



Apelação nº 0855312-66.2024.8.19.0038

Apelante 1: SOLANGE ALVES PEREIRA

Apelante 2: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A

Apelado: OS MESMOS

Juiz sentenciante: MARCELLO DE SA BAPTISTA

Relator: DES. ANDRÉ LUIZ CIDRA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ÁGUA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INSTALAÇÃO COMPARTILHADA DE HIDRÔMETRO. AUSÊNCIA DE INDIVIDUALIZAÇÃO. COBRANÇA INDEVIDA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. A AUTORA, CONSUMIDORA IDOSA E VIÚVA, COMPROVOU A AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO REGULAR DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, EM RAZÃO DA INSTALAÇÃO ÚNICA DE HIDRÔMETRO PARA DUAS UNIDADES DISTINTAS, E DEMONSTROU TER EFETUADO PAGAMENTO DE R\$ 4.128,00, ALEGADAMENTE DESTINADOS À REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS E INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO INDIVIDUAL, ALÉM DA RENITÊNCIA DESIDIOSA DA RÉ NO CUMPRIMENTO DO DEVER JURÍDICO QUE LHE COMPETIA. A AUSÊNCIA DE INDIVIDUALIZAÇÃO DA MEDIÇÃO, SOMADA À FALTA DE CLAREZA QUANTO À ORIGEM E COMPOSIÇÃO DA DÍVIDA COBRADA, EVIDENCIA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, JUSTIFICANDO A RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE, NOS TERMOS DO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. CONFIGURA-SE O DANO MORAL DIANTE DA VULNERABILIDADE DA CONSUMIDORA, DA PRIVAÇÃO DE SERVIÇO ESSENCIAL, DO CONSTRANGIMENTO DE DEPENDER DA AJUDA DE TERCEIROS PARA SUPRIR NECESSIDADES BÁSICAS E DO TEMPO DESPENDIDO NA TENTATIVA DE RESOLVER ADMINISTRATIVAMENTE A FALHA, SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO DISSABOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS FIXADA EM R\$ 5.000,00, VALOR COMPATÍVEL COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECONHECIMENTO DO DIREITO SUBJETIVO À INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO INDIVIDUAL NO IMÓVEL DA AUTORA E O IMEDIATO RESTABELECIMENTO REGULAR DO FORNECIMENTO DE ÁGUA. REDISTRIBUIÇÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL, COM CONDENAÇÃO INTEGRAL DA RÉ AO PAGAMENTO DAS CUSTAS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS EM 15% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO (ART. 85, §2º, CPC). RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO



A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível em referência, em que constam como partes as acima indicadas, acordam os Desembargadores que integram a **Vigésima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça deste Estado, por unanimidade, DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da parte autora e NEGAR PROVIMENTO ao recurso da parte ré**, nos termos do voto do Relator.

R E L A T Ó R I O

Trata-se de Apelação Cível interposta pela parte autora **SOLANGE ALVES PEREIRA** e **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.**, parte ré, em face da sentença (id 204198619) proferida pelo 10º Núcleo de Justiça 4.0 – Prestadora de Serviços Públicos, que, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c reparação de danos e repetição de indébito, julgou procedentes em parte os pedidos deduzidos na inicial nos seguintes termos:

“(…). A preliminar de ausência do interesse de agir não merece acolhimento.

Não se faz necessário o esgotamento das vias administrativas, para que seja requerida a intervenção do Poder Judiciário, para compor um conflito de interesse.

Alegada a existência de vícios no serviço e danos suportados, existe natural utilidade e necessidade da presente ação.

A própria resistência apresentada na contestação, demonstra a utilidade e necessidade da presente ação, pois entende a ré, como é seu direito, que não praticou atos ilícitos.

Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir.

No mérito, foi demonstrada a existência de um contrato de fornecimento de água, para duas economias.



As partes admitem haver uma relação contratual, que deve ser reconhecida como de consumo.

A contratação do serviço para duas economias não é ilegal e foi solicitado pelas consumidoras.

A relação jurídica entre as partes está afeta à legislação consumerista, na medida que a Ré se enquadra no conceito de fornecedor (art. 3º da Lei n.º 8.078/90) e a Autora de consumidor.

