Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Oitava Câmara de Direito Privado
Apelação Cível n. 0880193-87.2025.8.19.0001

Apelantes: (1) Águas do Rio 4 SPE S/A
(2) Suelen da Silva Costa
Apelados: Os mesmos
Juízo de origem: 29ª Vara Cível da Comarca da Capital
Relatora: Des. Maria Teresa Pontes Gazineu

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada por consumidora em face de concessionária de serviço público de água, visando a regularização do fornecimento, suspensão de cobranças e abstenção de negativação, declaração de inexistência de débito, devolução em dobro de valores eventualmente pagos e indenização por danos morais.

2. Sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, revogando a tutela de urgência quanto à regularização do fornecimento de água, confirmando-a quanto à abstenção de negativação do nome da autora em razão das faturas questionadas e lançamentos futuros até a normalização do serviço, declarando resolvido o contrato e inexistentes débitos, e

MARIA TERESA PONTES GAZINEU:17529 Assinado em 12/08/2026 17:27:46
Local: GAB. DES(A) MARIA TERESA PONTES GAZINEU

condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00.

3. Concessionária apelou requerendo suspensão do feito em razão de IRDR, alegando legalidade da cobrança da tarifa mínima e ausência de falha na prestação do serviço, pleiteando improcedência dos pedidos ou redução do valor indenizatório. Autora apresentou recurso adesivo, pugnando pela majoração da indenização e dos honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há quatro questões em discussão: (i) saber se é cabível a suspensão do feito em razão do IRDR; (ii) saber se é legítima a cobrança de tarifa mínima sem efetiva prestação ou disponibilidade do serviço de abastecimento de água; (iii) saber se a cobrança indevida configura dano moral indenizável; e (iv) saber se o valor fixado a título de indenização e honorários advocatícios deve ser majorado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. O mérito do IRDR invocado já foi apreciado, não havendo identidade entre a controvérsia dos autos e o objeto do incidente, pois a demanda versa sobre cobrança indevida por serviço não usufruído.

6. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva da concessionária, nos termos do CDC.

7. A cobrança da tarifa mínima pressupõe a efetiva prestação ou disponibilidade do serviço, o que não ocorreu, conforme reconhecido pela própria

concessionária ao admitir a inexistência de ligação do imóvel à rede pública e cancelar administrativamente a matrícula e as faturas.

8. A conduta contraditória da concessionária, ao alegar em apelação a regularidade da cobrança e, ao mesmo tempo, reconhecer a inviabilidade técnica do serviço, impede o conhecimento do recurso neste ponto, por violação ao princípio da dialeticidade.

9. Mantida a sentença que declarou a resolução do contrato, a inexistência de débitos e determinou a abstenção de negativação do nome da autora.

10. A cobrança indevida de faturas por serviço não prestado, a ameaça de negativação e a necessidade de judicialização do conflito configuram dano moral indenizável, pois ultrapassam o mero aborrecimento.

11. O valor fixado em R$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não havendo motivo para majoração ou redução.

12. Honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, em conformidade com o art. 85, § 2º, do CPC, considerando o tempo de tramitação e a baixa complexidade da causa.

IV. DISPOSITIVO E TESE

13. Desprovimento dos recursos.

Tese de julgamento: "1. IRDR já julgado, com fixação de tese jurídica, sendo descabido o pleito de suspensão do feito. Controvérsia dos autos que não se confunde com o objeto do incidente. 2. É indevida a cobrança de tarifa

mínima de água quando inexistente a efetiva prestação ou disponibilidade do serviço. 3. A cobrança indevida por concessionária de serviço essencial configura falha na prestação e enseja reparação por dano moral. 4. O valor da indenização por dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 5. Honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; Lei nº 11.445/2007; CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 39, V; CPC, art. 85, § 2º. Jurisprudência relevante citada: Súmula nº 343/TJRJ. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; Lei nº 11.445/2007. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula nº 343; TJRJ, Apelação nº 0805361-11.2024.8.19.0004, Rel. Des. Carlos Fernando Potyguara Pereira, j. 14.10.2025; TJRJ, Apelação nº 0812914-50.2022.8.19.0208, Rel. Des. Marcia Ferreira Alvarenga, j. 03.02.2026.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n**.** 0880193-87.2025.8.19.0001, **ACORDAM** os Desembargadores que compõem a Oitava Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicadas.

