PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

17ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
RELATORA: DES. NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA

APELAÇÃO Nº 0936416-60.2025.8.19.0001

APELANTE: IGUA RIO DE JANEIRO S.A

APELADA: FERNANDA FOUREAUX DE OLIVEIRA RODRIGUES

ORIGEM: 3° NUC DE JUS 4.0 - AG E ESG (V CIV CAPITAL)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE (TOI). PERDA SUPERVENIENTE DO OBJETO NÃO CONFIGURADA. RESTITUIÇÃO DE VALORES. INEXIGIBILIDADE DE TARIFAS. INTERRUPÇÃO DE SERVIÇO ESSENCIAL. NEGATIVAÇÃO. DANO MORAL.

I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pela concessionária de abastecimento de água contra sentença que acolheu parcialmente os pedidos de declaração de nulidade do TOI nº 1967780 e da multa correspondente, restituição de R$ 1.808,74, inexigibilidade das cobranças do período sem fornecimento e compensação por danos morais, fixada em R$ 10.000,00. A ré requer a extinção do processo sem resolução do mérito, a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a redução *quantum* referente a compensação por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Há quatro questões em discussão: (i) verificar se há perda superveniente do objeto; (ii) definir se há falha na prestação do serviço; (iii) estabelecer se há dano moral; e (iv) avaliar se o valor está adequado.

III. RAZÕES DE DECIDIR: A alegação de perda do objeto não prospera, pois o cancelamento das faturas, solicitado em 13/10/2025 por duplicidade de matrícula, ocorreu após o ajuizamento da ação, em

NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONCALVES DE OLIVEIRA:15388
Assinado em 06/11/2026 14:03:06
Local: GAB. DES. NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
16
Carimbado Eletronicamente

27/08/2025, e não desconstituiu formalmente o TOI nº 1967780, permanecendo controvertidas a restituição de R$ 1.808,74, a inexigibilidade das tarifas do período sem fornecimento e a reparação dos danos. A concessionária reconheceu a ausência de prova do uso de fonte alternativa de abastecimento, constatou a inexistência de poço no imóvel e não produziu outras provas. A negativação do nome da autora somente foi baixada por determinação judicial, e a interrupção do fornecimento de água de fevereiro de 2025 a maio de 2026 comprovam a falha na prestação do serviço e o dano moral compensável e não se aplicando a Súmula nº 230 do TJRJ. A cobrança indevida, aliada à negativação do nome, à privação prolongada de serviço essencial e à ausência de solução na via administrativa, ultrapassa o simples dissabor cotidiano e configura dano moral compensável. O valor de R$ 10.000,00 atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, razão pela qual não comporta redução.

IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.

***Dispositivos relevantes citados*: CDC, art. 14, § 3º; CPC, art. 85, § 11.**

***Jurisprudência relevante citada*: TJRJ, Apelação nº 0816535-39.2023.8.19.0202, Rel. Des. Wilson do Nascimento Reis, 17ª Câmara de Direito Privado (antiga 26ª Câmara Cível), j. 25.06.2025.**

ACÓRDÃO

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
17
Carimbado Eletronicamente

Examinados e discutidos os autos do recurso em referência, em que constam como partes as acima indicadas, ACORDAM os Desembargadores da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no sentido do julgamento do presente recurso nos termos da certidão de julgamento lavrada pela Secretaria.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.



Des. Natacha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira – Relatora

RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela ré em face de sentença proferida nos termos abaixo, e-doc. 304246612:

> **Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS, extinguindo o processo com resolução do mérito, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:**
>
> **1) Confirmar a tutela de urgência deferida no ID 282650931, tornando definitivos os comandos de restabelecimento do fornecimento de água na**

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
18
Carimbado Eletronicamente

matrícula nº 2139393-1, de baixa da restrição creditícia decorrente dos débitos discutidos nestes autos e de abstenção de novas cobranças ou negativações fundadas na penalidade ora desconstituída;