A ré presta serviço público. Nos termos do art. 37, §6º, da CF/1988, a concessionária de serviço público está submetida à responsabilidade civil objetiva, assim existindo nexo de causalidade entre a sua omissão/atitude ilícita e o dano suportado, é devida a sua reparação.

Dessa forma, responde a concessionária Ré, independentemente da existência de culpa, e, como prestadora de serviço, é dela o ônus da prova de que o serviço foi prestado corretamente.

Dispõe ainda o artigo 14, do CDC, que: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Portanto, consagrada a responsabilidade objetiva, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento, responde a Ré independentemente da existência de culpa e somente pode ser afastada mediante comprovação da existência de uma das causas excludentes do nexo causal.

A responsabilidade civil da ré, não é amparada na teoria do risco integral.





A falha nos serviços prestados deve ser demonstrada. A lesão suportada deve ser demonstrada. Deve ainda ser comprovado o nexo de causalidade entre o vício no serviço e a lesão suportada.

Foi demonstrada uma relação contratual, em que é prestado serviço para duas economias (duas casas), medido o consumo através de um único hidrômetro.

Isso significa que a água fornecida passa por um hidrômetro, sendo posteriormente distribuída para as duas residências, conforme as instalações internas existentes nos imóveis.

Foi a opção de contrato das consumidoras (autora e sua irmã).

Os gastos são compatíveis com o consumo promovido por duas residências.

A autora não questiona os valores das cobranças regulares, mas dívida no valor de R\$ 4128,00 que pagou, sem obter regular informação do débito.

Alega ainda, que foi cobrada por uma taxa em razão de corte no fornecimento do serviço, no valor de R\$ 1.400,00.

A autora não questiona o fato do contrato existente ser com um hidrômetro, para atender duas residências.

A autora busca que seja promovido um desmembramento, com a instalação de um novo hidrômetro, que atenda apenas a sua residência.

Alega a autora que promoveu o pagamento dos valores, para que fosse feito um desmembramento, efetivando o pagamento de uma taxa.

A autora ainda alega que não vem recebendo os serviços da ré.



A responsabilidade da ré é fornecer água potável até o imóvel da consumidora. A água fornecida passa pelo medidor e entra no imóvel, passando a atender as duas residências, conforme as instalações internas existentes nos imóveis.

A ré não é responsável pela distribuição interna da água potável aos imóveis.

Não é alegada uma ausência de fornecimento de água no imóvel da irmã da autora, que ocupa a segunda unidade do contrato existente.

Sendo fornecida água para uma casa, está sendo disponibilizado o serviço até a entrada, passando pelo hidrômetro.

A ausência dos serviços, deveria motivar falta de água nos dois imóveis.

A ré demonstrou o fornecimento de serviço através das contar mensais remetidas e não impugnadas pelas ocupantes dos imóveis.

Não foi feita prova de um novo contrato realizado pela autora, para ser instalado hidrômetro individual em seu imóvel, nem pagamento de valores para o serviço. O contrato juntado aos autos do processo pela autora, demonstra que foi contratado o fornecimento para duas economias.

O contrato juntado pela autora, foi o mesmo juntado pela ré, quando ofereceu contestação.

O contrato existente é para fornecimento de água para duas economias, através de um único hidrômetro.

Não existe nenhuma prova de contrato diverso celebrado, para que o consumo da autora fosse individualizado.





A ré não pode fazer prova negativa e juntou o único contrato existente, que é o mesmo juntado pela autora.

A falta de fornecimento de água, não se demonstra compatível com a medição aferida mensalmente, não impugnada pelas moradoras das duas casas.

Não há prova de um novo contrato realizado, para instalação de medidor individual. O que foi demonstrado, conforme documento produzido pela autora, foi a contratação de fornecimento para duas unidades residências, através do mesmo hidrômetro.

Não existem provas da falta de fornecimento de água e suas consequências alegadas como lesivas.

Não há prova da contratação de serviço para colocação de hidrômetro individual e o estado de mora da ré.

Não foram demonstradas as omissões capazes de motivarem o reconhecimento dos vícios nos serviços prestados pela ré, relativos à falta de fornecimento de água e não instalação de hidrômetro individualizando o serviço prestado, legitimando o pagamento de indenização por danos morais, conforme requerida.

