



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

Apelação Cível nº 0012083-12.2022.8.19.0054



Apelante: Águas do Rio 4 SPE S.A.

Apelada: Elisabete de Almeida Santana

Relator: Des. Custódio de Barros Tostes

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FORNECIMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. CONSUMO COBRADO EM PATAMAR EXORBITANTE E INCOMPATÍVEL COM O HISTÓRICO DA UNIDADE RESIDENCIAL. PROVA PERICIAL CONCLUSIVA QUANTO À EXISTÊNCIA DE ERRO DE MEDIÇÃO E FATURAMENTOS FICTÍCIOS POR MÉDIA. AUSÊNCIA DE VAZAMENTOS INTERNOS. REFATURAMENTO PELA TARIFA MÍNIMA (15 M³) DEVIDO. CORTE INDEVIDO DE SERVIÇO ESSENCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM COMPENSATÓRIO (R\$ 5.000,00) QUE OBSERVA A PROPORCIONALIDADE E A RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO INTEGRAL DA SENTENÇA. HONORÁRIOS RECURSAIS. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela concessionária de serviço público ré contra sentença que julgou procedentes os pedidos inaugurais para declarar a inexigibilidade das cobranças das faturas de março e abril de 2022, determinar o refaturamento das contas com base no consumo mínimo de 15 m³ mensais, condenar à repetição simples dos valores pagos a maior e ao pagamento d





compensação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. A apelante sustenta a regularidade das medições aferidas pelo hidrômetro, a inexistência de defeito no aparelho medidor, a responsabilidade do usuário pela conservação das instalações internas e a inoccorrência de dano moral indenizável, pugnando pela reforma do julgado ou, subsidiariamente, pela minoração da verba indenizatória.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

1. Há três questões em discussão: (i) definir se restou configurada a falha na prestação do serviço diante da cobrança exorbitante e inconsistente de consumo de água nos meses de março e abril de 2022; (ii) verificar a legitimidade da determinação de refaturamento das faturas e da devolução simples dos valores eventualmente pagos a maior; (iii) examinar a ocorrência de dano moral decorrente da cobrança indevida e da interrupção do fornecimento de serviço público essencial, bem como a adequação do valor indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica subjacente é disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, respondendo a concessionária ré de forma objetiva pelos defeitos relativos à prestação dos serviços delegados, consoante os arts. 14 e 22 do CDC.

1. O laudo pericial atestou expressamente que o imóvel é residencial, habitado unicamente pela autora, ser qualquer vazamento em suas instalações



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

Apelação Cível nº 0012083-12.2022.8.19.0054



hidráulicas internas, apurando consumo médio real histórico de 10 m³/mês (inferior ao consumo mínimo contratado de 15 m³).

2. Restou comprovado pelo expert que a concessionária efetuou faturamento por leituras fictícias e incorretas no período controvertido, registrando medição nula (0 m³) em fevereiro de 2022 e salto abrupto para 54 m³ em março de 2022 (com cobrança de R\$ 332,38) e R\$ 154,22 em abril de 2022, descolando-se completamente da realidade fática da unidade consumidora.

3. A higidez física do aparelho medidor aferida em laboratório não elide a responsabilidade da concessionária ré pela manifesta distorção operacional no ciclo de leituras e faturamento, impondo-se a declaração de inexigibilidade das cobranças abusivas e o refaturamento pelo patamar mínimo residencial de 15 m³.

4. A indevida cobrança abusiva, aliada à ameaça e posterior corte no fornecimento de serviço público essencial, ultrapassa o mero dissabor, gerando dano moral, mostrando-se proporcional e razoável o quantum compensatório fixado na sentença em R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO

Recurso desprovido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da **Apelação Cível nº 0012083-12.2022.8.19.0054**, em que é apelante **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.** e apelada **ELISABETE DE ALMEIDA SANTANA**,

ACORDAM os Desembargadores da Décima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto do Relator.





RELATÓRIO

Cuida-se de apelação interposta nos autos de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais.

