ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0801907-83.2025.8.19.0005

APELANTE: LEONIDIA MARIA DE JESUS

APELADA: PROLAGOS S/A - CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO

RELATORA: DES. CLAUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA

ORIGEM: VARA ÚNICA DA COMARCA DE ARRAIAL DO CABO

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. COBRANÇA INDEVIDA DE FATURA DE ÁGUA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. MAJORAÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais ajuizada por consumidora em face de concessionária de serviço público de água e esgoto. A autora impugnou cobrança extraordinária lançada em fatura de janeiro de 2025, requereu o refaturamento do débito, a abstenção de corte no fornecimento de água, a exclusão de anotação restritiva e a condenação da ré ao pagamento de compensação por danos morais.

2. A sentença rejeitou a preliminar de ausência de interesse de agir e julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade da cobrança no que excedesse ao consumo médio histórico, determinar o refaturamento da fatura, ordenar a exclusão da negativação, condenar a ré ao pagamento de R$ 3.000,00 por danos morais e confirmar a tutela que impediu o corte do serviço.

3. A autora interpôs apelação. Sustentou que o valor fixado a título de danos morais era insuficiente. Requereu a majoração da indenização para R$ 10.000,00. Em contrarrazões, a ré arguiu ofensa ao princípio da dialeticidade e defendeu a manutenção da sentença.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

CLAUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA:18078 Assinado em 06/10/2026 18:00:31
Local: GAB. DES. CLAUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
18
Carimbado Eletronicamente

4. Há duas questões em discussão: (i) se a apelação atende ao princípio da dialeticidade recursal; e (ii) se a indenização por danos morais fixada na sentença deve ser majorada, diante da negativação indevida fundada em cobrança de fatura posteriormente declarada inexigível.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal foi rejeitada. O recurso impugnou de forma específica o capítulo da sentença que fixou a verba indenizatória e expôs as razões para sua revisão, em conformidade com o art. 1.010, II e III, do CPC.

6. A controvérsia devolvida ao Tribunal restringiu-se ao valor da indenização por danos morais, nos termos do art. 1.013 do CPC. A inexigibilidade da cobrança extraordinária e a ilicitude da negativação tornaram-se definitivas em relação à concessionária, que não interpôs recurso sobre esses capítulos.

7. A prova dos autos não demonstrou interrupção efetiva do fornecimento de água. A tutela de urgência deferida na origem impediu o corte antes de qualquer suspensão material do serviço. O fato gerador do dano moral consistiu exclusivamente na negativação indevida do nome da consumidora em cadastro restritivo de crédito.

8. A inscrição do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes por débito desconstituído configura dano moral in re ipsa. A fixação da indenização deve observar proporcionalidade e razoabilidade, consideradas a gravidade da conduta, a extensão do dano e o caráter compensatório e pedagógico da medida.

9. O valor de R$ 3.000,00 mostrou-se insuficiente para reparar o dano decorrente da negativação indevida. O valor de R$ 10.000,00, contudo, não se ajusta às circunstâncias do caso, pois não houve corte efetivo de serviço essencial. A majoração para R$ 5.000,00 atende aos parâmetros adotados pelo Tribunal em hipóteses análogas.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso parcialmente provido para majorar a indenização por danos morais para R$ 5.000,00, mantidos os demais termos da sentença.

Tese de julgamento: "1. A apelação atende ao princípio da dialeticidade quando impugna de forma específica o capítulo da