Não há um nexo de causalidade, capaz de amparar o reconhecimento de uma responsabilidade objetiva, quando analisadas as provas produzidas.

A responsabilidade civil objetiva, não exige a parte consumidora de fazer prova dos fatos alegados.

A inversão do ônus da prova, não exige a produção da prova dos fatos alegados e não compele o fornecedor a fazer prova negativa e impossível de realização.





Diversa é a situação em relação à cobrança de valores, sem o devido dever de informação.

A autora alegou ter sido cobrada por débitos, que chegariam a R\$ 5.891,00, não sendo explicada a sua origem pela ré.

A ré se limitou na contestação e sustentar que pode cobrar valores, conforme a regulamentação dos serviços que presta.

Não foi informado quais contas não pagas estariam sendo cobradas, se é que existia contas não pagas.

Não foi informado, quando teria sido promovida a interrupção dos serviços, legitimando uma cobrança de tarifa de restabelecimento.

Não temos uma alegação de suspensão dos serviços, mas ausência total no fornecimento.

Para que um serviço seja interrompido deve ser demonstrada a existência de um débito.

Havendo interrupção de serviço, deve ser demonstrado quando o fato ocorreu e quando foi promovido o restabelecimento. Nada temos neste sentido.

O dever de regular informação se demonstra como violado, motivando o reconhecimento de uma cobrança indevida, pois sem origem comprovada, capaz de motivar um enriquecimento sem causa.

O valor mensal das faturas das unidades, cobradas de forma regular, não são compatíveis com as cobranças efetivadas, que chegaram a R\$ 4.128,00.

A autora demonstrou o pagamento da importância de R\$ 4.128,00, que não foi impugnada pela ré, considerada a





cobrança como indevida pelo Juízo.

A restituição da importância de R\$ 4,128,00, indevidamente cobrada, deve ser promovida pela ré. A restituição deve ser efetivada em dobro, pois derivada de cobrança indevida.

Conforme entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, a restituição em dobro independente de dolo ou culpa nas relações de consumo.

A autora alega a existência de novas causas de pedir, que influenciariam nos pedidos efetivados, como o formulado de indenização por danos morais. O fato não pode ser apreciado, sem a anuência do réu.

A eventual inscrição do nome da autora em cadastros restritivos ao crédito, por fato diverso do contido na petição inicial, não pode ser apreciado sem a anuência do réu.

O mesmo deve ser observado, em relação a cobrança de parcelamento incluído nas contas da autora, após a formação da relação processual.

Foi formulado pedido de indenização por danos morais.

Para efeitos de verificação de uma lesão moral, temos como fato lesivo reconhecido, apenas as cobranças indevidas efetivadas.

As cobranças indevidas, geraram repercussão patrimonial lesiva para a autora, que ficou desprovida dos valores.

Não pode ser negado que uma privação dos valores gera transtornos e aborrecimento, mas que não amparam uma lesão moral, quando verificamos efetivamente as causas de pedir neste sentido e provas produzidas.

Não foram demonstradas consequências concretas do



pagamento efetivado, que tenham gerado uma lesão moral efetiva. Assim sendo, julgo procedentes em parte os pedidos formulados, condenado a ré ao pagamento de R\$ 8.256,00, valores reconhecidos como indevidamente cobrados, já em dobro, valores que serão atualizados monetariamente desde o pagamento e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação. Julgo improcedentes os demais pedidos formulados. Julgo extinto o processo, na forma do art. 487, I do CPC.

Condeno à ré ao pagamento de 25% das despesas processuais e a autora ao pagamento de 75% das despesas processuais, sendo observados os efeitos da gratuidade de justiça, em razão da sucumbência recíproca.

A autora, sendo vencida em maior parte é condenada ao pagamento de honorários advocatícios, que arbitro em 7% sobre o valor da condenação, sendo observados os efeitos da gratuidade de justiça.

P.I.”

