



Apelação Cível nº 0803970-19.2023.8.19.0210

Apelante: Luiz Martins Dias Carneiro

Apelado: Águas do Rio 4 SPE S.A.

Relator: Desembargador Antonio Marreiros da Silva Melo Neto

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. COBRANÇAS ABUSIVAS. TUTELA DE URGÊNCIA. REFATURAMENTO DAS COBRANÇAS ABUSIVAS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DEPÓSITO JUDICIAL DO VALOR DA MÉDIA APURADA. DANO MORAL.

I. Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para declarar ilícitas as cobranças, ante a onerosidade excessiva, determinar o refaturamento do consumo aferido e a devolução em dobro do que foi pago indevidamente. Afastado o dano moral. Recurso que visa a reforma da sentença para condenar a ré ao pagamento de compensação moral.

II. Verificar se da falha na prestação do serviço, reconhecida na sentença, pelo envio de faturas abusivas ao autor, se há cabimento do dano moral alegado a fim de justificar compensação financeira.

III. A falha na prestação do serviço que ocorreu. Configurado o dano moral pelo envio de faturas em valores abusivos, autor em idade avançada e vencimentos módicos, abalo ante o temor do corte e da negativação. Jurisprudência deste Tribunal. Desvio do tempo produtivo irrelevante para a determinação do *quantum*. Precedentes deste Tribunal no sentido de considerar o envio de faturas em valores excessivos configura dano moral.

IV. Reforma da sentença para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.000,00 a título de compensação pelo dano moral experimentado. Verba honorária arbitrada em 12%, na forma do art. 85, 1º, do CPC.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da apelação cível nº 0803970-19.2023.8.19.0210.

ACORDAM, por unanimidade de votos, os Desembargadores que compõem esta Sétima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (antiga Décima Segunda Câmara Cível), em CONHECE e DAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos do voto do Relator.



Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória por danos morais proposta por **Luiz Martins Dias Carneiro** contra **Águas do Rio 4 SPE S.A.**. O autor narra que mantém contrato de prestação de serviço público essencial de abastecimento de água e coleta de esgoto com a ré, tendo adimplido regularmente com suas prestações, as quais orçam, em média, R\$ 175,24. Alega que, em novembro de 2022, foi surpreendido com cobrança no valor de R\$ 594,66, referente ao consumo do mês, sem que tivesse mudado hábitos a justificar o aumento abrupto. Aduz que fez reclamações à concessionária, já que as faturas estão em débito automático e que, em resposta, a ré prometeu a devolução da diferença cobrada indevidamente na fatura de fevereiro de 2023, o que não ocorreu; alega que, em março de 2023, recebeu nova fatura em valor abusivo, dessa vez de R\$ 453,91, cujo pagamento também se deu por meio de débito automático. O autor argumenta que é pessoa em idade propecta, sendo a quantia despendida para pagamento da cobrança indevida traz prejuízos para sua subsistência, alega que tem experimentado profundo sentimento de angústia, causado pela falha dos serviços prestados pela concessionária, e que a tentativa de resolução do problema tem lhe gerado desvio do tempo produtivo. Requer a gratuidade de justiça (art. 17, X, da Lei Estadual nº 3.350/1999), a aplicação do CDC, a compensação moral no valor de R\$ 10.000,00, pelos danos sofridos, e a devolução dos valores que excedem a média do consumo. Pede em tutela de urgência que a ré deixe de efetuar o débito da conta de março de 2023, no valor de R\$ 453,91.

Emendada a inicial, em fls. o autor requereu em tutela de urgência que a ré se abstenha de interromper o fornecimento e de inscrever seu nome no cadastro de proteção ao crédito.

Decisão de fls. nos seguintes termos:

Isso posto, presentes os requisitos autorizadores, DEFIRO a tutela de urgência para determinar que a ré: 1) ABSTENHA-SE de interromper o serviço em razão dos débitos impugnados na inicial até final julgamento desta demanda, sob pena de multa de R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia, limitado a 30 dias/multa; 2) ABSTENHA-SE a incluir o nome do autor nos cadastros restritivos de crédito, em razão dos débitos impugnados na lide. Intimem-se.

