Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
24
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0814562-94.2024.8.19.0208
APELANTE 1: JOYCE DIAS PEGO
APELANTE 2: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.
APELADOS: OS MESMOS
RELATOR: DESEMBARGADOR MARCELO MARINHO

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ÁGUA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUSÊNCIA DE HIDRÔMETRO. COBRANÇA POR ESTIMATIVA ACIMA DA TARIFA MÍNIMA. DEVER DE REFATURAMENTO. INSTALAÇÃO DE MEDIDOR SEM ÔNUS PARA A USUÁRIA. REPETIÇÃO EM DOBRO LIMITADA AOS VALORES INDEVIDAMENTE PAGOS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. NECESSIDADE DE AJUIZAMENTO DA DEMANDA PARA O RECONHECIMENTO DO DIREITO. DANO MORAL CONFIGURADO E MAJORADO. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R$ 10.000,00. RECURSO DA CONCESSIONÁRIA DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

ACÓRDÃO

Depois de relatada e discutida a matéria objeto da impugnação recursal, ACORDAM os Desembargadores que compõem a Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em **CONHECER DOS RECURSOS, NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO DA CONCESSIONÁRIA E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA,** nos termos do voto do Relator.

Na forma regimental (art. 164 do RITJERJ), adota-se o relatório da sentença (id 226376654) assim redigido:

> *"Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela de urgência proposta por JOYCE DIAS PEGO em face de ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.*

MARCELO ALMEIDA DE MORAES MARINHO:19470 Assinado em 05/10/2026 12:25:54
Local: GAB. DES. MARCELO ALMEIDA DE MORAES MARINHO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
25
Carimbado Eletronicamente

Alega a parte autora que:

a) É usuária dos serviços da concessionária ré sob matrícula de nº 402254296-8, sendo certo que sua unidade consumidora não possui hidrômetro, bem como é cadastrada junto ao Cras (ID 123041953), motivo pelo qual teria direito ao pagamento de tarifa social de água e esgoto;

b) Após ter solicitado a instalação de hidrômetro em sua residência, prepostos da ré compareceram ao seu imóvel em meados do mês de maio/2024, oportunidade na qual informaram à autora que esta possuía débitos junto à empresa ré. Neste ínterim, informou aos prepostos ré que nunca recebeu conta de água e que não possuí hidrômetro, tendo sido alegado pela ré que iria regularizar a situação e proceder à instalação do medidor;

c) Algum tempo depois, foi efetuar uma compra e precisou usar seu CPF, ao consultar ele foi surpreendida com um apontamento de restrição no SERASA pela empresa ré no valor de R$ 2.189,55, com vencimento dia 05/03/2024. Entrou em contato com a empresa ré através do protocolo de nº 2345874/2024, oportunidade na qual foi informada haver uma matrícula de nº 402254296-8 junto à concessionária em seu nome, onde consta débitos em aberto e

d) Ao consultar a agência virtual da ré, deparou-se com uma fatura no valor de R$ 2.189,55, com vencimento dia 27/03/2024, tendo levado um susto, pois nem hidrômetro possuí em sua residência, além disso tem cadastro no Cras e recebe bolsa família. A ré procedeu a revisão das faturas, porém embutiu um parcelamento no valor de R$ 66,79, parcelado em 48 vezes, nas faturas dos meses de março, abril e maio de 2024, sendo certo que as faturas até fevereiro de 2024 foram classificadas como "negociação", com consumo de 30m3 no valor de R$326,15, conforme discriminado na própria conta de maio/2024 (ID 123041956). Além disso, o nome da requerente continua com a restrição.

Requer:

i) A concessão de tutela de urgência para determinar que a concessionária ré efetue a instalação de hidrômetro em sua unidade consumidora; realize o refaturamento das contas referentes aos meses de março, abril e maio de 2024, excluindo-se o parcelamento embutido pela ré nas faturas; inclua a autora como beneficiária da tarifa social e exclua seu nome dos cadastros restritivos ao crédito;

ii) O refaturamento das contas emitidas pela concessionária ré;