Apelação interposta pela autora SOLANGE ALVES PEREIRA (id 208458622), manifestando inequívoco inconformismo com a sentença, sustenta em suas razões recursais que desde abril de 2024 enfrenta interrupção no fornecimento de água em sua residência. Expõe que a concessionária instalou de forma precária um único hidrômetro para duas unidades distintas, comprometendo a individualização do consumo. Afirma que efetuou o pagamento de R\$ 4.128,00 para regularização de débitos e instalação de um hidrômetro individual, o que não foi realizado pela empresa, permanecendo o problema. Assinala que mesmo sem fornecimento de água, a autora continuou pagando mensalmente as faturas, totalizando R\$ 1.337,78 em 2024 e R\$ 1.102,14 em 2025 até junho. Registra que foi obrigada a recorrer a vizinhos para suprir suas necessidades básicas, além de ter sido indevidamente negativada e cobrada sem justificativa, gerando transtornos e prejuízos, afirmando que “Mesmo após efetuar o pagamento de R\$ 4.128,00 para regularizar débitos e viabilizar a instalação de um hidrômetro individual, a requerida não prestou o serviço contratado, deixando a autora sem abastecimento de água, o



que a obrigou a recorrer a vizinhos para suprir necessidades básicas.” Menciona que é idosa e viúva, tendo suportado todos os ônus econômicos de um contrato descumprido pela concessionária, enquanto era obrigada a depender da caridade de vizinhos para suprir suas necessidades básicas, em cenário absolutamente constrangedor e humilhante. Aponta que há nos autos comprovantes do pagamento e da contratação da instalação do hidrômetro, o que comprova a intenção inequívoca da autora e demonstra falha na prestação de serviço essencial, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Sustenta ainda que a jurisprudência do TJRJ é pacífica no sentido de que a falha no fornecimento de água e ausência de hidrômetro individual caracterizam dano moral e devem ser indenizados. Cita julgado. Por fim, requer que seja reformada a sentença para que sejam julgados procedentes todos os pedidos formulados na inicial, inclusive a condenação por danos morais, com base na documentação e jurisprudência anexadas, bem como seja a apelada condenada ao pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios, diante da inversão da sucumbência.

Apelação interposta pela ré ÁGUAS DO RIO 4 SPE S/A (id 211026014), sustentando que não houve cobrança indevida, pois o valor de R\$ 4.128,00 refere-se à renegociação de débitos preexistentes, reconhecidos pela própria autora após o falecimento do marido, titular anterior da conta. Aduz que a autora confessou na inicial que fazia uso do serviço no imóvel, e que após o falecimento do marido, procurou regularizar a dívida e formalizar o contrato em seu nome, o que foi feito em 30/04/2024. Salienta que o pagamento realizado diz respeito ao parcelamento da dívida histórica da unidade consumidora, e não a cobranças arbitrárias ou sem lastro contratual. Refuta a devolução em dobro visto que a cobrança foi feita de forma regular, não tendo a concessionária agido de má-fé. Colaciona julgados. Requer a reforma da sentença a fim de que seja afastada a condenação à devolução em dobro, substituindo-a por restituição simples, bem como seja a recorrida condenada ao pagamento integral dos encargos sucumbenciais.

Contrarrazões apresentadas pela parte ré (id 0855312-66).

É o relatório.

VOTO





Conheço dos recursos, eis que presentes os pressupostos de admissibilidade.

A narrativa dos fatos apresentada na petição inicial relata em síntese, que após o falecimento de seu marido, assumiu a responsabilidade por um problema de fornecimento de água em sua residência, decorrente de uma instalação inicial com um único hidrômetro para duas economias. Afirmou que essa configuração inadequada resultou na falta de água em sua própria casa desde abril de 2024, o que a levou a procurar a concessionária Ré para regularizar a situação e garantir o acesso ao serviço essencial. A Autora destacou ser viúva idosa, aposentada e viver sozinha, enfrentando sérias dificuldades devido à prolongada interrupção do abastecimento, além de ser beneficiária da "tarifa social". Relatou que foi inicialmente cobrada uma dívida de R\$ 5.897,00, incluindo uma multa por corte, e que, mesmo após pagar R\$ 4.128,00 dessa dívida e uma taxa de instalação para um novo hidrômetro, a concessionária não realizou o serviço de individualização. Esta inércia, segundo a Autora, a obrigou a depender de vizinhos para suas necessidades básicas, além de ter despendido tempo e recursos em repetidas visitas à agência, o que lhe teria causado danos materiais e morais. Em razão disso, a Autora requereu a devolução em dobro dos valores pagos indevidamente, a instalação do hidrômetro em sua residência, o fornecimento adequado de água e indenização por danos morais.