Na inicial (fl. 03), a parte autora narra que é usuária do serviço essencial de abastecimento de água prestado pela parte ré no imóvel situado na Avenida Getúlio de Moura nº 861, casa 03, São João de Meriti/RJ e que reside no local há mais de quatorze anos. Afirma que costuma pagar entre R\$ 53,95 e R\$ 58,03 nas faturas de consumo, todavia, após a mudança da concessionária responsável pelo serviço, passando da antiga CEDAE para a empresa ÁGUAS DO RIO, os valores das faturas passaram a apresentar elevação abrupta e incompatível com a realidade de consumo do imóvel. No mês de março de 2022 foi emitida fatura no valor de R\$ 332,38 e no mês de abril de 2022 fatura no valor de R\$ 154,22, tendo solicitado a verificação do hidrômetro, com a troca do equipamento em maio de 2022. Após a substituição do hidrômetro o consumo retornou ao patamar médio anteriormente registrado e, mesmo diante da reclamação administrativa e da constatação de irregularidade na medição, a parte ré manteve as cobranças questionadas.

A sentença (fls. 480/484), julgou procedentes os pedidos. Veja-se a parte dispositiva:

“Diante do exposto, CONFIRMO a tutela de urgência deferida e, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE a pretensão para:

1. declarar a inexigibilidade das cobranças constantes das faturas referentes aos meses de março e abril de 2022.

2. determinar que a parte ré proceda ao refaturamento das referidas contas, considerando-se o consumo mínimo correspondente a uma economia residencial de 15 m³ mensais, no prazo de 30 dias, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a R\$ 2.000,00.

3. condenar a parte ré à restituição, de forma simples, dos valores pagos pela parte autora acima do patamar de 15 m³ mensais corrigidos monetariamente pelo IPCA desde cada desembolso



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

Apelação Cível nº 0012083-12.2022.8.19.0054



acrescidos de juros a partir da citação pela Taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária, nos termos da Lei 14.905/24 e da Resolução CMN nº 5.171/24.

4. condenar a parte ré ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente pelo IPCA a partir da publicação desta sentença e acrescido de juros desde a citação pela Taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária, conforme a Lei 14.905/24 e a Resolução CMN nº 5.171/24.

Condeno, ainda, a parte ré ao pagamento dos honorários periciais, fixados em quatro salários mínimos.”

Nas razões recursais (fls. 489/495), a concessionária ré sustenta, em síntese, que a reforma da sentença é medida que se impõe diante da ausência de prova categórica de ilicitude concreta da cobrança e inexistência de comprovação de defeito no aparelho de micromedicação. Afirmar que eventual inconsistência no faturamento não equivale, necessariamente, a falha do serviço imputável à concessionária e que o laudo pericial no qual se fundou a sentença, não demonstrou adulteração do aparelho.

Contrarrazões em fls. 498/508, na qual o apelado defende o acerto da sentença diante da falha na prestação dos serviços.

É o Relatório.

VOTO

O recurso deve ser recebido e conhecido, presentes todos os requisitos de admissibilidade.

Cinge-se a controvérsia em verificar a ocorrência de falha na prestação do serviço público essencial de abastecimento de água na residência da parte autora, em razão do faturamento excessivo das faturas de março e abril de 2022, a regularidade da determinação de refaturamento e devolução de valores, bem como a caracterização dos danos morais indenizáveis.

Inicialmente, destaca-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza nitidamente consumerista, amoldando-se a autora a





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

Apelação Cível nº 0012083-12.2022.8.19.0054



conceito de consumidora e a concessionária ré ao de fornecedora de serviços, na forma dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Tratando-se de concessionária delegatária de serviço público essencial, sua responsabilidade civil é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Nessa esteira, o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor consagra expressamente o princípio da continuidade dos serviços públicos essenciais, impondo às concessionárias a obrigação inafastável de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, sob pena de responderem pela reparação integral dos prejuízos provocados.

Dispõe o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.”

