17ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0838055-28.2024.8.19.0038
APELANTE: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S A
APELADO: LUCIMAR DE SOUZA PITER DE JESUS
RELATORA: DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI

***EMENTA*: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO. ABASTECIMENTO NÃO COMPROVADO. COBRANÇAS INDEVIDAS. NEGATIVAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONFIGURADA.**

I - CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por Águas do Rio 4 SPE S.A. contra sentença que declarou a inexistência do débito impugnado, determinou a retirada do nome da autora dos cadastros restritivos e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Apenas a empresa ré apelou, consistindo a controvérsia recursal em verificar a regularidade da cobrança e negativação, além da ocorrência de dano moral indenizável e, em caso positivo, seu *quantum.*

III – RAZÕES DE DECIDIR

3. Conforme se deflui dos autos, embora a ré alegue que há abastecimento de água no local desde 2021, o que deu ensejo as cobranças, não comprovou tal fato por meio de provas.

4. O julgador retira sua convicção daquilo que foi efetivamente provado nos autos, cabendo as partes, tendo em vista o ônus probatório determinado pela legislação, conduzir a atividade probatória de forma a comprovar suficientemente aquilo que alegam.

5. Nessa linha, a principal prova que poderia comprovar a tese defensiva era a pericial, contudo a Concessionária instada a se manifestar sobre o ponto, após inversão do ônus da prova, informou não ter nenhuma a produzir, deixando de influenciar essa julgadora a seu favor.

6. Impõe-se reconhecer, portanto, a falha na prestação dos serviços, consubstanciada em cobranças por serviços não prestados em nome da autora e, consequente, negativação, nascendo daí o dever de indenizar.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

SANDRA SANTAREM CARDINALI:15389 Assinado em: 30/09/2026 13:38:38
Local: GAB. DES. SANDRA SANTAREM CARDINALI

7. Quanto aos danos morais, aplica-se à hipótese a Súmula 89 do Tribunal de Justiça do estado do Rio de Janeiro, segundo a qual: "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."

8. Diante das peculiaridades do caso concreto, a quantia de R$ 10.000,00 (dez mil reais) como indenização devida a título de danos morais, fixada pelo MM. Juzío a quo, atende aos propósitos indenizatórios e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, razão pela qual deve ser mantida.

IV. Dispositivo e tese

9. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

_____

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, 22, 42, parágrafo único; CPC, arts. 373, II;

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Verbete sumulado nº 343. STJ

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível de referência, em que constam como partes as acima indicadas, acordam os Desembargadores que integram a 17ª Câmara De Direito Privado (antiga 26ª Câmara Cível) do Tribunal de Justiça, no sentido do julgamento do presente recurso nos termos da certidão de julgamento a ser lavrada pela Secretaria.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por **ÁGUAS DO RIO SPE 4 S.A.** à sentença proferida pelo Exmo. Juíz PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR, do 10º Núcleo de Justiça 4.0 - Energia Elétrica (Varas Cíveis Capital) , que julgou procedente o

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

pedido formulado por **LUCIMAR DE SOUZA PITER DE JESUS** em face da apelante**,** nos seguintes termos (id. 262638741):

