



Apelação Cível nº. 0182373-88.2023.8.19.0001

Apelante: F.AB. ZONA OESTE S/A

Apelada: VERA LÚCIA FIUZA DA COSTA

Relator: Desembargador ANDRÉ L. M. MARQUES

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DE CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. INSURGÊNCIA DA PARTE RÉ. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. PARTICIPAÇÃO NA CADEIA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO CUMPRIMENTO DA TUTELA PARA O SEU RESTABELECIMENTO, AO SER DEFERIDA A TUTELA DE URGÊNCIA. FORNECIMENTO IRREGULAR COM INTERRUPÇÕES CONSTANTES E PROLONGADAS DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. NÃO CARACTERIZADA BREVE INTERRUPÇÃO. DEVER DA CONCESSIONÁRIA RÉ DE PRESTAÇÃO ADEQUADA, EFICIENTE, SEGURA E CONTÍNUA DO SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS QUE LHE CABIA. ARTIGO 373, II, DO CPC E ARTIGO 6º, VIII, DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA PARTE RÉ. MANUTENÇÃO DA DETERMINAÇÃO DE RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA. DANO MORAL CONFIGURADO. SÚMULA 192 DO STJ. MONTANTE FIXADO A TÍTULO DE REPARAÇÃO QUE NÃO MERECE SER REDUZIDO. SÚMULA 343 DO TJRJ. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos este Acórdão nos autos da Apelação n.º 0182373-88.2023.8.19.0001, interposta por F. AB. ZONA OESTE S/A, tendo como Apelada VERA LÚCIA FIUZA DA COSTA.





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 publicados.

RELATÓRIO

Registre-se, de início, que adoto integralmente o relatório formulado na d. Sentença (id.404), cujos trechos seguem abaixo transcritos, que passa a fazer parte integrante da presente decisão, nos termos do artigo 164, §4º, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça:

“Cuida-se AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C TUTELA DE URGÊNCIA proposta por VERA LUCIA FIUZA DA COSTA, idosa, qualificada nos autos, contra ZONA OESTE MAIS SANEAMENTO, qualificada nos autos. Narrou a petição inicial, em apertada síntese, que é usuária compulsória do serviço público essencial fornecido pela parte ré e que sempre manteve o pagamento de suas faturas de consumo em dia (fls.28/32). Contudo, aduziu que a concessionária ré fornece o serviço de água apenas no período entre 23:00 e 08:00, deixando a residência desabastecida durante todo o dia. Explicou que a residência é composta por três idosos (fls.22/23; 33/34), um deles com 93 anos e dependente de medicações (fls.21), e uma criança (fls.20), tornando o serviço essencial para a sobrevivência e dignidade da família. Salientou que devido à falta de água em períodos de forte calor no Rio de Janeiro, foi obrigada a custear a compra de uma bomba d'água (fls.27), uma caixa d'água extra (fls.26) e galões de água mineral (fls.25). Relatou que iniciou uma "longa peregrinação" junto à ré em 12/12/2023, sem sucesso (fls.19). No dia 17/12/2023, a empresa prometeu a normalização do serviço até as 19:00, o que não ocorreu. Ao final, requereu, de forma sucinta: a) a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça e da prioridade de tramitação à pessoa idosa; b) a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC; c) a concessão antecipação dos efeitos da tutela para determinar que a parte ré (i) restabeleça, no prazo máximo de