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

iii) A condenação do réu a devolver, em dobro, os valores pagos indevidamente em relação às faturas cobradas em desconformidade com seu consumo e
iv) A condenação da ré ao pagamento da quantia de R$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de indenização por danos morais.
Concedida a antecipação de tutela no ID 124108523.
Contestação no ID 129020149, alegando a ré que apesar de aduzir que não havia hidrômetro instalado no imóvel, a autora fazia utilização dos serviços prestados através da rede de abastecimento da ré, bem como se comprova através de fotos registradas em vistoria realizada no imóvel.
Assim, verifica-se que devida é a contraprestação pelos serviços de abastecimento no imóvel da autora. É de notório conhecimento que os serviços essenciais como o prestado por esta concessionária, não podem ser entendidos como gratuitos.
Desta forma, em que pese toda narrativa da autora, esclarece que todas as contas impugnadas, são faturadas, respeitando, por óbvio, a realidade fática do imóvel, que é composto por 1 economia residencial (15m³).
Quanto à alegação de que teria sido cobrada indevidamente, comprova-se que em março/2024, antes do ajuizamento da presente ação, houve refaturamento das cobranças após vistoria no imóvel que constatou que se trata de apenas 1 economia residencial, logo, todas as cobranças foram realizadas de acordo com a realidade fática da unidade consumidora.
Nesse sentido, destaca que, ao contrário do que alega, a autora permanece em débito com suas faturas, razão pela qual foi gerada a suspensão do serviço, portanto, legítima, não havendo que se falar em falha na prestação dos seus serviços.
Réplica no ID 165591598.
Em provas, a concessionária ré informou não ter outras a produzir. A parte autora, por seu turno, requer a produção de prova pericial de engenharia.
É o relatório. Decido."

O Juízo de origem decidiu a lide nos seguintes termos:

"Ante o exposto:
I) JULGO PROCEDENTE O PEDIDO de obrigação de fazer para tornar definitiva a tutela de urgência concedida no ID 124108523;

II) JULGO PROCEDENTE O PEDIDO para determinar o refaturamento das contas emitidas até o mês de fevereiro/2024, de acordo com a tarifa social e tarifa mínima, tendo em vista a ausência de hidrômetro no imóvel, respeitando o intervalo de pelo menos 30 (trinta) dias da data de vencimento de cada conta;
III) JULGO PROCEDENTE O PEDIDO para condenar a concessionária ré a devolver, de forma dobrada, os valores indevidamente cobrados e efetivamente quitados, referente às faturas emitidas até a data da concessão da tutela, devendo ser corrigido monetariamente a partir da data do pagamento, de acordo com os índices oficiais e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, por força do artigo 406 do Código Civil de 2002, a partir da data da citação e
IV) JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO para condenar a ré ao pagamento da quantia de R$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigida monetariamente a contar da publicação da sentença, mais juros legais a contar da citação, estes calculados na forma dos arts. 406 do CC/2002 e 161 do CTN.
Fica a ré advertida de que se descumprir a tutela de urgência, confirmada nesta sentença, sua conduta será caracterizada como ato atentatório à dignidade da justiça e deverá pagar multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da causa, conforme §1º, 2º e 3º do art. 77 do CPC, devendo o valor ser revertido ao Fundo Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.
Condeno a ré a pagar as custas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.
Com o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se.
P.I."

Inconformadas, ambas as partes apelaram.

A autora busca a majoração da indenização por danos morais para R$ 20.000,00 e dos honorários advocatícios para 20%.

A concessionária pretende a reforma integral da sentença, sustentando a regularidade da cobrança, a inexistência de falha na

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
28
Carimbado Eletronicamente

prestação do serviço, a ausência de dano moral e, subsidiariamente, a redução da verba indenizatória.

Contrarrazões apresentadas por ambas as partes.

É O RELATÓRIO. PASSA-SE AO VOTO.

Os recursos são tempestivos e preenchem os demais requisitos de admissibilidade, razão pela qual devem ser conhecidos.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo a responsabilidade objetiva da concessionária pelos defeitos relativos à prestação do serviço.

A controvérsia consiste em verificar a regularidade das cobranças realizadas em unidade sem hidrômetro, a necessidade de instalação do medidor, a aplicação da tarifa mínima e social, o cabimento da restituição em dobro, a configuração do dano moral e a adequação do valor fixado na origem.

Na ausência de hidrômetro, a cobrança deve observar a tarifa mínima, sendo vedado o faturamento por estimativa acima desse parâmetro. Compete à concessionária instalar o aparelho medidor sem ônus para a usuária e, até a efetiva medição, adotar critério compatível com a ausência do equipamento.