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

sentença objeto de inconformismo. 2. A negativação indevida fundada em débito posteriormente declarado inexigível configura dano moral in re ipsa. 3. Inexistindo prova de interrupção efetiva do fornecimento de água, a majoração da indenização deve refletir apenas a inscrição restritiva indevida. 4. É adequada a fixação da indenização por danos morais em R$ 5.000,00 quando a falha da concessionária se limita à negativação indevida decorrente de cobrança excessiva."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CPC, arts. 1.010, II e III, 1.013 e 373, II; CC, arts. 186 e 927; CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 22; Lei nº 8.078/1990, arts. 2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 54; STJ, Súmula 362; TJRJ, Apelação nº 0011629-82.2015.8.19.0052, Rel. Des. Wilson do Nascimento Reis, Décima Sétima Câmara de Direito Privado, j. 04.05.2026.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos da apelação nº **0801907-83.2025.8.19.0005,** entre as partes acima identificadas, **ACORDAM** os Desembargadores da Quinta Câmara de Direito Privado deste Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, decidir nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Na forma do permissivo regimental, adoto a sentença como relatório, nos seguintes termos (Id. 272018921):

> “Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais ajuizada por Leonidia Maria de Jesus em face de Prolagos S/A - Concessionária de Serviços Públicos de Água e Esgoto, na qual se postula, em síntese, a declaração de irregularidade da cobrança lançada na fatura de janeiro de 2025, com refaturamento do débito impugnado, a abstenção de corte no fornecimento de água, a retirada da inscrição restritiva vinculada ao débito e a condenação da ré ao pagamento de compensação por danos morais.
>
> Narra a autora, na petição inicial de 12/09/2025, que é usuária da unidade consumidora matrícula nº 240665-9 e que possuía faturas em patamar ordinário de consumo, vindo a ser

surpreendida, em janeiro de 2025, com cobrança no valor de R$ 1.211,62, correspondente a consumo de 42m³, o que reputa incompatível com seu perfil histórico. Sustenta que buscou administrativamente a revisão da cobrança, sem solução útil, e que, além da exigência do débito, houve inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito, com ameaça de interrupção do serviço. Requereu tutela de urgência para impedir o corte do abastecimento e a manutenção ou renovação da negativação.

Em decisão proferida em 19/09/2025, foi deferida a gratuidade de justiça, concedida a tutela de urgência para determinar que a ré se abstivesse de efetuar o corte no fornecimento de água em razão da fatura questionada e, ainda, para que se abstivesse de incluir ou promovesse a retirada do nome da autora dos cadastros de restrição ao crédito, além da inversão do ônus da prova.

A ré apresentou contestação em 14/10/2025. Preliminarmente, suscitou ausência de interesse de agir, ao fundamento de que não teria sido localizado protocolo de atendimento ou reclamação administrativa vinculada à controvérsia. No mérito, sustentou a regularidade da cobrança, afirmando que a fatura impugnada decorreu de leitura normal do hidrômetro e da incidência legítima da tarifa progressiva, em razão do consumo apurado. Argumentou que eventual consumo elevado decorre de hábitos de utilização do imóvel ou de vazamentos internos, circunstâncias alheias à esfera de responsabilidade da concessionária. Defendeu a legitimidade da estrutura tarifária aplicada, a inexistência de falha na prestação do serviço e a improcedência dos pedidos.

Com a contestação, foram juntados documentos relativos à fatura questionada, histórico de consumos da unidade e documentos societários da concessionária.

A autora apresentou réplica em 20/10/2025, impugnando a preliminar de falta de interesse de agir e reiterando que já havia buscado administrativamente a revisão da fatura, mediante protocolos indicados na inicial. No mérito, sustentou que o consumo lançado em janeiro de 2025 destoa do histórico anterior e posterior da unidade, não havendo demonstração, pela ré, de causa concreta apta a justificar a cobrança extraordinária. Reiterou os pedidos formulados na inicial.

Posteriormente, a ré informou não possuir outras provas a produzir, requerendo o prosseguimento do feito para julgamento.

É o relatório.

FUNDAMENTAÇÃO

A preliminar de ausência de interesse de agir não merece acolhimento.

O interesse processual decorre da necessidade e utilidade da tutela jurisdicional. No caso, observa-se que a autora impugna judicialmente cobrança que reputa indevida, afirma ter sofrido negativação em razão do débito e aponta risco de interrupção

de serviço essencial. Tais circunstâncias, por si sós, evidenciam pretensão resistida e necessidade de provimento jurisdicional.