2) Declarar a nulidade do Termo de Ocorrência de Irregularidade/Solicitação nº 1967780 e a inexigibilidade da multa no valor de R$ 21.704,88 (vinte e um mil, setecentos e quatro reais e oitenta e oito centavos), imputada à autora por suposto uso de fonte alternativa de abastecimento de água;

3) Declarar inexigíveis as cobranças relativas ao fornecimento de água e às correspondentes tarifas de esgotamento sanitário calculadas em função daquele fornecimento, referentes ao período em que a matrícula nº 2139393-1 permaneceu efetivamente desabastecida em decorrência da suspensão promovida pela ré, ocorrida em fevereiro de 2025, até a religação efetivada em 20/05/2026;

4) Condenar a ré a restituir à autora a quantia de R$ 1.808,74 (mil oitocentos e oito reais e setenta e quatro centavos), correspondente à parcela da penalidade indevidamente paga, acrescida de correção monetária pelo IPCA desde o desembolso e de juros de mora, pela taxa legal prevista no artigo 406 do Código Civil, a contar da citação;

5) Condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00 (dez mil

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
19
Carimbado Eletronicamente

reais), acrescida de juros de mora, pela taxa legal prevista no artigo 406 do Código Civil, desde a citação, e de correção monetária pelo IPCA a partir do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça.

Considerando que o arbitramento da indenização por danos morais em valor inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca, e tendo a autora decaído de parcela mínima de sua pretensão, condeno a ré ao pagamento integral das custas processuais e despesas judiciais, bem como de honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, na forma do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se. Intimem-se.

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

Apela a ré, e-doc. 307646489. Sustenta que a sentença proferida não pode prosperar, visto que a mera cobrança não enseja danos morais e que já houve realização dos pedidos autorais de cancelamento da multa aplicada. Esclarece que o uso de fonte alternativa de abastecimento somente é permitido na ausência de rede pública e que, ao realizar testes no imóvel, identificou indícios de uso de poço artesiano. Aduz que, ao realizar verificação, foi constatado, em verdade, que não ficou comprovado o uso de fonte alternativa no imóvel, e a cobrança da penalidade foi prontamente cancelada. Alega a perda do objeto da demanda, ao argumento de que cancelou a multa após constatar a ausência de prova do uso de fonte alternativa no imóvel e de que não deve ser considerada qualquer falha por

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
20
Carimbado Eletronicamente

parte da concessionária, bem como de que não houve qualquer conduta irregular. Diz inexistirem danos morais, pois a autora apenas recebeu as faturas, sem negativação do nome e sem corte no fornecimento de água, o que atrai a incidência da Súmula nº 230 deste Tribunal. Afirma tratar-se de mero transtorno cotidiano, invoca o risco de banalização do instituto e de enriquecimento sem causa e pontua que as cobranças são devidas, porque aferidas por hidrômetro. Requer o provimento do recurso para reforma da sentença e que sejam julgados improcedentes os pedidos autorais. Subsidiariamente, a redução do valor fixado a título de compensação por danos morais, com base nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Contrarrazões, e-doc. 311011843. Suscita, em preliminar, o não conhecimento parcial do recurso, por ausência de impugnação específica dos capítulos relativos à nulidade do TOI, à inexigibilidade das tarifas do período sem fornecimento, à restituição de R$ 1.808,74 e ao dano moral decorrente do corte do serviço. Sustenta a inexistência de perda do objeto, pois o cancelamento ocorreu em outubro de 2025, após o ajuizamento da ação e após a vistoria de 05/06/2025, na qual a ré constatou a inexistência de poço no imóvel, e limitou-se às faturas de referência 01 a 09/2025, sob a rubrica “matrícula em duplicidade”, sem ato de cancelamento do TOI. Afirma que a ré manteve a cobrança até outubro de 2025, manteve o corte e a negativação até o comando judicial e só noticiou o cancelamento em juízo na contestação. Destaca que a autuação decorreu de um único teste de cloro na cisterna compartilhada do prédio, sem a sondagem indicada pelo técnico da ré, sem notificação e sem procedimento administrativo com defesa prévia. Alega que a negativação está comprovada pelo extrato do SERASA, no valor de R$ 2.744,96, que o fornecimento permaneceu suspenso por cerca de quinze meses e que somente se procedeu à baixa após o juízo deferir a tutela de urgência. Defende a manutenção do valor da compensação fixado. Requer o não conhecimento parcial do recurso. No mérito, postula o desprovimento do

