

APELAÇÃO CÍVEL Nº: **0806247-62.2024.8.19.0213**

APELANTE: **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A (RÉ)**

APELADO: **JEAN PIERRE ALVES DE OLIVEIRA (AUTOR)**

RELATOR: **Desembargador Fernando Fernandy Fernandes**

Ementa: Direito do Consumidor. Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. Abastecimento de água. Interrupção prolongada. Falha na prestação de serviço. Cobrança indevida. Responsabilidade objetiva da concessionária. Perda do tempo útil. Dano moral configurado. *Quantum* indenizatório mantido (R\$ 8.000,00). Recurso a que se nega provimento.

I. Caso em exame:

1. Cuida-se de apelação interposta contra sentença que julgou procedentes os pedidos para condenar a ré ao restabelecimento do fornecimento de água no imóvel do autor, à restituição dos valores indevidamente pagos e à compensação por danos morais no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

II. Questão em discussão:

2. A controvérsia cinge-se a: (i) verificar se houve falha na prestação de serviço e cobrança indevida; (ii) analisar se é cabível a compensação por danos morais e, subsidiariamente, se o *quantum* fixado na sentença é razoável.

III. Razões de decidir:

3. A relação jurídica é de consumo, sendo objetiva a responsabilidade da ré, conforme art.14 do CDC.

4. A ré deixou de apresentar elementos capazes de demonstrar a inexistência de falha no sistema de abastecimento, não se desincumbindo do ônus que lhe competia, nos moldes do art. 373, II, do CPC.

5. Configurada a cobrança indevida e a perda do tempo útil do consumidor, ensejando compensação por danos morais.

6. O *quantum* compensatório fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) mostra-se proporcional, razoável e

adequado às circunstâncias do caso e aos parâmetros desta Corte.

IV. Dispositivo e tese:

Recurso conhecido e desprovido.

Tese de julgamento: Configurada falha na prestação de serviço essencial de abastecimento de água, responde a concessionária objetivamente pelos danos causados ao consumidor, inclusive de natureza moral, devendo o valor fixado observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Dispositivos legais citados: CRFB/88, art. 37, § 6º; CDC, art. 22; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação n. 0827048-94.2022.8.19.0204, Rel. Des. Renato Lima Charnaux Serta, Décima Quarta Câmara de Direito Privado, Julgamento: 09/09/2025. TJRJ, Apelação n. 0814016-52.2023.8.19.0021, Rel. Des. Guaraci de Campos Vianna, Sexta Câmara de Direito Privado, Julgamento: 15/05/2025.

Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível nº **0806247-62.2024.8.19.0213**, em que é apelante **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A** e apelado **JEAN PIERRE ALVES DE OLIVEIRA**.

Acordam os Desembargadores que integram a **6ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**, por unanimidade, em conhecer do apelo interposto para negar-lhe provimento, mantendo-se a r. sentença vergastada. Majora-se a verba honorária em sede recursal para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Assim decidem, na conformidade do relatório e voto do relator abaixo colacionados.

Trata-se de apelação cível interposta por **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A** contra sentença de índice 189096817, proferida pelo D. Juízo de Direito da Vara Cível da Comarca de Mesquita, que julgou procedente o pleito autoral, na forma do art. 355, I, do CPC, nos termos do dispositivo que ora se transcreve:

“Diante do exposto, resolvo o mérito da causa da seguinte forma:

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
6ª Câmara de Direito Privado



(1) JULGO PROCEDENTE O PEDIDO para condenar a ré a restabelecer o serviço de fornecimento de água ao imóvel do autor, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da intimação da demandada desta sentença (artigo 231, § 3º, CPC), sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada ao valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sem prejuízo, em caso de descumprimento desta sentença, de renovação e majoração (artigo 537, § 1º, I, CPC), e da aplicação das demais sanções cabíveis;

(2) JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO para condenar a ré a restituir ao autor, na forma simples, a quantia de R\$ 293,68 (duzentos e noventa e três reais e sessenta e oito centavos), referente às faturas com vencimento em março e abril de 2024, como indenização de dano material, acrescida de correção monetária com base no IPCA e incidente desde o efetivo prejuízo (nota fiscal/desembolso) (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil e enunciado nº 43 da Súmula da Jurisprudência Predominante do STJ), e de juros moratórios calculados na forma do artigo 406 do Código Civil e contados desde a citação (artigo 405, Código Civil);

(3) JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), como compensação por dano moral, acrescida de correção monetária com base no IPCA e incidente a partir desta data (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil e enunciados nº 362 da Súmula da Jurisprudência Predominante do STJ e nº 97 da Súmula da Jurisprudência Predominante do TJRJ), e de juros moratórios calculados na forma do artigo 406 do Código Civil e contados desde a citação (artigo 405, Código Civil).

