



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



APELANTE 1: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.
APELANTE 2: LUCIA HELENA MARINI MONTECHIARI
APELADOS: OS MESMOS
ORIGEM: JUÍZO DE DIREITO DA VARA ÚNICA DA COMARCA DE
SÃO SEBASTIÃO DO ALTO
RELATORA: DESEMBARGADORA LÚCIA ESTEVES

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO ESSENCIAL. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações Cíveis interpostas por Concessionária de serviço público e pelo Consumidor contra sentença que julgou procedentes os pedidos em Ação Obrigação de Fazer c/c Indenizatória, condenando a Ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) analisar se houve falha na prestação do serviço e a responsabilidade da

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



Concessionária; (ii) se há danos morais configurados, bem como o *quantum* indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, regida pelo CDC, sendo objetiva a responsabilidade da concessionária.

4. Embora tenha sido deferida a inversão do ônus da prova, a Ré não apresentou a íntegra dos processos administrativos vinculados aos protocolos de reclamação abertos pela Autora, restando caracterizada a falha na prestação do serviço decorrente da interrupção de serviço essencial.

5. Dano moral caracterizado. Autora, idosa, que teve o fornecimento de água interrompido por dez dias consecutivos, injustificadamente, haja vista que estava adimplente com as faturas de consumo.

6. Restabelecimento do serviço que somente ocorreu após a intimação da Ré acerca da decisão que deferiu a tutela de urgência.

7. *Quantum* indenizatório que se mantém em observância aos Princípios da Proporcionalidade e Razoabilidade, estando de acordo com as circunstâncias do caso concreto, não merecendo redução ou majoração.

8. Sentença que não merece reparo.

IV. DISPOSITIVO

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





9. Desprovimento de ambos os recursos.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº **0800509-45.2025.8.19.0056**, em que são Apelantes **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A e LUCIA HELENA MARINI MONTECHIARI** Apelados **OS MESMOS**.

Acordam os Desembargadores da Décima Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, por **CONHECER E NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de Recursos de Apelação interpostos pelas partes Autora e Ré contra a sentença prolatada pelo Juízo da Vara Única da Comarca de São Sebastião do Alto (Id. 280799211), nos autos da Ação Indenizatória c/c Obrigação de Fazer, proposta por **LÚCIA HELENA MARINI MONTECHIARI** em face de **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.**, que julgou procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

*“**LUCIA HELENA MARINI MONTECHIARI** ajuizou Ação de Conhecimento c/ Pedidos de Obrigação de Fazer e de Compensação por Danos Morais c/ Pedido*

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



de Tutela de Urgência em face de ÁGUAS DO RIO 1 SPE S.A, objetivando a concessão da tutela de urgência para condenar a empresa ré a reestabelecer o fornecimento de água imediatamente à residência da Autora, bem como seja julgado procedente o pedido para condenar a Ré ao pagamento de indenização por danos morais à parte autora.

Com a inicial vieram os documentos de ID. 236421860 a 236421867.

Decisão de ID 236693222, deferindo a gratuidade de justiça, bem como deferindo a tutela de urgência pleiteada na inicial.

Contestação apresentada pela ré no ID. 243052176, requerendo a total improcedência dos pedidos formulados pela parte autora.

Réplica junto ao ID. 251582870.

Decisão saneadora no ID. 267370284, invertendo o ônus da prova e determinando a produção de prova documental superveniente, consistente na juntada de cópia integral dos procedimentos instaurados a partir dos protocolos de atendimento indicados na inicial.

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



ID. 268764655, a concessionária ré informa que não possui outras provas a especificar, e requerendo a improcedência dos pedidos.

ID. 276199646, manifestação da parte autora.

É o relatório. Decido.