24h, o serviço básico essencial na residência da parte autora; (ii) forneça de forma contínua e sem qualquer interrupção, sob pena de multa diária, em caso de descumprimento da obrigação imposta; tornando-a, ao final, em definitiva; d) a condenação da parte ré ao pagamento, a título de danos morais, da quantia de R\$20.000,00. A petição inicial veio acompanhada de documentos (fls.16/34). Redistribuído o feito (fls.44), houve o recebimento da petição inicial, com a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça a parte autora e deferimento do pedido do pedido de tutela de urgência para "determinar que a ré restabeleça o serviço, no prazo de 24 horas a contar da intimação, sob pena de multa diária de R\$100,00, limitada, inicialmente, a R\$10.000,00 e sujeita à majoração em caso de descumprimento", ocasião que se inverteu o ônus da prova em favor da parte autora-consumidora (fls. 47/48). Citada (fls.58), a parte ré informou o cumprimento da tutela de urgência deferida (fls.63/64), acompanhada de seus documentos de representação processual (fls.65/99). A parte autora requereu a decretação da revelia da parte ré (fls. 105), manifestando-se, na sequência, a parte ré (fls.107/124), F.AB. ZONA OESTE S/A, acompanhada de documentos (fls.125/344). Preambularmente, requereu, em caso da decretação de sua revelia, a não aplicação dos seus efeitos materiais. (...) Prontamente, decretou a revelia da parte ré, instando as partes a especificarem provas (fls.350). A parte autora reiterou os termos da petição inicial e informou não possuir outras provas a produzir (fls.360/361). A parte ré, por sua vez, reiterou os termos da contestação, frisando que, em vistoria in loco realizado no local da prestação do serviço, constatou que o abastecimento se encontra normalizado, e que o com histórico de consumo que corrobora coma respectiva informação. Ocasião que informou não possuir mais provas a produzir (fls.363/381). Ato contínuo, rejeitou-se o pedido de denunciação à lide formulado pela parte ré (fls.384) e proferiu-se decisão de saneamento e organização do processo (fls.395/396), na qual se rejeitou as preliminares arguidas pela parte ré, fixando-se como ponto controvertido "a regularidade da prestação do serviço fornecimento de água à residência da autora", declarando-se encerrada a instrução processual e, após a preclusão das vias impugnativas, determinou-se a remessa dos autos ao Grupo de Sentença."





O Juízo “a quo” assim fundamentou a Sentença:

“[...] Pontua-se, ainda, a jurisprudência do TJRJ entende que, perante o consumidor, todas as empresas que participam da cadeia de fornecimento do serviço são solidariamente responsáveis. Para o consumidor, as empresas se apresentam como um único grupo econômico ou consórcio. Contratos internos que dividem responsabilidades entre as concessionárias (CEDAE, F.A.B. ZONA OESTE, RIO+ Saneamento) não podem ser opostos ao consumidor para afastar a responsabilidade de uma delas. O TJRJ reconhece um dever de cooperação entre as empresas como parte integrante da concessão, tornando-as responsáveis por solucionar os problemas dos usuários, independentemente de qual delas executa a atividade final. A empresa responsável pela emissão de faturas, cobrança e atendimento ao cliente (gestão comercial) é parte integrante e essencial do serviço, o que fundamenta sua legitimidade e responsabilidade solidária para responder por falhas, incluindo as de abastecimento. (...) A parte autora alega que o fornecimento de água em sua residência ocorre de forma intermitente, sendo interrompido durante o dia e normalizado apenas no período noturno. A Ré, por sua vez, foi declarada revel, o que, nos termos do art. 344 do CPC/15, gera a presunção de veracidade dos fatos alegados na inicial. Ainda que a revelia, por si só, não implique a procedência automática do pedido, no caso em tela, ela corrobora a narrativa autoral, que já se sustenta em prova mínima de seu direito, como os protocolos de atendimento (fls. 19) e as faturas adimplidas (fls. 28/32), conforme exige a Súmula nº 330 do TJRJ. Caberia à concessionária ré, em razão da inversão do ônus da prova (ope legis, art. 14, § 3º, do CDC), demonstrar a regularidade e a continuidade do serviço, por meio de relatórios técnicos, medições de pressão da rede ou outros meios idôneos, o que não fez. A simples juntada de histórico de consumo não é suficiente para afastar a alegação de intermitência, pois o consumo pode ter se concentrado justamente no período noturno em que a Autora alega haver água. O fornecimento de água de forma parcial e em horários restritos viola o dever de prestação contínua e eficiente imposto pelo art. 22 do CDC, configurando clara falha na prestação do serviço.(...) O TJRJ possui entendimento sumulado (Súmula nº 192) de que a indevida interrupção na prestação de serviços essenciais configura dano moral.(...) O fornecimento de água de forma