> "Trata-se de ação movida por **Lucimar de Souza Piter de Jesus** em face de **Águas do Rio 4 SPE S.A.**
>
> Nos termos da petição inicial, em 09/02/2024, ao consultar o extrato do Serasa vinculado ao seu CPF, a autora constatou a existência de inscrição negativa decorrente de débito relacionado a cobranças por serviços de saneamento prestados pela ré.
>
> Afirmou que não utiliza os serviços de abastecimento de água fornecidos pela concessionária desde o ano de 2014, pois instalara poço artesiano em sua residência, sendo esta a única fonte de água utilizada por ela e por seus familiares.
>
> Disse que, embora tenha sido instalado hidrômetro no imóvel em 28/04/2021, jamais houve ligação do sistema da ré à rede interna da residência, de modo que o hidrômetro permanecia desligado e inexistia efetivo fornecimento de água.
>
> Narrando a cronologia dos fatos, informou que, após tomar ciência da negativação, entrou em contato com a ré, ocasião em que lhe foi ofertado acordo para pagamento parcelado do débito, com entrada de R$ 427,00 e parcelas subsequentes, totalizando R$ 2.344,00.
>
> Com base nesse relato, requereu o deferimento de tutela provisória de urgência para exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes, por decisão que, ao final, fosse confirmada na sentença que declarasse a inexistência do débito e condenasse a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00. Afirmou hipossuficiência. Requereu o deferimento de gratuidade de justiça.
>
> Inicial no id 121546806
>
> No id. 124066525 foi deferida a gratuidade de justiça e indeferida a tutela provisória.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Contestou **Águas do Rio 4 SPE S.A.** no id 130021085 tempestivamente. Não foram arguidas preliminares. No mérito, disse que o imóvel da autora possuía ligação ativa e serviço disponível, tendo a ré recebido o cadastro da antiga concessionária (CEDAE) e instalado hidrômetro em 27/04/2021, estando a ligação ativa desde 30/10/2021, conforme registros internos do sistema comercial . Sustentou que, embora a autora afirmasse não utilizar os serviços desde 2014, jamais teria requerido o cancelamento do ramal ou a suspensão do fornecimento, inexistindo qualquer protocolo de solicitação nesse sentido.

Defendeu que as faturas emitidas decorriam da efetiva disponibilidade do serviço e que a autora permanecia inadimplente quanto aos valores cobrados, não havendo ilegalidade na cobrança da tarifa mínima. Argumentou que, nos termos do contrato de concessão e da legislação de regência, especialmente a Lei nº 11.445/2007, com as alterações introduzidas pela Lei nº 14.026/2020, a simples disponibilização da rede pública já legitimaria a cobrança, ainda que o usuário não estivesse conectado, sendo obrigação legal das edificações urbanas permanentes conectarem-se às redes públicas de abastecimento e esgotamento sanitário.

Asseverou que a cobrança possuía fundamento legal e contratual, sendo a tarifa indispensável para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da concessão e para a cobertura dos custos operacionais e de investimento. Aduziu que eventual dissabor suportado pela autora teria decorrido de sua própria inércia em quitar as faturas ou formalizar pedido de cancelamento, configurando culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

No id. 139417504 foi proferida decisão que decretou a inversão do ônus da prova e determinou que a autora se manifestasse em réplica e que as partes se manifestassem sobre provas, justificadamente.

Réplica no id. 164846269.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

No id. 203186230 disse a ré não ter mais provas a produzir. No id. 204392017 pugnou a autora pela produção de prova oral.

É O RELATÓRIO. DECIDO.

Alegou a autora que, apesar de não possuir fornecimento de água encanada em sua residência — utilizando poço artesiano — passou a receber cobranças de consumo de água e teve o nome inscrito em banco de dados de consumidores.

A ré, em contestação, defendeu que as cobranças seriam devidas pela disponibilização do serviço.

Com efeito, a Lei Nº 11.445/2007 instituiu as diretrizes nacionais do saneamento básico, determinando, na zona urbana, a obrigatoriedade de conexão das edificações à rede pública de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com a incidência de pagamento da tarifa mínima para custeio do sistema, na forma de seu art. 45, caput e parágrafos 4º e 5º:

Art. 45. As edificações permanentes urbanas serão conectadas às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeitas ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços. (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

§ 4º Quando disponibilizada rede pública de esgotamento sanitário, o usuário estará sujeito aos pagamentos previstos no caput deste artigo, sendo-lhe assegurada a cobrança de um valor mínimo de utilização dos serviços, ainda que a sua edificação não esteja conectada à rede pública. (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)

Sendo assim, ainda que exista poço artesiano, a unidade residencial urbana ficaria sujeita à obrigatoriedade conexão ao sistema público de esgotamento sanitário, bem como ao pagamento da tarifa mínima para custeio da disponibilidade do serviço da manutenção da rede de saneamento básico.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Havendo controvérsia, no entanto, a respeito da disponibilização do serviço, que legitimaria a cobrança da tarifa mínima, incumbia à parte ré a prova de tal fato.

