

17ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0853187-16.2023.8.19.0021

APELANTE: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.

APELADO: ALFREDO FERREIRA DA SILVA

RELATORA: DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. INTERRUÇÃO INJUSTIFICADA DO FORNECIMENTO DE ÁGUA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada em face de Águas do Rio 4 SPE S/A, alegando suspensão indevida do fornecimento de água mesmo estando o autor adimplente com suas obrigações contratuais, além de instalação de novo hidrômetro com destruição de calçada. A sentença julgou procedente o pedido, confirmando a tutela e condenando a ré ao pagamento de indenização no valor de R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Somente a ré apelou, cingindo-se a controvérsia recursal a: (i) verificar se houve falha na prestação do serviço essencial de abastecimento de água; (ii) determinar se o fato gerou dano moral indenizável; (iii) avaliar a adequação do valor da indenização fixado na sentença.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A suspensão do fornecimento de água sem comprovação de inadimplência ou causa técnica relevante caracteriza falha na prestação do serviço essencial, conforme evidenciado nos autos por meio de protocolos administrativos não atendidos pela ré.

4. A concessionária não se desincumbiu do ônus probatório que lhe foi atribuído por força da inversão determinada judicialmente, limitando-se a apresentar relatório unilateral de vistoria que, por si só, não é apto a afastar a falha de serviço.

5. A interrupção indevida de serviço público essencial, como o fornecimento de água, acarreta abalo moral presumido, conforme consolidado pela Súmula nº 192 do TJRJ.

6. O valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00 respeita os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, não se justificando sua modificação na ausência de manifesta desproporcionalidade, nos termos da Súmula nº 343 do TJRJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, III, 14, §3º, e 22; CPC, arts. 355, I, 370, 373, II, e 485, VI; CC, art. 944.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula nº 192; TJRJ, Súmula nº 343.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível de referência, em que constam como partes as acima indicadas, acordam os Desembargadores que integram a 17ª Câmara De Direito Privado (antiga 26ª Câmara Cível) do Tribunal de Justiça, por unanimidade, em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto da Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.** à sentença proferida pela Exma. Juíza Juliana Leal de Melo, da 7ª Vara Cível da Comarca de Duque de Caxias, que julgou procedente o pedido formulado por **ALFREDO FERREIRA DA SILVA** em face da apelante, nos seguintes termos (Id. 161381091):

Trata-se de ação proposta por ALFREDO FERREIRA DA SILVA em face de AGUAS DO RIO 1 SPE S.A. Alega a parte autora, em síntese, que dia no dia 06 de setembro, a parte autora foi surpreendida, por ato da ré, de interromper o fornecimento de água de sua residência, sem qualquer aviso prévio e sem justificativa, trazendo grave transtorno ao autor. Informa que ao chegar em casa, se deparou com a destruição de sua calçada e, ao entrar em casa, com a falta de água em sua residência. Descobriu junto aos vizinhos que prepostos da ré passaram pela rua instalando novos hidrômetros nas residências, mesmo que sem solicitação dos moradores locais. Salaria que se dirigiu a concessionária e informou que foi realizada a instalação de um segundo hidrômetro (1,5/Y23SG/2461950), entretanto, o hidrômetro antigo (1,5/Y20C/034935) continua funcionando na parte interna do seu terreno. Esclareceu que não solicitou a nova instalação, e que nem mesmo estava em casa para permitir a instalação do novo hidrômetro, e que, a partir da instalação do novo hidrômetro, teve seu fornecimento interrompido. Desse modo, foi aberta uma ordem de serviço para apurar os fatos, entretanto, conforme protocolo de atendimento nº 20234540727 anexo, o agendamento foi marcado para o dia 12 de setembro, obrigando o autor a aguardar mais 04 dias sem água, devido a interrupção no fornecimento de

água. O autor aguardou, no entanto, não houve o comparecimento dos prepostos em sua residência para sanar o problema. Salienta que é pessoa idosa e portador de necessidades especiais, uma vez que teve um “derrame” a alguns anos, tendo um lado do seu corpo paralisado. Requer a condenação da ré a pagar ao autor o valor de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais, face aos transtornos experimentados; a condenação da Ré a retirada de um dos hidrômetros instalados na residência do autor; a condenação da Ré a reparar o calçamento que dá acesso a residência do autor ao seu status quo.

Id. 87754904, deferida a gratuidade de justiça e a inversão do ônus da prova.