intermitente, inadequada e em horários restritos não cumpre o dever de prestação de serviço contínuo e eficiente imposto às concessionárias (art. 22 do Código de Defesa do Consumidor). A situação é ainda mais grave quando o consumidor está em dia com seus pagamentos. A jurisprudência do TJRJ é firme em confirmar decisões de urgência que determinam a regularização do serviço para que ele seja prestado de forma contínua e adequada, e não apenas parcial. (...) No presente caso, a lesão extrapatrimonial é agravada por circunstâncias que extrapolam o mero aborrecimento. Primeiro, pela aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça. A "longa peregrinação" da Autora para tentar resolver o problema administrativamente, com protocolos e promessas não cumpridas, representa a perda de seu tempo útil, um bem jurídico valioso, e caracteriza um dano indenizável autônomo. Segundo, e de forma mais contundente, pela condição de hipervulnerabilidade do núcleo familiar, composto por três idosos, um deles com 93 anos e dependente de cuidados, e uma criança. A privação de água durante o dia para pessoas nessas condições representa uma grave ofensa à dignidade, à saúde e ao bem-estar, justificando uma reparação mais elevada. (...) Considerando a gravidade da falha, o longo período de desabastecimento e a essencialidade do serviço, o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) se mostra adequado e em conformidade com os parâmetros adotados pelo TJRJ em casos análogos. [...]"

O Juízo de 1º Grau assim julgou o feito:

"Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos deduzidos na petição inicial, com resolução do mérito, na forma do art. 487, inciso I, do CPC/15, para: 1. TORNAR DEFINITIVA a tutela de urgência outrora deferida (fls.47/48), para determinar que a parte ré forneça o serviço de abastecimento de água na residência da parte autora de forma contínua e ininterrupta, sob pena de manutenção da multa já fixada. 2. CONDENAR a parte ré a pagar à parte autora a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, valor este que deverá ser acrescido de juros de mora e correção monetária calculados exclusivamente pela taxa SELIC, a partir da data desta sentença (data do arbitramento), nos termos





da Súmula 362 do STJ. CONDENO, ainda, a parte ré ao pagamento das despesas processuais (art. 82, §2º e art. 84, ambos do CPC/15) e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% sobre o valor da condenação (art. 85, §2º do CPC/15)."

Recurso de Apelação foi apresentado pela Concessionária Ré (id.417), pugnando, preliminarmente, pelo reconhecimento da sua ilegitimidade passiva. Subsidiariamente, requer a reforma da Sentença para afastar a condenação a título de danos morais ou a sua redução.

Contrarrazões não apresentadas pela Autora, conforme certidão presente no id.438.

É o relatório. Passo ao voto.

VOTO

A Apelação é tempestiva e estão satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade.

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer cumulada com Indenizatória por Danos Morais ajuizada por VERA LÚCIA FIUZA DA COSTA em face de F. AB. ZONA OESTE S/A.

A Autora narra que, desde 12/12/2023, busca o fornecimento ininterrupto de água em sua residência, onde vive com mais uma criança e três idosos. Sustenta que, apesar de estar adimplente, o serviço é disponibilizado apenas entre 23h e 8h, prejudicando a higiene, a alimentação e o consumo de água da família, especialmente diante das altas temperaturas.

Relata ter arcado com bomba e caixa d'água adicional, além de galões de água mineral para suprir a falta de abastecimento. Afirma que, em 17/12/2023, a Ré prometeu normalizar o serviço até as 19h, o que não ocorreu.



Por tais motivos, pleiteia o restabelecimento do fornecimento adequado e contínuo de água em seu imóvel e a condenação da Ré ao pagamento de danos materiais, de R\$ 20.000,00 a título de danos morais.

A controvérsia recursal cinge-se na existência de legitimidade passiva da parte Ré e na falha na prestação do serviço essencial de abastecimento, capaz de ensejar indenização por danos morais.