Além disso, os documentos juntados com a petição inicial indicam a existência de protocolos administrativos relacionados à insurgência da consumidora contra a cobrança questionada. Ainda que assim não fosse, a prévia provocação administrativa não constitui, como regra, condição para o exercício do direito de ação, especialmente quando já configurada resistência da fornecedora em face do débito exigido.

Rejeito, portanto, a preliminar.

A controvérsia deve ser examinada à luz do Código de Defesa do Consumidor.

A autora figura como destinatária final do serviço público concedido, enquanto a ré, concessionária de serviço de abastecimento de água, enquadra-se como fornecedora. Incidem, assim, as normas protetivas dos arts. 2º, 3º, 6º, 14 e 22 do CDC.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços. Já o art. 22 do mesmo diploma estabelece que os órgãos públicos, por si ou suas concessionárias, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

A disciplina protetiva do consumidor dialoga, no caso, com a tutela constitucional da dignidade da pessoa humana, erigida a fundamento da República no art. 1º, III, da Constituição da República, bem como com a proteção da honra, da imagem e da esfera moral da pessoa, assegurada pelo art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal. Em demandas que envolvem cobrança de serviço essencial e restrição de crédito, a ponderação entre o interesse patrimonial do fornecedor e os direitos da personalidade do consumidor deve ser feita com especial atenção ao dever de boa-fé, à transparência e à vedação de exigência abusiva.

No plano processual, também se mostra pertinente a distribuição dinâmica do ônus probatório, já determinada na decisão inicial, uma vez que a concessionária detém melhores condições técnicas e documentais de demonstrar a higidez da medição, a regularidade do equipamento e a correção da cobrança lançada.

No mérito

A controvérsia central reside em verificar se a cobrança da fatura de janeiro de 2025, no valor de R$ 1.211,62, amparou-se em medição idônea e suficientemente demonstrada, ou se, ao contrário, houve cobrança irregular a justificar sua desconstituição parcial e refaturamento.

A ré sustenta que a cobrança decorreu de leitura normal e da incidência da tarifa progressiva. Esse argumento, em tese, é

juridicamente pertinente. Com efeito, a cobrança por faixas de consumo é admitida pelo ordenamento jurídico. O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que: "É legítima a cobrança da tarifa de água fixada de acordo com as categorias de usuários e as faixas de consumo." (Súmula 407 do STJ).

Todavia, a legitimidade da tarifa progressiva não resolve, por si só, a controvérsia. O ponto controvertido não é a validade abstrata da estrutura tarifária, mas a regularidade concreta do consumo medido e, por consequência, da base de cálculo utilizada para a emissão da fatura.

Observa-se dos documentos juntados aos autos que o histórico de consumo da unidade revela evolução ordinária em patamar significativamente inferior ao registrado em janeiro de 2025. Consta, no histórico apresentado, que a unidade registrou, entre outros ciclos, consumo de 13m³ em novembro de 2024, 19m³ em dezembro de 2024, 42m³ em janeiro de 2025, 22m³ em fevereiro de 2025, 17m³ em março de 2025 e 13m³ em abril de 2025. O dado relativo a janeiro de 2025 apresenta elevação abrupta e pontual em comparação com os períodos imediatamente anterior e posterior.

Não se desconhece que o simples aumento do consumo, isoladamente, não conduz automaticamente à conclusão de falha na prestação do serviço, podendo decorrer de vazamentos internos, alteração na rotina do imóvel ou outras circunstâncias internas da unidade consumidora. Todavia, incumbia à ré, diante da impugnação específica e da inversão do ônus da prova, produzir elementos individualizados e tecnicamente consistentes capazes de demonstrar a higidez da cobrança.

