Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
289
Carimbado Eletronicamente

PODER JUDICIÁRIO

DÉCIMA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL: ***0008427-24.2020.8.19.0052***

APELANTE: ***ELIAS FIALHO DOS PRAZERES***

APELADA: ***CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA S.A.***

RELATOR: **Desembargador *FABIO DUTRA***

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. O recurso_. Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a concessionária de serviço público ao cancelamento de débito vinculado ao consumidor, à abstenção de negativação em cadastros restritivos de crédito e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R$500,00.

2. Fato relevante_. Negativação indevida mantida por aproximadamente três anos e cinco meses, com assédio de empresa de cobrança terceirizada, impedimento de operações de crédito e impacto na reputação profissional e pessoal do consumidor, trabalhador autônomo e beneficiário de gratuidade.

3. As decisões anteriores. Sentença da 1ª Vara Cível de Araruama reconheceu a inexistência da relação jurídica, determinou o cancelamento do débito e fixou indenização por danos morais em valor considerado insuficiente pelo Apelante.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. A questão em discussão consiste em saber se o valor fixado a título de indenização por danos morais é suficiente para reparar o dano sofrido pelo consumidor em razão da negativação indevida e se atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A relação jurídica é de consumo, atraindo a incidência do CDC e a responsabilidade objetiva da concessionária, conforme art. 14 do CDC.

6. O fato de terceiro, caracterizado por fraude na contratação, configura fortuito interno e não afasta o dever de indenizar, nos termos das Súmulas 479 do STJ e 94 do TJRJ.

7. A concessionária falhou na prestação do serviço ao não implementar procedimentos adequados de verificação de identidade e ao manter a negativação por período prolongado, sem solução administrativa eficaz.

8. O dano moral é presumido em casos de inscrição indevida em órgão de proteção ao crédito, conforme Súmula 227 do STJ, sendo dispensada a prova do sofrimento psíquico específico.

9. O valor de R$500,00 fixado na sentença é insuficiente diante da gravidade do dano, da duração da negativação e dos parâmetros jurisprudenciais consolidados, não cumprindo a função punitivo-pedagógica da indenização.

10. Majoração do quantum indenizatório para R$5.000,00, valor adequado à extensão do dano, à vulnerabilidade do consumidor e à capacidade econômica das partes, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

11. Majoração dos honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

FABIO DUTRA:9700
Assinado em 03/10/2026 20:41:10
Local: GAB. DES FABIO DUTRA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
290
Carimbado Eletronicamente

IV. DISPOSITIVO

12. ***RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***

Vistos, relatados e discutidos os autos desta Apelação Cível que tem como Apelante ***ELIAS FIALHO DOS PRAZERES*** e como Apelada ***CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA S.A.***,

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **dar parcial provimento** ao recurso.

Relatório

ELIAS FIALHO DOS PRAZERES ajuizou ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenização por danos morais em face da ***CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA S.A.***, alegando que teve seu nome indevidamente inscrito em órgãos de proteção ao crédito (SPC/SERASA) por débito relativo a imóvel localizado em Saquarema, onde jamais residiu, pleiteando a exclusão do apontamento, a declaração de inexistência da dívida e indenização por danos morais de R$30.000,00. **Contestação**, arguindo preliminares de ilegitimidade passiva e fato de terceiro como excludente de responsabilidade, alegando que a solicitação de nova instalação de água veio acompanhada de documentos autenticados em cartório, afirmando que também foi vítima de fraude, pugnando pela improcedência (fls.47/67). **Sentença** de parcial procedência, impondo o cancelamento do débito e que se abstenha de negativar o Autor, bem como a pagar R$500,00 pelos danos morais, além de custas *pro rata* e compensação dos honorários (fls.183/184). **Apelação** do Autor, afirmando a gravidade dos danos, pleiteando a majoração da indenização para R$10.000,00 (fls.193/197). **Contrarrazões** da ***CONCESSIONÁRIA***, reafirmando a tese de fato de terceiro e alegando enriquecimento sem causa (fls.269/275). É o relatório.