*Trata-se de Ação de Conhecimento c/ Pedidos de Obrigação de Fazer e de Compensação por Danos Morais c/ Pedido de Tutela de Urgência, proposta por **LUCIA HELENA MARINI MONTECHIARI** em face de **ÁGUAS DO RIO 1 SPE S.A**, objetivando a concessão da tutela de urgência para condenar a empresa ré a reestabelecer o fornecimento de água imediatamente à residência da Autora, bem como seja julgado procedente o pedido para condenar a Ré ao pagamento de indenização por danos morais à parte autora.*

Em síntese, alega a parte autora que vem sofrendo com o descaso da empresa ré devido a falhas no abastecimento de água, falhas essas relacionadas à interrupção do serviço que teve início no dia 12/10/2025. Alega, ainda, que, muito embora tenha

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br

ICS 5





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



comunicado a empresa ré em diversas ocasiões, até o presente momento não foi enviada nenhuma equipe para realizar os reparos e restabelecer o serviço de abastecimento de água, tendo destacado que a interrupção já alcança 9 dias consecutivos e a empresa ré sequer demonstrou interesse em resolver o problema de desabastecimento.

A concessionária ré, em contrapartida, sustenta não há qualquer falha na prestação de serviço e que não há que se falar de reparação de danos, seja de natureza patrimonial ou extrapatrimonial, pois inexiste conduta ilícita por parte da ré.

Inicialmente, cabe destacar que a relação entre as partes é de consumo (artigo 3º, § 2º), sendo objetiva a responsabilidade dos serviços prestados pela ré a seus clientes, face à Teoria do Risco do Empreendimento.

Neste contexto, presumem-se a boa-fé da parte autora e de sua narrativa (artigos 4º, I e III e 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90), princípios estes que norteiam o Estatuto Consumerista.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



A Lei 8.078/90, em seu art. 14, estabelece que a responsabilidade do fornecedor de serviços pelo fato do serviço é objetiva e independente de culpa, devendo responder pelos danos que a má prestação do serviço causar (artigos 6º, VI e 14, da Lei nº 8.078/90).

O artigo 14, §3º, do mencionado diploma legal prevê a inversão legal do ônus da prova, na medida em que compete ao fornecedor de serviços provar que não existe defeito na prestação do serviço, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, para que não seja responsabilizado pelos danos causados ao consumidor.

No caso em questão, observa-se dos autos que a empresa ré não juntou qualquer documento que comprovasse essa excludente de sua responsabilidade, ou seja, que comprovasse que não houve falha na prestação do serviço, ou que teria ocorrido culpa exclusiva do autor ou de terceiros. Não trouxe aos autos qualquer documento que comprovasse a inexistência de vício na prestação dos serviços.

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br

ICS 7





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



Por outro lado, a autora anexou no ID. 236421866 diversas reclamações junto à ré através do canal de atendimento do aplicativo WhatsApp, bem como protocolos de atendimento emitido pela mesma, em que constam que a autora informa o desabastecimento de água em sua residência.

Além disso, o vídeo anexado no ID. 236421867 comprova que a parte autora sofreu um desabastecimento de água em sua residência, mesmo estando em dia com suas obrigações.

Nesse ponto, há de se ressaltar que, como cediço, nos moldes fixados pelo artigo 373, do Código de Processo Civil, “o ônus da prova incumbe: I – ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito; II – ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”.

Assim, vislumbra-se que não foram produzidas provas no decorrer do processo judicial capazes de subsidiar a prolação de sentença de improcedência, conforme requerido pelo réu. Isso porque a parte ré limitou-se a trazer cópias de registros internos e argumentos superficiais quanto à ausência de falha na prestação dos serviços, deixando de apresentar cópia integral

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



dos procedimentos administrativos referentes aos atendimentos vinculados aos protocolos informados nos autos, embora tenha sido oportunizado à empresa ré a produção da indicada prova. A demandada sequer impugnou os protocolos informados pela parte autora na petição inicial.

Da análise atenta de todos os fatos e fundamentos apresentados, entendo que a parte autora, ao apresentar os registros de protocolo de solicitação de atendimento junto à ré, atendeu ao ônus da produção de prova que lhe competia, conforme previsto expressamente no já citado artigo 373, inciso I, do CPC.

Portanto, ficou demonstrado que a ré agiu negligentemente ao não reparar os serviços de abastecimento de água na residência da autora com celeridade, quando solicitada administrativamente, razão pela qual resta imperativo o reconhecimento da falha na prestação de serviço por parte da demandada.

