



APELAÇÃO CÍVEL n.º 0831177-87.2024.8.19.0038

APELANTE: CENIRA GOMES DA ROCHA

APELADA: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S/A

ORIGEM: 10º NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 - PRESTADORAS DE SERVIÇO

RELATOR: DESEMBARGADOR JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI

RELATÓRIO

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória movida por CENIRA GOMES DA ROCHA em face da concessionária ÁGUAS DO RIO 4 SPE S/A.

Adoto, na forma do permissivo regimental, o relatório da sentença (index 260691869) que segue abaixo reproduzido:

“CENIRA GOMES DA ROCHA ajuíza ação de Obrigação de Fazer c/c Reparação de Dano em face de ÁGUAS DO RIO 4 SPE S/A. Preliminarmente, em sede de tutela de urgência requer a consignação dos pagamentos das faturas de consumo emitidas pela ré, vencidas e vincendas, no valor de R\$79,52, ao final se tornando definitivas. No mérito, requer a concessão da Gratuidade de Justiça, a citação da ré, a inversão do ônus da prova, a condenação da ré na obrigação de restituir toda e qualquer quantia indevidamente paga no curso do processo, nos termos do artigo 323 do CPC, corrigidas e acrescidas de juros, a condenação da ré em dano moral no valor de R\$ 15.000,00(quinze mil reais). Narra a autora que foi casada com o Sr. Sebastião Baptista da Rocha, titular do serviço e falecido em 02.03.2021, conforme certidão de óbito anexada. Informa que continuou residindo no imóvel, e, desde então, realiza todos os pagamentos relativos ao serviço prestado, consoante comprovantes acostados, sendo, portanto, usuária dos serviços e consumidora por equiparação, conferindo sua legitimidade ativa para figurar no polo ativo da demanda. Esclarece que ajuizou um primeiro processo de nº 0808500-97.2023.8.19.0038, referente à cobrança de multa na fatura de novembro de 2022, em virtude da cobrança de multa indevida, e as faturas de fevereiro, março, abril e maio de 2023; e fevereiro de 2024. Aduz que em março de 2024, a ré emitiu fatura com consumo elevado, caracterizando fato novo, dando azo ao ajuizamento da presente demanda. Argumenta que na ação pretérita, foi autorizada a consignação em juízo do valor R\$ 79,52, em referência a todas as contas que apresentaram cobrança indevida, não podendo a autora ser prejudicada em razão da falha no serviço perpetrada pela ré. Empenha a falha na prestação do serviço, e que a conduta da ré é abusiva, indevida e arbitrária, não podendo o consumidor ser prejudicado por esta prática lesiva. Alega a presença da responsabilidade objetiva da ré, o nexo de





causalidade, e o consequente dano moral. Requer a produção de prova pericial, e a procedência de todos os pedidos.

Decisão no id.115598706 não reconhecendo a prevenção do juízo, desassociando os autos e determinando a remessa à livre distribuição.

Decisão no id. 141277788 determinando a remessa dos autos ao Juízo Auxiliar.

Decisão no id.46761902 concedendo a gratuidade de justiça, indeferindo a tutela requerida, determinando a citação, e invertendo o ônus da prova.

Decisão no id. 148981452 determinando a remessa dos atos ao 10º Núcleo de Justiça 4.0.

Agravo de instrumento no id. 149971851.

Despacho no id.171524801 dando ciência do redirecionamento dos autos ao 10º Núcleo de Justiça 4.0, da interposição presente no id. 149971851, e determinando a verificação da apresentação da contestação.

Petição da autora no id.171938120 requerendo a decretação da revelia.

Petição da autora no id.177503792 requerendo a juntada das faturas de consumo relativas aos meses de março e abril de 2024, pagas em consignação judicial.

Petição da autora no id. requerendo a juntada da fatura de consumo de maio de 2024, paga em consignação judicial.

Contestação apresentada no id. 188211711. Preliminarmente, requer a impugnação à concessão da gratuidade de justiça. No mérito, requer a improcedência dos pedidos autorais. Esclarece que a tarifa mínima legal é de 15 m³ quando a matrícula versar sobre residência. Contudo, se a medição registrar valores que excedem 15 m³ (residencial), será faturado pela concessionária o mínimo de 15 m³, mais o excedente, aplicando-se assim a tarifa devida. Combate que as cobranças guerreadas tiveram seu faturamento realizado pela leitura do hidrômetro instalado na residência da autora, tendo sido faturado o valor correspondente ao medido e consumido. Pugna pela legalidade da tarifa progressiva e o consequente critério de faturamento, pela idoneidade do aparelho de medição, pela inexistência do dano moral, e pela inaplicabilidade da inversão do ônus da prova.

