APELAÇÃO CÍVEL n.º 0819059-69.2024.8.19.0203
APELANTE: JUDINER CARDOSO COELHO
APELADA: IGUA RIO DE JANEIRO S.A
ORIGEM: 10° NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 - PRESTADORAS DE SERVIÇO
RELATOR: DESEMBARGADOR JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI

RELATÓRIO

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débitos e Indenização por Danos Morais proposta por JUDINER CARDOSO COELHO em face da concessionária IGUA RIO DE JANEIRO S.A.

Adoto, na forma do permissivo regimental, o relatório da sentença que segue abaixo reproduzido (índex 235320715):

> "Trata-se de ação ajuizada por Judiner Cardoso Coelho contra a empresa Iguá Rio de Janeiro S.A., alegando que, após a transição dos serviços da antiga concessionária CEDAE para as empresas Iguá Saneamento S.A. e Águas do Rio 4 SPE S.A., passou a receber cobranças indevidas de ambas as empresas, relativas ao mesmo hidrômetro de nº Y21C010840, instalado em sua residência situada na Rua Ipres, nº 35, casa 2, Praça Seca, Rio de Janeiro/RJ. Diz que em uma ação judicial anterior, a ré reconheceu que o imóvel da autora não se encontrava em sua área de concessão, admitindo erro na emissão das faturas e comprometendo-se a cessar a cobrança. Contudo, manteve-se inerte quanto ao cancelamento das faturas já emitidas, o que resultou na inscrição indevida do nome da autora no cadastro de inadimplentes (Serasa), em razão de suposto débito no valor de R$ 132,31. A autora sustenta que tal conduta configura dano moral, uma vez que a negativação de seu nome causou-lhe angústia, sofrimento e abalo à sua honra. Pelo exposto, requer, a título de tutela antecipada, a remoção do aponte restritivo contra seu nome. No mérito, pugna pela declaração de inexistência de débito entre as partes e indenização por danos morais. A inicial Id 121455182 veio instruída com documentos. Gratuidade de justiça concedida no Id 126789521, ocasião em que deferida a tutela de urgência e ordenada a citação. Contestação Id 172775918, com documentos, em que a ré argui preliminar de coisa julgada e falta de interesse de agir. No mérito, defende não ter havido falha na prestação do serviço, reiterando que o erro na emissão de faturas decorreu de falha na migração de dados da antiga concessionária (CEDAE), e que, ao tomar ciência do equívoco, cessou imediatamente as cobranças. A ré sustenta que não houve conduta abusiva, tampouco dano moral, classificando os alegados prejuízos como mero dissabor. Destaca a inviabilidade da inversão do

JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI:16588 Assinado em 07/08/2026 16:41:55
Local: GAB. DES. JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI

> encargo probatório e ausência de nexo de causalidade, decorrendo, do exposto, a inexistência de conduta passível de responsabilização civil e do dever de indenizar, não tendo ocorrido danos morais de sua atuação, razão pela qual pugna pelo desprovimento dos pedidos.
> Réplica Id 176090869. Instadas no Id 182563228 ao protesto por provas, assinalaram os litigantes não haver outras a produzir.
> É o relatório. Decido."

A r. sentença, prolatada em 19/10/2025, julgou procedentes os pedidos constantes da peça de ingresso, nos seguintes moldes:

> "Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais, resolvendo o mérito na forma do art. 487, I, do CPC, para: 1- DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes;
> 2- CANCELAR os débitos e o comando de negativação em nome da autora referente ao contrato declarado inexistente;
> 3- CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00, devidamente corrigido a contar desta data e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação. Condeno, ainda, a ré ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, estes últimos em 10% do valor da condenação, nos termos dos arts. 82 §2º e 85 §2º do CPC.
> Certificado quanto ao correto recolhimento das custas e quanto ao trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se.
> P. I."

Inconformada, JUDINER CARDOSO COELHO apelou, pleiteando a majoração da indenização por danos morais (índex 238363802).

Contrarrazões da concessionária IGUA RIO DE JANEIRO S.A pelo desprovimento do recurso (índex 268558881).