Preliminarmente, a Apelante argui preliminar de ilegitimidade passiva, o que não merece acolhimento.

A Concessionária Ré afirma não ser responsável pelo abastecimento de água, mas apenas pela gestão comercial, compreendendo atividades como leitura de hidrômetros, faturamento, atendimento e cobrança, sem ingerência sobre a operação do sistema. Além disso, alega que, desde 01/08/2022, a responsabilidade pela qualidade e pela intermitência do abastecimento passou à Rio+ Saneamento, que assumiu a prestação do serviço em determinados bairros da Zona Oeste, razão pela qual não teria participado do evento danoso nem possuiria nexo causal com os prejuízos alegados.

Ocorre que, além de a Apelante integrar a cadeia de fornecimento do serviço, conforme já reconhecido na decisão saneadora e na Sentença, a própria Concessionária afirmou ter cumprido a tutela de urgência deferida nos autos (id.63), circunstância que evidencia sua atuação em relação à obrigação de restabelecimento do abastecimento de água e reforça sua pertinência com a relação de consumo objeto da demanda.

Portanto, ainda que a Ré atribua à Rio+ Saneamento a responsabilidade pela operação do sistema de abastecimento, tal circunstância não afasta sua legitimidade para responder à presente demanda, especialmente diante de sua participação na prestação do serviço e da atuação demonstrada no cumprimento da medida judicial.





Ressalta-se que os ajustes internos existentes entre as Concessionárias por meio de Concessões, que distribuem as respectivas atribuições, não alteram a relação estabelecida com os consumidores, razão pela qual deve ser mantida a rejeição da preliminar.

Nesse sentido, o entendimento deste E. TJRJ:

“EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. SUSPENSÃO INJUSTIFICADA. ERROR IN PROCEDENDO. FUNDAMENTAÇÃO DISSOCIADA DO CONJUNTO PROBATÓRIO. ANULAÇÃO DA SENTENÇA. JULGAMENTO IMEDIATO DO MÉRITO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA CEDAE E DA FAB ZONA OESTE. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL IN RE IPSA. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, na qual se alegou a interrupção injustificada do fornecimento de água por período superior a dez dias, apesar da regular adimplência das faturas, reconhecendo-se, em grau recursal, a nulidade da sentença por error in procedendo e procedendo-se ao julgamento imediato do mérito. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há quatro questões em discussão: (i) definir se a sentença recorrida é nula por ter sido proferida com base em premissa fática equivocada e sem adequada valoração da prova documental; (ii) estabelecer se CEDAE e FAB Zona Oeste S/A possuem legitimidade passiva e responsabilidade solidária pela prestação do serviço de fornecimento de água; (iii) determinar se restou caracterizada falha na prestação de serviço público essencial em razão da suspensão imotivada do abastecimento; e (iv) verificar se a interrupção indevida do serviço enseja indenização por danos morais e em qual extensão. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A sentença de primeiro grau revelou-se nula por error in procedendo, ao desconsiderar prova documental suficiente e concluir, de forma dissociada dos autos, pela ausência de comprovação dos fatos constitutivos do





