Apelação Cível nº 0836731-71.2022.8.19.0038

Apelante: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S A
Apelado: ADELIA DE OLIVEIRA SANTANA
Relatora: DES. DENISE NICOLL SIMÕES

APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO. PARCIAL PROCEDÊNCIA. 1) Autora que objetiva a declaração da inexistência de débito, com o refaturamento das contas impugnadas, devolução em dobro dos valores, além de danos morais. **2)** Pleito fundamentado na alegação de que as faturas apresentam valores acima da sua média de consumo. **3)** Sentença que determinou o refaturamento das contas, com devolução na forma simples dos valores. **4)** Ré que se limita a sustentar a regularidade da cobrança, sem, contudo, apresentar provas demonstrando a ausência de falha na prestação do serviço. **5)** Prova pericial que conclui pela incompatibilidade das cobranças com o consumo presumido estimado, não sendo o laudo especificamente impugnado pela Ré. **6)** Dano moral configurado. **7)** *Quantum* indenizatório arbitrado em R$ 3.000,00 em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. **8)** Alteração de ofício dos consectários legais (súmula 161, do TJRJ) em observância ao entendimento consolidado nos Recursos Especiais nº 1.081.149-SP e 1.795982-SP. Quanto à repetição do indébito, aplicação da taxa Selic a partir do desembolso, na forma do art. 406 do Código Civil e Súmula 331 do STJ. Incidência dos juros de mora de 1% ao mês sobre o dano moral a partir da citação até a data do arbitramento da indenização, quando então passa a incidir unicamente a taxa Selic. **DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

(SAPE)

DENISE NICOLL SIMOES:17538 Assinado em 24/06/2025 18:51:22
Local: GAB. DES(A) DENISE NICOLL SIMOES

Apelação Cível nº 0836731-71.2022.8.19.0038

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos este recurso de Apelação Cível nº 0836731-71.2022.8.19.0038**, ACORDAM** os Desembargadores que integram a Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por **unanimidade de votos**, em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta da sentença que julgou parcialmente procedente o pleito autoral.

Objetiva a Autora a concessão da tutela provisória, para que a Ré se abstenha de efetuar a suspensão do serviço de abastecimento de água no imóvel objeto da lide, abstendo-se de incluir o seu nome nos cadastros restritivos de crédito, autorizando a consignação em juízo do valor incontroverso das faturas em aberto (outubro/2022), bem como as próximas que estejam em desacordo com o seu consumo médio.

Ao final, a confirmação da tutela, declarando indevidos os valores cobrados nas faturas de junho, setembro, outubro de 2022 e demais faturas vincendas, com refaturamento consoante média de consumo, devolução em dobro dos valores pagos a maior e danos morais.

Argumenta, para tanto, que após a instalação do hidrômetro (abril de 2022), recebeu fatura de cobrança com vencimento em junho daquele mesmo ano, no valor de R$ 77,23, correspondente a 15m^3, juntamente com a primeira parcela da taxa de ligação de água.

Não obstante, em junho daquele mesmo ano, foi surpreendida com cobrança exorbitante, de R$ 231,67, correspondente ao dobro do consumo anterior, não condizente com a sua média habitual. Igualmente em relação aos meses de setembro, de R$ 191,22 e outubro, de R$ 274,26.

(SAPE)

Apelação Cível nº 0836731-71.2022.8.19.0038

Informa que não conseguiu arcar com o pagamento da fatura referente ao mês de outubro de 2022, diante da reiterada cobrança excessiva. Faturas no ID 34045091.

Tutela provisória deferida no ID 38477579.

Contestação no ID 39523928. Sustenta que as contas foram emitidas com base na leitura registrada no hidrômetro, respeitando-se a incidência da tarifa mínima residencial. Ainda, que realizada vistoria nas instalações hidráulicas do imóvel, não foram constatados vazamentos internos. Dessa forma, concluir que o volume de água registrado se deu em razão do efetivo consumo ou foi desperdiçado pela ocorrência de vazamento nas instalações internas. Pugna pela improcedência do pleito autoral.

Réplica no ID 51416076. Manifestação da Autora no ID 51416078 requerendo prova pericial. Faturas acostadas no ID 51416078, o que foi deferido no ID 66523918. Petição da Ré no ID 95881437 juntando documentos.

Laudo pericial no ID 111979201. Manifestação da Ré no ID 122066821, deixando de tecer considerações sobre o laudo. Manifestação da Autora no ID 131693452.