O que se verifica, contudo, é que a contestação foi instruída, essencialmente, com a fatura impugnada, histórico de consumo e argumentação genérica acerca da tarifa progressiva, da regularidade abstrata dos hidrômetros e da responsabilidade do usuário pela rede interna. Não houve produção de laudo técnico individualizado do medidor instalado na residência da autora, prova de aferição do equipamento relativamente ao caso concreto, vistoria técnica específica no imóvel com conclusão objetiva sobre inexistência de anomalia ou demonstração concreta de causa apta a explicar, com segurança, o salto pontual de consumo.

Em outras palavras, a ré demonstrou a existência formal da leitura, mas não produziu prova robusta e individualizada suficiente para afastar a plausibilidade da impugnação formulada pela autora, especialmente quando esta veio acompanhada de histórico de consumo apto a evidenciar anormalidade relevante.

A incidência do art. 373, II, do Código de Processo Civil é direta. Cabia à ré demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito invocado, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.

Nessas circunstâncias, reconhece-se a irregularidade da cobrança lançada na fatura de janeiro de 2025, no valor de R$ 1.211,62, devendo o débito ser refaturado com base na média histórica de consumo da unidade, consideradas as tarifas vigentes à época, excluído o consumo extraordinário não suficientemente justificado.

Superada a questão da cobrança, impõe-se examinar a inscrição restritiva.

A autora juntou documento extraído de plataforma de proteção ao crédito no qual consta anotação em nome da Prolagos S/A, com vencimento em 07/02/2025, no valor de R$ 1.211,62, precisamente correspondente à fatura aqui discutida. A documentação indica, ainda, a origem da informação junto à Serasa Experian.

A ré, embora tenha defendido a exigibilidade do débito, não apresentou impugnação específica e eficaz apta a desconstituir a prova documental da restrição, limitando-se a sustentar, genericamente, a correção da cobrança.

Uma vez reconhecida a irregularidade da fatura que deu origem à anotação, a inscrição restritiva dela decorrente não pode subsistir. O credor não está autorizado a promover negativação fundada em débito cuja exigibilidade não se sustenta diante da prova produzida nos autos.

Assim, deve ser declarada indevida a negativação vinculada à fatura de janeiro de 2025, impondo-se a exclusão definitiva do apontamento, caso ainda existente.

O dever de indenizar decorre dos arts. 186 e 927 do Código Civil. O art. 186 prevê que aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. O art. 927, por sua vez, estabelece a obrigação de reparar o dano.

No plano constitucional, o art. 5º, inciso V, da Constituição Federal assegura o direito à indenização por dano moral, e o inciso X dispõe que são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Em hipóteses como a presente, a indevida inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo extrapola o mero aborrecimento cotidiano. A negativação interfere objetivamente na esfera jurídica do indivíduo, restringe sua credibilidade no mercado, repercute em sua honra objetiva e produz constrangimento que dispensa prova de prejuízo anímico concreto adicional.

No caso, a inscrição decorreu de débito oriundo de cobrança que se revelou irregular. Trata-se, portanto, de violação indenizável.

Passa-se ao arbitramento.

A fixação da compensação por dano moral deve observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, levando em conta a gravidade objetiva do fato, a extensão do abalo, o caráter compensatório da medida e a necessidade de desestimular a repetição da conduta, sem ensejar enriquecimento sem causa.

Considerando a natureza do ilícito, a existência de uma única restrição vinculada à fatura impugnada, o valor do débito negativado, a condição da autora enquanto consumidora de serviço essencial e a dimensão compensatória e pedagógica da reparação, arbitra-se a indenização por danos morais em R$ 3.000,00, quantia que se mostra adequada às peculiaridades da hipótese.

A correção monetária incidirá pelo IPCA-E a partir desta data, nos termos da Súmula 362 do STJ, segundo a qual: “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.”

Os juros de mora incidirão a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ, que dispõe: “Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.” Considera-se, para esse fim, a data da negativação comprovada nos autos.

A tutela de urgência foi deferida para impedir o corte do fornecimento de água e determinar a abstenção de inclusão ou a retirada do nome da autora dos cadastros restritivos.