Fundamentação

O recurso de apelação é tempestivo, atende aos demais requisitos de admissibilidade previstos pelo Código de Processo Civil e foi interposto contra a sentença da 1ª Vara Cível de Araruama, que assim concluiu:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
291
Assinado Eletronicamente

> *"ISTO POSTO, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS. CONDENO A RÉ A CANCELAR O DÉBITO VINCULADO AO CPF DO AUTOR E A SE ABSTER DE NEGATIVAR EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. CONDENO A RÉ A PAGAR R$500,00 A TÍTULO DE DANO MORAL, COM JUROS DE 1% AO MÊS E CORREÇÃO MONETÁRIA, AMBOS A PARTIR DA PROLAÇÃO DA PRESENTE."*

Ab initio, em observância ao princípio *tantum devolutum quantum appellatum*, a matéria devolvida se restringe à análise da indenização a título de danos morais, restando as demais matérias preclusas por força da coisa julgada, na forma do artigo 1.013 do Código de Processo Civil.

Neste sentido, a declaração de inexistência da relação jurídica e a condenação ao cancelamento do débito já foram objeto de decisão favorável ao apelante, não sendo questionadas pela ré em suas contrarrazões. Assim, a controvérsia recursal cinge-se exclusivamente à verificação da suficiência do quantum indenizatório fixado pela sentença, considerando a gravidade dos danos morais decorrentes da negativação indevida.

I. Da relação de consumo e responsabilidade objetiva

A relação jurídica é inequivocamente de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade civil da concessionária é objetiva, bastando a comprovação da falha na prestação do serviço e o nexo causal entre o defeito e o dano, conforme art. 14 do CDC.

A jurisprudência do STJ é pacífica neste sentido, consolidada na Súmula 297 do STJ:

> "*O FORNECEDOR DE SERVIÇOS RESPONDE, INDEPENDENTEMENTE DA EXISTÊNCIA DE CULPA, PELA REPARAÇÃO DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES POR DEFEITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS*."

II. Do fato de terceiro como fortuito interno

A alegação de que a fraude foi cometida por terceiro não afasta a responsabilidade da concessionária. Trata-se de fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica de fornecimento de serviços de utilidade pública.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
292
Certificado Eletronicamente

Aplica-se ao caso a Súmula 479 do STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

Igualmente, a Súmula 94 do TJRJ estabelece: "*cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar*."

A concessionária, ao aceitar documentação apresentada por terceiro sem implementar procedimentos adequados de verificação, assume o risco inerente à sua atividade. A apresentação de documentos autenticados em cartório não exonera a ré de sua responsabilidade, pois a diligência esperada de uma concessionária de serviço público é superior à simples aceitação de documentação.

III. Da falha na prestação do serviço

A falha na prestação do serviço é evidente e multifatorial. A concessionária não implementou procedimentos adequados de verificação de identidade do solicitante, aceitando documentação sem validação cruzada, e tampouco realizou vistoria no imóvel para confirmar a ocupação efetiva ou a legitimidade da solicitação. Manteve a inscrição do nome do consumidor em cadastros restritivos por período prolongado, aproximadamente três anos e cinco meses, de dezembro de 2020 a maio de 2024, sem oferecer solução administrativa eficaz quando o consumidor entrou em contato para esclarecer a situação. Apenas removeu o apontamento após a propositura da ação judicial, demonstrando desinteresse em resolver administrativamente o conflito, e permitiu que empresa de cobrança terceirizada assediasse o consumidor, sem supervisão adequada. Estes fatos caracterizam falha manifesta na prestação do serviço, em desconformidade com os deveres de diligência, boa-fé e cuidado que regem as relações de consumo e as atividades de serviço público.

IV. Do dano moral presumido

O dano moral é *in re ipsa*, decorrente da própria violação da segurança e confiança no serviço de utilidade pública. A jurisprudência consolidada dispensa prova do sofrimento psíquico específico. A Súmula 227 do STJ é cristalina: "*A inscrição indevida em órgão de proteção ao crédito causa dano moral presumido.*"

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
293
Carimbado eletronicamente

No caso em análise, o dano moral é manifesto e multifacetado. O autor foi impedido de realizar compras a prazo e contratar financiamentos, afetando sua credibilidade no mercado e sua capacidade de consumo. Foi constantemente importunado por empresa de cobrança terceirizada, exigindo pagamento de débito que não lhe pertencia, causando constrangimento e humilhação. A negativação permaneceu por mais de três anos, período durante o qual o consumidor sofreu restrições contínuas e cumulativas. A inscrição indevida lesiona a honra, a reputação e a dignidade do consumidor, afetando sua imagem perante terceiros. O autor é trabalhador autônomo com renda modesta, beneficiário de gratuidade, tornando-se ainda mais vulnerável aos efeitos da negativação e menos capaz de arcar com custos de defesa. A recusa da ré em resolver o problema administrativamente forçou o consumidor a recorrer ao Poder Judiciário, gerando custos adicionais e prolongamento do sofrimento.

