Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
914
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0023047-58.2024.8.19.0001

APELANTE: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A

APELADO: ALEX AMORIM ALVES CARNEIRO

RELATOR DESEMBARGADOR VITOR MARCELO RODRIGUES

***Ementa*:** DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CORTE INDEVIDO DE ÁGUA. COBRANÇAS EXCESSIVAS. MULTA INDEVIDA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso de apelação interposto por concessionária de serviço público contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação de indenização por danos morais decorrentes de corte indevido de água, cobranças excessivas, multa indevida e negativação do nome do consumidor.

2. Sentença confirmou tutela de urgência para restabelecimento do serviço, determinou o refaturamento das contas pela média de consumo, condenou à restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, fixou indenização por danos morais em R$ 20.000,00 e determinou a exclusão do nome do autor dos cadastros restritivos de crédito.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há quatro questões em discussão: (i) saber se houve falha na prestação do serviço e ilegalidade na suspensão do fornecimento de água; (ii) saber se é cabível a devolução em dobro dos valores pagos indevidamente; (iii) saber se houve dano moral indenizável e se o valor fixado é adequado; e (iv) saber se há necessidade de sobrestamento do feito em razão do Tema 929/STJ.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A relação entre as partes é de consumo, sendo objetiva a responsabilidade da concessionária, nos termos do CDC.

5. Os autos demonstram sucessão de falhas graves: cobranças exorbitantes, multas indevidas, interrupção de serviço essencial e negativação indevida, configurando conduta abusiva.

VITOR MARCELO ARANHA AFONSO RODRIGUES:33927 Assinado em 14/08/2026 19:22:17
Local: GAB. DES. VITOR MARCELO ARANHA AFONSO RODRIGUES

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
915
Carimbado Eletronicamente

6. A suspensão do fornecimento de água por débitos controvertidos é ilegal, devendo a concessionária buscar a satisfação do crédito pelas vias ordinárias.

7. A restituição em dobro dos valores pagos indevidamente é devida, pois não ficou caracterizado engano justificável, sendo suficiente a violação à boa-fé objetiva.

8. A interrupção indevida de serviço essencial configura dano moral *in re ipsa*, sendo aplicável a teoria do desvio produtivo do consumidor, diante da necessidade de o consumidor despender tempo e esforço para solucionar problemas causados pela concessionária.

9. O valor da indenização por danos morais, fixado em R$ 20.000,00, é proporcional à gravidade e à reiteração das falhas, não se mostrando excessivo.

10. Não há razão para sobrestamento do feito, pois o Tema 929/STJ não impede o julgamento do caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

11. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: "1. A concessionária de serviço público responde objetivamente por falhas na prestação do serviço, incluindo cobranças indevidas, multas injustificadas, interrupção de serviço essencial e negativação indevida do consumidor. 2. A restituição em dobro dos valores pagos indevidamente é devida quando não comprovado engano justificável. 3. A interrupção indevida de serviço essencial configura dano moral indenizável, sendo legítima a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. 4. O valor da indenização por danos morais deve observar a gravidade da conduta e o caráter pedagógico da medida."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, 14, 22, 42, parágrafo único; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, EAREsp 676.608/RS; Súmula nº 192 do TJRJ.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
916
Carimbado Eletronicamente

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, ACORDAM os Desembargadores da 2ª Câmara de Direito Privado do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da Certidão de Julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.** contra a r. sentença proferida pelo Juízo da 6ª Vara Cível da Regional de Madureira, que, nos autos da Ação de Danos Morais por Corte Indevido de Água c/c Pedido de Tutela de Urgência, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por **ALEX AMORIM ALVES CARNEIRO**.

O dispositivo da sentença atacada (conforme resumo na peça de apelação) determinou: a confirmação da tutela de urgência para restabelecimento do serviço; o refaturamento das contas impugnadas pela média de consumo; a condenação da concessionária à restituição em dobro dos valores pagos indevidamente em março e abril de 2023; o pagamento de R$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de danos morais; e a exclusão do nome do autor dos cadastros restritivos de crédito.

Em sua petição inicial, o autor, ora apelado, narrou uma série de falhas na prestação do serviço pela ré, iniciada após assumir a titularidade da matrícula em fevereiro de 2023. Alegou cortes indevidos, cobranças por estimativa mesmo com o serviço interrompido, negativação indevida de seu nome, aplicação de multa exorbitante por suposta irregularidade ("bypass") que a própria ré posteriormente admitiu ser um erro, e, por fim, o recebimento de uma fatura no valor de R$ 25.000,00, culminando na interrupção do fornecimento de água desde janeiro de 2024. Fundamentou seus pedidos no Código de Defesa do Consumidor, na teoria do desvio produtivo e na responsabilidade civil.

Em sua contestação, a ré, ora apelante, defendeu a legalidade de suas ações, sustentando que os cortes e a negativação decorreram de inadimplemento do consumidor. Alegou a perda de objeto quanto às multas, que

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
917
Carimbado Eletronicamente

teriam sido canceladas administrativamente, e a regularidade das cobranças com base na tarifa progressiva.

Inconformada com a sentença de parcial procedência, a concessionária interpôs o presente recurso de apelação, reiterando, em síntese, os seguintes pontos:

1. A regularidade das cobranças e a legitimidade da suspensão do serviço por inadimplência;
2. A impossibilidade de condenação à devolução em dobro, por ausência de comprovação de má-fé, conforme entendimento que alega ser dominante;
3. A inexistência de dano moral indenizável ou, subsidiariamente, a excessividade do valor arbitrado (R$ 20.000,00), que considera desproporcional;
4. A necessidade de sobrestamento do feito com base no Tema 929/STJ.