Sentença no ID 152214931, com a seguinte fundamentação e dispositivo:

> *A empresa ré não anexou qualquer documento que comprovasse excludente de responsabilidade, ou seja, que comprovasse que não houve falha na prestação do serviço, ou que teria ocorrido culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros. Não trouxe aos autos quaisquer documentos que comprovasse a inexistência de vício na prestação do serviço, ou seja, que comprovasse que os valores da fatura se encontravam faturados de forma correta(...)*
> *O conjunto probatório, em especial prova pericial, evidenciam que houve equívoco no momento da medição o consumo de água.*

(SAPE)

Apelação Cível nº 0836731-71.2022.8.19.0038

Assim sendo, no que tange os pedidos para que seja determinado o refaturamento do consumo de água das faturas cobradas indevidamente, quais sejam, as faturas em que os valores foram majorados em decorrência de falha na medição dos índices utilizados, bem como na devolução, de forma simples, dos valores pagos em excesso devem ser julgados procedentes (...)
Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos autorais para: 1) DETERMINAR que a empresa ré proceda ao refaturamento dos boletos em que os valores foram majorados em decorrência de erro da empresa ré, com vencimento em junho de 2022 e à partir setembro de 2022, bem como de eventuais contas posteriores que tenham sido emitidas desta mesma forma no decorrer do processo, fora dos parâmetros apresentados pelo perito e com a observância do percentual efetivamente utilizado pela parte autora, tudo sob pena de multa fixa de R$ 1.000,00 (hum mil reais) por fatura não refaturada, e, portanto, em desconformidade com esta decisão; 2) CONDENAR a ré na devolução dos valores pagos pela autora, referentes às faturas que foram emitidas com valores excedentes ao consumo real, que deverão ser apurados em fase de liquidação de sentença, corrigidos monetariamente a partir da sentença e acrescidos dos juros de 1% ao mês desde a data da citação até a data do pagamento; 3) CONDENAR ao pagamento da quantia de R$ 3.000,00 (três mil reais) a título de indenização por danos morais, devidamente corrigida a partir da sentença e acrescida dos juros legais de 1% ao mês, contados da data da citação até a data do efetivo pagamento. Em consequência, JULGO EXTINTO O PROCESSO COM JULGAMENTO DO MÉRITO, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. TORNO DEFINITIVA A TUTELA DE URGÊNCIA DEFERIDA EM ÍNDEX 38477579. CONDENO, ainda, a empresa ré ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o

(SAPE)

Apelação Cível nº 0836731-71.2022.8.19.0038

valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Apelação no ID 157355393. Aduz que a cobrança objeto dos autos foi realizada pelo consumo apurado pelo medidor, que o histórico de consumo da matrícula demonstra que não há alteração significativa no padrão de consumo desde a instalação do medidor, que a vistoria de consumo evidenciou possível vazamento na parte interna do imóvel. Acosta telas do sistema sem data. Não sendo esse o entendimento, requer a redução do *quantum* arbitrado a título de danos morais.

Contrarrazões no ID 172328913.

VOTO

Em juízo de admissibilidade, reconheço a presença dos requisitos extrínsecos e intrínsecos, imprescindíveis à interposição do recurso.

Versa a demanda acerca de obrigação de fazer c/c indenizatória, julgado procedente o pleito autoral para confirmar a tutela antecipada para determinar o refaturamento das cobranças, bem como a devolução na forma simples dos valores, além de danos morais.

Cinge-se a controvérsia acerca da existência de falha na prestação de serviço da Ré passível de indenização.

A jurisprudência do STJ está pacificada no sentido de que se aplica à parte Ré, na qualidade de prestadora de serviços, a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que exerce uma atividade oferecendo seus serviços à sociedade, responde pela sua qualidade e segurança, inserindo-se na cadeia de consumo e responsabilizando-se objetivamente por eventuais falhas.

Nesse sentido, cabe aos fornecedores comprovarem que não houve defeito no serviço prestado, ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, §3º do CDC).

Da análise dos autos verifica-se que a Autora logrou êxito em acostar as faturas impugnadas, em desconformidade com a sua média de consumo (ID 34045091 e 51416078).

(SAPE)

Apelação Cível nº 0836731-71.2022.8.19.0038

A Ré, por sua vez, se limita a sustentar genericamente a regularidade da cobrança. Certo que em nenhum momento, no curso do feito, afirmou, ao contrário do que consta na apelação, ausência de alteração significativa no padrão de consumo desde a instalação do medido.