A ré ofereceu contestação (id: 56646093) alegando que o CDC não deve ser aplicado à espécie, face à legislação específica, que rege o setor do



saneamento básico, sob pena de inviabilização da atividade empresarial e ferir a liberdade da vontade e dos. No mérito, sustenta que as alegações autorais são destituídas de fundamento e que os registros de consumo fidedignos; afirma que passou a operar no setor a partir de novembro de 2011 e que anteriormente a esta data a responsabilidade da medição era da CEDAE; que a aferição do consumo foi realizada corretamente por técnicos da concessionária e que as agências reguladoras autorizam a cobrança pela média quando não houver possibilidade de leitura do hidrômetro, que o simples aumento da fatura não representa falha na prestação do serviço, sem que o autor tenha trazido prova mínima do vício; a ré argumenta que os medidores possuem selo do INMETRO, que a leitura do hidrômetro pode não ter sido realizada, pelo fato do medidor encontrar-se em local de difícil acesso, daí a cobrança pela média; sustenta a possibilidade de vazamentos no interior da residência, após o hidrômetro. Aduz que como categoria residencial, Tarifa A, ao consumo superior a 15m³ é aplicada a tarifa progressiva, autorizado por legislação pertinente e que o refaturamento é incabível, dado ser legítima a cobrança: a ré impugna o pedido de devolução do indébito, a inversão do ônus da prova, e, face à ausência de verossimilhança das alegações do autor; a ré aduz a inexistência de provas do ilícito, da responsabilidade da concessionária e do nexo causal, tampouco do dano alegado, alega descabido seu dever indenizar e o são ser de mero aborrecimento. Em nome do princípio da eventualidade, a ré pugna por condenação em verba compensatória mínima e honorários sucumbenciais em 10%.

Em id: 63318355, o autor informa a emissão e envio da fatura de maio de 2023, no valor R\$ 505,46, o que o levou a requerer nova tutela para pagamento em consignação judicial dos seis meses subsequentes, sendo-lhe deferido pelo juízo (id: 64064546).

O autor, em réplica (id: 71999716), reedita as razões já articuladas na petição inicial, afirma que a ré se vale de contestação modelo, utilizada em massa, a fim de enfrentar a multiplicidade de demandas que responde e que não há imputação específica em face das alegações autorais, tampouco justificativa para oscilação do valor das cobranças. Argumenta a ocorrência do abalo moral, pelo e pelo desvio do tempo produtivo

A sentença em id: 146032284, julgando parcialmente procedente o pedido, na forma do dispositivo abaixo transcrito, reconheceu a abusividade das cobranças, a dobra legal, mas afastou a ocorrência dano moral:

Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos autorais, na forma do art. 487, I, CPC para:

Secretaria da 7ª Câmara de Direito Privado
Rua Dom Manuel, 37 – Lâmina III – sala 333 – Centro
Rio de Janeiro – RJ – CEP 20010-010
Tel.: 21 3133-6012 – E-mail: 07cdirpri@tjrj.jus.br
EJ



I) **CONDENAR** a ré a revisar as faturas impugnadas para que se adeque aos termos do entendimento consolidado na súmula 195, TJRJ, no prazo de quinze dias, sob pena de perdimento do direito de cobrar o crédito respectivo. O marco final desta obrigação será a data do trânsito em julgado, sendo certo que eventuais cobranças para além desta data deverão ser questionadas pela via própria.

II) **CONFIRMAR** a tutela de urgência deferida em fls. 14, com a devida restrição do alcance as faturas indicadas no capítulo I.

III) **CONDENAR** a ré a restituir as quantias pagas indevidamente e relacionadas com a contas indicadas no capítulo I, obrigação a ser liquidada da seguinte forma: a) comprovação do pagamento e correlação com os documentos nos autos; b) aplicação da dobra legal na forma do artigo 42, parágrafo único, do CDC; c) correção monetária pelo IPCA e juros da SELIC a contar de cada pagamento na forma da súmula 331, do TJRJ. Tudo a ser liquidado nos moldes do artigo 509, §2º, CPC.