Em face da sucumbência do autor em parte mínima dos pedidos formulados (artigo 86, parágrafo único, CPC), condeno a ré ao pagamento das despesas processuais (artigo 82, § 2º, CPC e enunciado nº 326 da Súmula da Jurisprudência Predominante do STJ)

Pela mesma razão, condeno a ré a pagar honorários advocatícios ao advogado do autor (artigo 85, caput, CPC e enunciado nº 326 da Súmula da Jurisprudência Predominante do STJ), os quais fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Transitada em julgado esta sentença, nada mais sendo requerido pelas partes, e cumpridas as formalidades legais, remetam-se os autos à Central de Arquivamento.

Publique-se. Intimem-se.”



Irresignada, a ré interpôs apelação (índice 201233149) aduzindo, em síntese, que: (i) a ausência de abastecimento de água no imóvel do autor, verificada no período de maio de 2024 a fevereiro de 2025, decorre de corte legítimo em razão da inadimplência do consumidor; (ii) não houve falha na prestação do serviço, mas sim exercício regular de direito, nos termos do art. 188, I, do CC/02; (iii) a inadimplência autoriza a suspensão do serviço, conforme art. 40 da RN nº 635/2014 da AGENERSA; (iv) a concessionária não é obrigada a fornecer o serviço gratuitamente ou continuar a distribuição sem a garantia do equilíbrio econômico-financeiro; (v) todas as notificações foram encaminhadas regularmente; (vi) inexistente ilicitude apta a ensejar a configuração do dano moral; (vii) subsidiariamente, deve ser reduzido o valor arbitrado a título de compensação por danos morais, eis que destoante dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como da vedação do enriquecimento sem causa.

Pugna pelo conhecimento e provimento do recurso para que seja julgado improcedente o pleito autoral, ou, subsidiariamente, seja reduzida a verba compensatória.

Contrarrazões ofertadas no índice 219400111.

VOTO

O recurso é tempestivo e estão satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade.

Cuida-se, na origem, de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória por danos morais com pedido de tutela de urgência, na qual o autor narra que, em meados de fevereiro de 2024, constatou interrupção no abastecimento de água em seu imóvel, o que comprometeu de forma significativa sua rotina e afazeres diários, tendo permanecido sem o fornecimento do serviço durante o carnaval e a semana santa, mesmo comprovando a regularidade dos pagamentos das faturas.

Sustenta, ainda, que registrou diversos protocolos de atendimento e que a ré desmontou o hidrômetro e realizou intervenções na calçada, no entanto, o problema não foi resolvido, razão pela qual pleiteia a reparação por danos materiais e morais.

In casu, a relação jurídica deduzida em Juízo rege-se pelas normas estatuídas no Código de Defesa do Consumidor, respondendo a ré objetivamente

por eventuais danos causados aos consumidores, visto que correm por sua conta os riscos do empreendimento.

O art. 22 do CDC estabelece que as empresas concessionárias são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quando essenciais, de forma contínua.

Ademais, de acordo com o que preceitua o art. 37, § 6º, da Carta da República, a responsabilidade civil das concessionárias de serviços públicos é de natureza objetiva, *in verbis*:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 6º – As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

A despeito da inversão do ônus da prova determinado pelo Juízo *a quo* na decisão de índice 171858318, a parte ré informou não ter interesse em produzir outras provas (índice 173482625), deixando de se desincumbir com sucesso do ônus de comprovar fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito autoral, nos moldes do art. 373, II, do CPC.

Assim, cabia à parte ré requerer a produção de prova pericial a fim de comprovar eventual inexistência de falha no sistema de abastecimento ou que a interrupção ocorrera por fato imputável ao próprio consumidor, ônus do qual não se desincumbiu.

Nesse sentido, não tendo a empresa logrado se desincumbir da demonstração de regularidade no fornecimento de água, não há que se falar em licitude das cobranças realizadas, que deverão ser restituídas, nos moldes determinados pelo Juízo *a quo*.

Portanto, andou bem o julgador *a quo* ao reconhecer a falha na prestação do serviço e determinar a devolução dos valores contestados, referentes às faturas com vencimentos em março e abril de 2024

Forçoso reconhecer, ainda, que, além das cobranças indevidas por consumo irregularmente registrado, é patente a perda do tempo útil do

consumidor, que, ao tentar resolver o problema, não obteve êxito, necessitando contratar um advogado e ingressar com a demanda judicial para que sua situação fosse resolvida. Inegável, portanto, a ocorrência de dano extrapatrimonial.

Como se sabe, em matéria de danos morais, o valor da condenação há de se ajustar as condições pessoais da vítima, bem como a extensão do dano, o qual merece ser integralmente reparado. Como ressalta a ilustre jurista Maria Celina Bodin de Moraes:

À pessoa humana cabe a proteção mais ampla, e que deve ser concedida a cada uma de suas características, peculiaridades, singularidades. (...) A reparação integral parece ser a medida, necessária e suficiente, para proteger a pessoa humana nos aspectos que realmente a individualizam. De fato, considera-se que a responsabilidade civil na atualidade tem como foco precípua a situação em que se encontra a vítima, visando recompor a violência sofrida em sua dignidade através da reparação integral do dano. (Danos à Pessoa Humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. RJ.: Renovar, 2004, pp. 331-333).