direito da autora, em afronta ao dever constitucional de fundamentação adequada. 4. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sendo aplicável o CDC, com incidência da responsabilidade objetiva das concessionárias de serviço público. 5. A CEDAE e a **FAB Zona Oeste S/A possuem legitimidade passiva, pois integram a cadeia de fornecimento do serviço público concedido, não sendo oponíveis ao consumidor os contratos administrativos firmados entre concessionárias e o Poder Público para afastar a responsabilidade solidária.** 6. **O fornecimento de água configura serviço público essencial, submetido ao princípio da continuidade, devendo ser prestado de forma adequada, eficiente e ininterrupta, nos termos do art. 22 do CDC.** 7. A documentação acostada aos autos demonstrou a regularidade do pagamento das faturas e as reiteradas tentativas administrativas da consumidora para solução do problema, não tendo as rés comprovado qualquer causa legítima para a interrupção do serviço. 8. A suspensão imotivada do fornecimento de água caracteriza falha grave na prestação do serviço, sendo ônus das concessionárias demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado, do qual não se desincumbiram. 9. O dano moral, em hipóteses de interrupção injustificada de serviço público essencial, é presumido (in re ipsa), dispensando a prova do prejuízo concreto, por atingir diretamente a dignidade da pessoa humana. 10. Aplica-se ao caso a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, diante da perda injusta de tempo útil da autora na tentativa de solucionar administrativamente falha imputável às fornecedoras, somente resolvida pela via judicial. 11. O valor da indenização por danos morais fixado em R\$ 6.000,00 mostra-se adequado e proporcional, atendendo às funções reparatória, punitiva e pedagógica da responsabilidade civil. IV. DISPOSITIVO Recurso provido para anular a sentença e, com fundamento no art. 1.013, § 3º, do CPC, julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 6.000,00, além do pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação. [...]”¹

¹ 0824731-86.2023.8.19.0205 - APELAÇÃO. Rel. Des. PAULO WUNDER DE ALENCAR - Julgamento: 04/03/2026 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO. Grifou-se.





“DIREITO DO CONSUMIDOR. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. PRETENSÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. IMÓVEIS AUTÔNOMOS. IMPUTAÇÃO AO CONSUMIDOR DE DÉBITOS RELATIVOS À UNIDADE DE TERCEIRO. FALHA NO CADASTRAMENTO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CANCELAMENTO DO DÉBITO. REFATURAMENTO DAS CONTAS. INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO INDIVIDUAL. ASTREINTES FIXADAS EM VALOR MODERADO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM COMPENSATÓRIO. RECURSO NÃO PROVIDO. I) CASO EM EXAME 1.1) Pretensão de obrigação de fazer cumulada com indenizatória em que se discute cobrança indevida de serviço de abastecimento de água. Narra o Autor que fora indevidamente responsabilizado por consumo relativo à unidade autônoma pertencente a terceiro, situada no mesmo terreno do seu imóvel. 1.2) Sentença de procedência determinando o cancelamento do débito, o refaturamento das contas, a exclusão de eventual negativação, a instalação de hidrômetro individual, sob pena de multa, e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. 1.3) Insurge-se a F.AB. Zona Oeste S.A contra a r. sentença, sustentando, em síntese: (i) a legalidade da cobrança realizada, com fundamento na tarifa mínima multiplicada pelo número de economias, à luz do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema 414; (ii) a impossibilidade jurídica de cumprimento da obrigação de instalar hidrômetro, por não integrar tal providência suas atribuições contratuais após o leilão da concessão; (iii) a inexistência de dano moral indenizável; e (iv) a desproporcionalidade das astreintes fixadas. II) QUESTÕES EM DISCUSSÃO (i) Legalidade da cobrança com base na tarifa mínima multiplicada pelo número de economias, à luz do Tema 414 do STJ. (ii) Possibilidade de imposição da obrigação de instalar hidrômetro individual à concessionária apelante. (iii) Configuração do dano moral indenizável. (iv) Proporcionalidade da multa cominatória fixada. III) RAZÕES DE DECIDIR 3.1. Demonstrada a cobrança indevida decorrente de falha no cadastramento das unidades consumidoras, imputando ao autor consumo pertencente a imóvel de terceiro. 3.2. Inaplicável o Tema 414 do STJ ao caso concreto, porquanto a tese repetitiva diz respeito a condomínios edifícios com múltiplas



economias, realidade distinta da verificada nos autos, que envolvem unidades autônomas situadas no mesmo terreno, ocupadas por titulares diversos.

3.3. Incidência do Código de Defesa do Consumidor, com responsabilidade solidária das concessionárias integrantes da cadeia de fornecimento, sendo inoponíveis ao consumidor os ajustes internos de repartição de competências.