À vista da conclusão de mérito ora adotada, a tutela concedida deve ser confirmada, convertendo-se em tutela definitiva, com a ressalva de que a obrigação de retirada da restrição passa a derivar do próprio comando sentencial.

DISPOSITIVO

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

a) declarar a inexigibilidade da cobrança consubstanciada na fatura de janeiro de 2025, emitida no valor de R$ 1.211,62, relativa à unidade consumidora matrícula nº 240665-9, no que exceder ao consumo médio histórico da unidade;

b) condenar a ré a proceder ao refaturamento da fatura de janeiro de 2025, no prazo de 30 (trinta) dias, com base na média histórica de consumo da unidade consumidora, observadas as tarifas regularmente vigentes à época, vedada a cobrança do consumo extraordinário não suficientemente demonstrado;

c) determinar que a ré, no prazo de 5 (cinco) dias, promova a exclusão definitiva de eventual anotação restritiva lançada em nome da autora em razão do débito discutido nestes autos, se ainda existente, sob pena de multa diária de R$ 200,00, limitada inicialmente a R$ 5.000,00;

d) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 3.000,00, acrescida de correção monetária pelo IPCA-E a partir desta sentença e de juros de mora legais a partir

> do evento danoso, considerado o apontamento restritivo vinculado ao débito aqui impugnado;
>
> e) confirmar a tutela de urgência anteriormente deferida, tornando definitiva a determinação de abstenção de corte do fornecimento de água em razão da fatura objeto da presente demanda, bem como a determinação de não manutenção de negativação fundada no débito declarado inexigível.
>
> Condeno a ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, na forma do art. 85, §2º, do CPC, considerando que o decaimento da autora foi mínimo. Aplica-se, no ponto, a Súmula 326 do STJ, segundo a qual: "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca."
>
> Decisão com força de mandado, no que couber.
>
> Transitado em julgado, dê-se baixa e arquive-se, com remessa à Central de Arquivamento, se for o caso."

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação (ID 273315296). Sustenta, em síntese, que a indenização por danos morais fixada em R$ 3.000,00 se mostra insuficiente para reparar a lesão extrapatrimonial sofrida. Aduz que foi submetida a uma dupla violação grave de seus direitos, decorrente da interrupção indevida de serviço essencial e da inscrição de seu nome em cadastros restritivos de crédito. Invoca o caráter pedagógico e punitivo da responsabilidade civil e colaciona precedentes para fundamentar a majoração da verba indenizatória para o patamar de R$ 10.000,00, além do arbitramento de honorários advocatícios recursais.

Recurso tempestivo e isento de preparo, tendo em vista a gratuidade de justiça deferida à autora (Id. 273856495).

A ré apresentou contrarrazões (Id. 277791395). Preliminarmente, arguiu a inobservância do princípio da dialeticidade recursal, sustentando que a apelação reproduziu os argumentos da inicial. No mérito, pugnou pelo desprovimento do recurso e pela manutenção integral da verba indenizatória de R$ 3.000,00. Asseverou que a concessionária efetuou o depósito judicial voluntário da condenação e dos honorários de sucumbência (ID 277092592, ID 277092593 e ID 277092594). Ressaltou que jamais houve corte material ou suspensão do fornecimento de água no imóvel da apelante, uma vez que a liminar concedida impediu expressamente qualquer interrupção, limitando-se o

fato controvertido à inscrição restritiva. Defendeu que o valor fixado na origem atende à razoabilidade e à proporcionalidade, vedando-se o enriquecimento sem causa.

É o relatório. Peço dia para julgamento. (S)

VOTO

Conhece-se do recurso, porquanto presentes os requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de inobservância do princípio da dialeticidade recursal arguida pela concessionária ré em suas contrarrazões. O apelo ataca de maneira pontual e expressa o capítulo da sentença que fixou a verba compensatória por danos morais, expondo as razões pelas quais a consumidora entende que o montante de R$ 3.000,00 seria desproporcional à luz da falha operacional reconhecida no julgado. A pretensão recursal atende plenamente ao comando do artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil.