Por fim, **JULGO IMPROCEDENTE** o pedido de danos morais.

Diante da sucumbência recíproca, custas “pro-rata”, observada a gratuidade de justiça deferida à autora.

Condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da parte ré fixados em 10% do valor da causa, mantendo a condenação suspensa nos termos do art. 98, §3º, CPC.

Condeno a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora fixados em 10% da condenação.

PRI. Transitada em julgado e, nada mais sendo requerido, dê-se baixa e archive-se.

Recurso de apelação do autor em id: 176556877, reedita as razões já deduzidas na inicial, o valor abusivo da fatura, a oscilação dos valores cobrados, os contatos infrutíferos com a concessionária e o desvio do tempo produtivo. Requer a reforma da sentença no que tange à condenação da ré ao pagamento de compensação pelo abalo moral o qual configurado: 1) pela extrema vulnerabilidade do consumidor, cuja idade orça 84 anos; 2) pelo desvio do tempo produtivo e 3) pela presunção de sua ocorrência, *in casu*, a falha na prestação dos serviços pelo envio de cobrança abusiva e 4) pela teoria do desestímulo e pelo aspecto pedagógico-



punitivo da condenação. Requer a indenização da ré em R\$ 10.000,00, pelos danos morais sofridos e a condenação em 20% de honorários advocatícios.

Contrarrazões do autor em id: 183895218, em prestígio da setença apelada e pelo princípio da eventualidade a condenação em danos morais em valores mínimos.

É o relatório.

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

Trata a presente demanda de relação de consumo, tendo em vista que autor e ré se enquadram nos conceitos de consumidor e concessionária prestadora de serviço público de abastecimento de água. Por essa razão, a controvérsia deve ser julgada à luz do CDC.

Neste apelo, a questão devolvida a julgamento se refere apenas ao capítulo da sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais.

O julgado, nesta parte, merece ser reformado para que a apelada seja condenada a compensar moralmente o apelante.

Demonstrada a ilegitimidade das cobranças, a sentença determinou o refaturamento e a devolução em dobro dos indébitos, não havendo impugnação do apelado, na forma do art. 14, §3º, I e II, do CDC e 373, I e II, do CPC, a partir da correta distribuição da prova, configurado, portanto, o defeito na prestação dos serviços ante a onerosidade excessiva das faturas emitidas.

De outro giro, o formulário do IRPF, anexado em id: 47899508, indica que o primeiro apelante percebe vencimentos módicos, em torno de R\$ 1.500,00 mensais e para os quais a cobrança dos valores, irregularmente apurados pela concessionária, equivalem a um terço de seus ganhos.

A iminência de se ver obrigado ao pagamento de quantia abusiva e excessivamente onerosa, com prejuízos para sua subsistência, já se mostra suficiente para caracterizar o dano, a permitir correta a convicção de que o autor sofreu abalo emocional que ultrapassa o mero aborrecimento. Não se considera, por outro lado, necessário averiguar o desvio do tempo produtivo ou útil para qualquer



tipo de agravamento, já que não houve alegação de que o apelante tenha sido obrigado a se deslocar a alguma agência da concessionária para efetuar as reclamações.

Demonstrados a falha na prestação do serviço, o dano e o nexo causal, impõe-se à concessionária o dever de compensar o consumidor pelos danos morais sofridos, independentemente de culpa, na forma do art. 14, do CDC.

No que concerne ao *quantum* indenizatório, o montante, em tais casos, deve servir não apenas como uma compensação razoável pelos dissabores experimentados pelo consumidor, mas guardar ainda um caráter pedagógico-punitivo, apto a desestimular a continuidade das condutas lesivas. Para sua fixação, deve ser levado em conta o valor médio de indenizações, deduzida em casos semelhantes, em primeira fase, para depois, em segundo momento, verificar-se a intensidade do sofrimento além de outras circunstâncias fáticas peculiares ao caso concreto e a possibilidade econômica do ofensor e do ofendido.