A tese recursal da concessionária fundamenta-se precipuamente na higidez do hidrômetro e na presunção de que o volume cobrado decorreu de consumo efetivo ou eventual defeito nas instalações hidráulicas internas da unidade. Contudo, tal argumentação não encontra respaldo no conjunto fático-probatório constante dos autos.

Com efeito, foi realizada perícia técnica de engenharia (fls. 230/248), cujo laudo foi conclusivo ao esclarecer que o imóvel em tela é composto de sala, quarto, cozinha e banheiro, habitado exclusivamente pela autora (pessoa idosa), dispondo de uma caixa d'água de 1.000 litros e com instalações internas em perfeitas condições, sem qualquer vazamento ou indício de perda física de água.





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

Apelação Cível nº 0012083-12.2022.8.19.0054



Ao examinar o histórico de faturamento, o perito judicial constatou evidente anomalia no ciclo de medição realizado pela concessionária. Restou apurado que a média histórica de consumo da unidade residencial é de 10 m³/mês, patamar inferior à tarifa mínima de 15 m³/mês cobrada regularmente nos períodos anteriores e posteriores (como nas faturas de novembro e dezembro de 2021 e janeiro de 2022).

No ciclo de fevereiro de 2022, a apelante apurou consumo de zero metro cúbico e faturou por estimativa média. No mês seguinte (referência março/2022, fls. 36), o consumo apurado saltou abruptamente para 54 m³, resultando em fatura no valor abusivo de R\$ 332,38, repetindo-se a cobrança anômala em abril de 2022 (fls. 38), com valor de R\$ 154,22.

O laudo pericial (especialmente em suas partes III e VI) foi categórico ao concluir que as leituras realizadas pela concessionária entre janeiro e julho de 2022 foram fictícias e desprovidas de correspondência com o consumo real, gerando distorções de grande monta no faturamento da unidade consumidora.

A circunstância de o aparelho hidrômetro ter apresentado funcionamento satisfatório nos testes de bancada de laboratório não tem o condão de validar cobranças manifestamente incongruentes e descoladas da realidade do imóvel, porquanto o erro residiu na própria metodologia de leitura e apuração operacional imputável à prestadora.

Assim, acertada a sentença ao declarar a inexigibilidade das cobranças abusivas e determinar o refaturamento das faturas referentes a março e abril de 2022 para a tarifa mínima correspondente a 15 m³ mensais, impondo-se a restituição de forma simples dos valores eventualmente vertidos a maior.

No que concerne ao dano moral, a hipótese analisada extrapola a barreira do mero dissabor ou inadimplemento contratual. A consumidora, pessoa idosa, foi surpreendida com faturas exorbitantes e, a despeito das reiteradas reclamações administrativas (protocolos indicados na petição inicial e nas faturas), viu-se na iminência e sob concreta ameaça de corte, sobrevindo posterior interrupção do abastecimento de água em sua residência, o que ensejou inclusive deferimento de tutela de urgência para restabelecimento (fls. 266).





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

Apelação Cível nº 0012083-12.2022.8.19.0054



A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a cobrança indevida de valores excessivos que culmina na ameaça ou suspensão de serviço público essencial configura lesão aos direitos da personalidade e impõe o dever de indenizar, nos termos da Súmula nº 192 do TJRJ.

Dispõe a Súmula 192 do TJRJ:

“A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral.”

No tocante ao quantum indenizatório, sopesadas as peculiaridades do caso concreto, o desvio produtivo da consumidora, a essencialidade do bem tutelado e a capacidade econômica das partes, a verba compensatória fixada na sentença em R\$ 5.000,00 mostra-se consentânea com os postulados da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com a jurisprudência desta Corte em casos análogos, não comportando redução.

Ante o exposto, voto pelo **DESPROVIMENTO DO RECURSO**, mantendo-se a sentença recorrida em todos os seus termos.

Por força do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela concessionária apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação.

Rio de janeiro, assinatura na data da sessão.

CUSTÓDIO DE BARROS TOSTES
Desembargador Relator