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
21
Carimbado Eletronicamente

recurso, a majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da condenação e a condenação da ré nas custas recursais.

Cuida-se de ação declaratória de nulidade cumulada com indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência, proposta por FERNANDA FOUREAUX DE OLIVEIRA RODRIGUES em face de IGUÁ RIO S/A. Relata que é titular da matrícula nº 2139393-1, no endereço comercial situado na Avenida Alfredo Baltazar da Silveira, nº 96, loja C, Recreio dos Bandeirantes, onde funciona franquia do Laboratório Sérgio Franco, com atividades de segunda a sábado, das 6h30 às 16h. Explica que ocupa três salas comerciais, a loja C, a sala 201 e a sala 301, do referido prédio comercial e que a situação ocorrida refere-se à loja C. Diz que na loja quase não há consumo de água, pois é composta por dois banheiros que são pouquíssimo utilizados e quatro pias, nos pontos de coleta de sangue, também pouco utilizadas. Narra que recebeu cobrança no valor total de R$ 21.704,88, parcelada em 12 prestações de R$ 1.808,74, decorrente do TOI nº 1967780, sob a alegação de que foi feita vistoria no imóvel e não havia cloro e de que a água que abastecia o local era de poço artesiano. Afirma que a inspeção nunca foi realizada e que jamais utilizou fonte alternativa de abastecimento. Conta que, como não havia tempo hábil para contestar, pagou a primeira parcela e formulou reclamações administrativas no site da ré e, sem resposta, realizou reclamação perante o PROCON, sem êxito. Aduz que, como não reconhece o débito, não realizaria o pagamento de uma dívida que não contraiu. Assim, como o uso de água é pequeno, optou pelo abastecimento da loja através de carro-pipa. Assevera que, diante do não pagamento das parcelas seguintes, a ré suspendeu o fornecimento de água em fevereiro de 2025 e inscreveu seu nome no SERASA pelo valor de R$ 2.744,96. Pontua que o abastecimento de água é serviço essencial e sustenta a aplicabilidade do CDC e a inversão do ônus da prova. Requer a concessão da tutela de urgência. No mérito, solicita a confirmação da tutela, o cancelamento da cobrança de R$ 21.704,88, a restituição de R$ 1.808,74, a exclusão das cobranças de água do período de suspensão do serviço, bem como a condenação da ré ao pagamento de R$

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
22
Carimbado Eletronicamente

15.000,00 a título de compensação por danos morais e a condenação ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação.

Deferida a tutela de urgência, e-doc. 282650931.

Baixa da negativação, SERASAJUD e-doc. 282655993.

Contestação, e-doc. 287918022. Suscita, em preliminar, a perda superveniente do objeto, pois cancelou administrativamente a multa. No mérito, defende o marco legal do saneamento básico e suas vedações. Informa a regularidade do procedimento fiscalizatório, a inexistência de dano moral, em razão do cancelamento da cobrança, e a impossibilidade de inversão do ônus da prova. Postula a extinção do feito sem resolução do mérito. Subsidiariamente, requer a improcedência dos pedidos.

Réplica e requer a inversão do ônus da prova. Subsidiariamente a produção de prova pericial, e-doc. 290447189.

A ré informa não ter interesse na produção de outras provas e concorda com o julgamento antecipado, e-doc. 290887865.

É O RELATÓRIO.

VOTO.