VOTO

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Conheço do recurso interposto pela autora, uma vez que presentes seus requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade. O apelo da parte ré merece ser conhecido, em parte, pelas razões a seguir expostas.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c declaratória de inexistência de débito e indenizatória por danos morais ajuizada por Suelen da Silva Costa em face de Águas do Rio 4 SPE SA, na qual alega a autora que reside há vários anos no imóvel descrito na inicial e, nesse período, sempre precisou obter água de um poço utilizado por outros moradores, pois nunca houve fornecimento regular de água pela parte ré em sua residência.

Afirma que, em 20 de fevereiro de 2025, foi cadastrada em programa da concessionária, com promessa de instalação de hidrômetro e início do fornecimento de água, tendo encaminhado a documentação necessária para adesão à tarifa social. Contudo, sem que houvesse instalação do equipamento nem início do serviço, passou a receber cobranças indevidas pela concessionária, que ainda ameaçou negativar seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Por esta razão requereu a concessão de tutela de urgência para determinar o imediato fornecimento de água, a suspensão das cobranças e a abstenção de negativação, além da declaração de inexistência de débito, devolução em dobro de valores eventualmente pagos, sem prejuízo de indenização por danos morais.

A sentença julgou procedente, em parte, a pretensão, revogando a primeira parte da tutela de urgência concedida no que se refere à determinação de regularização do fornecimento de água vinculado à matrícula nº 4041355426, confirmando-a quanto à abstenção de

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

negativação do nome da autora em razão das faturas de abril e maio de 2025 além de todos os demais lançamentos futuros até a efetiva normalização da prestação do serviço. Declarou resolvido o contrato de fornecimento de água e captação de esgoto, sem valores devidos pela autora por conta do referido negócio jurídico, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00, contra a qual se insurgem ambas as partes.

Em seu apelo, requer a concessionária ré a suspensão do feito em razão do IRDR n. 0090629-83.2021.8.19.0000. No mérito, alega a legalidade da cobrança da tarifa mínima pela disponibilização do serviço de fornecimento de água e a ausência de falha na prestação do serviço, requerendo a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a redução do valor fixado a título de indenização. A parte autora, por sua vez, apresentou recurso adesivo, pugnando pela majoração da verba indenizatória e dos honorários advocatícios fixados pelo juízo.

De início, cumpre registrar que o IRDR nº 0090629-83.2021.8.19.0000 teve seu mérito apreciado pela Seção de Direito Público deste Tribunal em 14/11/2025, oportunidade em que foi fixada a seguinte tese jurídica: “É legal a proibição do uso de poço artesiano como fonte alternativa de água prevista no Decreto Estadual nº 40.156/2006 e na Portaria SERLA nº 555/2007, considerando-se que não exorbitam do poder regulamentar, à luz do § 1º do art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, na hipótese em que houver abastecimento hídrico pela rede pública".

Assim, desnecessária a suspensão requerida, sendo certo, ainda, que, no caso concreto, a controvérsia posta a exame não coincide com o

objeto do IRDR, uma vez que não diz respeito à legalidade da vedação ao uso de fontes alternativas de abastecimento de água, mas, sim, à alegada cobrança indevida por serviço que a autora afirma não ter usufruído.

No mérito, a relação jurídica existente entre as partes é de consumo, na forma dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, estando a ré incluída no rol de fornecedor de serviços. Aplica-se à hipótese a responsabilidade objetiva, respondendo a demandada pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

De fato, e como cediço, a disponibilização do serviço de fornecimento de água confere à concessionária o direito em exigir uma contraprestação, sendo possível, desta forma, a cobrança da tarifa mínima, conforme disposto na Lei nº 11.445/2007.

No caso em exame, contudo, restou incontroverso nos autos que o imóvel da autora não se encontra conectado à rede pública de abastecimento de água, como assim afirmado pela própria concessionária em sua contestação, ao reconhecer a inviabilidade técnica de atendimento da localidade, procedendo ao cancelamento administrativo da matrícula e das faturas emitidas em nome da consumidora.

Nesse cenário, os argumentos apresentados pela ré em sua apelação, calcados na regularidade da cobrança da tarifa mínima em razão da disponibilidade do serviço se revelam totalmente contraditórios àqueles sustentados em sua defesa, razão pela qual o recurso não merece

ser conhecido neste ponto, diante da violação ao princípio da dialeticidade e vedação ao comportamento contraditório.

