um negócio frustrado ou de um ilícito perpetrado; é imprescindível que se caracterize uma significativa e anormal violação a direito da personalidade, o que não ocorreu na hipótese.

O ilícito praticado não justifica, dessa forma, a condenação por dano moral, uma vez que não é apto a violar o direito da personalidade do demandante, a ponto de causar grave sofrimento ou angústia.

Impende salientar que o instituto do dano moral se presta a resguardar a dor e o sofrimento daquele que realmente é ofendido em sua dignidade e personalidade, de forma a causar-lhe transtorno psicológico de grau relevante ou, no mínimo, abalo que exceda a normalidade, e não de todos aqueles que, devido a uma situação pontual, se sintam abalados emocionalmente. Em outras palavras, a responsabilidade civil não está a proteger sensibilidades exageradas.

Assim, para que sejam caracterizados danos no âmbito da extrapatrimonialidade, em razão dos fatos referidos, mostrava-se necessário demonstrar a existência de ingerência lesiva na integridade psicofísica ou sentimento de estima do indivíduo (porquanto correspondente a valor passível de compensação) ou, ainda, a afetação injusta à honorabilidade da pessoa.

A indenização por dano moral não pode restar trivializada para todo e qualquer evento que gere incômodo à vida social, mas apenas em relação àqueles eventos que causem um abalo digno de reprovabilidade e que ostentem magnitude lesiva.

O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade – notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos –, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido.

Fato, tratado nos autos, que não representa ofensa real aos chamados *interesses existenciais* que são aqueles que podem ensejar indenização por dano moral. Ao se vincular o dano moral aos chamados *interesses existenciais*, confirma-se a tendência de restringi-lo a situações excepcionais que exorbitem da normalidade das situações desagradáveis do dia a dia.

Inexistência, ademais, de corte ou negatinação do nome da parte autora.

Ex positis, **VOTO** por CONHECER E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO **tão somente para afastar a condenação da ré por dano moral.**

Sucumbência recíproca. Custas *pro rata*. Condena-se a ré a pagar honorários advocatícios em prol do patrono da parte autora no valor de R\$ 1.000,00. Condena-se o autor, por sua vez, a pagar as mesmas verbas ao patrono da parte ré no importe correspondente a 10% do valor pretendido à guisa de dano moral, exigência sustada por força do artigo 98, § 3º, do CPC.

Mantêm-se os demais termos da r. sentença.

Rio de Janeiro, na data da Sessão de Julgamento.

MURILO KIELING
Desembargador