Petição da ré no id.191786815 requerendo a expedição de mandado de pagamento dos valores consignados.

Réplica no id.200204918.

Petição da autora no id. 211016402 requerendo a juntada da fatura de consumo de junho e julho de 2024, pagas em consignação judicial.

Decisão no id.2161331125 determinando à ré manifestar-se em provas, o apontamento do ponto controvertido da lide, e a inversão do ônus da prova em seu desfavor.

Petição da autora no id. 218685175 requerendo a juntada da fatura de consumo de agosto de 2024, paga em consignação judicial.



Petição da ré no id.222390581 informando que não possui mais provas a produzir, reportando-se de forma integral à contestação apresentada.

Petição da autora no id. 227756151 requerendo a juntada da fatura de consumo de setembro de 2024, paga em consignação judicial.

Petição da autora no id.237393719 requerendo a juntada da fatura de consumo de outubro de 2024, paga em consignação judicial.

Petição da autora no id. 243333529 requerendo a juntada da fatura de consumo de novembro de 2024, paga em consignação judicial.

Petição da autora no id.251021904 requerendo a juntada da fatura de consumo de dezembro de 2024, paga em consignação judicial.
É O RELATÓRIO. DECIDO.”

A r. sentença, prolatada em 11/02/2026, julgou procedente em parte o pedido constante da peça de ingresso, nos seguintes moldes:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos autorais, resolvendo o mérito na forma do art. 487, I, do CPC, para:

1- CONDENAR A RÉ a refaturar as contas de consumo, a partir de fevereiro de 2024, até janeiro de 2026, observando como parâmetro o quantitativo 15m³ para unidade residencial, emitindo novas faturas concernentes a este período, abatendo os valores pagos e consignados no curso do processo.

2-Autorizo a concessionária a levantar os depósitos realizados em consignação, que ainda estejam pendentes de liberação.

Reconheço a sucumbência recíproca, distribuindo em partes iguais o ônus de arcar com as despesas processuais.

Fica ressalvada a inexigibilidade das parcelas pela parte autora em razão da gratuidade de justiça que lhe assiste.

Quanto aos honorários advocatícios, fixa-se no valor global de R\$ 1.000,00, devidos à metade pela autora ao patrono do réu; e da mesma forma ao patrono da autora, na forma do art. 85, §§ 2º e 8º c/c art. 86 do CPC.

Transitada em julgado, dê-se baixa e arquivem-se, após cumpridas as formalidades legais.

Publique-se. Intimem-se. Registrada no ato da assinatura digital.”

Inconformada, a autora apelou, pleiteando a procedência do pedido de indenização por danos morais, diante da alegada falha na prestação dos serviços pela concessionária ré. Sustenta que a conduta da demandada foi abusiva, indevida e arbitrária, não podendo a consumidora suportar os prejuízos decorrentes dessa prática. Aduz que foi submetida à cobrança de valores indevidos, circunstância que lhe





ocasionou abalos psicológicos que ultrapassam os meros aborrecimentos cotidianos, bem como perda do seu tempo útil, diante das diversas tentativas de solucionar administrativamente a controvérsia (índex 267747609).

Contrarrazões da concessionária ÁGUAS DO RIO 4 SPE S/A pelo desprovimento do recurso (índex 284951072).

Recurso tempestivo e isento de preparo, diante da gratuidade de Justiça deferida à demandante (índex 281702248).

É o relatório.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI
Desembargador Relator





APELAÇÃO CÍVEL n.º 0831177-87.2024.8.19.00038

APELANTE: CENIRA GOMES DA ROCHA

APELADA: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S/A

ORIGEM: 10º NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0- PRESTADORAS DE SERVIÇO

RELATOR: DESEMBARGADOR JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI

Ementa. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA EXCESSIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO RECONHECIDA NA ORIGEM. VEDAÇÃO A *REFORMATIO IN PEJUS*. AUSÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO, INTERRUPTÃO DO SERVIÇO OU REPERCUSSÃO EXCEPCIONAL. MERO INADIMPLENTO CONTRATUAL. DESVIO PRODUTIVO NÃO CONFIGURADO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação objetivando reforma de parte da sentença que julgou procedentes em parte os pedidos para reconhecer a irregularidade de cobranças de consumo de água, determinar o refaturamento das contas e a compensação dos valores pagos, afastando, contudo, a indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em averiguar se estão configurados os danos morais indenizáveis, ante a reconhecida irregularidade na cobrança de consumo de água.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Relação jurídica de natureza consumerista a incidir o CDC.