Nessa perspectiva, é de ser mantida a sentença que declarou a resolução do contrato e a inexistência de débitos, confirmando a decisão que determinou a abstenção de negativação do nome da autora nos cadastros restritivos ao crédito.

Quanto aos danos morais, embora não tenha sido verificada nos autos a negativação do nome da consumidora, certo é que a autora foi surpreendida com a cobrança de faturas de consumo indevidas, constando débitos em aberto de sua responsabilidade, tendo sido concedida a antecipação dos efeitos da tutela, em 09/07/2025 para obstar a inclusão de seu nome nos cadastros restritivos ao crédito. (id. 207329133)

Ademais, comprovou a parte autora ter ingressado com reclamação na via administrativa objetivando a solução do problema, sem sucesso, valendo destacar a quebra da legítima expectativa em obter o serviço de abastecimento de água pela concessionária em sua residência (id. 201616077)

Decerto, frustradas as tentativas de resolução do problema diretamente junto à concessionária ré, a demandante necessitou ingressar em juízo para desconstituir a cobrança que lhe fora imputada, acarretando perda de tempo útil e transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento, sendo, pois, devida a indenização por danos morais.

Em relação ao *quantum* compensatório, a fixação da verba do dano moral orienta-se pelo princípio da razoabilidade à luz do exame das peculiaridades do caso concreto. Desse modo, o órgão revisor deve modificar o que foi decidido apenas se desatendido aquele parâmetro, nos termos do entendimento da Súmula nº 343 deste Egrégio Tribunal de Justiça Estadual:

> *"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."*

Na hipótese dos autos, a indenização fixada em R$ 5.000,00 (cinco mil reais), observa os requisitos da razoabilidade, proporcionalidade e do caso concreto, razão pela qual o valor deve ser mantido, em consonância com a jurisprudência deste Tribunal de Justiça.

Da mesma forma, nada há de ser modificado quanto aos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, uma vez que arbitrados em consonância com os parâmetros definidos no art. 85, § 2º do CPC, considerando o tempo de duração demanda e a baixa complexidade da causa.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência desta Câmara de Direito Privado:

> 0805361-11.2024.8.19.0004 – APELAÇÃO - Des(a). CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA - Julgamento:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

14/10/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL) - DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. COBRANÇA DE TARIFA DE ÁGUA E ESGOTO SEM PRESTAÇÃO OU DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO. ILEGALIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME 1.Ação ajuizada por consumidor visando a declaração de inexistência de débito e da relação jurídica com concessionária de serviços públicos de água e esgoto, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. 2.Sentença julgou procedentes os pedidos, declarando inexistente a relação jurídica e condenando a ré ao pagamento de R$ 5.000,00 por danos morais. 3.Recursos simultâneos: a ré sustentou a legalidade da cobrança pela mera disponibilidade do serviço e, subsidiariamente, pleiteou a redução do quantum indenizatório; o autor pleiteou majoração da indenização e dos honorários advocatícios. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões controvertidas consistem em: (i) verificar se há possibilidade de cobrança de tarifa mínima sem prestação efetiva ou disponibilidade do serviço de abastecimento de água e esgoto; (ii) apurar a configuração do dano moral em razão de cobranças indevidas; (iii) examinar a adequação do valor arbitrado a título de compensação; (iv) analisar a majoração dos honorários advocatícios. II. RAZÕES DE DECIDIR 3. O laudo pericial concluiu pela inexistência de hidrômetro, de fornecimento de água e de coleta de esgoto no imóvel do autor, evidenciando que este se abastece por caminhão pipa e coleta de água da chuva. 4. Ausente prova de disponibilidade do serviço, não há respaldo legal para cobrança de tarifa mínima, ainda que prevista na Lei nº