A apelação foi interposta com exclusividade pela parte autora, visando à majoração da verba compensatória por danos morais para R$ 10.000,00.

De início, salienta-se que o artigo 1.013 do Código de Processo Civil consagra o princípio *tantum devolutum quantum appellatum*, ao dispor que a apelação devolverá ao tribunal o conhecimento da matéria impugnada, razão pela qual a presente decisão restará limitada à apreciação das questões trazidas pela ora apelante.

Destarte, cinge-se a controvérsia recursal a analisar se a verba indenizatória por dano moral comporta majoração.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, subsumindo-se aos ditames dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Consoante o disposto no artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos provocados aos usuários por defeitos concernentes à prestação dos serviços. De igual modo, o artigo 22 do mesmo diploma legal impõe às concessionárias de serviço público

o dever indeclinável de prestar serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

No que tange à distribuição do ônus probatório, impunha-se à concessionária ré demonstrar a idoneidade da medição faturada e a existência de causa impeditiva, modificativa ou extintiva do direito autoral, a teor do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. A concessionária ré limitou-se a anexar telas sistêmicas internas e considerações genéricas sobre a tabela progressiva e a operacionalidade dos hidrômetros (ID 234603722 a ID 234603729), sem produzir laudo pericial ou comprovar anomalia hidráulica imputável exclusivamente à consumidora. Restou, portanto, preclusa e definitiva a inexigibilidade da cobrança extraordinária e a ilicitude da negativação cadastral, matérias já transitadas em julgado para a recorrida ante a ausência de recurso e o cumprimento voluntário da obrigação principal.

Cumpre ressaltar que ao contrário do sustentado pela apelante em suas razões recursais sobre a existência de "dupla violação", consubstanciada em corte físico da água e negativação indevida, a apreciação da prova revela que não houve interrupção do serviço de fornecimento de água. A decisão liminar deferida na origem no dia 19/09/2025 (ID 227528071) obstou expressamente o corte do abastecimento antes de qualquer intervenção física no ramal da unidade, determinação prontamente cumprida pela empresa (Id. 232569163) e confirmada na sentença.

Nesse contexto, o fato gerador do dever indenizatório reside exclusivamente na indevida negativação do nome da consumidora nos cadastros restritivos de crédito (Serasa Experian), conforme demonstrado no documento de Id. 225493880. A inserção do nome do consumidor em bancos de dados de inadimplentes em razão de débito desconstituído e excessivo configura dano moral *in re ipsa*, prescindindo de comprovação de abalo psicológico extraordinário.

A quantificação da verba compensatória do dano moral é matéria delicada, sujeita à prudente ponderação do julgador, que deve observar os

princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Devem ser avaliados o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão temporal, sem olvidar a moderação para evitar enriquecimento ilícito, assegurando o caráter punitivo-pedagógico da indenização.

No caso em tela, o montante indenizatório de R$ 3.000,00 (três mil reais) fixado pelo magistrado sentenciante revela-se manifestamente acanhado e insuficiente diante da gravidade da conduta. Por outro lado, a pretensão de majoração para R$ 10.000,00 destoa das circunstâncias reais da lide, pois essa quantia superior é habitualmente reservada às hipóteses em que a negativação vem acompanhada de efetivo corte prolongado do fornecimento de água.

Dessa forma, a majoração da verba indenizatória para o montante de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se perfeitamente adequada, justa e equilibrada.

Esse valor atende aos parâmetros adotados por este Tribunal para os casos em que a falha se restringe à anotação restritiva de crédito decorrente de faturamento destoante, sem interrupção fática do serviço essencial. Nesse sentido:

> DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA EXCESSIVA. REFATURAMENTO. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. NEGATIVAÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR E DESVIO PRODUTIVO. DANO MORAL CONFIGURADO. DESPROVIMENTO.
>
> I. CASO EM EXAME
>
> 1. Apelação cível interposta contra sentença que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, condenou concessionária de serviço público ao refaturamento de contas de água referentes aos meses de agosto e setembro de 2015 pela média dos seis meses anteriores, à restituição em dobro dos valores pagos a maior e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R$ 5.000,00, além de determinar a exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos de crédito.