A apelada suscita, em contrarrazões, o não conhecimento parcial do recurso, por ausência de impugnação específica dos capítulos relativos à nulidade do TOI, à inexigibilidade das tarifas do período sem fornecimento, à restituição de R$ 1.808,74 e ao dano moral decorrente do corte do serviço.

A preliminar não merece acolhimento. A apelante sustenta, nas razões recursais, a perda do objeto da demanda e requer a extinção do feito

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
23
Carimbado Eletronicamente

sem resolução do mérito. Essa tese, se acolhida, alcançaria todos os capítulos da sentença, inclusive aqueles indicados pela apelada. Há, portanto, impugnação dirigida aos fundamentos da sentença de forma integral.

Trata-se de demanda em que a autora pretende a declaração de nulidade do TOI nº 1967780 e da multa dele decorrente, a restituição da parcela paga, a declaração de inexigibilidade das cobranças do período de suspensão do serviço e a compensação por danos morais.

A sentença acolheu parcialmente os pedidos. Insurge-se a ré, a fim de que o feito seja extinto sem resolução do mérito ou de que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes e, subsidiariamente, de que seja reduzido o valor fixado a título de compensação por danos morais.

Na questão de fundo, porém, não assiste razão à apelante.

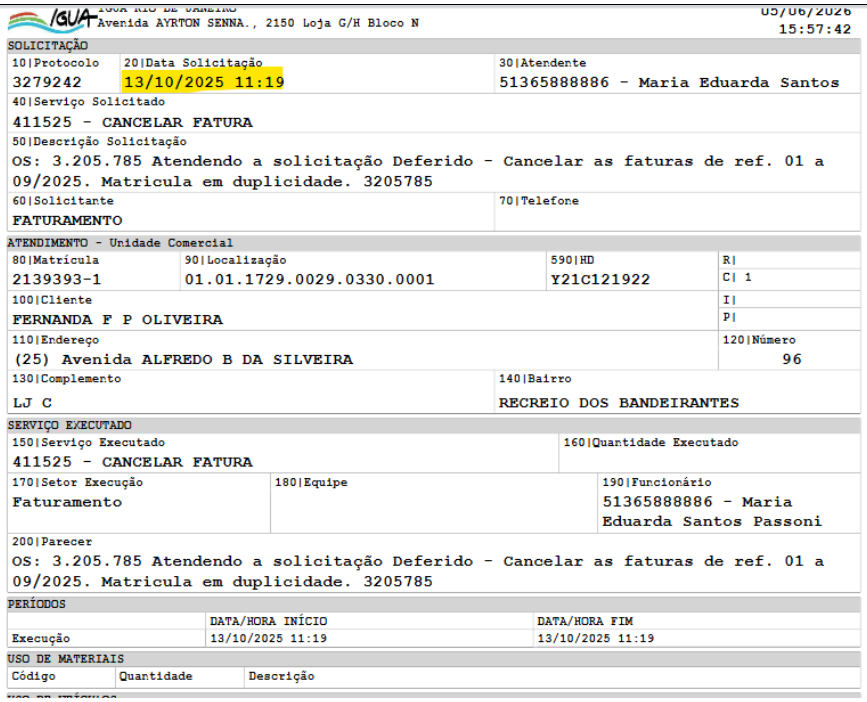
Quanto à tese de perda do objeto, a apelante afirma que cancelou prontamente a multa ao constatar a ausência de prova do uso de fonte alternativa no imóvel.

Na sentença, rejeitou-se a tese, ao fundamento de que remanesceram controvertidas a legitimidade da autuação, a restituição da quantia paga, a inexigibilidade das cobranças do período de interrupção do serviço e a reparação dos danos decorrentes do corte e da negativação.