Contestação, id. 94223988. Afirma que de acordo com a apuração realizada, a reclamação da parte autora não possui qualquer fundamento. Aduz que a matrícula objeto da ação se encontra ATIVA e com o abastecimento regular. Além disso, não consta em nossa base de dados nenhum outro registro de matrícula ou hidrômetro. Salienta que a concessionária vem realizando manutenções nas redes a fim de aprimorar o fornecimento do serviço de água, ocorrendo pequenas interrupções, o que não ocorreu no presente caso. Requer a improcedência dos pedidos.

Réplica, id. 116325285.

Id. 153765704, determinada a remessa dos autos ao Grupo de Sentenças.

É O RELATÓRIO.

DECIDO.

O feito comporta julgamento no estado em que se encontra, na forma do art. 355, inciso I do novo Código de Processo Civil.

A lide deve ser solucionada à luz das regras do Código de Defesa do Consumidor, porque, sendo o réu fornecedor de produtos e serviços, deve responder objetivamente pelos danos causados aos consumidores decorrentes da prestação defeituosa (artigo 14 do CDC).

Ademais, aplica-se a orientação do verbete 254, da Súmula do TJRJ: “Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária”.

A controvérsia diz respeito à falha na prestação dos serviços, em que a responsabilidade do réu é objetiva, cabendo-lhe a prova das excludentes do nexo causal descritas no §3º do artigo 14 do CDC, a fim de afastar o dever de indenizar.

Dentro desse contexto, prescreve o art. 22, do CDC, in verbis:

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.

A divergência existente cinge-se no regular abastecimento de água no imóvel do autor, além dos alegados danos decorrentes de tais fatos.

O réu limitou-se a refutar o pedido de compensação por danos morais por não ter praticado qualquer ato ilícito.

A par dessas premissas, observa-se que a tese defensiva não merece acolhida, pois desprovida de qualquer suporte probatório, nos termos do art. 373, inciso II, do novo CPC.

Acrescente-se, ademais, que sequer o réu coligiu aos autos o relatório de consumo da unidade do autor no período reclamado a fim de se desincumbir de seu ônus probatório.

Isto porque incumbia ao réu demonstrar que o imóvel do autor no período narrado, à época, teve regular abastecimento de água, o que, pelos documentos coligidos à inicial, protocolos de reclamação id. 86856176 evidencia-se que não havia.

Certo é que o art. 22 do CDC atribui aos órgãos públicos (empresas concessionárias ou permissionárias) a obrigação de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, e em caso de descumprimento serão obrigadas a reparar os danos causados.

A falta de regularidade no abastecimento de água, não é apenas descumprimento do dever legal, como também configura o dano moral e o consequente dever de indenizar, decorrentes dos transtornos experimentados pelo autor, em razão da má prestação de serviço, bem como da sensação de impotência e revolta, diante da inércia do réu em solucionar o problema. Assim, a fornecedora de serviços deve responder pelo dano ocasionado.

O dano moral decorre in re ipsa, isto é da própria gravidade do ato lesivo. Com efeito, o nexo causal vinculando a falta de cuidado do réu revela-se na sua conduta, deixando de fornecer a segurança esperada pelos consumidores. Deve, por isso, assumir os danos decorrentes de sua ação descuidada.

Com relação ao quantum indenizatório, deve ser ressaltado que a compensação, a título de danos morais deve ser fixada em patamar que observe os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Em sendo assim, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para o autor mostra-se condizente com a repercussão dos fatos narrados nestes autos, tanto mais se considerado que a indenização deve ser fixada em importância que não seja tão reduzida, que não se revista de caráter preventivo e pedagógico para o seu causador.

Diante do exposto, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido contido na inicial, para:

(I) Condenar o réu a pagar ao autor, a título de compensação por dano moral, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido monetariamente, segundo os índices oficiais da CGJ-RJ, a partir da publicação da presente e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação.

(II) Condenar a parte ré a reparar a calçada do autor, no prazo de 30 (trinta) dias, retornando esta ao estado a quo ante, sob pena de pagamento de multa a ser arbitrada oportunamente;

(III) Condenar a parte ré a retirada de um dos hidrômetros instalados na unidade consumidora do autor, injustificadamente.

Condeno, ainda, o réu ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §2º do CPC.

Publique-se. Intimem-se.

Transitada em julgado, dê-se baixa e arquivem-se, após cumpridas as formalidades legais. Ficam cientes as partes, desde já, que os autos poderão ser remetidos à Central de Arquivamento.