Sobreveio a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos.

A controvérsia consiste em examinar a existência de falha na prestação do serviço de fornecimento de água por parte da concessionária; o direito da consumidora à individualização da medição e instalação de hidrômetro para sua residência a legalidade da cobrança de valores e a aplicação da restituição em dobro ou de forma simples e a configuração e quantificação de danos morais decorrentes da situação narrada.

Pois bem.

Reafirma-se, de início, a natureza consumerista da relação jurídica estabelecida entre as partes. Trata-se de serviço público essencial, prestado mediante remuneração, no qual a autora se enquadra na condição de consumidora, como destinatária final, enquanto a ré se caracteriza como fornecedora, conforme os





artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade civil da concessionária é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento. Isso implica que a empresa responde pelos danos causados independentemente da comprovação de culpa, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e do artigo 37, § 6º, da Constituição da República.

Nesse sentido destaco a Súmula nº 254 deste Tribunal de Justiça:

"Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária."

O direito à individualização da medição do consumo de água, especialmente em situações de múltiplos imóveis atendidos por um único hidrômetro, é assegurado ao consumidor que busca regularizar sua situação. A autora demonstrou ter realizado pagamentos significativos, incluindo uma alegada "taxa de instalação" para um novo hidrômetro, conforme indicado em seu recurso (Index 136327768). A mera ausência de um "novo contrato formal" para o serviço de individualização, tal como interpretado na sentença, não pode servir de óbice ao direito da consumidora, dada a vulnerabilidade e boa-fé de quem busca adimplir suas obrigações e regularizar o serviço essencial. A inércia da concessionária em proceder à individualização e normalizar o abastecimento, após os pagamentos efetuados e a evidente solicitação da Autora, caracteriza falha na prestação do serviço.

Em relação à cobrança dos valores, a sentença de primeiro grau concluiu pela indevida cobrança de R\$ 4.128,00, por ausência de informação detalhada sobre sua origem, e determinou a restituição em dobro.

Embora a Ré alegue que tal montante se refere a um parcelamento de dívidas anteriores, essa justificativa genérica não elide a constatação da violação do dever de informação, fundamental nas relações de consumo, tal como reconhecido pelo juízo a quo. A ausência de clareza e transparência sobre a composição do débito e da suposta "taxa de instalação" impede que o consumidor exerça plenamente seu direito de contestação e compreensão, caracterizando conduta contrária à boa-fé objetiva por parte da concessionária.

Conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, "A repetição em dobro prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança





indevida consubstanciar conduta contrária à boa fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo".

Neste contexto, a conduta da concessionária em não esclarecer a origem pormenorizada da dívida, mesmo após o questionamento judicial, configura tal violação, justificando a manutenção da restituição em dobro.

A Súmula 85/TJRJ, que preceitua a restituição simples quando a cobrança está prevista em regulamento, não se aplica à hipótese em que a cobrança, mesmo que potencialmente lastreada em regulamento, carece de transparência e justificação individualizada, violando o dever de informação.

No tocante ao dano moral, entende-se de forma diversa do juízo sentenciante. A situação enfrentada pela autora supera a esfera dos meros aborrecimentos cotidianos. A conduta da ré obrigou a consumidora a percorrer um longo e desgastante caminho em busca de solução para problema ao qual não deu causa, ficando a consumidora idosa, viúva e beneficiária de tarifa social, em situação de notória vulnerabilidade.

A falha da concessionária em restabelecer o serviço ou em individualizar a medição, mesmo após os esforços e pagamentos da autora, gerou não apenas transtornos e aborrecimentos, mas um profundo sentimento de desamparo, frustração e violação à dignidade da pessoa humana, extrapolando o mero dissabor do cotidiano. A dependência de vizinhos para necessidades básicas e a constante busca por solução junto à concessionária, sem êxito, resultaram em sofrimento psicológico e constrangimento social que merecem a devida compensação. O fato de o juízo de primeiro grau ter negado o dano moral sob o argumento de ausência de "consequências concretas" não se sustenta.