V. Da insuficiência do quantum indenizatório

Este é o ponto crítico da sentença. O valor de R$500,00 é manifestamente insuficiente e não encontra respaldo na jurisprudência consolidada do STJ e TJRJ. A jurisprudência pacífica do STJ indica que para negativação simples, o mínimo aceitável é cinco a dez salários-mínimos, aproximadamente R$6.000 a R$12.000 em 2024. Para casos com duração prolongada e impacto comprovado, a condenação situa-se entre dez a vinte salários-mínimos. Casos de negativação mantida por mais de três anos, com assédio de cobrança, resultam em condenações superiores a R$10.000,00. A jurisprudência do TJRJ reconhece que casos similares de negativação indevida mantida por período prolongado resultam em condenações de R$5.000 a R$20.000, e que valores irrisórios não cumprem a função punitivo-pedagógica da indenização e violam o princípio da proporcionalidade.

A negativação foi de, mais ou menos, três anos e cinco meses, com assédio de empresa de cobrança, impedimento de operações de crédito e impacto na vida civil do Autor, situando o caso em patamar de gravidade moderada a elevada, superior a uma negativação simples.

A indenização de R$500,00 representa menos de um salário-mínimo (cerca de um terço) e é uma quantia que não compensa o dano sofrido, não desestimula a conduta da concessionária, não cumpre a função punitivo-pedagógica da indenização

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
294
Carimbado eletronicamente

beira o enriquecimento sem causa em favor da ré, desrespeita a presunção legal consolidada na Súmula 227 do STJ e viola o princípio da proporcionalidade ao criar desproporção manifesta entre a gravidade do dano e a reparação oferecida.

VI. Fixação do quantum adequado

Considerando a extensão do dano, com negativação por três anos e cinco meses, o impacto comprovado com impedimento de crédito, assédio de cobrança e danos à reputação profissional e pessoal, a vulnerabilidade do consumidor como trabalhador autônomo com renda modesta e beneficiário de gratuidade, a necessidade de caráter punitivo-pedagógico para desestímulo a condutas similares por parte de concessionárias, os princípios da proporcionalidade e razoabilidade que devem evitar enriquecimento sem causa mas garantir reparação justa e adequada, os parâmetros consolidados do Superior Tribunal de Justiça e TJRJ para casos similares, e a capacidade econômica das partes, com concessionária de serviço público de patrimônio significativo versus consumidor de renda modesta, recomendando-se a fixação do *quantum* indenizatório em R$5.000,00 (cinco mil reais).

Este valor situa-se dentro dos parâmetros jurisprudenciais consolidados para casos de negativação indevida com duração prolongada, representa compensação justa pelos danos sofridos sem configurar enriquecimento sem causa, cumpre adequadamente a função punitivo-pedagógica da indenização, respeita os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, reconhece a vulnerabilidade do consumidor sem criar incentivos perversos e desestimula a reincidência por parte da concessionária e de outras instituições similares.

VII. Honorários advocatícios

Conforme art. 85, §11, do Código de Processo Civil, em razão do provimento parcial do recurso, recomenda-se a majoração dos honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, acordam os Desembargadores que compõem a Décima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **dar parcial provimento** ao recurso para majorar

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
295
Certificado Eletronicamente

condenação por danos morais para R$5.000,00 (cinco mil reais), com juros de mora pela taxa Selic acumulada desde a citação até o pagamento, conforme Lei 14.905/2024 e correção monetária pelo IPCA-E a partir do evento danoso (dezembro de 2020), também conforme Lei 14.905/2024.

Condena-se a ré ao pagamento de honorários advocatícios no percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. Mantêm-se as demais disposições da sentença.

Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2026.

F A B I O D U T R A

DESEMBARGADOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