O documento apresentado pela ré, solicitação de 13/10/2025, contém o seguinte parecer: “Cancelar as faturas de ref. 01 a 09/2025. Matrícula em duplicidade”, e-doc. 287918034:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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



IGUA — Avenida AYRTON SENNA., 2150 Loja G/H Bloco N — 05/06/2026 15:57:42

SOLICITAÇÃO

10|Protocolo	20|Data Solicitação	30|Atendente
3279242	13/10/2025 11:19	51365888886 - Maria Eduarda Santos

40|Serviço Solicitado: 411525 - CANCELAR FATURA

50|Descrição Solicitação: OS: 3.205.785 Atendendo a solicitação Deferido - Cancelar as faturas de ref. 01 a 09/2025. Matricula em duplicidade. 3205785

60|Solicitante	70|Telefone
FATURAMENTO	

ATENDIMENTO - Unidade Comercial

80|Matrícula	90|Localização	590|HD	R|
2139393-1	01.01.1729.0029.0330.0001	Y21C121922	C| 1

100|Cliente: FERNANDA F P OLIVEIRA — I| P|

110|Endereço	120|Número
(25) Avenida ALFREDO B DA SILVEIRA	96

130|Complemento	140|Bairro
LJ C	RECREIO DOS BANDEIRANTES

SERVIÇO EXECUTADO

150|Serviço Executado	160|Quantidade Executado
411525 - CANCELAR FATURA	

170|Setor Execução	180|Equipe	190|Funcionário
Faturamento		51365888886 - Maria Eduarda Santos Passoni

200|Parecer: OS: 3.205.785 Atendendo a solicitação Deferido - Cancelar as faturas de ref. 01 a 09/2025. Matricula em duplicidade. 3205785

PERÍODOS

	DATA/HORA INÍCIO	DATA/HORA FIM
Execução	13/10/2025 11:19	13/10/2025 11:19

USO DE MATERIAIS

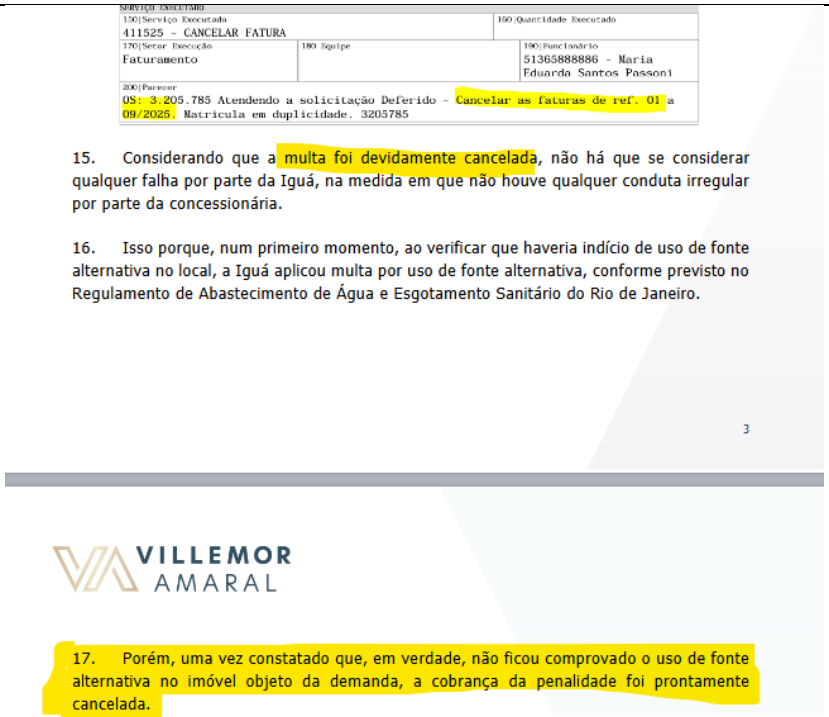
Código	Quantidade	Descrição

O ato é posterior à propositura da ação, 27/08/2025, e posterior à vistoria de 05/06/2025. Além disso, refere-se ao cancelamento de faturas, por duplicidade de matrícula, e não ao TOI nº 1967780, que permaneceu sem desconstituição formal.