Recurso tempestivo e isento de preparo (índex 260385104).

É o relatório.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI
Desembargador Relator

APELAÇÃO CÍVEL n.º 0819059-69.2024.8.19.0203
APELANTE: JUDINER CARDOSO COELHO
APELADA: IGUA RIO DE JANEIRO S.A
ORIGEM: 10° NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 - PRESTADORAS DE SERVIÇO
RELATOR: DESEMBARGADOR JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI

EMENTA. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME DA DEMANDANTE EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. RECURSO DA AUTORA. DANO MORAL. PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação objetivado reforma da sentença que julgou procedentes os pedidos autorais para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, cancelar os débitos e o comando de negativação em nome da autora referente ao contrato declarado inexistente, bem como condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se o valor arbitrado a título compensatório por danos morais merece ser majorado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Incontroversa a cobrança indevida da fatura de abastecimento de água com vencimento em 15/10/2022, tendo a própria concessionária reconhecido e cancelado o débito e a matrícula da demandante, o que caracteriza falha na prestação do serviço.

4. Prova documental trazida pela autora que comprova que seu nome foi inserido nos cadastros de inadimplentes pelo débito cuja legitimidade não foi demonstrada pela recorrida, conforme comunicação do SERASA e pesquisa realizada em 24/04/2024.

5. Inscrição indevida do nome da consumidora em cadastros de inadimplentes, em razão de débito ilegítimo, que configura dano moral *in re ipsa*.

6. Verba indenizatória arbitrada, a título de dano moral, que merece ser majorada para R$ 8.000,00, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, mostrando-se compatível com a gravidade da lesão e com os valores usualmente fixados por este Tribunal em casos análogos.

7. Sentença que merece reforma em parte.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso conhecido e provido.

Teses de Julgamento: 1. A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito, em razão de cobrança

irregular de serviço público essencial, configura dano moral *in re ipsa*. 2. O valor da indenização por dano moral deve ser arbitrado de acordo com princípios da proporcionalidade e razoabilidade, observadas as peculiaridades do caso concreto.

_____

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14.
Jurisprudência relevante citada: Súmula nº 89 do TJRJ.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da APELAÇÃO CÍVEL n.º **0819059-69.2024.8.19.0203**, em que é apelante JUDINER CARDOSO COELHO e apelada IGUA RIO DE JANEIRO S.A,

A C O R D A M os Desembargadores que integram a Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da certidão de julgamento.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI
Desembargador Relator

APELAÇÃO CÍVEL n.º 0819059-69.2024.8.19.0203
APELANTE: JUDINER CARDOSO COELHO
APELADA: IGUA RIO DE JANEIRO S.A
ORIGEM: 10° NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 - PRESTADORAS DE SERVIÇO
RELATOR: DESEMBARGADOR JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI

VOTO

Observo, inicialmente, que se encontram presentes os requisitos de admissibilidade do recurso, o qual merece ser conhecido.

A questão em exame versa sobre típica relação de consumo, enquadrando-se a autora na figura de consumidora e a ré na figura de fornecedora de produtos e serviços (CDC, arts. 2º e 3º).

Registro, por relevante, que o art. 14, *caput,* do CDC, consagrou a responsabilidade objetiva do fornecedor com base na Teoria do Risco do Empreendimento na qual ele responde independente de culpa pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Somente não responderá pelos danos causados se provar a inexistência do defeito ou fato exclusivo do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, incs. I e II).

Esclareço, agora, que se resume a controvérsia quanto ao justo valor dos danos morais indenizáveis, em decorrência da cobrança indevida de fatura de abastecimento de água pela concessionária ré, bem como da inscrição do nome da autora em cadastros restritivos de crédito.

