



Apelação nº. 0801956-13.2024.8.19.0021

Apelante: VANDA SOARES CAMPOS

Apelado: ÁGUAS DO RIO - DISTRIBUIDORA DE ÁGUA LTDA - ME

Juiz sentenciante: MARIA DANIELLA BINATO DE CASTRO

Relator: DES. ANDRÉ LUIZ CIDRA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL (FORNECIMENTO DE ÁGUA). COBRANÇAS EXCESSIVAS E DISCREPANTES A PARTIR DE FEVEREIRO DE 2023, SEM SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA PELA INCOMPATIBILIDADE DOS VALORES COM O HISTÓRICO DE CONSUMO DA UNIDADE CONSUMIDORA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. PRETENSÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS NO IMPORTE DE R\$15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) E MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS PARA 20% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. PARCIAL ACOLHIMENTO DA PRETENSÃO RECURSAL. CONFIGURADO O DANO MORAL, DIANTE DA COBRANÇA REITERADA E INDEVIDA DE VALORES POR SERVIÇO ESSENCIAL, SEM QUALQUER SOLUÇÃO NA ESFERA ADMINISTRATIVA. SITUAÇÃO QUE EXTRAPOLA O MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO E ATINGE A ESFERA EXISTENCIAL DO CONSUMIDOR, EM AFRONTA À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. ADEMAIS, É ASSENTE QUE O TEMPO, ENQUANTO BEM JURÍDICO IMATERIAL DE RELEV INQUESTIONÁVEL NAS SOCIEDADES CONTEMPORÂNEAS, EXIGE PROTEÇÃO EFICAZ DIANTE DE CONDUTAS ABUSIVAS PERPETRADAS POR PRESTADORES DE SERVIÇOS. FIXAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), VALOR COMPATÍVEL COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE, PROPORCIONALIDADE E COM O CARÁTER PEDAGÓGICO DA MEDIDA, SEM GERAR ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS DA CORTE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MANTIDOS EM 10% (DEZ POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, NOS TERMOS DO ART. 85, § 2º, DO CPC, POR ADEQUAÇÃO À COMPLEXIDADE DA CAUSA E À EXTENSÃO DO TRABALHO DESENVOLVIDO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

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 de votos, em **dar parcial provimento ao recurso**, nos termos do voto do Relator.

R E L A T Ó R I O

Trata-se de recurso de apelação manejado por **VANDA SOARES CAMPOS** contra sentença proferida pelo MM Juiz de Direito da 5ª Vara Cível da Comarca de Duque de Caxias que, nos autos da ação ordinária ajuizada em face de **ÁGUAS DO RIO - DISTRIBUIDORA DE ÁGUA LTDA - ME**, julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

"(....) No caso em tela afirma a parte Autora que os valores cobrados pela parte Ré a partir de fevereiro de 2023 não traduzem seu consumo mensal referente ao fornecimento do serviço de fornecimento de água, afirmando que sua média seria abaixo do cobrado pela concessionária Ré.

Das faturas constantes dos ids. 96994748 e 96997551, de fato, pode-se perceber que há discrepância no valor cobrado na fatura do mês de fevereiro de 2023 em relação aos demais meses.

Por outro lado, embora tenha sido oportunizada à concessionária Ré ampla produção probatória, a requerida não apresentou contestação, ou seja, não se desincumbiu do ônus de provar os fatos extintivos, impeditivos e modificativos do direito da parte Autora, nos termos do artigo 373, II do CPC.

Nesse passo, entende esta Magistrada, que a cobrança de fevereiro de 2023, bem como as posteriores, até o trânsito em julgado desta sentença, devem ser refaturadas, adotando a média de 15 m³, considerando a média constante de consumo do Autor, pelas faturas apresentadas.

Destaco que não se busca limitar a cobrança da parte Ré, mas sim que a parte Autora pague o valor que efetivamente consumiu.

Superada a questão da responsabilidade da Ré, passa-se a análise dos danos morais.

Entrementes, tais circunstâncias, por si só, não impele à existência de ofensa à integridade da parte Autora, sendo descabida, no caso, a condenação da Ré ao pagamento de indenização por dano moral.

Embora se reconheça a ilegitimidade da conduta da parte Ré, não se vislumbra no caso concreto qualquer desdobramento da conduta gravosa a ensejar a reparação por danos morais, já que não houve efetiva interrupção na prestação de serviço essencial, nem há comprovação de negativação do nome da parte Autora junto aos órgãos restritivos ao crédito.

Assim, surge o consignatário lógico da improcedência do pedido autoral quanto aos danos morais.