Irresignada, a parte ré interpôs recurso de apelação. Sustenta, em síntese: (a) ausência de provas robustas quanto à alegada falha na prestação do serviço; (b) regularidade da atuação da concessionária, que teria fornecido água de acordo com normas técnicas e dentro da legalidade; (c) inexistência de ato ilícito ou de interrupção indevida do abastecimento; (d) ilegitimidade do pleito de indenização por danos morais, por falta de comprovação do prejuízo, defendendo a redução do quantum fixado caso mantida a condenação; e (e) aplicação subsidiária do Código de Defesa do Consumidor, diante da existência de legislação específica regulando o setor de saneamento básico. Ao final, requer a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório.

Foram apresentadas contrarrazões pela parte autora, defendendo a manutenção integral da sentença. Argumenta que restou cabalmente comprovada a falha na prestação do serviço, com a interrupção injustificada do fornecimento de água, o que lhe causou sérios transtornos, sobretudo por ser idoso e portador de necessidades especiais. Ressalta, ainda, a incidência dos princípios da vulnerabilidade e da hipossuficiência do consumidor, pleiteando a negativa de provimento ao recurso e a majoração dos honorários sucumbenciais.

É o relatório.

VOTO

Em análise de admissibilidade recursal, convém registrar que o recurso deve ser conhecido porquanto tempestivo e adequado à impugnação pretendida, tendo as custas sido recolhidas regularmente, na forma certificada no id. 196793159.

A controvérsia em exame versa sobre a responsabilidade da concessionária de serviço público de abastecimento de água diante da interrupção do fornecimento na residência do autor, decorrente da instalação de hidrômetro sem

prévia solicitação, com consequente destruição de parte de sua calçada, sendo certo que o medidor antigo instalado na parte de dentro do imóvel continuou funcionando.

A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço, aplicando as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em especial o art. 14, que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Com efeito, cabe à concessionária demonstrar a ocorrência de excludente de responsabilidade (art. 14, §3º, do CDC), o que não se verificou no presente caso.

Inicialmente, deve se estabelecer que a relação estabelecida entre a concessionária ré e seus usuários é contratual e regida pelas normas do Código de Defesa do Consumidor, *ex vi* do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Ademais, da leitura do artigo 22 do CDC, infere-se que a referida lei se aplica aos órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou qualquer outra forma de empreendimento.

Nesta linha de raciocínio, caberia à parte ré, a quem a lei atribui responsabilidade objetiva, na forma do art. 14 do CDC, a demonstração da incidência das causas excludentes de sua responsabilidade previstas no §3º do referido dispositivo legal.

Conforme consta dos autos, a concessionária não logrou êxito em comprovar que o abastecimento na residência do autor ocorreu de forma regular no período impugnado. Ao se manifestar em contestação, a ré se limitou a tecer argumentos genéricos de que trabalha para aprimorar a rede de abastecimento e de inexistência de dano, desertando de desconstituir as alegações autorais.

Em termos probatórios, tem-se que o autor atuou positivamente para a instrução dos autos, indicando protocolos de reclamação, fotografias e documentos evidenciam que houve efetiva interrupção do serviço sem imediata averiguação pela concessionária, somada à instalação indevida de segundo hidrômetro sem a desativação do antigo medidor, e destruição da calçada.

Por seu turno, a parte ré apenas apresentou recortes de tela de sistema interno, documento unilateralmente produzido, deixando de requerer a realização de prova pericial na espécie.

O simples fato de o consumidor ter efetuado diversas reclamações na esfera administrativa já configura circunstância que exigiria uma verificação do medidor por parte da ré, o que não restou evidenciado nos autos.

Assim, com o cenário de evidências probatórias concretas em favor do consumidor, caberia à ré, diante da inversão legal do ônus da prova, afastar cabalmente a alegação de defeito do serviço, ônus do qual não se desincumbiu.

Restou provado nos autos, portanto, que o autor teve o serviço essencial interrompido sem justificativa comprovada, incidindo, no caso, o verbete de súmula nº 192 deste TJRJ, *in verbis*: “A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral.”

A indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) se mostrou adequada, merecendo ser mantida, especialmente por trata-se de autor idoso e portador de necessidades especiais, circunstâncias que acentuam a gravidade da lesão experimentada.

Acresce que não sendo manifestamente desarrazoado o valor arbitrado e não demonstrada objetivamente sua exasperação ou exiguidade, deve a decisão do juízo a quo ser prestigiada, conforme entendimento jurisprudencial dominante nesta Corte, sintetizado na Súmula 343, com a seguinte redação: “a verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.”

Diante do exposto, **VOTO** pelo **DESPROVIMENTO DO RECURSO**, mantendo-se a sentença na integralidade. Outrossim, majoram-se os honorários advocatícios fixados na sentença para 15% do valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI
Relatora