Ademais a autora teve que judicializar a controvérsia como único meio de ver reconhecido o seu direito. Esse desvio forçado do tempo útil da consumidora, que poderia ser destinado ao trabalho, ao descanso ou ao lazer, para solucionar falha exclusiva do fornecedor, caracteriza hipótese de aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, reconhecida pela doutrina e pela jurisprudência.



Assim é o entendimento destacado pelos autores Cristiano Chaves de Farias, Nelson Rosendal e Felipe Peixoto Braga Neto¹:

“Direito ao tempo “útil” e as relações de consumo.

Cabe aqui uma brevíssima palavra. O direito não é – nem nunca foi – indiferente ao passar do tempo. O tempo repercute vivamente em múltiplas dimensões jurídicas, gerando aquisição, modificação e extinção de situações jurídicas. Este tópico, porém, trata de outro aspecto: cada vez mais a experiência jurídica dos nossos dias fala no tempo como um bem jurídico. Como algo que pode ser tutelado de modo autônomo. Se o tempo é um bem- e, para muitos de nós, um bem extremamente valioso e escasso nesses dias tão velozes -, e se outros, com suas ações ou omissões injustas, atingem esse bem, esvaziando-o, trata-se de conduta que pode em princípio perfazer um dano indenizável. É uma tendência que se observa nos debates doutrinários e jurisprudenciais. Aliás, um dos paradoxos de nossos dias é este: vivemos numa sociedade reconhecidamente veloz e o tempo “sumiu” para muitos de nós. O dia e suas 24 horas não são suficientes para o que precisamos fazer.

É certo que sob essa expressão – indenização pela perda do tempo livre ou pela perda do tempo útil- situações muito diversas podem se apresentar. Há algo que deve ser visto como denominador comum a todas elas: a superação do limite de tolerabilidade, algo que só pode ser aferido no caso concreto. Isso porque é socialmente comum e aceitável – talvez até inevitável – que todos nós percamos tempo nessa ou naquela atividade, ainda que desagradável. Um exemplo trivial pode ser citado: o trânsito lento que tanto nos aborrece (não chegamos ainda ao nível civilizatório de poder obter a condenação estatal por danos difusos relacionados ao tempo que perdemos no trânsito). Isso hoje é um bom exemplo do tão falado “mero aborrecimento”.

Mas há outras situações, específicas e temperadas de abusividade, relacionadas à perda de tempo útil, em que o dano indenizável tem se mostrado presente. Obrigar, por exemplo, o consumidor a perder dias ou semanas para resolver determinada situação (sobretudo se a situação não foi causada por ele, como na hipótese de uma cobrança indevida ou por engano) pode se mostrar como relevante pelo tempo que se perdeu com isso. Sabemos quão lentas e burocráticas costumam ser essas soluções. Em determinado caso (AREsp 1.260.458), o STJ entendeu haver dano moral (no caso, três anos entre o início da cobrança até a sentença). Isso tem sido denominado de teoria do desvio produtivo, ou teoria do desvio produtivo do consumidor. Essa abordagem a rigor não é nova, sendo conhecida na jurisprudência anglo-saxã por exemplo. Aliás, entendemos que o tempo perdido pelo lesado não precisa ser “produtivo”, isto é, não precisa ter sido desviado do que a vítima teria produzido se estivesse

¹ Curso de Direito Civil – Responsabilidade Civil (Editora Juspodium – 7ª edição – 2020 – página 803).



trabalhando. Não precisa ser “útil”, no sentido patrimonial. O tempo é bem jurídico autônomo, e o lazer, o ócio, também é valioso, talvez até mais.”

A indenização, em tais casos, além de servir como compensação pela lesão experimentada, reveste-se de um caráter pedagógico-punitivo, visando a desestimular a reiteração de condutas semelhantes. Considerando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como as particularidades do caso concreto, fixo a indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se afigura justo e adequado para compensar o transtorno e a perda de tempo útil suportados pela autora.