4. Concessionária de água e esgoto que realizou cobranças consideradas excessivas pela consumidora. Contudo os valores de consumo registrados (23m³ e 22m³), ainda que superiores ao histórico anterior, não se mostram excessivos ou incompatíveis com esperado para imóveis residenciais no período impugnado, considerando a variação sazonal e, ainda, o fato de que faturas anteriores foram emitidas com base na tarifa mínima.

5. Recurso que devolve ao Tribunal apenas o exame da pretensão indenizatória por danos morais, permanecendo incólume, portanto, o reconhecimento da falha na prestação do serviço, em razão da ausência de recurso da concessionária, diante da vedação à *reformatio in pejus*.

6. Cobrança indevida que, por si só, não configura dano moral, exigindo-se demonstração de efetiva violação aos direitos da personalidade que ultrapasse os limites do mero aborrecimento decorrente das relações de consumo.

7. Não há notícia de inscrição do nome da consumidora em cadastros restritivos, interrupção do fornecimento de água, exposição vexatória ou qualquer outra consequência apta a caracterizar lesão extrapatrimonial.



8. Providências administrativas ou judiciais para discutir cobranças, desacompanhada de circunstâncias que evidenciem efetivo desvio produtivo, não configuram danos morais.

9. Sentença que não merece reforma.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso conhecido e desprovido.

Teses de Julgamento: 1. A cobrança indevida de faturas de consumo de água não gera automaticamente dano moral indenizável. 2. A caracterização do dano moral exige demonstração de efetiva violação aos direitos da personalidade, além do mero inadimplemento contratual.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, e 22, *caput*.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da APELAÇÃO CÍVEL n.º **0831177-87.2024.8.19.00038**, em que é apelante CENIRA GOMES DA ROCHA e apelada ÁGUAS DO RIO 4 SPE S/A,

A C O R D A M os Desembargadores que integram a Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da certidão de julgamento.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI
Desembargador Relator



APELAÇÃO CÍVEL n.º 0831177-87.2024.8.19.00038

APELANTE: CENIRA GOMES DA ROCHA

APELADA: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S/A

ORIGEM: 10º NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0- PRESTADORAS DE SERVIÇO

RELATOR: DESEMBARGADOR JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI

VOTO

Observo, inicialmente, que se encontram presentes os requisitos de admissibilidade do recurso, o qual merece ser conhecido.

Trata-se de Apelação interposta por CENIRA GOMES DA ROCHA contra sentença que julgou procedente em parte o pedido em face da concessionária ÁGUAS DO RIO 4 SPE S/A, pretendendo a reforma do julgado, tendo em vista que o Juízo *a quo* não reconheceu os danos morais indenizáveis, diante da falha da prestação de serviços.

Evidencio, por pertinente, que o efeito devolutivo da Apelação permite que o órgão *ad quem* aprecie, tão somente, o capítulo da sentença impugnado, conforme inteligência do art. 1.013, *caput*, do CPC. Assim, considerando a interposição do recurso, exclusivamente, pela demandante, a matéria devolvida a este tribunal para conhecimento, cinge-se à análise de eventual dano moral por ele experimentado, em razão da falha da prestação de serviços efetivada pela concessionária demandada.

Registro, então, que a hipótese dos autos diz respeito à relação de consumo, subsumindo-se aos ditames da Lei n.º 8.078/1990, uma vez que a autora e a ré se enquadram na condição de consumidora e prestadora de serviços (arts. 2º e 3º), respectivamente.

Nesse sentido, o verbete sumular n.º 254 deste Tribunal de Justiça que dispõe que: "Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária". Logo, impositiva a aplicação dos princípios protetivos da lei consumerista ao caso.



Pontuo, diante disso, que incide o preceito contido no *caput* do art. 14 do CDC que consagra a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores de serviços, fundada na teoria do risco empresarial ou do empreendimento, bastando somente a demonstração do dano e do nexo causal entre o comportamento do prestador do serviço e a lesão causada, dispensada a culpa, sendo certo que, para que possam elidir sua responsabilidade, devem provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º), ou seja, trata-se de inversão do ônus da prova *ope legis*.