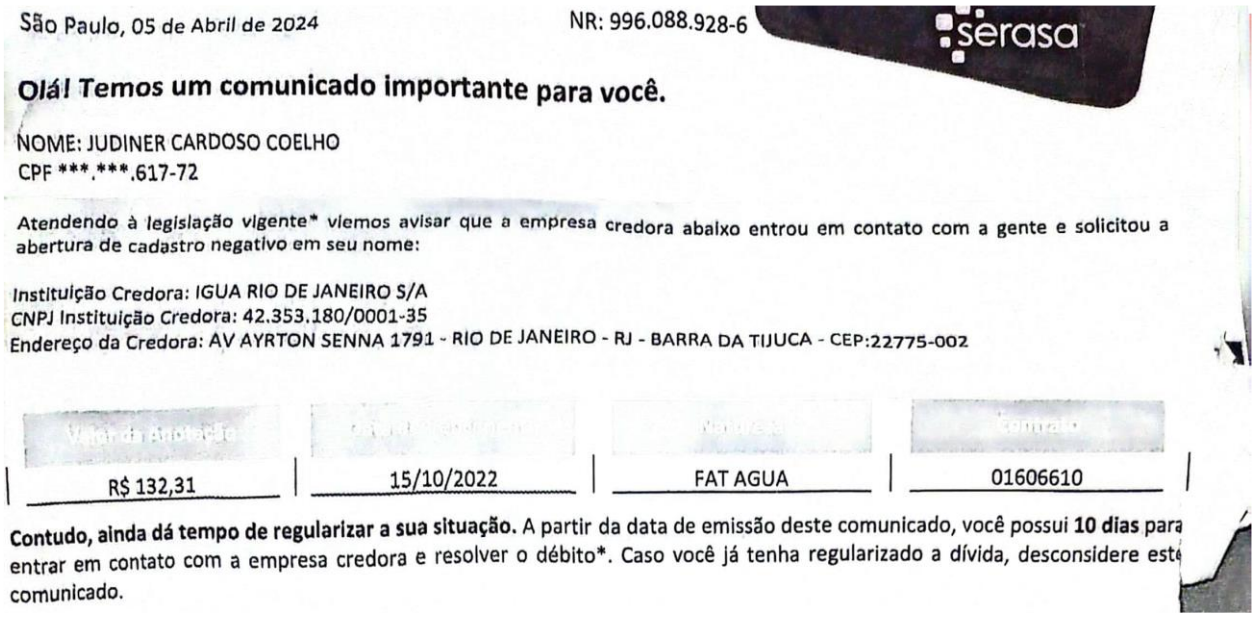
Menciono, outrossim, que o efeito devolutivo da Apelação permite que o órgão *ad quem* aprecie o capítulo da sentença impugnado, conforme inteligência do art. 1.013, *caput*, do CPC. Assim, considerando a interposição do recurso pela demandante, a matéria devolvida a este tribunal para conhecimento cinge-se à delimitação devida do

valor da indenização por danos extrapatrimoniais suportados pela autora, tendo em vista que apenas esta apelou, pleiteando sua majoração.

Saliento, neste momento, que é incontroversa a indevida cobrança pelo serviço e abastecimento de água na residência da apelante e a inscrição do seu nome em cadastro restritivo de crédito, por dívida vencida em 15/10/2022, tendo a própria concessionária ré cancelado a fatura impugnada pela consumidora, bem como sua matrícula (índex 172775918).

Constato, assim, que o dano moral é incontestável, decorrente da indevida inscrição do nome da recorrente nos cadastros restritivos de crédito, em razão da cobrança irregular de fatura do fornecimento do serviço prestado pela demandada, sendo certo que, como já se disse, a própria concessionária reconheceu a falha.

Ressalto, ademais, que a prova documental trazida pela autora comprova que seu nome foi inserido nos cadastros de inadimplentes pelo débito cuja legitimidade não foi demonstrada pela recorrida, conforme comunicação do SERASA (índex 121458665) e pesquisa realizada em 24/04/2024 (índex 121458666):



São Paulo, 05 de Abril de 2024 NR: 996.088.928-6

serasa

Olá! Temos um comunicado importante para você.