POR TUDO O QUE FOI EXPOSTO, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** OS PEDIDOS AUTORAIS, RESOLVENDO O MÉRITO NA FORMA DO ART. 487, I, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, PARA CONDENAR A PARTE RÉ A REFATURAR AS COBRANÇAS EMITIDAS COM VENCIMENTO A PARTIR DE FEVEREIRO DE 2023 ATÉ O TRÂNSITO EM JULGADO DESTA SENTENÇA, ADOTANDO A MÉDIA DE CONSUMO DE 15 M³, NO PRAZO DE 05 (CINCO) DIAS, DEVENDO SER EMITIDAS AS FATURAS COM INTERVALO DE VENCIMENTO DE 30 (TRINTA) DIAS CADA, SOB PENA DE MULTA ÚNICA NO VALOR DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), RESTITUINDO, EM DOBRO, OS VALORES COMPROVADAMENTE PAGOS ACIMA DA REFERIDA MÉDIA, COM JUROS DE 1% (UM POR CENTO) AO MÊS E CORREÇÃO MONETÁRIA DESDE CADA DESEMBOLSO, DEVENDO, PARA TANTO, TAIS VALORES SEREM APURADOS EM FASE DE LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA.

E ainda, **JULGO IMPROCEDENTE**, o pedido quanto ao dano moral, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Condeno a concessionária Ré ao pagamento das despesas processuais e nos honorários advocatícios que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, com fulcro no art. 85, § 2º, do CPC.”

Em seu apelo, index 00616, sustenta a Recorrente, em síntese: (i) que a cobrança de valores indevidos, sem justificativa plausível, e a omissão da Apelada em solucionar o problema extrajudicialmente causaram-lhe angústia, aflição e desconforto emocional; (ii) que foi compelida a despender tempo e energia na

resolução de um problema criado unicamente pela Apelada, o que lhe causou desgaste emocional, insegurança e frustração; (iii) que tais situações extrapolam o mero aborrecimento cotidiano, caracterizando-se como dano moral in re ipsa, prescindindo de prova específica.

Diante de tal contexto, pugna pelo provimento do presente recurso, a fim de que seja reformada a sentença recorrida para reconhecer a responsabilidade civil da Apelada pelos danos morais suportados, com a consequente condenação ao pagamento de indenização no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Requer, ainda, a majoração dos honorários advocatícios para o patamar de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil.

Sem manifestação da parte apelada, id. 198536455

É o relatório.

VOTO

Conheço do recurso, porquanto presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

Conforme relatado, cuida-se de ação proposta em face da concessionária de serviço público, por meio da qual a parte autora questiona a regularidade dos valores lançados nas faturas de consumo de água emitidas a partir de fevereiro de 2023. Argumenta, em síntese, que as cobranças realizadas são notoriamente excessivas e incompatíveis com o histórico médio de consumo do seu padrão histórico de consumo, razão pela qual promoveu impugnação administrativa das referidas cobranças, sem, contudo, obter solução satisfatória.

O juízo de origem, ao proceder à análise do conjunto fático-probatório, reconheceu a ocorrência de falha na prestação do serviço público essencial, com fundamento na verossimilhança das alegações apresentadas pela parte consumidora. A referida plausibilidade foi corroborada pelas faturas constantes dos documentos de IDs 96994748 e 96997551, as quais, em exame comparativo com os períodos anteriores, revelam significativa desproporção nos valores cobrados, sem justificativa técnica idônea por parte da concessionária.

Diante desse cenário, a sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial, nos seguintes termos:

- a) Condenou a parte ré à obrigação de fazer, consistente no refaturamento das cobranças emitidas com vencimento a partir

de fevereiro de 2023 até o trânsito em julgado da presente sentença, utilizando como parâmetro a média de consumo de 15 m³, no prazo de 05 (cinco) dias, devendo as novas faturas serem emitidas com intervalo regular de vencimento de 30 (trinta) dias, sob pena de multa única fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);

b) determinou a restituição em dobro dos valores que forem comprovadamente pagos acima da média estabelecida, acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária desde cada desembolso, com apuração dos montantes a ser realizada em sede de liquidação de sentença;

c) julgou improcedente o pleito indenizatório por danos morais, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Por fim, condenou a concessionária requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos moldes do art. 85, § 2º, do CPC.

A autora, inconformada, pugna pela reparação por danos morais, sob o argumento de que os fatos narrados lhe ocasionaram abalo emocional e comprometeram seu equilíbrio financeiro. Requer, ainda, a majoração dos honorários sucumbenciais para o patamar de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

A insurgência recursal merece acolhimento parcial, conforme se passa a expor.