3.4. Legítima a determinação de instalação de hidrômetro individual, como medida destinada a sanar a falha do serviço e prevenir novas cobranças indevidas, nos termos do art. 22 do CDC.

3.5. Multa cominatória fixada em valor moderado e expressamente limitado, com natureza coercitiva, adequada à finalidade de assegurar o cumprimento da obrigação, nos termos do art. 537 do CPC. 3.6. A cobrança reiterada e indevida, aliada ao risco de negativação e à necessidade de sucessivas tentativas de regularização administrativa, configura dano moral indenizável, sendo adequado e proporcional o quantum arbitrado. IV) DISPOSITIVO RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.”²

Em relação ao mérito, não restam dúvidas de que a relação entre as partes é de consumo, pois estão presentes os seus requisitos subjetivos (consumidor e fornecedor, conforme artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90) e objetivo (serviço, conforme artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/90). Portanto, aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 254 deste E. TJRJ³.

Dito isso, nos termos do artigo 14 do CDC e do artigo 37, §6º, da CRFB, a responsabilidade civil do fornecedor de serviço é objetiva, com base na teoria do risco do empreendimento, motivo pelo qual responde pelos danos causados ao consumidor independentemente de culpa, arcando com os prejuízos advindos da sua atividade.

² 0024364-69.2021.8.19.0204 - APELAÇÃO. Rel. Des. WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO - Julgamento: 04/02/2026 - DECIMA NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO. Grifou-se.

³ “Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária.”



O fornecedor de serviços poderá ter sua responsabilidade excluída se comprovar que o defeito não existe ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme preceitua o artigo 14, §3º, do CDC.

Entretanto, apesar de a responsabilidade do fornecedor de serviços ser objetiva, será da Autora o ônus de comprovar os fatos constitutivos do seu direito, nos termos do artigo 373, I, do CPC e da Súmula 330 do E. TJRJ.

Compulsando os autos, verificou-se que a Autora juntou aos autos faturas e comprovantes de pagamento do serviço, bem como fez referência a diversos protocolos administrativos junto à parte Ré para solucionar a questão narrada (ids.19 a 33).

A Concessionária foi declarada revel e, mesmo após inversão do ônus da prova, no momento oportuno, informou que, em vistoria realizada no local da prestação do serviço, constatou que o abastecimento se encontrava normalizado, acrescentando que o histórico de consumo corroborava essa informação. Além do referido documento ter sido produzido de forma unilateral, não apresentou requerimento para produção de novas provas (ids. 363 e 395).

Dito isso e em relação à falha na prestação do serviço e à necessidade de seu restabelecimento de forma devida, a parte Autora afirma a existência de constantes e prolongadas interrupções do serviço, motivo pelo qual apresentou diversos protocolos administrativos, tendo como objetivo o fornecimento adequado e regular do serviço.

Os artigos 1º e 6º da Lei nº 8.987/1995 e o artigo 22 da Lei nº 8.078/90 impõem às Concessionárias o dever de prestação adequada, eficiente, segura e contínua do serviço público essencial, diretriz igualmente prevista na Resolução nº 1.000/2021 da ANEEL, que estabelece padrões mínimos de continuidade e qualidade do fornecimento de energia elétrica, o que não ocorreu na situação narrada na presente demanda, já que a parte Ré sequer impugnou de forma específica os sucessivos contatos da Autora.





Ademais, sequer foram apresentados quaisquer outros documentos que possam comprovar a ausência de verossimilhança da narrativa da Autora.

A multiplicidade de protocolos e reclamações evidencia ciência inequívoca da Concessionária acerca da precariedade do fornecimento, sem adoção de medida eficaz para solução definitiva do problema.

Portanto, a Apelante Ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da Autora, em relação à ausência da falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 373, II, do CPC e do artigo 6º, VIII, do CDC.

Dito isso, deverá ser mantida a tutela de urgência deferida pelo Juízo de origem, a fim de restabelecer o serviço de fornecimento de água de forma devida e contínua, não assistindo razão à Apelante.