2. A parte autora alegou cobrança excessiva decorrente de possível defeito no hidrômetro e apresentou histórico de consumo, laudo técnico particular e requerimento de prova pericial. A prova pericial não foi realizada em razão da mudança da autora do imóvel, sendo declarada a perda da prova.

3. A sentença julgou procedentes os pedidos. A concessionária apelou sustentando inexistência de falha do serviço, indevida inversão do ônus da prova, impossibilidade de presunção desfavorável pela perda da prova e ausência de dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. A controvérsia consiste em: (i) saber se houve falha na prestação do serviço de abastecimento de água que justifique o refaturamento das contas impugnadas; (ii) saber se é cabível a repetição em dobro dos valores pagos indevidamente; e (iii) saber se a cobrança excessiva, associada à negativação do nome da consumidora e ao desvio produtivo, caracteriza dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A relação jurídica é regida pelo CDC, que prevê responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e o dever de prestação adequada e eficiente de serviço essencial (art. 22).

6. A autora apresentou elementos mínimos que conferem verossimilhança à alegação de cobrança excessiva, incluindo histórico de consumo, vistoria técnica particular e pedido de perícia.

7. A decisão saneadora atribuiu à concessionária o ônus de comprovar a correção da medição, o adequado funcionamento do hidrômetro e a compatibilidade do consumo.

8. A impossibilidade de realização da prova pericial, decorrente da mudança da autora do imóvel, não pode favorecer a concessionária, que detinha o ônus de demonstrar a regularidade do serviço.

9. Reconhecida a cobrança indevida, impõe-se o refaturamento das contas pela média de consumo anterior.

10. A repetição em dobro do indébito é cabível quando a cobrança indevida decorre de conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente de comprovação de má-fé, conforme entendimento da Corte Especial do STJ.

11. A concessionária não demonstrou engano justificável nem a adoção de medidas suficientes para evitar a cobrança indevida, razão pela qual é devida a restituição em dobro.

12. O dano moral configura-se diante da negativação do nome da consumidora e do desvio produtivo decorrente da

necessidade de mobilização para solucionar problema causado por falha do serviço essencial.

13. O valor da compensação fixado em R$ 5.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e está em consonância com a jurisprudência do tribunal em casos semelhantes.

IV. DISPOSITIVO

14. Recurso conhecido e desprovido. Majoração dos honorários advocatícios de sucumbência para 12% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 37, § 6º; CPC, arts. 85, § 11, e 373, I e II; CDC, arts. 4º, I, 14, § 3º, 22 e 42, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 30.03.2021; STJ, REsp 215449, Rel. Min. Ari Pargendler, 3ª Turma; TJRJ, Apelação nº 0035716-21.2021.8.19.0205, Des. Sandra Santarém Cardinali, j. 18.03.2025; TJRJ, Apelação nº 0819433-45.2024.8.19.0087, Des. Natacha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira, Décima Sétima Câmara de Direito Privado, j. 09.12.2025; TJRJ, Apelação nº 0814219-29.2023.8.19.0210, Des. Ana Maria Pereira de Oliveira, Décima Sétima Câmara de Direito Privado, j. 16.10.2025; TJRJ, Apelação nº 0004280-52.2020.8.19.0052, Des. Sandra Santarém Cardinali, Décima Sétima Câmara de Direito Privado, j. 04.12.2025.

(0011629-82.2015.8.19.0052 - APELAÇÃO. Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 04/05/2026 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL))

Ante o exposto, voto no sentido **de CONHECER E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO,** para majorar a verba indenizatória por danos morais para R$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se os demais termos da sentença.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

CLÁUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA
Desembargadora Relatora