11.445/2007, pois não configurada a situação fática exigida. 5. A cobrança indevida por serviço essencial não prestado configura falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC e art. 37, §6º, da CF/88, ensejando responsabilidade objetiva da concessionária. 6. O dano moral se configura in re ipsa, decorrente da ilicitude da conduta e da necessidade de judicialização do conflito. 7. O valor arbitrado em R$ 5.000,00 observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, em consonância com a jurisprudência consolidada desta Corte (Súmula nº 343/TJRJ). 8. Honorários fixados em 10% do valor da condenação pelo juízo de origem. Majorados para 12% em razão do desprovimento do recurso da ré, conforme art. 85, §11, CPC. III. DISPOSITIVO E TESE 9. Recursos conhecidos e desprovidos. Sentença mantida integralmente. Honorários majorados para 12% sobre o valor da condenação. Tese de julgamento: 1. É indevida a cobrança de tarifa mínima de água e esgoto quando inexistente a efetiva prestação ou disponibilidade dos serviços. 2. A cobrança indevida por concessionária de serviço essencial configura falha na prestação e enseja reparação por dano moral. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 37, §6º; Lei nº 11.445/2007; CDC, arts. 14 e 39, V; CPC, art. 85, §§2º e 11. Jurisprudência relevante citada: Súmula nº 343/TJRJ; Súmula nº 254/TJRJ.

0812914-50.2022.8.19.0208 – APELAÇÃO - Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA - Julgamento: 03/02/2026 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL) CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA INDEVIDA DE CONSUMO DE ÁGUA. DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO DO

CONSUMIDOR. MAJORAÇÃO DO DANO MORAL. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por consumidores em ação de obrigação de fazer cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada em face da concessionária de fornecimento de água. Os autores alegaram cobrança sistemática de valores superiores ao efetivo consumo após a troca da empresa concessionária da localidade, requerendo o refaturamento das contas, a devolução em dobro dos valores pagos indevidamente e indenização por danos morais. A sentença julgou procedentes os pedidos, com fixação do dano moral em R$ 2.000,00, de forma solidária. Embargos de declaração foram acolhidos para esclarecer que a indenização era conjunta. Os autores interpuseram apelação pleiteando a majoração do quantum indenizatório. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se o valor da indenização por danos morais, fixado solidariamente em R$ 2.000,00 (R$ 1.000,00 para cada autor), deve ser majorado, à luz do reconhecimento do desvio produtivo do tempo dos consumidores e das consequências práticas da cobrança indevida. II. RAZÕES DE DECIDIR 3. O desvio produtivo do tempo do consumidor configura violação ao direito de liberdade e à dignidade, uma vez que impõe ao consumidor o ônus de empregar seu tempo para resolver problema causado pela má prestação do serviço, em vez de utilizá-lo conforme sua conveniência. 4. A tentativa frustrada dos autores de solucionar extrajudicialmente a cobrança indevida, diante da recalcitrância da concessionária, justifica a majoração do dano moral, não se tratando de mero aborrecimento cotidiano. 5. A indenização inicialmente fixada (R$ 1.000,00 para cada autor) mostra-se irrisória frente à gravidade da conduta da ré e aos reflexos sociais do caso, como a necessidade de negociação

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

com o locador para evitar corte no fornecimento ou negativação. 6. A fixação do valor de R$ 4.000,00 para cada autor atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando precedentes da mesma Câmara em casos semelhantes. 7. Não se aplica a solidariedade da indenização, pois os autores são vizinhos e não integram o mesmo núcleo familiar, devendo receber individualmente os valores devidos. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A configuração do desvio produtivo do tempo do consumidor justifica a majoração do valor da indenização por danos morais. 2. A fixação de valor irrisório viola os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, especialmente quando há resistência injustificada do fornecedor à solução do problema. 3. A indenização por danos morais deve ser arbitrada individualmente quando os autores não integram a mesma entidade familiar. 4. Incidem juros de mora desde a citação e correção monetária a partir do arbitramento, nos termos da súmula 362/STJ. 5. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora passam a ser regidos pela taxa legal definida no art. 406, §§1º a 3º, do Código Civil, com atualização monetária pelo IPCA, conforme art. 389, parágrafo único, do mesmo diploma.

Ante o exposto, voto no sentido de **conhecer e negar provimento ao segundo recurso (da autora) e de conhecer parcialmente do primeiro recurso (da ré) e, nesta extensão, negar-lhe provimento,** nos termos da fundamentação supra, majorando os honorários advocatícios em 2%, conforme art. 85, §11 do CPC.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Oitava Câmara de Direito Privado
Apelação Cível n. 0880193-87.2025.8.19.0001

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

Maria Teresa Pontes Gazineu
Des. Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