A relação jurídica existente entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, que, em matéria probatória, estatui que é direito do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (CDC, art. 6º, VIII).

Ante a evidente hipossuficiência técnica e probatória da autora incumbia à parte demandada o ônus de provar a existência da rede de água e seu funcionamento.

A mesma divisão do ônus da prova se justifica com base no § 1º do art. 373 do CPC.

Determinada que foi a inversão do ônus da prova, cabia à demandada a efetiva demonstração do fato alegado em sua contestação, isto é, a efetiva disponibilização dos serviços.

Desse ônus, porém, a ré não se desincumbiu.

Sendo assim, é de se julgar procedente o pedido de declaração de inexistência de dívida da autora para com a ré, que, conforme documento do id. 121546842, foi consolidada no valor de R$ 2.344,00.

Tal cobrança - ora reconhecida como inexigível e que foi objeto de inscrição em banco de dados de consumidores, conforme documento do id. 121546837 - constitui causa de aplicação da Súmula 89 do Tribunal de Justiça do estado do Rio de Janeiro:

“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.”

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

Em tais circunstâncias, ao Magistrado se impõe a tarefa de, 'cum grano sallis', dosar o 'quantum' indenizatório cabível, evitando-se o enriquecimento indevido e a banalização do dano moral, sem se olvidar, por outro lado, dos aspectos educativo e punitivo de que necessariamente deve se revestir a condenação dessa natureza.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE em parte o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC e:

DECLARO inexistente a dívida atribuída à autora no valor de R$ 2.344,00;

DEFIRO o pedido de exclusão do registro da dívida em banco de dados de consumidores. Oficie-se ao órgão gestor do cadastro para exclusão do apontamento, ficando deferida a tutela provisória quanto a isso;

CONDENO a ré ao pagamento de indenização por danos morais que arbitro em R$ 10.000,00, com correção monetária desde a data da sentença e juros legais desde a data da citação;

CONDENO a ré ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação somado ao valor do débito declarado inexistente.”

Recorre a ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A. (id 277758036), aduzindo, em suma, que o local possui serviço de abastecimento ativo, sendo a disponibilidade do serviço fator gerador legítimo de cobrança pela taxa mínima de disponibilização. Ademais, destaca a ausência de dano moral e, subsidiariamente, requer a diminuição do *quantum* indenizatório.

Apresentadas contrarrazões pela parte autora (id 292576656), sem preliminares, requerendo, quanto ao mérito, o desprovimento da apelação.

É o relatório.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

VOTO

Em análise de admissibilidade recursal, convém registrar que o recurso deve ser conhecido, porquanto tempestivo e adequado à impugnação pretendida, tendo as custas sido recolhidas regularmente, na forma certificada no id. 287726603.

A parte autora alegou, na inicial, que descobriu seu nome negativado no cadastro de inadimplentes em razão de suposto débito junto a ré no valor de R$ 1.873,81, decorrente de cobranças feitas pelos serviços de saneamento prestados. Afirma que não faz uso dos serviços da ré desde 2014, pois dispõe de poço artesiano, de onde provém toda água utilizada por ela e seus familiares. Argumenta que embora tenha sido instalado um hidrômetro em sua casa, jamais foi realizada a ligação entre o sistema de abastecimento da ré e a rede de sua residência. Discorre que tentou resolver a questão de forma administrativa, mas por não ter logrado êxito, propôs a presente ação.

Em sua peça de bloqueio, a ré afirmou que, em verdade, a ligação na unidade consumidora está ativa desde 30/10/2021, tendo um hidrômetro instalado desde 27/04/2021, bem como que recebeu o cadastro da CEDAE. Salientou que a cobrança é legítima, pois feita com base na disponibilidade do serviço. Argumentando, por fim, pela regularidade da cobrança e inexistência de danos morais.

A sentença julgou procedente o pedido, declarando a inexistência da dívida, assim como determinando a retirada do nome da autora dos cadastros restritivos de crédito. Ademais, condenou a ré ao pagamento da quantia de R$ 10.000,00 a título de danos morais.