Por fim, tenho, ainda, como comprovada a ocorrência de dano moral, que nasce in re ipsa, em decorrência da falha na prestação do serviço.

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



Todavia, a reparação moral não justifica enriquecimento sem causa, cujo escopo básico é o de amenizar o espírito e não angariar fortuna, devendo ser fixada a indenização moderada e equitativamente, consoante a natureza do dano, levando-se em consideração os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a repercussão do fato, bem como a finalidade reparatória do instituto.

Neste sentido, deve o magistrado sopesar os efeitos do evento danoso, bem como as características específicas das partes da demanda, fixando o valor compensatório dentro de um critério de razoabilidade. Assim assevera a jurisprudência:

“A indenização pelo dano moral, dado a sua natureza compensatória, visa proporcionar ao ofendido um bem estar psíquico pelo amargor da ofensa e não enriquecê-lo. Por isso, não deve o juiz se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade mesmo quando pretenda dar à indenização caráter punitivo, arbitrando-a em quantia compatível com a intensidade do sofrimento.” (Ap. Cív. nº: 2000.001.13566 - 2ª Câm. Cív.; Des. Sergio Cavalieri Filho).

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



Dessa forma, considero necessária a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), como valor justo e necessário para a efetiva reparação, levando-se em conta a natureza e gravidade do dano.

*Pelo exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido autoral para **CONDENAR** a empresa ré **ÁGUAS DO RIO 1 SPE S.A** ao pagamento da quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de indenização por danos morais, devidamente corrigida a partir da sentença e acrescida dos juros de 1% ao mês, desde a data da citação, até a data do efetivo pagamento. Em consequência, **JULGO EXTINTO O PROCESSO COM JULGAMENTO DO MÉRITO**, na forma do artigo 487, inciso I, do C.P.C. **TORNO DEFINITIVA A TUTELA DE URGÊNCIA CONCEDIDA NA DECISÃO PROFERIDA JUNTO AO ID. 236693222.***

Condeno, ainda, a ré ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o valor da condenação.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



Certificado o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

Na forma do artigo 206, §1º, do Código de Normas: cientes as partes que este processo será remetido à Central de Arquivamento do 6º NUR.”

Em suas razões recursais (Id. 285037546) a **Ré/Apelante ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.** alegou, em breve síntese, que a sentença merece reforma diante da ausência de falha na prestação de serviço.

Sustentou que atuou em estrita observância às normas regulatórias aplicáveis ao serviço público de abastecimento de água e que restou comprovado nos autos que a interrupção pontual no abastecimento decorreu de intercorrência operacional ocasionada por falta de energia elétrica.

Afirmou que realizou vistorias técnicas no imóvel da parte autora, tendo sido constatado abastecimento regular em todas as oportunidades em que houve comparecimento das equipes operacionais.

Ressaltou que não houve redução significativa no histórico de consumo em outubro, mês no qual a Autora alega que houve a interrupção no serviço por 11 dias.

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





Argumentou que, ainda que se admitisse eventual intercorrência no abastecimento de água, o caso concreto não possui gravidade suficiente para ensejar condenação por danos morais e que a situação narrada pela Autora não passa de mero aborrecimento.

Asseverou a aplicabilidade da Súmula 193 desta Corte de Justiça em razão da ocorrência de breve interrupção, sendo possível a incidência de paralisações temporárias por razões técnicas, operacionais ou emergenciais.

Pugnou pelo provimento do recurso de Apelação para reformar a sentença, julgando improcedentes os pedidos autorais, e, subsidiariamente a redução do *quantum* arbitrado a título de danos morais.

A **Autora Apelante LUCIA HELENA MARINI MONTECHIARI**, por sua vez, aduziu em suas razões recursais (Id. 293167535), que embora a sentença tenha reconhecido a falha na prestação de serviço e a consequente ocorrência de danos morais, o valor arbitrado não se mostra proporcional à gravidade dos fatos comprovados ao longo do processo.