A jurisprudência desta Corte tem entendido que, para caracterização do dano moral, basta que o fornecedor serviços essenciais envie faturas em valor abusivo, excessivamente onerosas e discrepantes em relação aos hábitos do consumidor e, sem reconhecer o equívoco da cobrança, obrigue-o a buscar amparo no Poder Judiciário. Ameaças de negativação e de interrupção do fornecimento representariam, nesses casos, elementos agravadores do dano já concretamente configurado.

Nesse sentido, a verba indenizatória deve ser fixada em R\$ 3.000,00, já que atende aos critérios da razoabilidade e de proporcionalidade, conforme se verifica em julgado de nosso tribunal:

Apelação cível. Concessionária de água. Elevação bruta de única fatura e posterior redução, sem troca do medidor de consumo. Defeito na boia da caixa d'água e notificação do consumidor. Prova produzida em grau de recurso capaz, em tese, de afastar a pretensão. Incabível inovação recursal. Disparidade incompatível com a média de consumo. Imputação de defeito no serviço. Dano moral.

1. A alegação de erronia no valor de faturas de serviços essenciais constitui espécie de imputação de defeito na prestação do serviço, alegação essa cuja falsidade incumbe ao prestador demonstrar, por força da inversão de ônus da prova ope legis, operada automaticamente pelo art. 14, § 3º, I, do Código de Defesa do Consumidor.

2. É verdade que em sede de apelação trouxe a ré argumentos e elementos relevantes, capazes em tese, de afastar o decreto

condenatório, consistente na informação de que seus prepostos teriam realizado uma vistoria no imóvel e identificado vazamento na boia, notificando o apelado a esse respeito. Ocorre, porém, que essa alegação e os documentos juntados representam indevida inovação recursal, em prejuízo ao contraditório e ampla defesa, razão pela qual não podem sequer ser conhecidos.

3. Nos termos da Súmula nº 195 desta Corte: “A cobrança desproporcional e abusiva da tarifa relativa a serviços essenciais autoriza a antecipação da tutela para o pagamento por consignação nos próprios autos pelo valor médio dos últimos seis meses anteriores ao período reclamado”. Pela mesma lógica e raciocínio, esgotada a fase probatória sem que a ré tenha demonstrado a exatidão de sua cobrança, é de se reconhecer o indébito.

4. Para fins de configuração do potencial lesivo dessa conduta no domínio dos direitos da personalidade, é irrelevante perquirir da cessação do fornecimento ou da eventual negativação do nome do usuário — fatos em si agravantes de um dano já plenamente configurado. A ausência dessas repercussões ulteriores importa, apenas, para fins de quantificação da verba compensatória. Ademais, se o serviço essencial não chegou a ser interrompido no caso concreto, deveu-se isso não à prudência da companhia distribuidora, senão à proatividade do consumidor, que prontamente ocorreu ao Judiciário. Indenização reduzida para R\$ 3 mil.

5. Parcial provimento ao recurso.

(APELAÇÃO CÍVEL Nº 0815437-98.2023.8.19.0208. DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO RELATOR: DES. MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES. JULGADO EM 13/03/2025 - Data de Publicação: 17/03/2025. (Grifo nosso))

Dessa forma, o apelo merece ser provido.

Ante o exposto, **VOTO** no sentido de **CONHECER** e **DAR PROVIMENTO** ao recurso, para reformar a sentença condenando a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.000,00, por danos morais, mantidas, no mais, todos os termos da sentença.

Quanto aos honorários devem ser fixados em 12% sobre o valor da condenação, em atenção ao disposto no art. 85, § 1º, do CPC.

Rio de Janeiro, datado e assinado digitalmente.

ANTONIO MARREIROS DA SILVA MELO NETO
Desembargador Relator