Desde logo registro que a relação estabelecida entre as concessionárias rés e seus usuários é contratual e regida pelas normas do Código de Defesa do Consumidor, *ex vi* do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
>
> Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Ademais, da leitura do artigo 22 do CDC, infere-se que a referida lei se aplica aos órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou qualquer outra forma de empreendimento.

Não há, portanto, qualquer óbice à aplicação do CDC às sociedades de economia mista ou outra espécie societária que preste serviço público sob o regime de concessão ou permissão.

Nesta linha de raciocínio, caberia à parte ré, a quem a lei atribui responsabilidade objetiva, na forma do art. 14 do CDC, a demonstração da incidência das causas excludentes de sua responsabilidade, previstas no §3º do referido dispositivo legal ou ainda a existência das hipóteses do art. 373, II, do CPC, ônus do qual não se desincumbiu.

Conforme se deflui dos autos, embora a ré alegue que há abastecimento de água no local, não comprovou isso por meio de provas.

Salienta-se que o julgador retira sua convicção daquilo que foi efetivamente provado nos autos, cabendo as partes, tendo em vista o ônus probatório determinado pela legislação, conduzir a atividade probatória de forma a comprovar suficientemente aquilo que alegam.

Nessa linha, a principal prova que poderia comprovar a tese defensiva era a pericial, contudo a Concessionária instada a se manifestar sobre o ponto, após inversão do ônus da prova, informou não ter nenhuma a produzir (id 203186230), deixando de influenciar essa julgadora a seu favor.

Nessa linha, corretamente observou o MM. Juízo a quo:

> **"Havendo controvérsia, no entanto, a respeito da disponibilização do serviço, que legitimaria a cobrança da tarifa mínima, incumbia à parte ré a prova de tal fato.**
>
> A relação jurídica existente entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, que, em matéria probatória, estatui que é direito do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (CDC, art. 6º, VIII).
>
> Ante a evidente hipossuficiência técnica e probatória da autora incumbia à parte demandada o ônus de provar a existência da rede de água e seu funcionamento.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> A mesma divisão do ônus da prova se justifica com base no § 1º do art. 373 do CPC.
>
> Determinada que foi a inversão do ônus da prova, cabia à demandada a efetiva demonstração do fato alegado em sua contestação, isto é, a efetiva disponibilização dos serviços.
>
> **Desse ônus, porém, a ré não se desincumbiu."**

Desta forma, correta a r. sentença no ponto, devendo ser reconhecida a falha na prestação dos serviços, consubstanciada em cobranças por serviços não prestados em nome da autora e consequente negativação indevida de seu nome.

Quanto aos danos morais, aplica-se à hipótese a Súmula 89 do Tribunal de Justiça do estado do Rio de Janeiro:

> "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."

Ademais, destaque-se que o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica, sendo irrecuperável sua perda. Nesse diapasão, o conceito de dano moral vem sofrendo ampliação para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro.

Dessa forma, mostram-se cabíveis os danos morais também em razão da necessidade do consumidor ingressar em juízo para ver solucionado o problema enfrentado, configurado o desvio produtivo caracterizador da violação a direito da personalidade.

A indenização, em tais casos, deve representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor.

Diante das peculiaridades do caso concreto, a quantia de R$ 10.000,00 (dez mil reais) como indenização devida a título de danos morais, fixada pelo MM. Juzío *a quo* atende aos propósitos indenizatórios e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, razão pela qual deve ser mantida.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Acresce que não sendo manifestamente desarrazoado o valor arbitrado e não demonstrada objetivamente sua exasperação ou exiguidade, deve a decisão do juízo *a quo* ser prestigiada, conforme entendimento jurisprudencial dominante nesta Corte, sintetizado na Súmula 343, com a seguinte redação: *"a verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação."*

Diante do exposto, **VOTO** pelo **DESPROVIMENTO DO RECURSO**, mantendo-se a sentença na integralidade. Outrossim, majoram-se os honorários advocatícios fixados na sentença em 2%.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI
Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