Destaco, por importante, que o art. 22, *caput* e parágrafo único, do CDC dispõe que as empresas concessionárias de serviço público têm o dever de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos, o que atrai a responsabilidade quanto ao ressarcimento dos danos causados nos casos de descumprimento.

“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”.

Menciono, outrossim, que, apesar de a responsabilidade da parte ré ser objetiva, incumbe à parte autora comprovar, ainda que em grau mínimo, os fatos constitutivos do seu direito, nos moldes do art. 373, inc. I, do CPC e da súmula n.º 330 deste Tribunal de Justiça.

Esclareço, neste momento, que o Juízo de origem julgou procedente em parte o pedido autoral, reconhecendo que, embora a concessionária tenha realizado o faturamento com base na leitura do hidrômetro, houve majoração atípica do consumo a partir do mês de fevereiro de 2024, sem que a demandada comprovasse a

regularidade da cobrança, motivo pelo qual determinou o refaturamento das contas e a compensação dos valores pagos e consignados.

Anoto, por necessário, que a demanda anteriormente ajuizada pela apelada em face da apelante (Proc. n.º 0808500-97.2023.8.19.0038) discutia a legalidade da cobrança de débito relativo a taxa de corte e religação e multa por violação do hidrômetro, enquanto a presente demanda versa sobre discrepância de valores nas contas de consumo emitidas pela ré, inexistindo conexão entre os feitos, conforme já reconhecido pelo Juízo da 4ª Vara Cível da Comarca de Nova Iguaçu (índex 115598706).

Verifico que, em que pese não tenha, no presente feito, interposto recurso contra a sentença, a ré, em contestação (índex 188211711), defende a regularidade das cobranças impugnadas pela autora, afirmando que foram emitidas “com base na leitura registrada pelo hidrômetro instalado em seu imóvel, respeitando sempre, por óbvio, a incidência da tarifa mínima (15m³), devida pela disponibilidade do serviço, nos meses nos quais o consumo registrado é inferior a esta”.

Vejo, agora, da análise da fatura impugnada pela demandante (índex 115476687), que, de fato, entre os meses de março de 2023 a janeiro de 2024, houve cobrança pelo valor mínimo referente a 1 (uma) economia de categoria residencial, equivalente ao consumo de até 15m³ (quinze metros cúbicos):

LEITURA		DATA DA LEITURA		PREV. PRÓX. LEITURA	TIPO DE FATURAMENTO
ANTERIOR	ATUAL	ANTERIOR	ATUAL		
380	402	16/02/2024	15/03/2024	14/04/2024	NORMAL
CONSUMO					
APURADO	PIPA	FATURADO	MÉDIA	NRO DE DIAS	
22	0	22	183	28	
INFORMAÇÕES SOBRE CONTAS			ESPECIFICAÇÃO DO FATURAMENTO		
REF.	M3	VALOR (R\$)	SITUAÇÃO	ESPECIFICAÇÃO	VALOR D/C
02/2024	23	179,74	ABERTO	RES: 0 A 15 1x15 RES: 16 A 30 1x7	81.17 83.33
01/2024	15	75,06	PAGA	TOTAL VALOR AGUA 164,50 EXTRAS 0,00 TAXAS 1,56	
12/2023	15	71,52	PAGA		
11/2023	15	72,85	PAGA		
10/2023	15	66,54	PAGA		
09/2023	15	66,57	PAGA		
08/2023	15	66,59	PAGA	VENCIMENTO 25/03/2024	
07/2023	15	66,48	PAGA		
06/2023	15	64,88	PAGA		
05/2023	15	64,88	ABERTO		
04/2023	15	64,88	ABERTO		
03/2023	15	66,45	ABERTO	TOTAL (R\$) 166,06	

Constato, ademais, que a cobrança referente ao mês de janeiro de 2024 (índex 115476687) não indica a existência de consumo no período referente ao faturamento, inexistindo alteração de leitura registrada no hidrômetro:

1111111111		DATA DA IMPRESSÃO 18/01/2024		CATEGORIA/TP ECONOMIAS RES CON IND PUB 1 0 0 0				TIPO DE FATURAMENTO MEDIA CONSUMO		CONSUMO													
ANTERIOR 150		ATUAL 150		DATA DA LEITURA ANTERIOR 15/12/2023				ATUAL 16/01/2024		PREV PRÓX. LEITURA 15/02/2024		AFURADO 0		PIPA 0		FATURADO 15		MEDIA 136		Nº DE DIAS 32			
INFORMAÇÕES SOBRE CONTAS										ESPECIFICAÇÃO DO FATURAMENTO													
REF.		Nº		VALOR(R\$)		SITUAÇÃO		ESPECIFICAÇÃO												VALOR		SIC	
DEZ/2023		15		71,52		PAGA		RESIDENCIAL ate 15 M³ 1 ECON. x 15,0 M³												70,85		+	
NOV/2023		15		72,85		PAGA		Total Valor Referente Água												70,85		+	
OUT/2023		15		66,54		PAGA		Total Valor Referente Esgoto												0,00			
SET/2023		15		66,57		PAGA		Total Valor Referente Despejo												0,00			
AGO/2023		15		66,59		PAGA		EXTRAS												3,54		+	
JUL/2023		15		66,48		PAGA		TAXAS												0,87		+	
JUN/2023		15		64,88		PAGA																	
MAI/2023		15		64,88		ABERTO																	
ABR/2023		15		64,88		ABERTO																	
MAR/2023		15		66,45		ABERTO																	
FEV/2023		15		64,88		ABERTO																	
JAN/2023		15		66,60		PAGA																	
AGÊNCIA: R OSCAR SOARES 1362 CALIFORNIA										VENCIMENTO 26/01/2024				TOTAL (R\$) 75,06									

Percebo, nesse cenário, que as cobranças emitidas pela demandada se deram pela tarifa mínima, seja por ausência de consumo em volume superior, como afirma a ré, ou por impossibilidade de leitura do equipamento de medição instalado na unidade consumidora.

Lembro, por pertinente, que, quando inviável a leitura no medidor de consumo de água, a cobrança deve ser realizada pela tarifa mínima, nos termos do verbete sumular n.º 152 do TJRJ:

Sumula n.º 152 do TJRJ: "A cobrança pelo fornecimento de água, na falta de hidrômetro ou defeito no seu funcionamento, deve ser feita pela tarifa mínima, sendo vedada a cobrança por estimativa.

Aponto que, no caso em exame, não se constata elevação abrupta de consumo na unidade da autora, cobrança destoante daquela normalmente observada para imóveis residenciais. Os valores de consumo registrados nos meses de fevereiro



e março de 2024, respectivamente 23m³ e 22m³, ainda que superiores ao histórico anterior, não se mostram excessivos, sobretudo, diante da possibilidade de variação nos meses de verão e do fato de as faturas anteriores terem sido emitidas com base na tarifa mínima.

Ressalto, nesta altura, que a mera elevação pontual do consumo, quando compatível com as características do imóvel e com o perfil dos residentes, não constitui elemento apto, por si só, para se concluir pela ocorrência de falha na medição.

Nesse sentido, a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. COBRANÇA DE CONSUMO DE ÁGUA. ALEGAÇÃO DE FATURAMENTO EXCESSIVO. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO. PROVA PERICIAL CONJUGADA COM DEMAIS ELEMENTOS. VARIAÇÃO SAZONAL DO CONSUMO.

I. CASO EM EXAME: Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em ação de obrigação de fazer cumulada com repetição de indébito e compensação por danos morais. Sustenta o apelante cobrança excessiva nas faturas de água e cerceamento de defesa, pois o hidrômetro que gerou as cobranças questionadas não foi periciado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Há três questões em discussão: (i) definir se houve cerceamento de defesa; (ii) estabelecer se houve irregularidade na medição e faturamento do consumo de água; (iii) determinar se a inversão do ônus da prova dispensa o autor da comprovação mínima do fato constitutivo de seu direito.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Não há cerceamento de defesa, pois foi oportunizada a produção de provas às partes, e a prova pericial deve ser analisada em conjunto com os demais elementos constantes dos autos. O fato de o hidrômetro periciado ser diverso daquele que originou as cobranças não invalida a perícia, especialmente quando as faturas e demais elementos permitem a análise do consumo. O exame do histórico de consumo demonstra que a variação se encontra dentro de padrões esperados, compatíveis com a rotina de utilização. O aumento do consumo concentra-se em meses de verão, sendo plausível a explicação por fatores sazonais, sem evidência de discrepância abrupta. O consumo não segue padrão aritmético fixo, sendo influenciado por múltiplas variáveis, o que impede a utilização da média como prova de irregularidade. A inversão do ônus da prova não afasta o dever do autor de apresentar prova mínima. O laudo pericial confirma que o faturamento está dentro de parâmetros técnicos aceitáveis.



IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.” (0048772-21.2013.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 27/04/2026 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. ALEGAÇÃO DE COBRANÇA ABUSIVA. FATURA ISOLADA COM CONSUMO SUPERIOR À MÉDIA HISTÓRICA. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DE IRREGULARIDADE NA MEDIÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. SÚMULA 330/TJRJ. MERO DISSABOR. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por consumidora idosa contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, decorrente de cobrança considerada excessiva na fatura de dezembro de 2020, no valor de R\$ 828,87, correspondente ao consumo de 45m³ de água, valor que a autora sustenta destoar de seu histórico médio de consumo.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Discute-se a existência de irregularidade na medição do consumo de água e o consequente dever de refaturamento da conta e de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o art. 14 do CDC, que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor.

4. Ocorre que, nos termos do art. 373, I, do CPC, e da Súmula 330 do TJRJ, o consumidor deve comprovar minimamente o fato constitutivo do direito alegado, o que não se verificou.

5. O histórico de consumo (IDs 147 e 154) revela variação sazonal nos meses de verão, compatível com o padrão da unidade, inexistindo prova de vício na medição ou falha na prestação do serviço.

6. A divergência sobre o valor da fatura, desacompanhada de interrupção do serviço, inscrição indevida ou demonstração de dano concreto, não enseja reparação por dano moral, tratando-se de mero dissabor.

IV. DISPOSITIVO

7. Sentença integralmente mantida. Recurso desprovido.” (0007603-13.2021.8.19.0058 - APELAÇÃO. Des(a). CLAUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA - Julgamento: 25/02/2026 - QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

Relembro, contudo, que não houve apelo da concessionária ré, motivo pelo qual não é possível a reforma da sentença que reconheceu a falha na prestação



do serviço e determinou o refaturamento das contas e a compensação dos valores pagos e consignados, em razão da vedação à *reformatio in pejus*.

Assinalo, no que se refere ao dano moral, que a cobrança, ainda que considerada indevida, não configura automaticamente lesão extrapatrimonial a ensejar o dever de indenizar, sendo necessário que o abalo ultrapasse os limites do mero aborrecimento cotidiano.

Sinalizo que, na hipótese, não há nos autos notícia de inscrição do nome da autora em cadastros restritivos, interrupção do fornecimento de água, exposição vexatória ou qualquer outro fato de repercussão negativa relevante em sua esfera íntima a justificar a pretendida compensação por dano moral.

Entendo, nesse contexto, considerando as peculiaridades do caso concreto, que não restou configurada lesão extrapatrimonial a ensejar reparação por dano moral, tratando-se a situação vivenciada pela autora de mero inadimplemento contratual caracterizado pela divergência relativa ao faturamento do consumo de água.

Friso, com efeito, que, embora o Juízo de origem tenha reconhecido a irregularidade das cobranças, não há demonstração de que a conduta da concessionária tenha acarretado efetiva violação aos direitos da personalidade da consumidora. A jurisprudência deste Tribunal de Justiça se orienta no sentido de que a cobrança indevida, desacompanhada de circunstâncias agravantes, como suspensão do serviço essencial, negativação do nome do consumidor ou outra consequência excepcional, não é suficiente, por si só, para caracterizar dano moral indenizável. Confira:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA EXCESSIVA DECORRENTE DE ERRO DE LEITURA DO HIDRÔMETRO. REFATURAMENTO DAS CONTAS. AUSÊNCIA DE INTERRUPTÃO DO SERVIÇO OU NEGATIVAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. RECURSO PROVIDO.



I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por concessionária de serviço público contra sentença que, em ação de responsabilidade civil, julgou parcialmente procedentes os pedidos para determinar o refaturamento de contas de consumo de água emitidas com valores excessivos em razão de erro de leitura do hidrômetro, bem como condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a cobrança excessiva de tarifas de água decorrente de erro de leitura do hidrômetro, desacompanhada de interrupção do serviço ou negativação do nome do consumidor, configura dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A prova pericial demonstra a existência de irregularidades nas cobranças em período específico, decorrentes de erro de leitura do hidrômetro, o que justifica o refaturamento das faturas impugnadas com base na média de consumo anterior.