De curial sabença que o *quantum* compensatório deve ser determinado com base em critérios de razoabilidade ante ao dano sofrido. Isto porque tal valor deve atuar tão somente como compensação suficiente para reparar a lesão extrapatrimonial sofrida pela parte ofendida, evitando-se, desta forma o enriquecimento sem causa.

Na presente hipótese, considerando-se as peculiaridades do caso, mostra-se consentâneo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e adequado à luz dos elementos trazidos à apreciação desta instância o montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) fixados pelo D. Juízo *a quo* a título de compensação pelos danos extrapatrimoniais suportados, estando tal quantia em consonância com o que vem sendo aplicado por este Tribunal para casos análogos.

Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ESSENCIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA CONCESSIONÁRIA RÉ. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA REJEITADA. TEORIA DA ASERÇÃO. PARTICIPAÇÃO DA RÉ NA

EXECUÇÃO E GESTÃO COMERCIAL DOS SERVIÇOS. NEXO DE PERTINÊNCIA COM OS FATOS NARRADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA CONFIGURADA. DEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEMORA INJUSTIFICADA NA LIGAÇÃO DO RAMAL APÓS INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO. FALTA DE ABSTECIMENTO COMPROVADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO ILIDIDA PELA RÉ. AUSÊNCIA DE DOCUMENTOS HÁBEIS A COMPROVAR REGULARIDADE DO SERVIÇO. **ÔNUS DA PROVA NÃO CUMPRIDO. ART. 373, II DO CPC. DANO MORAL CONFIGURADO. INTERRUÇÃO PROLONGADA DE SERVIÇO ESSENCIAL. VIOLAÇÃO À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. FATO QUE EXTRAPOLA O MERO DISSABOR. VERBA COMPENSATÓRIA FIXADA EM R\$ 8.000,00. QUANTIA ADEQUADA ÀS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO DESPROVIDO.**

(0827048-94.2022.8.19.0204 - APELAÇÃO. Des(a). RENATO LIMA CHARNAUX SERTA - Julgamento: 09/09/2025 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL) - Grifos nossos.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. FORNECIMENTO DE ÁGUA. RESIDÊNCIA ABASTECIDA POR POÇO ARTESIANO. COBRANÇA DE TARIFA MÍNIMA EM IMÓVEL QUE NÃO É ABASTECIDO PELA CONCESSIONÁRIA. NEGATIVAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARA DECLARAR A INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS COBRADOS PELA RÉ E IMPUGNADOS PELA AUTORA. RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO PELA RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DEMONSTRADA. PROVA PERICIAL JÁ REALIZADA EM OUTRA DEMANDA QUE ATESTOU A AUSÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO SENTIDO DE QUE O AUTOR NÃO UTILIZA O SERVIÇO DA CONCESSIONÁRIA, TENDO SIDO CONSTATADA A EXISTÊNCIA DE POÇO ARTESIANO. **RÉ QUE NÃO IMPUGNOU O FUNDAMENTO E TAMBÉM NÃO PUGNOU PELA PRODUÇÃO DE NOVAS PROVAS.** TESE DEFENSIVA DE LEGALIDADE DA COBRANÇA PELA MERA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO QUE NÃO PROSPERA. NATUREZA JURÍDICA DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA QUE É DE TARIFA, E NÃO TRIBUTÁRIA. **COBRANÇA INDEVIDA SEM O FORNECIMENTO DOS**

SERVIÇOS DE ÁGUA. DANO MORAL CONFIGURADO. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO DE R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS) QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE E SE ENCONTRA EM CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTE TJERJ. RECURSO DA RÉ CONHECIDO E DESPROVIDO.

(APELAÇÃO 0814016-52.2023.8.19.0021, Des(a). GUARACI DE CAMPOS VIANNA - Julgamento: 15/05/2025 - SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO) - Grifos nossos.

Por fim, ressalta-se que as contrarrazões não constituem meio processual adequado para pleitear o cumprimento do julgado, razão pela qual eventuais providências relativas ao alegado descumprimento da ordem de restabelecimento do serviço de fornecimento de água devem ser requeridas perante o D. Juízo a quo, competente para a execução da decisão.

Por tais fundamentos, conhece-se do apelo interposto para negar-lhe provimento, mantendo-se a r. sentença vergastada. Majora-se a verba honorária em sede recursal para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Local, data e assinatura lançados digitalmente.

FERNANDO FERNANDY FERNANDES

DESEMBARGADOR RELATOR