Confira-se:

Apelação Cível. Direito do Consumidor. Águas do Rio. Alegação de discrepância nas faturas de consumo emitidas em maio e junho de 2024. Sentença de parcial procedência para confirmar a tutela de urgência que determinou à ré a suspensão da cobrança referente ao mês de maio de 2024, bem como a abstenção de inserção dos dados do autor em cadastros restritivos ao crédito e a interrupção do fornecimento do serviço essencial, condená-la à revisão da referida fatura de consumo e ao pagamento de R\$ 4.000,00 por danos morais. Apelação da concessionária. Cobrança excessiva evidenciada no faturamento equivalente a mais que o dobro da média da unidade consumidora. Ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório, na forma do artigo 373, II, do CPC/2015. Configurada a falha na prestação do serviço. Aplicação art. 14 do CDC. Interrupção do fornecimento de água. Súmula nº 192 do TJRJ. Danos morais configurados e arbitrados em consonância com o valor fixado por este Tribunal em casos análogos. Jurisprudência desta Corte. Determinação, de ofício, da aplicação da Taxa SELIC aos juros de mora e à correção monetária incidentes sobre a verba indenizatória, nos termos do art. 406, §1º, do CC, com a redação dada pela Lei nº 14.905/24. Negado provimento ao recurso.





**(0854747-05.2024.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a).
CLÁUDIA TELLES DE MENEZES - Julgamento:
23/09/2025 - QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA 5ª CÂMARA CÍVEL))**

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO. MATRÍCULA DE IMÓVEL DO QUAL O AUTOR ESTAVA DESVINCULADO HÁ MAIS DE DUAS DÉCADAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Recurso de apelação interposto por ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A. contra sentença da 1ª Vara Cível da Regional de Santa Cruz que, em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória ajuizada por CECILIO MESQUITA ROSA, reconheceu a inexistência de dívida relativa a imóvel em Nova Iguaçu e condenou a concessionária ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além de determinar a suspensão das cobranças e a desvinculação da matrícula do nome do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço pela concessionária ao imputar débitos de terceiro ao autor; (ii) estabelecer se a conduta enseja indenização por dano moral, à luz da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor; (iii) determinar se o valor fixado a título de compensação deve ser mantido ou reduzido. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A concessionária de serviço público responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos do art. 14 do CDC, devendo comprovar excludentes de responsabilidade, o que não ocorreu. 4. O autor comprovou que não residia no imóvel gerador dos débitos há mais de vinte anos, e mesmo assim teve cobranças vultosas (R\$ 80.913,30) emitidas em seu nome a partir de 2021. 5. A concessionária, embora provocada administrativamente, limitou-se a sugerir transferência de titularidade, sem analisar a inconsistência das



cobranças, caracterizando falha na prestação do serviço e violação ao dever previsto no art. 22 do CDC. 6. O débito tarifário possui natureza pessoal, não podendo ser transferido ao novo usuário do serviço essencial, conforme Súmula nº 196 do TJRJ. 7. A imposição de cobranças indevidas, a ausência de solução administrativa e a necessidade de judicialização configuram dano moral, sobretudo diante da hipervulnerabilidade do consumidor idoso, aplicando-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. 8. O quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 observa os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, possuindo caráter compensatório e pedagógico, não cabendo sua redução. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A concessionária de serviço público responde objetivamente por cobranças indevidas imputadas a consumidor desvinculado do imóvel. 2. O débito tarifário de serviços essenciais possui natureza pessoal e não pode ser transferido a novo usuário. 3. A manutenção de cobranças indevidas e a omissão na resolução administrativa configuram dano moral, aplicando-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. 4. O valor da indenização por dano moral somente pode ser alterado se destoar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 186 e 927; CPC/2015, arts. 373, II, 85, § 11, e 487, I; CDC, arts. 6º, VI, 14 e 22. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.737.412/SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 05.02.2019; TJRJ, Súmula nº 196; TJRJ, Apelação nº 0803643-79.2022.8.19.0058, Rel. Des. Elton Martinez Carvalho Leme, j. 04.02.2025; TJRJ, Apelação nº 0008308-21.2021.8.19.0087, Rel. Des. Maria Teresa Pontes Gazineu, j. 08.04.2025.