Ademais, a ré constatou a inexistência de poço no imóvel, e-doc. 221002181, e reconheceu, na contestação e na peça recursal, a ausência de prova do uso de fonte alternativa

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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



150|Serviço Executado 411525 - CANCELAR FATURA	160|Quantidade Executado
170|Setor Execução Faturamento	180 Equipe
190|Funcionário 51365888886 - Maria Eduarda Santos Passoni	
200|Parecer OS: 3.205.785 Atendendo a solicitação Deferido - Cancelar as faturas de ref. 01 a 09/2025. Matrícula em duplicidade. 3205785	

15. Considerando que a multa foi devidamente cancelada, não há que se considerar qualquer falha por parte da Iguá, na medida em que não houve qualquer conduta irregular por parte da concessionária.

16. Isso porque, num primeiro momento, ao verificar que haveria indício de uso de fonte alternativa no local, a Iguá aplicou multa por uso de fonte alternativa, conforme previsto no Regulamento de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Rio de Janeiro.

3

VILLEMOR AMARAL

17. Porém, uma vez constatado que, em verdade, não ficou comprovado o uso de fonte alternativa no imóvel objeto da demanda, a cobrança da penalidade foi prontamente cancelada.

Ainda que se admitisse o cancelamento integral da multa, a medida não esgotaria o objeto da demanda. Permanecem controvertidas a restituição da parcela de R$ 1.808,74, a inexigibilidade das tarifas do período em que o imóvel ficou sem fornecimento e a compensação pelos danos morais decorrentes do corte e da negativação.

A ré resiste a todas essas pretensões e afirma, na contestação e nas razões recursais, a inexistência de falha na prestação do serviço, o que confirma a persistência do interesse processual.

Ao contrário do que alega, **o cancelamento das faturas ocorreu após o ajuizamento da ação e somente foi noticiado em juízo na contestação, depois do deferimento da tutela de urgência. O cancelamento tardio está longe de afastar a falha na prestação do serviço e, ainda, é incontroverso que não ficou comprovado o uso de fonte alternativa no imóvel.**

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
26
Carimbado Eletronicamente

a ré declarou não ter interesse na produção de outras provas, e-doc. 290887865.

Dessa forma, a ré não cumpriu seu dever, uma vez que não comprovou a existência de qualquer das causas excludentes de responsabilidade elencadas no artigo 14, § 3º, do Código Consumerista.

Quanto ao dano moral, a apelante sustenta que a autora apenas recebeu as faturas, sem negativação do nome e sem corte no fornecimento de água, o que atrairia a Súmula nº 230 deste Tribunal, além de tratar-se de mero dissabor, com risco de banalização do instituto e de enriquecimento sem causa.

As premissas fáticas do recurso não correspondem à prova dos autos. **O extrato do e-doc. 221002180 comprova a inscrição do nome da autora em cadastro restritivo de crédito, por iniciativa da ré, no valor de R$ 2.744,96, com data de 14/02/2025. A baixa da restrição somente ocorreu por determinação judicial, e-doc. 282655993**:



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
27
Carimbado Eletronicamente



Anotaçõee Negativae

Detalhamento sobre as anotações negativas do indivíduo de acordo com diversas fontes.

Resumo
Total de dívidas: R$ 2.744,96

Total em anotações negativas	Dívidas comerciais - Pefin	Dívidas em Instituições Financeiras - Refin	Dívidas vencidas - Convem	Dívidas Protestadas	Cheques sem fundo BACEN
2.744,96 1 registro	2.744,96 1 registro	Sem registros	Sem registros	Sem regietros	Sem registros

Dívidas comerciais - Pefin (Convênio de empresas comerciais) Exibindo 1 registro.

Data	Valor	Modalidade	Contrato	Origem	Avalista
14/02/2025	R$ 2.744,96	FAT AGUA	013419664	IGUA RIO DE JANEIRO S/A	Não

Participações Societárias

Vínculos do documento como sócio em outras empresas.