4. A mera cobrança indevida, desacompanhada de inscrição em cadastro restritivo de crédito ou interrupção do fornecimento de serviço essencial, não configura, por si só, violação a direitos da personalidade.

5. A caracterização do dano moral exige demonstração de efetiva lesão a direitos da personalidade, não bastando dissabores inerentes às relações de consumo.

6. A jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, consubstanciada na Súmula nº 230, afasta a configuração de dano moral quando inexistente negativação do nome do consumidor.

7. Não se aplica a Súmula nº 192 do TJRJ, que reconhece dano moral em caso de interrupção indevida de serviço essencial, pois não houve suspensão do fornecimento de água no caso concreto.

8. Inexistente circunstância excepcional apta a caracterizar abalo moral indenizável, impõe-se a reforma parcial da sentença para excluir a condenação indenizatória.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido.” (0012745-76.2020.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO CARLOS ARRABIDA PAES - Julgamento: 25/06/2026 - DECIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

“APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA EXCESSIVA. AUMENTO ABRUPTO E INCOMPATÍVEL COM O HISTÓRICO DE CONSUMO. TROCA DE HIDRÔMETRO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DA CONCESSIONÁRIA DE COMPROVAR A REGULARIDADE DA MEDIÇÃO. AUSÊNCIA DE PROVA DA LEGITIMIDADE DA COBRANÇA. REFATURAMENTO PELA MÉDIA DE CONSUMO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL. DANO MORAL NÃO

CONFIGURADO. MERO ABORRECIMENTO. AUSÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO OU COMPROMETIMENTO DA SUBSISTÊNCIA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS. 1. Apelações cíveis interpostas contra R. Sentença que declarou a nulidade de faturas de consumo de água impugnadas, determinando o refaturamento pela média histórica de consumo e a devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados. 2. Relação jurídica regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade da concessionária de serviço público, nos termos do artigo 14 do CDC. 3. Valores cobrados que destoam significativamente do histórico regular de consumo da unidade usuária, sem comprovação de alteração da rotina do imóvel ou de vazamento interno apto a justificar o aumento abrupto do faturamento. 4. Ônus da concessionária de demonstrar a regularidade da medição e a inexistência de defeito na prestação do serviço, nos termos do artigo 14, §3º, do CDC, do qual não se desincumbiu. 5. Cabimento do refaturamento das contas pela média de consumo anterior e da restituição em dobro dos valores indevidamente pagos, diante da ausência de engano justificável, conforme entendimento firmado pela Corte Especial do Eg. STJ no EAREsp 676.608/RS. 6. Cobrança indevida que, embora causadora de transtornos, não ensejou repercussão excepcional apta a configurar dano moral indenizável, ausentes negativação, interrupção do serviço ou comprometimento da subsistência da consumidora. 7. Recursos desprovidos.” (0806785-49.2024.8.19.0211 - APELAÇÃO. Des(a). GILBERTO CLÓVIS FARIAS MATOS - Julgamento: 24/06/2026 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

Consigno, ainda, que também não merece prosperar a alegação de perda do tempo útil da consumidora. Isso porque a mera necessidade de adoção de medidas administrativas ou judiciais para discutir a regularidade de cobranças, por si só, não enseja compensação por danos morais, exigindo-se demonstração de circunstâncias excepcionais que revelem efetivo desvio produtivo do consumidor, o que não se verifica na hipótese dos autos.

Saliento, assim, que, ausente prova de qualquer repercussão concreta apta a ultrapassar os limites do mero dissabor inerente às relações de consumo, mostra-se correta a sentença ao afastar a pretensão indenizatória.

Concluo, destarte, que a sentença recorrida não merece reforma.



Considero, no mais, prequestionados todos os demais dispositivos citados nas razões recursais da apelante, com a finalidade de evitar eventual oposição de Embargos Declaratórios tão somente para este fim.

Advirto, por derradeiro, que incumbe ao julgador, apenas, fundamentar a sua decisão, na forma do art. 489, inc. IV, e art. 1.025, ambos do CPC, não estando obrigado a manifestar-se acerca de todos os artigos de Lei invocados pela parte ao longo da lide.

Diante do exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO** interposto por CENIRA GOMES DA ROCHA e **MAJORAR** em R\$ 200,00 (duzentos reais) os honorários advocatícios, na forma do disposto no art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade de Justiça deferida.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

JEAN ALBERT DE SOUZA SAADI
Desembargador Relator