Alegou que permaneceu sem abastecimento de água por mais de 11 dias consecutivos, mesmo estando adimplente com todas as duas obrigações contratuais.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



Destacou que formulou sucessivas reclamações administrativas, buscando solucionar o problema pelos canais disponibilizados e, ainda assim, se viu obrigada a recorrer ao Poder Judiciário para obter o reestabelecimento do serviço.

Afirmou que a empresa Apelada não atendeu à determinação judicial de apresentar a cópia integral dos procedimentos instaurados a partir dos protocolos indicados na inicial, restando comprovada a falha na prestação de serviço.

Requeru, assim, o provimento do recurso de Apelação com a consequente a majoração do *quantum* indenizatório para R\$ 15.000,00.

Contrarrazões da Ré no Id. 296644846, pelo desprovimento do Recurso da Autora.

Contrarrazões da Autora no Id. 293167534, pelo desprovimento do Recurso da Ré.

VOTO

Os Recursos de Apelação preenchem os seus pressupostos de admissibilidade, razão pela qual devem ser recebidos nos seus regulares efeitos.

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



Cinge-se a controvérsia recursal em definir se houve efetiva interrupção de fornecimento de água, sem justificativa idônea, que configure falha na prestação de serviço apta a ensejar indenização por danos morais, bem como se o *quantum* arbitrado se mostra adequado.

Ab initio, merece ser ressaltado que a relação jurídica estabelecida entre as partes se enquadra no conceito de relação de consumo, regulada pela Lei nº 8.078/90, norma de ordem pública, cogente e de interesse social, uma vez que a Ré se enquadra na definição de fornecedora de serviços e a Autora, na de consumidora, na forma dos artigos 2º e 3º, da aludida legislação consumerista.

A responsabilidade das fornecedoras de serviços e produtos é objetiva, portanto, independe de culpa, nos termos do art. 14 do CDC e só pode ser afastada se demonstrada a existência de uma das causas excludentes previstas no § 3º do citado artigo.

Outrossim, aplica-se a Súmula nº 254 deste E. TJRJ:

“Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária”

Inicialmente, impende observar que o artigo 373, do Código de Processo Civil, estabelece uma distribuição estática das regras inerentes à produção de prova.

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



Nesse sentido, o inciso I, do citado dispositivo legal prevê que o ônus da prova incumbe ao Autor quanto ao fato constitutivo do seu alegado direito, cabendo ao Réu, conforme previsto no inciso II, do mesmo artigo, o ônus da impugnação específica, não só da existência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do Autor, como, também, da impropriedade dos elementos probatórios carreados aos autos pela parte *ex adversa*.

Neste contexto, extrai-se dos autos que, conforme reconhecido na sentença, restou demonstrada a interrupção no fornecimento de água na residência da Autora por mais de 9 dias consecutivos, a despeito de sua adimplência contratual.

Ressalte-se que a Autora juntou ao processo originário diversas reclamações administrativas realizadas junto à Ré, acompanhadas de seus respectivos protocolos (Id. 236421866), bem como anexou um vídeo comprovando o desabastecimento (Id. 236421867).

Por outro lado, a Ré não produziu prova apta a afastar a alegada falha na prestação de serviço, tampouco cumpriu a determinação judicial de juntar ao processo a íntegra dos procedimentos administrativos instaurados a partir dos protocolos informados pela Autora na inicial (Ids. 267370284 e 271458557), tendo sido, inclusive, deferida a inversão do ônus da prova.

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



Assim, não restam dúvidas acerca da ocorrência da falha na prestação do serviço decorrente da interrupção de serviço essencial.

No tocante à condenação ao pagamento de indenização por danos morais, estes restaram configurados diante do constrangimento sofrido pela Autora em razão da privação prolongada de acesso à água potável, mesmo estando adimplente com suas obrigações contratuais, bem como da perda do tempo útil na tentativa de solução do problema, atraindo, assim, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Importante registrar que o fornecimento de água somente foi regularizado após a intimação da demandada acerca da decisão que deferiu a tutela de urgência.