(0817348-54.2023.8.19.0206 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO DA ROCHA LOURENCO NETO - Julgamento: 23/09/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL))



APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ÁGUAS DO RIO. AUSÊNCIA DE HIDRÔMETRO. COBRANÇA POR TARIFA MÍNIMA. INEXISTÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE LIGAÇÃO COMPULSÓRIA DO IMÓVEL À REDE DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO. ÔNUS DA PROVA INVERTIDO. COBRANÇA E NEGATIVAÇÃO INDEVIDAS. DANO MORAL IN RE IPSA. VALOR ARBITRADO EM R\$6.000,00 (SEIS MIL REAIS) QUE DEVE SER ADEQUADO PARA R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS), EM CONFORMIDADE COM O USUALMENTE FIXADO EM CASOS ANÁLOGOS. PRECEDENTES. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

(0891806-41.2024.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). BENEDICTO ULTRA ABICAIR - Julgamento: 18/09/2025 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ÁGUAS DO RIO. COBRANÇA POR ESTIMATIVA. FORNECIMENTO DE ÁGUA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS. ARTIGOS 2º, 3º E 22 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ARTIGO 6º, CAPUT E §1º, DA LEI Nº 8987/1995. SÚMULA 315 DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. CONCESSIONÁRIA RÉ QUE AFIRMA QUE AS CONTAS IMPUGNADAS PELA AUTORA FORAM FATURADAS COM BASE NA LEITURA REGISTRADA PELO HIDRÔMETRO OU PELA TARIFA MÍNIMA DE 20M³. COBRANÇA PELA TARIFA MÍNIMA SOMENTE DEVE SER REALIZADA EM CASO DE INEXISTÊNCIA OU DEFEITO NO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO, CONFORME SÚMULA 152, DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. EXISTÊNCIA DE HIDRÔMETRO NA UNIDADE CONSUMIDORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA RÉ. FATURAS JUNTADAS PELA AUTORA QUE INDICAM O TIPO "NORMAL" DE FATURAMENTO. QUANTIA DE R\$ 333,80 REFERENTE À TARIFA MÍNIMA QUE SE MOSTRA IRRAZOÁVEL.





COBRANÇA DO VALOR DE R\$ 333,80 (TREZENTOS E TRINTA E TRÊS REAIS E OITENTA CENTAVOS) EM APENAS 10 DIAS DE FATURAMENTO. RÉ QUE NÃO COMPROVOU A EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DA AUTORA, ÔNUS PROCESSUAL QUE LHE CABIA, NOS TERMOS DO ART. 373, INC. II DO CPC. APRESENTAÇÃO DE DEFESA GENÉRICA. TELAS SISTÊMICAS PRODUZIDAS UNILATERALMENTE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. NÃO HOUE INDEVIDO CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA NA UNIDADE CONSUMIDORA DA AUTORA, TAMPOUCO INSCRIÇÃO DE SEU NOME NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. DANO MORAL ARBITRADO EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). RECURSO CONHECIDO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.

(0825465-58.2023.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). LUCIA HELENA DO PASSO - Julgamento: 17/09/2025 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL))

Ante o exposto e considerando a análise do conjunto probatório e dos argumentos apresentados por ambas as partes, entende-se que a sentença merece reforma parcial, acolhendo-se em maior extensão os pleitos da autora e afastando-se as alegações da ré quanto à devolução simples e à inexistência de danos morais.

Desta forma, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO da parte ré e DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO da autora**, para reformar em parte a sentença a fim de condenar a parte ré a indenizar a parte autora, a título de dano moral, em razão dos fatos aqui retratados, na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devendo ser corrigida, a partir do seu arbitramento, exclusivamente pela Taxa Selic, que engloba os juros moratórios e a correção monetária (art. 406, CC; Súmula 362, STJ); 2) determinar que a ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A. proceda à instalação de hidrômetro individual na residência da autora e, conseqüentemente, restabeleça o fornecimento regular e adequado de água, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar de sua intimação pessoal, sob pena de





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Câmara de Direito Privado



incidir multa diária de R\$ 100,00.

Em razão da modificação da sentença, redistribuo os ônus de sucumbência, condenando a ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A. ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação, já abrangido o trabalho adicional (art. 85,11 do CPC), nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, na data da sessão.

ANDRÉ LUIZ CIDRA
DESEMBARGADOR