A exigência indevida de valores referentes à prestação de serviço público essencial — como o fornecimento de água — notadamente quando reiterada e não solucionada no âmbito administrativo, transcende em muito os meros dissabores do cotidiano, caracterizando-se como lesão relevante à esfera existencial do consumidor.

Nessas hipóteses, verifica-se afronta direta à dignidade da pessoa humana (CF, art. 1º, III), uma vez que o usuário do serviço é submetido a aflição concreta, motivada pelo fundado receio de interrupção do serviço essencial ou de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes.

Outrossim, é assente que o tempo, enquanto bem jurídico imaterial de relevo inquestionável nas sociedades contemporâneas, exige proteção eficaz diante de condutas abusivas perpetradas por prestadores de serviços. O comprometimento indevido do tempo útil do consumidor, que se vê compelido a deslocar esforços desnecessários para obter solução para falhas que não lhe são imputáveis, impõe

desgaste psíquico e desorganização de sua vida cotidiana, constituindo fator autônomo de violação indenizável.

Nesse cenário, a teoria do desvio produtivo do consumidor, concebida na doutrina por Marcos Dessaune, vem sendo acolhida por esta Corte como fundamento suficiente à configuração do dano moral. Veja-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REVISIONAL DE DÉBITO. RELAÇÃO DE CONSUMO. COBRANÇA EXCESSIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL. PARCIAL PROVIMENTO DOS RECURSOS. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta por Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE e Angela Lima Martins Lussac contra sentença que, em ação revisional de débito contra concessionária de serviço público de água e esgoto, julgou parcialmente procedente o pedido da autora. A decisão condenou a concessionária ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais e determinou o pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios de 20% sobre o valor da condenação. Além disso, extinguiu o pedido de refaturamento das contas entre julho e dezembro de 2021, sem resolução do mérito, pela perda de interesse de agir. A CEDAE pleiteia a improcedência do pedido ou redução do valor dos danos morais, alegando que não era responsável pelo faturamento no período questionado, atribuindo o serviço à Águas do Rio. A autora, por sua vez, busca o refaturamento das contas de julho de 2021 a março de 2022 e a liberação de valores depositados judicialmente. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) verificar a responsabilidade da concessionária pela falha na prestação do serviço e pela cobrança excessiva nas contas de água; e (ii) determinar se o valor fixado para os danos morais é adequado, considerando o prejuízo sofrido pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que prevê responsabilidade objetiva para o fornecedor de serviços (CDC, art. 14). Constatou-se falha na prestação do serviço por parte da concessionária, uma vez que as faturas questionadas apresentavam valores significativamente superiores à média de consumo da autora, sem justificativa técnica comprovada pela concessionária. A troca do medidor, que resultou em contas com valores alinhados à média de consumo anterior, reforça a verossimilhança da alegação de cobrança indevida. **A condenação por dano moral se justifica pela cobrança abusiva e o transtorno gerado à consumidora, não sendo afastada pela tentativa da concessionária de atribuir responsabilidade a terceiro. A redução do valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 alinha-se aos parâmetros adotados pelo Tribunal em casos semelhantes, evitando enriquecimento sem causa e atendendo aos princípios de razoabilidade e**

proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO Recurso da autora provido, e da ré parcialmente provido. (0193462-79.2021.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). ALEXANDRE ANTONIO FRANCO FREITAS CÂMARA - Julgamento: 25/11/2024 - NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 2ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. COBRANÇA EXCESSIVA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DE AMBAS AS PARTES. A RÉ AFIRMA REGULARIDADE DA COBRANÇA, E O AUTOR VISA A MAJORAÇÃO DA VERBA DE DANO MORALE À DEVOLUÇÃO NA FORMA DOBRADA. REFATURAMENTO DAS FATURAS DOS MESES IMPUGNADOS. DEVOLUÇÃO QUE DEVE SE OPERAR EM DOBRO, NA FORMA DO ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DEVIDAMENTE RECONHECIDA PELO JUÍZO A QUO. CONCESSIONÁRIA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS QUE LHE COMPETE POR FORÇA DO ART. 373, INCISO II, DO CPC. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VERBA INDENIZATÓRIA QUE SE MAJORA PARA O PATAMAR DE R\$ 5.000,00 DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE REFORMA PARCIAL DO DECISUM. 1. A parte autora se insurgiu contra a exorbitância das cobranças realizadas pela Ré, nas faturas de outubro a dezembro de 2019, acima da sua média habitual de consumo, razão pela qual buscou resolver a questão de forma administrativa, sem êxito; 2. Nesse cenário, o magistrado a quo, julgou procedente o pedido para condenar o réu a refaturar as contas impugnadas, pela média dos últimos seis meses anteriores; 3. Caracterizada a falha na medição e, conseqüentemente, na prestação do serviço da concessionária; 4. Configurado o excesso nas cobranças, pertinente a revisão das contas de luz e a devolução dos valores indevidamente pagos na forma do art. 42 do CDC, considerando o consumo médio apurado; 5. **Dano moral configurado. Há de se considerar as peculiaridades do caso sub judice, concluindo-se que a falha na prestação do serviço, as cobranças indevidas e a recalcitrância da demandada em resolver administrativamente o problema acarretaram perda de tempo útil do consumidor, obrigando-o a recorrer ao Judiciário para solucionar a questão, ultrapassando a hipótese de mero aborrecimento, configurando o desvio produtivo caracterizador da violação a direito da personalidade e ensejando, pois, dano moral indenizável;** 6. Quantum indenizatório que se majora para a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem perder de vista o caráter punitivo-pedagógico da sanção, observadas as características inerentes ao caso concreto; 7. Desprovidimento do recurso da ré e provimento do