Detalhes do Ofício

Número da Solicitação: 894272/2026

Número do Processo: 0936416-60.2025.8.19.0001

Prazo de Atendimento: 5 dias

Dados do Processo

Criado por: FLÁVIA DE AZEVEDO FARIA REZENDE CHAGAS

Tipo da Ordem: Baixa de Dívida

Foro: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Comarca: NITEROI

Órgão: OCEANICA REG NITEROI 2 VARA CIVEL

UF: RJ

Status da Ordem: Aguardando Envio

Autor: FERNANDA FOUREAUX DE OLIVEIRA RODRIGUES

Réu: IGUA RIO DE JANEIRO S A

Devedores

Nome: FERNANDA FOUREAUX DE OLIVEIRA RODRIGUES

Documento: 111.492.977-86

Credores

Nome: IGUA RIO DE JANEIRO S A

Valor da dívida: R$ 2.744,96

Data da dívida: 14/02/2025

Documento: 42.353.180/0001-35

Número do contrato: 013419664

Ademais, a suspensão do fornecimento está demonstrada. O serviço foi interrompido em fevereiro de 2025, em razão do inadimplemento de faturas, e somente foi restabelecido em maio de 2026, quando a ré promoveu a religação em cumprimento à tutela de urgência, e-doc. 287918036:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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

IGUA RIO DE JANEIRO
Avenida AYRTON SENNA., 2150 Loja G/H Bloco N
05/06/2026
15:23:49

SOLICITAÇÃO

10|Protocolo	20|Data Solicitação	30|Atendente
4340404	19/05/2026 17:40	9999 - Webservice Sales Force

40|Serviço Solicitado
513407 - RELIGAÇÃO CAVALETE - SOLICITAÇÃO PROCON/JURÍDICO

50|Descrição Solicitação
Devemos restabelecer o fornecimento do serviço em 24 horas, bem como devemos nos abster de negativar o nome da parte autora. FERNANDA FOUREAUX DE OLIVEIRA RODRIGUES 2139393-1

60|Solicitante	70|Telefone
FERNANDA P OLIVEIRA	(21) 971660291

ATENDIMENTO - Unidade Comercial

80|Matrícula	90|Localização	590|HD	R|
2139393-1	01.01.1729.0029.0330.0001	Y21C121922	C| 1

100|Cliente
FERNANDA F P OLIVEIRA
I|
P|

110|Endereço	120|Número
(25) Avenida ALFREDO B DA SILVEIRA	96

130|Complemento	140|Bairro
LJ C	RECREIO DOS BANDEIRANTES

SERVIÇO EXECUTADO

150|Serviço Executado	160|Quantidade Executado
513407 - RELIGAÇÃO CAVALETE - SOLICITAÇÃO PROCON/ JURÍDICO	

170|Setor Execução	180|Equipe	190|Funcionário
Religação	RIO719T - CCO - Água, CCO- Água Opex, CCO- Água Pipa, CCS, Cadastro, Cadastro Comercial, Cadastro Comercial Técnico,	

A Súmula nº 230 deste Tribunal dispõe que a “cobrança feita através de missivas, desacompanhada de inscrição em cadastro restritivo de crédito, não configura dano moral, nem rende ensejo à devolução em dobro”. O verbete pressupõe a ausência de inscrição em cadastro restritivo de crédito e não se aplica ao caso, em que houve negativação e interrupção do serviço.

Diversamente do afirmado pela ré, restou caracterizado o dano moral, que, à luz da Constituição atual, decorre da violação ao direito à dignidade da pessoa humana, aí compreendidos os direitos à honra, à imagem, ao nome, à intimidade, à privacidade e os demais direitos da personalidade. Trata-se de lesão que atinge não o patrimônio, mas os aspectos íntimos da personalidade, e ultrapassa a normalidade.