No caso concreto, a unidade consumidora não possuía hidrômetro no período controvertido. Também consta da sentença que a concessionária reconheceu tratar-se de uma economia residencial, embora as cobranças pretéritas tenham sido lançadas com referência a 30

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

m³ e posteriormente incorporadas a negociação e parcelamento. A disponibilidade do serviço pode justificar a cobrança da tarifa mínima, mas não autoriza, na ausência de medição efetiva, o faturamento por estimativa em volume superior ao mínimo. A concessionária não demonstrou elemento técnico suficiente que legitimasse a cobrança de 30 m³ nem comprovou a existência de número diverso de economias capaz de justificar o valor exigido.

Assim, deve ser mantida a obrigação de instalação do hidrômetro e o refaturamento das contas abrangidas pela sentença, observando-se uma única economia residencial e a tarifa mínima aplicável ao período.

Quanto à tarifa social, o benefício deverá ser aplicado conforme reconhecido na sentença, observados os requisitos de elegibilidade e o período correspondente. Deve também ser excluído o parcelamento incorporado às faturas abrangidas pela ordem judicial.

A restituição deve ficar limitada aos valores efetivamente pagos e que excederem aqueles devidos após o refaturamento. Não se incluem na condenação valores apenas lançados, parcelados ou não quitados, devendo ser abatidas quantias eventualmente restituídas na esfera administrativa.

A cobrança por estimativa acima da tarifa mínima, sem demonstração de erro justificável, autoriza a repetição em dobro dos valores pagos indevidamente. Mantém-se, portanto, a condenação nesse ponto, limitada ao excesso efetivamente pago, a ser apurado em liquidação.

A inscrição do nome da autora em cadastro restritivo decorreu do débito formado a partir das cobranças reputadas indevidas. Reconhecida a inexigibilidade do valor lançado, a negativação dele decorrente não configura exercício regular de direito. A sentença registrou

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
30
Carimbado Eletronicamente

que a autora buscou solução administrativa por meio do protocolo nº 2345874/2024 e que, ainda assim, precisou ajuizar a demanda para obter a regularização das cobranças e a retirada da restrição. A necessidade de judicialização, somada à inclusão indevida em cadastro restritivo e à natureza essencial do serviço, ultrapassa o mero aborrecimento e evidencia dano moral indenizável.

A autora pretende a majoração da verba para R$ 20.000,00, enquanto a concessionária requer sua redução ou exclusão. No caso concreto, a quantia fixada na origem deve ser majorada, pois a consumidora foi submetida a cobrança irregular, teve seu nome negativado e precisou recorrer ao Poder Judiciário para obter a correção da conduta da concessionária. Consideradas a extensão do dano, a natureza essencial do serviço e as funções compensatória e pedagógica da indenização, fixa-se a reparação em R$ 10.000,00, valor que não representa enriquecimento sem causa e se mostra adequado às circunstâncias do caso. Dá-se, portanto, parcial provimento ao recurso da autora e nega-se provimento ao recurso da concessionária quanto ao pedido de exclusão ou redução da verba.

Mantida a sucumbência da concessionária, os honorários advocatícios devem ser majorados para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, observada eventual suspensão de exigibilidade decorrente da gratuidade de justiça.

A tutela de urgência concedida no ID 124108523 e confirmada na sentença determinou à concessionária a instalação do hidrômetro no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R$ 500,00, limitada a R$ 5.000,00; o refaturamento das contas de março, abril e maio de 2024, com exclusão do parcelamento; a inclusão da autora como beneficiária da tarifa social; a exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos; e a abstenção de interrupção do serviço, sob pena de multa diária de R$ 500,00, limitada a R$ 10.000,00. Determinou, ainda, o

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
31
Carimbado Eletronicamente

restabelecimento do serviço em 24 horas, caso já interrompido, sob pena de multa diária de R$ 100,00.

A tutela foi confirmada na sentença e deve ser cumprida pela concessionária. Eventual descumprimento e a incidência das multas deverão ser apurados pelo juízo de origem, mediante confronto entre os comandos da decisão, as intimações realizadas, os prazos assinalados e a prova do inadimplemento, observados os limites das penalidades fixadas.

Diante do exposto, voto no sentido de **CONHECER DOS RECURSOS, NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO DA CONCESSIONÁRIA E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA**, para majorar a indenização por danos morais de R$ 8.000,00 para R$ 10.000,00 e fixar os honorários advocatícios em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, mantidos os demais termos da sentença, inclusive a tutela de urgência concedida no ID 124108523 e as multas cominatórias nela estabelecidas.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

MARCELO ALMEIDA DE MORAES MARINHO
DESEMBARGADOR RELATOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