apelo do autor. (0043447-76.2019.8.19.0031 – APELAÇÃO, Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 11/11/2020 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL).

Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação de Revisão de Faturas, Repetição do Indébito e Indenizatória. Concessionária de serviço público. Consumo de energia elétrica em valores acima da média habitual, durante três meses. Aumento injustificado no faturamento. Sentença de procedência. Reforma parcial do julgado. Cobrança excessiva, de 375 a 388 KWh/mês, referente a um imóvel de 35m2, de uma consumidora de muito modesto padrão financeiro, e simples pensionista. Histórico de consumo registrado pela concessionária, que torna contraditórias as cobranças impugnadas, à vista da média habitual e da sazonalidade. Leitura do consumo por método não esclarecido pela ré. Impossibilidade de impor à consumidora o ônus de provar o fato negativo de que não consumiu o valor apontado pela ré. Protocolos das impugnações na via administrativas não esclarecidos ou impugnados pela demandada. Cálculo dobrado da restituição do indébito - art. 42 do CDC. Descumprimento, pela ré, do ônus probatório - art. 373, II, do CPC. Esforço financeiro insustentável para impedir a interrupção de serviço essencial. Dano moral in re ipsa. **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Tempo vital que integra a personalidade do indivíduo e cuja perda deve ser reparada. Indenização que deve ser reduzida**, de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em conformidade com os Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade. Correção monetária e juros de mora sobre o valor da condenação restituitória, na data de cada desembolso indevido - verbete sumular nº 331 deste E. TJRJ. Correção monetária sobre a indenização por danos morais, a contar da data do julgado - verbete sumular nº 362 do E. STJ e juros de mora, da citação - art. 405 do CC. Jurisprudência e Precedentes citados: 0177998-59.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa - Des(a). REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 27/08/2020 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL; 0008635-49.2018.8.19.0061 - APELAÇÃO - 1ª Ementa - Des(a). ANDRE EMILIO RIBEIRO VON MELENTOVYCH - Julgamento: 27/08/2020 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL e 0029030-95.2012.8.19.0021 - APELAÇÃO - 1ª Ementa - Des(a). TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO - Julgamento: 05/12/2018 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO E CORREÇÃO DE OFÍCIO. (0039497-28.2019.8.19.0203 – APELAÇÃO, Des(a). REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 05/11/2020 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL)

Dessa forma, reputa-se plenamente configurado o dano moral suportado pela parte autora, merecendo acolhida o pleito indenizatório, com fixação do quantum reparatório em valor compatível com os princípios da razoabilidade e da



função pedagógica da condenação, não podendo, entretanto, o valor arbitrado ser insignificante, nem tampouco fonte de enriquecimento sem causa.

Nessa linha de raciocínio, fixa-se a título de verba reparatória o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

No que se refere aos honorários sucumbenciais, entendo que foram adequadamente arbitrados, em consonância com os critérios estabelecidos no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, notadamente quanto à natureza e relevância da causa, à complexidade da matéria, à qualidade e à extensão do trabalho desenvolvido pelo patrono da parte vencedora, bem como ao tempo exigido para a efetiva prestação dos serviços advocatícios.

Diante do exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para condenar a concessionária ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de correção monetária de acordo com os índices oficiais utilizados pelo Tribunal de Justiça, desde o arbitramento, nos termos do verbete sumular nº 362 do Superior Tribunal de Justiça e do verbete nº 97 desta E. Corte, e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. A partir da entrada em vigor da L. 14.905/2024, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA-IBGE e os juros moratórios pela taxa SELIC, descontada a variação do IPCA, nos termos dos arts. 406, §1º, e 389, parágrafo único, do CC/2002.

Rio de Janeiro, na data da sessão.

DES. ANDRÉ LUIZ CIDRA
R E L A T O R