Não se trata, assim, de mera cobrança, mas de busca de parcelas que não foram demonstradas como devidas, o que causou na consumidora angústia e aflição na solução do problema. A autora permaneceu meses sem o fornecimento regular de água, com o nome inscrito em cadastro restritivo de crédito, e formulou diversas reclamações administrativas, sem solução, até recorrer ao Poder Judiciário.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
29
Carimbado Eletronicamente

O valor compensatório deve ser consentâneo com os fatos e arbitrado com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e conforme a capacidade financeira da ré. Deve também servir de alerta, uma vez que a reparação possui caráter punitivo-pedagógico. O valor não pode ser tão alto que constitua motivo de enriquecimento sem causa, nem tão ínfimo que faça valer a pena a prática do ilícito.

Dessa forma, o valor da verba compensatória por danos morais, fixado em R$ 10.000,00, não comporta qualquer redução, eis que houve imputação de irregularidade e de débito indevidos e, ainda, interrupção do serviço e negativação do nome da autora.

Neste sentido:

> 0816535-39.2023.8.19.0202 – APELAÇÃO - Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 25/06/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)
> EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA E PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. DIREITO DO CONSUMIDOR. INTERRUPÇÃO INDEVIDA DO FORNECIMENTO DE ÁGUA. SERVIÇO ESSENCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SÚMULA 192 DO TJRJ. VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA EM R$ 12.000,00 QUE MERECE SER MANTIDA EM ATENÇÃO AOS PRINCIPÍOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 343 DO TJRJ. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL QUE SE MANTÉM. DESPROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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

por concessionária de água contra sentença que declarou a inexistência da obrigação da autora de pagar as faturas referentes aos meses de março/23 e anteriores; condenou a restabelecer a prestação do serviço de fornecimento de água, refaturar as faturas referentes aos meses de maio/23 e junho/23 e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R$ 12.000,00, em razão da interrupção indevida do fornecimento de serviço essencial à unidade consumidora do autor e a cobrança indevida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Discute-se a configuração do dano moral indenizável e, em caso positivo, a adequação do quantum arbitrado. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica em análise é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, impondo ao fornecedor a responsabilidade objetiva pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do CDC. 4. No que se refere aos danos morais, conquanto a pessoa jurídica não possua o substrato psicológico inerente às pessoas naturais, pode postular indenização por dano moral quando afetada em sua honra objetiva, ou seja, quando lhe acarretar descrédito perante terceiros e afetar o seu bom nome, no mundo civil e comercial em que atua. Incidência da Súmula do Superior Tribunal de Justiça nº 227 e da Súmula nº 373 do TJRJ. 5. A interrupção indevida do fornecimento de água ao imóvel da pessoa jurídica, no qual atende seus clientes, é capaz de causar impressão desfavorável aos consumidores do seu serviço e, assim, de lhe atingir a honra objetiva e, assim, de causar danos de natureza extrapatrimonial, como asseverado pelo magistrado sentenciante. 6. Aplicação do disposto na Súmula 192

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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

do TJRJ: "A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral". 7. No caso concreto, restou comprovada a falha da concessionária ré, que suspendeu o serviço de forma indevida, mesmo estando a empresa autora adimplente com suas faturas de consumo de energia elétrica, o que extrapola o mero aborrecimento e gera abalo à dignidade do consumidor. 8. O valor da indenização deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da conduta, o tempo da privação do serviço essencial e o caráter punitivo-pedagógico da condenação. 9. O quantum fixado em R$ 12.000,00 mostra-se adequado às peculiaridades do caso, não havendo razões para sua redução. 10. Majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do CPC/2015. IV. DISPOSITIVO 11. Desprovimento do recurso. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 14 e 22; CPC/2015, art. 85, §11. Jurisprudência relevante citada: Súmulas 192, 343 e 373 do TJRJ; STJ, Súmula nº 227; TJRJ, Apelação nº 0802837-48.2023.8.19.0207 - 1ª Ementa - Des(a). Renato Lima Charnaux Sertã - j. 20/02/2025 - Decima Quarta Câmara De Direito Privado (antiga 9ª Câmara Cível).

Por tais fundamentos, voto por NEGAR PROVIMENTO ao recurso, majorando os honorários para 17% do valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
32
Carimbado Eletronicamente



Des. Natacha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira – Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