NOME: JUDINER CARDOSO COELHO
CPF ***.***.617-72

Atendendo à legislação vigente* viemos avisar que a empresa credora abaixo entrou em contato com a gente e solicitou a abertura de cadastro negativo em seu nome:

Instituição Credora: IGUA RIO DE JANEIRO S/A
CNPJ Instituição Credora: 42.353.180/0001-35
Endereço da Credora: AV AYRTON SENNA 1791 - RIO DE JANEIRO - RJ - BARRA DA TIJUCA - CEP:22775-002

Valor da Anotação	[illegible]	[illegible]	Contrato
R$ 132,31	15/10/2022	FAT AGUA	01606610

Contudo, ainda dá tempo de regularizar a sua situação. A partir da data de emissão deste comunicado, você possui **10 dias** para entrar em contato com a empresa credora e resolver o débito*. Caso você já tenha regularizado a dívida, desconsidere este comunicado.

Evidencio, então, que o fato de a demandante ter seu nome inscrito indevidamente em cadastro restritivo de crédito caracteriza dano moral a ensejar o dever de indenizar. O dano moral, *in casu*, se configura *in re ipsa*, ou seja, que decorre do próprio fato e dispensa comprovação.

Nesse sentido, o verbete sumular n.º 89 deste Tribunal de Justiça:

> **Súmula n.º 89 do TJRJ -** "A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade".

Configurado o dano moral, passo a analisar a fixação do montante devido.

Além da condição financeira das partes, a fixação do *quantum* indenizatório deve atentar para a extensão, gravidade e repercussão do dano moral, que deve estar em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Sinalizo, por pertinente, que o valor fixado não deve ser tão alto que gere enriquecimento ilícito para quem o recebe nem deverá ser irrisório a torná-lo incapaz de reparar o dano suportado, o que aumentaria o sentimento de lesão sobre a vítima.

Friso que, no caso vertente, a verba compensatória fixada no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra tímida, cabendo sua majoração para o valor de R$ 8.000,00 (oito mil reais), quantia mais adequada às peculiaridades do caso concreto, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, encontrando-se em consonância com os valores normalmente fixados por este Tribunal de Justiça em casos análogos.

Trago a lume, por oportuno, julgados deste Tribunal de Justiça que versam acerca de hipóteses semelhantes:

"Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SERVIÇO PÚBLICO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA POR ESTIMATIVA NA AUSÊNCIA DE HIDRÔMETRO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.
I. CASO EM EXAME
1. Apelação cível interposta por concessionária de serviço público em face de sentença que, em ação de obrigação de fazer cumulada com declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória, julgou parcialmente procedentes os pedidos de consumidor residente em imóvel não servido por hidrômetro, mas surpreendido com fatura superior a R$ 2.000,00 baseada em estimativa de consumo. A sentença reconheceu a abusividade da cobrança, declarou a inexigibilidade do débito que ultrapassava a tarifa mínima, determinou a exclusão do nome do autor de cadastros restritivos, fixou indenização por danos morais em R$ 8.000,00 e indeferiu a devolução em dobro por ausência de prova de pagamento.
II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
2. Há três questões em discussão: (i) definir se é legítima a cobrança por estimativa de consumo de água na ausência de hidrômetro; (ii) estabelecer se há dano moral decorrente da negativação do nome do consumidor por débito indevido; e (iii) determinar se o valor da indenização por danos morais deve ser reduzido.
III. RAZÕES DE DECIDIR
3. A cobrança de tarifa por estimativa de consumo, na ausência de hidrômetro, configura prática abusiva, em afronta aos direitos do consumidor à informação clara e à vedação ao enriquecimento ilícito, sendo admitida apenas a cobrança da tarifa mínima, nos termos da Súmula nº 152 do TJRJ e da jurisprudência pacífica do STJ.
4. A responsabilidade pela instalação do hidrômetro é da concessionária, e sua omissão não pode ser repassada ao consumidor como fundamento para cobrança estimada, conforme decidido no REsp 1.926.603/TO e demais precedentes.
5. A inscrição do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes, decorrente de débito apurado de forma irregular, configura dano moral presumido (in re ipsa), consoante a Súmula nº 89 do TJRJ e o entendimento reiterado do STJ.
6. O valor da indenização por danos morais, fixado em R$ 8.000,00, observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, revelando-se compatível com precedentes em casos análogos de negativação indevida por concessionária de serviço público essencial.
IV. DISPOSITIVO E TESE
7. Recurso desprovido." (0818385-89.2023.8.19.0021 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO DA ROCHA LOURENCO NETO - Julgamento: 26/08/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
21
Carimbado Eletronicamente

"APELAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. VÍCIO DO SERVIÇO. ABASTECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA POR SERVIÇO NÃO CONTRATADO. RECONHECIMENTO DO EQUÍVOCO EM CONTESTAÇÃO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. CONDUTA IMPRÓPRIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. Ação declaratória de inexistência de débito pela cobrança do serviço de abastecimento de água, obrigação da exclusão da negativação e indenização por danos morais. Alega a parte autora que o serviço não é disponibilizado na unidade, retirando água de poço local, sequer existindo hidrômetro para medição. Cobrança Indevida. Patente a obrigação da ré de indenizar, nos exatos termos do art. 14, do CDC, uma vez que não comprovou a regularidade do débito. A parte autora foi negativada por cobrança pelo serviço de abastecimento de água e esgoto sanitário. Todavia, em contestação, a própria concessionária ré admite o equívoco após vistoria cadastral, realizando o encerramento do contrato, a desconstituição do débito, e a exclusão da negativação. Presentes, portanto, os elementos a justificar a responsabilização civil, quais sejam, ação em sentido amplo, nexo causal e prejuízo, tendo o réu falhado na prestação do serviço, restando inequívoco o dano sofrido. Dano moral configurado. O defeito do serviço acarretou na negativação do nome da parte autora. Ao contrário do alegado na apelação, o aponte foi devidamente comprovado por extrato do Serasa. Assim, o dano moral configura-se in re ipsa. Quantum reparatório fixado em R$ 5.000,00, quantia aquém do montante arbitrado em hipóteses semelhantes de negativação indevida por esta Câmara, não carecendo redução. Recurso desprovido." (0855281-46.2024.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). RENATA MACHADO COTTA - Julgamento: 12/08/2025 - SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ÁGUA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DÉBITO PRETÉRITO ATRIBUÍDO A TERCEIRO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.
I. Caso em Exame: Apelação interposta por concessionária de serviço público contra sentença que declarou a inexistência de débito em nome da autora, determinou a abstenção de suspensão do fornecimento de água e de inscrição em cadastros restritivos, e condenou ao pagamento de indenização por danos morais, diante da indevida cobrança de valores atribuídos a antigo locatário do imóvel.
II. Questão em Discussão: Examina-se a legalidade da cobrança de débito vinculado à unidade consumidora, mas contraído por terceiro, e a consequente responsabilidade da concessionária pela inscrição indevida da autora em cadastros de inadimplentes.
III. Razões de Decidir: Aplicação do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica (arts. 2º e 3º do CDC; Súmula 254

> do TJRJ). Responsabilidade objetiva da concessionária (art. 37, §6º, da CF). Débito pessoal, vinculado a terceiro, sem demonstração de má-fé da autora. Tentativa de imputação da dívida à proprietária configura falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC). Dano moral reconhecido in re ipsa, diante da ameaça de interrupção do serviço essencial e da indevida negativação do nome da autora. Valor da indenização fixado em R$ 6.000,00, observando-se os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido.
> Tese firmada: A tentativa de imputar ao proprietário do imóvel débito de consumo contraído por terceiro, titular das faturas à época, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja indenização por danos morais, especialmente quando há ameaça de interrupção do serviço essencial e inscrição indevida em cadastros de inadimplentes." (0807192-98.2023.8.19.0208 - APELAÇÃO. Des(a). LUIZ HENRIQUE OLIVEIRA MARQUES - Julgamento: 07/08/2025 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

Concluo, destarte, que a sentença recorrida merece reforma em parte para majorar a indenização a título de danos morais para o valor de R$ 8.000,00 (oito mil reais).

Diante do exposto, voto no sentido de **DAR PROVIMENTO AO RECURSO** interposto por JUDINER CARDOSO COELHO para majorar a condenação da ré ao pagamento por indenização a título de danos morais para R$ 8.000,00 (oito mil reais).

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI
Desembargador Relator