Já em relação ao *quantum* arbitrado à título de danos morais, impende observar que em tais casos, deve representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor.

Desta forma, reputa-se adequado o arbitramento da verba reparatória no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), valor que está adequado aos Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade e à jurisprudência desta Corte de Justiça, diante do tempo do

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





desabastecimento e das inúmeras tentativas de solução pela via administrativa, não merecendo redução ou majoração.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INTERRUPTÃO INDEVIDA DE SERVIÇO ESSENCIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. CONSUMIDOR ADIMPLENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame Trata-se de ação indenizatória proposta por consumidor que alega ter tido o fornecimento de água em sua residência indevidamente interrompido a partir de 15/11/2023, permanecendo sem o serviço por período prolongado, apesar de estar adimplente com todas as faturas. A ré sustentou que não houve corte do serviço, mas apenas oscilações momentâneas decorrentes de manutenção local, com previsão de término em 23/12/2023. A sentença julgou procedentes os pedidos, reconhecendo a falha na prestação do serviço e condenando a concessionária ao pagamento de indenização por danos morais. Interposto recurso pela ré. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em: (i) saber se houve





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



*interrupção indevida do fornecimento de água na residência do autor, apesar de sua adimplência; e (ii) saber se a interrupção prolongada do serviço essencial é apta a ensejar indenização por dano moral. III. Razões de decidir O autor comprovou estar adimplente com todas as faturas no momento da interrupção do serviço, não havendo justificativa para o corte do fornecimento de água. A ré limitou-se a impugnação genérica e à apresentação de tela de sistema indicando que o serviço estaria ativo, além de mencionar manutenção prevista para data posterior aos fatos narrados, não se desincumbindo do ônus de afastar as alegações autorais. **A interrupção do serviço essencial por aproximadamente 45 dias ultrapassa o conceito de breve interrupção previsto na Súmula nº 193 do TJRJ, configurando falha na prestação do serviço e ensejando dano moral, em razão dos transtornos significativos causados à vida cotidiana do consumidor. O valor fixado a título de compensação, no montante de R\$ 8.000,00, mostra-se adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e em consonância com precedentes deste Tribunal.** IV. Dispositivo Recurso desprovido, mantendo-se integralmente a sentença que reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou a ré ao pagamento*





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).” (TJ/RJ, Apelação Cível nº.0817459-78.2023.8.19.0031, Rel. Des. MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO, DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, julgada em 17/06/2026) (grifei)

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FORNECIMENTO DE ÁGUA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. 1) Insurgência da Concessionária Ré, que defende a inexistência de falha na prestação do serviço. 2) Preliminar de falta de interesse de agir que se rejeita. 3) Responsabilidade objetiva da concessionária pela prestação adequada do serviço, nos termos dos artigos 14 e 22 do CDC e do art. 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/95. 4) Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade do fornecimento de água. 5) Interrupção de serviço público essencial por longo período que configura dano moral. Inteligência da Súmula nº 192 do TJRJ. 6) Quantum indenizatório fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como as circunstâncias do

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO Nº. 0800509-45.2025.8.19.0056



caso concreto, não merecendo redução. Súmula nº 343 do TJRJ. 7) Reforma da sentença para que seja reconhecida a sucumbência recíproca, diante da improcedência do pleito de restituição em dobro dos valores cobrados, com a consequente distribuição equitativa das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados para cada uma das partes em 10% sobre o valor da condenação. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJ/RJ, Apelação Cível nº.0817388-26.2024.8.19.0004, Rel. Des. DENISE NICOLL SIMÕES, QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, julgada em 28/04/2026) (grifei)

Por tais fundamentos, voto no sentido de **CONHECER E NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS**, mantendo-se a sentença na íntegra e majorando os honorários advocatícios em grau recursal para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação atualizado em favor do patrono da Autora, nos termos do art.85, §11 do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Lúcia Esteves
DESEMBARGADORA
Relatora

Secretaria da Décima Quinta Câmara Cível
Rua Dom Manoel, 37, Sala 335 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6015 – E-mail: 15cciv@tjrj.jus.br