Requer, ao final, a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, alternativamente, a redução do *quantum* indenizatório.

As contrarrazões não foram juntadas para análise.

É o relatório.

VOTO

O recurso é tempestivo e preenche os demais requisitos de admissibilidade, razão pela qual deve ser conhecido.

A controvérsia recursal cinge-se à análise da regularidade da conduta da concessionária apelante, à configuração dos danos materiais e morais e à adequação do valor indenizatório fixado na sentença. Após análise detida dos autos e dos argumentos recursais, conclui-se que a sentença não merece qualquer reparo.

1. Da Falha na Prestação do Serviço e da Ilegalidade da Suspensão

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
918
Carimbado Eletronicamente

A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo a responsabilidade da concessionária de serviço público objetiva, nos termos do art. 14 do CDC. A narrativa dos autos, corroborada pelos documentos, demonstra uma sucessão de falhas graves por parte da apelante. A cobrança de valores exorbitantes, a aplicação de multas indevidas — uma das quais a própria ré admitiu ser um erro — e, principalmente, a interrupção de serviço essencial como o fornecimento de água, constituem conduta abusiva e falha manifesta na prestação do serviço.

É pacífico na jurisprudência que a suspensão do fornecimento de serviço essencial não pode ser utilizada como forma de coerção para o pagamento de débitos pretéritos ou de faturas que são objeto de disputa, sob pena de violação à dignidade da pessoa humana. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e deste Tribunal é firme no sentido de que é ilegal o corte de serviços essenciais por dívidas antigas, devendo a concessionária buscar a satisfação de seu crédito pelas vias ordinárias de cobrança.

No caso, a suspensão do serviço decorreu de débitos flagrantemente controversos. Portanto, a interrupção foi ilegal, e a sentença agiu corretamente ao confirmar a tutela para o restabelecimento do serviço e determinar o refaturamento das contas.

2. Da Devolução em Dobro (Art. 42, Parágrafo Único, do CDC)

A apelante se insurge contra a condenação à restituição em dobro, argumentando a ausência de má-fé. Contudo, o Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de Embargos de Divergência (EAREsp 676.608/RS), pacificou o entendimento de que **a restituição em dobro do indébito independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor, sendo cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva**.

A devolução de forma simples somente é admitida na hipótese de "engano justificável", cujo ônus da prova recai sobre o fornecedor. Na presente demanda, a sequência de erros grosseiros evidencia uma grave desorganização administrativa que não pode ser classificada como engano justificável. A conduta

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
919
Carimbado Eletronicamente

da ré violou a boa-fé objetiva, que impõe deveres de cuidado e lealdade para com o consumidor. Correta, portanto, a sentença neste ponto.

3. Do Dano Moral e da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

A interrupção indevida de serviço essencial configura, por si só, dano moral *in re ipsa*, conforme a Súmula nº 192 deste Tribunal. Ademais, a situação vivenciada pelo apelado amolda-se perfeitamente à **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**. O consumidor foi forçado a despender seu tempo e energia em inúmeras tentativas de solucionar administrativamente problemas criados exclusivamente pela desídia da concessionária. Essa perda de tempo útil é uma lesão extrapatrimonial autônoma e indenizável, conforme sólida jurisprudência.

A via crucis a que o consumidor foi submetido ultrapassa, em muito, o mero aborrecimento, configurando clara ofensa à sua dignidade e justificando a reparação moral.

4. Do *Quantum* Indenizatório

A apelante pleiteia, subsidiariamente, a redução do valor da indenização por danos morais, fixado em R$ 20.000,00 (vinte mil reais), por considerá-lo excessivo. Sem razão, contudo.

A fixação do *quantum* indenizatório deve atender aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como ao seu duplo caráter: compensatório para a vítima e punitivo-pedagógico para o ofensor.

No caso concreto, a conduta da apelante foi de notável gravidade. Não se tratou de um erro isolado, mas de uma cadeia de falhas que se prolongou por meses, incluindo: a) cobranças indevidas e sucessivas; b) aplicação de multa por suposta fraude, posteriormente admitida como erro; c) emissão de fatura em valor astronômico (R$ 25.000,00); e d) a interrupção reiterada de um serviço indispensável à vida digna.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
920
Carimbado Eletronicamente

Tal cenário revela um profundo descaso com o consumidor e justifica a fixação de um valor que reflita a gravidade da ofensa e que sirva, efetivamente, para desestimular a reiteração de práticas semelhantes por parte de uma empresa de grande porte econômico. O montante de R$ 20.000,00, embora superior à média para casos de simples interrupção, mostra-se justo e proporcional à excepcionalidade e à reiteração das falhas aqui verificadas. Não se revela, portanto, teratológico ou desproporcional, devendo ser mantido.

Ante o exposto, voto no sentido de **CONHECER** do recurso e **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, mantendo-se integralmente a r. sentença de primeiro grau por seus próprios fundamentos.

Em razão do desprovimento do recurso, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante em 5% (cinco por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Preclusas as vias impugnativas e recursais, providencie, a Secretaria a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e respectiva baixa, no prazo máximo de 10 dias úteis, sem a necessidade de retorno dos autos a este Relator.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

DESEMBARGADOR VITOR MARCELO RODRIGUES
RELATOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