Ainda, tampouco se verifica, no curso do feito, a assertiva feita em recurso quanto à existência de vazamento na parte interna do imóvel; pelo contrário, na peça de defesa a afirmação é justamente que não foram constatados vazamentos internos na vistoria realizada.

Certo que, conforme laudo pericial, não foi identificado qualquer vazamento interno, certo que os valores cobrados pela Ré se mostram 44% incompatíveis com o consumo presumido estimado, não sendo o laudo especificamente impugnado seja no curso do feito seja em sede recursal.

Confira-se a conclusão do *expert* (ID 111979201):

> *"De todo o exposto cabe a este perito no seu melhor entendimento concluir que: No dia da vistoria seu abastecimento ocorria de forma regular e após testes internos não se identificou intercorrências no hidrômetro do imóvel da Autora. Em referência ao período informado no ponto controvertido e inicial, faturas de junho de 2022 e a partir de setembro de 2022 se constataram nesse período um consumo médio aferido pela Ré de 30,11m³. O consumo presumido estimado foi de 20,96m³. Desta forma comparando o aferido pela Ré e o consumo presumido estimado podemos afirmar tecnicamente que no período impugnado o consumo aferido pela Ré se encontra incompatível em 44% em relação ao consumo presumido estimado, Assim, me baseando no que foi vistoriado e analisado com base nas documentações constantes nos autos os consumos aferidos pela Ré no período reclamado pela Autora estão incompatíveis com o consumo presumido estimado".*

(SAPE)

Apelação Cível nº 0836731-71.2022.8.19.0038

Dessa forma, patente a falha na prestação de serviços da Ré, impondo-se a manutenção da sentença que determinou o refaturamento das contas e a devolução simples dos valores cobrados a maior.

No tocante ao dano moral, patente a sua configuração no caso concreto, sendo evidentes os transtornos causados pela má prestação de serviço essencial, situação que agride a dignidade da pessoa humana, somado a cobranças indevidas, submetendo a Autora a uma indiscutível condição de impotência, sendo, pois, inegável que tal situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano.

Ressalte-se que a quebra da legítima expectativa quanto à correção e à qualidade da prestação do serviço ultrapassa o inadimplemento contratual, constituindo violação da lei e ofensa aos princípios da boa-fé objetiva, da segurança e da confiança, notadamente em razão da interrupção do serviço essencial.

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em consonância aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa, sem perder de vista o caráter punitivo e pedagógico da sanção, observando-se ainda a condição financeira das partes e as peculiaridades inerentes ao caso concreto.

Nesse sentido, adequada a condenação no valor de R$ 3.000,00 a título de verba indenizatória, quantia que se mostra suficiente para reparar a lesão, levando-se em conta a conduta praticada pela empresa, impondo-se a sua manutenção.

Por fim, cumpre consignar que o valor deve ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade (súmula 343 do TJRJ[1]).

Quanto aos consectários legais, impõe-se correção de ofício na sentença, consoante Súmula 161 do TJRJ em observância ao entendimento firmado nos Recursos Especiais nº 1.081.149-SP e nº 1.7952.982-SP.

[1] *"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".*

(SAPE)

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Apelação Cível nº 0836731-71.2022.8.19.0038

Aplicação da taxa Selic a partir do desembolso quanto à repetição de indébito, na forma do art. 406 do CC e Súmula 331 do STJ. Incidência dos juros de mora do dano moral de 1% ao mês a partir da citação até a data do arbitramento, quando então passa a incidir unicamente a taxa Selic.

Diante do exposto, **VOTO NO SENTIDO DE NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO. Majoração dos honorários em 2% na forma determinada na sentença e em observância ao artigo 85, §11 do CPC.**

Quanto à repetição de indébito, aplicação da taxa Selic a partir do desembolso, na forma do art. 406 do Código Civil e Súmula 331 do STJ (Recursos Especiais nº 1.081.149-SP e nº 1.7952.982-SP).

Incidência dos juros de mora do dano moral de 1% ao mês a partir da citação até a data do arbitramento, quando então passa a incidir unicamente a taxa Selic.

Rio de Janeiro, 24 de junho de 2025

Desembargadora DENISE NICOLL SIMÕES
Relatora

(SAPE)

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