No tocante aos danos morais, entende-se que a hipótese ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, motivo pelo qual também não deve ser acolhido o argumento da Apelante quanto a sua não configuração.

No caso concreto, o fornecimento de água não estava sendo prestado de forma contínua e adequada, apesar das diversas tentativas de solução administrativa, registradas por meio de inúmeros protocolos, tendo sido necessária a compra de água potável.

Além disso, residem no imóvel três pessoas idosas, circunstância que agrava os transtornos decorrentes da privação de água para necessidades básicas, como higiene e consumo, configurando situação apta a atingir a esfera extrapatrimonial da Autora e ensejar a reparação por danos morais.





Frisa-se que a constante interrupção do serviço básico no imóvel da Apelada não configura breve interrupção do serviço, motivo pelo qual não se aplica a Súmula 193 do TJRJ⁴, sendo possível a aplicação da Súmula 192 do TJRJ⁵, configurando dano moral “*in re ipsa*”.

Em relação ao montante fixado pelo Juízo de origem, no valor de R\$ 10.000,00, entende-se que não merece redução, eis que o montante se encontra em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, atende a função punitivo-pedagógica da medida e as particularidades do caso concreto, nos termos da Súmula 343 do TJRJ, mantendo-se os índices e os termos iniciais aplicados.

Nesse sentido, julgado desta C. Câmara:

“APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. ABASTECIMENTO DE ÁGUA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMÓVEL SEM FORNECIMENTO REGULAR. EXISTÊNCIA DE HIDRÔMETRO. COBRANÇA DE FATURAS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RÉ QUE NÃO COMPROVA A REGULARIDADE DO SERVIÇO. SERVIÇO ESSENCIAL. DANO MORAL IN RE IPSA. INDENIZAÇÃO DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. I - CASO EM EXAME: 1.1. Apelação interposta por concessionária de serviço público em face da sentença que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização de danos morais, confirmou tutela de urgência que havia determinado o restabelecimento do abastecimento de água e condenou a ré ao pagamento de compensação moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2.1. Cinge-se a controvérsia recursal à falha na prestação do serviço de abastecimento de água e, por conseguinte, a existência de dano moral indenizável e sua valoração. III - RAZÕES DE

⁴ Súmula 193 TJ/RJ: “Breve interrupção na prestação dos serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás por deficiência operacional não constitui dano moral.”

⁵ Súmula 192 TJ/RJ: “A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral”





DECIDIR: 3.1. Conjunto probatório que demonstra ausência de fornecimento regular de água no imóvel do autor, corroborada por comunicações mantidas com a concessionária e pelas alegações da ré acerca da necessidade de desobstrução do ramal. 3.2. Inversão do ônus da prova regularmente decretada, não tendo a concessionária se desincumbido de demonstrar a regularidade do serviço. **3.3. Indevida interrupção ou ausência de prestação de serviço essencial que configura dano moral in re ipsa, conforme entendimento consolidado na Súmula 192 do TJRJ. 3.4. Quantum indenizatório adequado aos parâmetros da proporcionalidade e razoabilidade. Inteligência da súmula nº 343 desta Corte. V - DISPOSITIVO: NEGATIVA DE PROVIMENTO AO RECURSO.**⁶

Assim, entende-se que a Sentença proferida pelo Juízo de 1º Grau merece mantida em sua integralidade.

Diante de tais fundamentos, **VOTO** no sentido de **CONHECER** do Recurso e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**.

Considerando a dupla sucumbência da parte Ré, majoro os honorários advocatícios em mais 5%, perfazendo o montante de 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

Preclusas as vias impugnativas e recursais, providencie a Secretaria a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e a respectiva e imediata baixa, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sem necessidade de retorno dos autos a este Relator.

Local, data e assinatura lançados digitalmente.

ANDRÉ L. M. MARQUES

Desembargador Relator

⁶ 0800512-04.2025.8.19.0087 - APELAÇÃO. Relª. Desª. MÔNICA DE FARIA SARDAS - Julgamento: 16/04/2026 - DECIMA NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO. Grifou-se.

