



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Tribunal de Justiça
18ª Câmara de Direito Privado
Gabinete do Desembargador Paulo Wunder

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0844109-27.2025.8.19.0021

APELANTE: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.

APELADO: ENOQUE MENDES DA SILVA

ORIGEM: 9º NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 - ÁGUA E ESGOTO (VARAS CÍVEIS 4º NUR)

RELATOR: DESEMBARGADOR PAULO WUNDER

ACÓRDÃO

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL. SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO REGULAR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA. COBRANÇA POR SERVIÇO NÃO PRESTADO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, determinando que a concessionária regularizasse o fornecimento contínuo de água ao imóvel do autor e condenando-a ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço essencial de abastecimento de água, considerando que o autor, embora adimplente, não recebia água de forma regular ou suficiente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar se a concessionária de serviço público responde pela ausência de fornecimento regular de água ao imóvel do consumidor e se a situação configura falha na prestação do serviço capaz de ensejar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR



3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do CDC, inclusive a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços prevista no art. 14 do diploma consumerista.

4. As concessionárias de serviço público possuem o dever de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos, respondendo pelos danos causados em razão do descumprimento dessa obrigação.

5. Restou caracterizada a falha na prestação do serviço de abastecimento de água, pois o consumidor, apesar de adimplente, não recebia água de forma regular ou suficiente.

6. A concessionária não se desincumbiu do ônus de demonstrar a efetiva regularidade do fornecimento, limitando-se a sustentar a legalidade das cobranças realizadas, sem apresentar elementos capazes de afastar a falha na prestação do serviço.

7. Não demonstradas as excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC, permanece configurada a responsabilidade objetiva da concessionária pelos danos decorrentes da inadequação do serviço prestado.

8. A ausência reiterada de fornecimento de água, por envolver serviço público essencial relacionado à saúde e à dignidade da pessoa humana, ultrapassa o mero aborrecimento e configura dano moral indenizável.

9. O valor da indenização por danos morais, fixado em R\$ 5.000,00, mostra-se adequado às circunstâncias do caso, considerando a conduta da concessionária, a essencialidade do serviço afetado e o caráter pedagógico da condenação.

IV. DISPOSITIVO

10. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e § 3º, e 22; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula nº 192; STJ, EREsp 1.413.542/RS; STJ, AREsp





**1.260.458/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j.
25/04/2018.**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0844109-27.2025.8.19.0021, em que é apelante Águas doRio 4 SPE S.A. e apelado Enoque Mendes da Silva.

ACORDAM os Desembargadores que integram a Décima Oitava Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça, na forma da minuta e da certidão de julgamento, que serão publicadas.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais, com pedido de tutela de urgência, proposta por Enoque Mendes da Silva em face de Águas do Rio 4 SPE S/A, com o objetivo de obter a regularização do fornecimento de água em sua residência, a suspensão de cobranças relativas a serviços não prestados, a exclusão ou abstenção de inclusão de seu nome nos cadastros restritivos de crédito e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Narrou o autor que, após a assunção do serviço de fornecimento de água em Duque de Caxias/RJ pela ré, equipe da concessionária compareceu ao logradouro onde reside e iniciou obras de instalação de hidrômetro e estruturação da rede hidráulica, criando a expectativa de regularização do abastecimento.

Relatou que a empresa realizou a abertura de buracos no asfaltamento e calçamento da rua para implantação de tubulações, mas, embora tenha levado os dutos necessários, teria deixado a intervenção inacabada, sem concluir a canalização até sua residência.





Afirmou que, em meados de 2022, a ré iniciou a instalação de hidrômetros em algumas residências da localidade e, quando chegou ao imóvel do autor, procedeu à instalação do equipamento, mas o fornecimento de água permaneceu irregular, ocorrendo apenas de forma rara e insuficiente.

Sustentou que a situação persistia mesmo diante da existência da infraestrutura necessária para o abastecimento, causando transtornos decorrentes da ausência de prestação adequada de serviço essencial.

Sustentou que a relação estabelecida entre as partes possui natureza consumerista, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto à responsabilidade objetiva da concessionária e à inversão do ônus da prova.

Alegou que houve falha na prestação do serviço público essencial, em razão da ausência de fornecimento regular e contínuo de água, apesar da instalação do hidrômetro e da existência da estrutura necessária para tanto.

Aduziu que a conduta da ré também teria ocasionado danos morais, em razão da privação de serviço indispensável à vida cotidiana, bem como pela cobrança de valores sem a correspondente prestação adequada.

Requeru a procedência dos pedidos, com confirmação da tutela e condenação ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Deferida a antecipação de tutela (indexador 224473890).

A ré apresentou contestação (indexador 232124896) alegando que a unidade consumidora nº 402965854 corresponderia a uma economia residencial de baixa renda, ativa e com débitos em aberto.

Alegou inexistir qualquer solicitação formal ou protocolo de atendimento vinculado ao autor perante a concessionária, bem como sustentou que o demandante não figuraria como titular da matrícula do



imóvel, circunstância que impediria a adoção de medidas administrativas relacionadas ao serviço.

Sustentou que a própria narrativa inicial reconheceria a existência de fornecimento de água no imóvel, uma vez que a concessionária teria realizado obras de infraestrutura, implantação da rede e instalação de hidrômetro.

Defendeu que não haveria ausência de prestação do serviço ou cobrança abusiva, pois os valores cobrados seriam compatíveis com a categoria tarifária aplicável ao imóvel, cadastrado como baixa renda, com valores inferiores à tarifa mínima regulamentar.

Afirmou que o fornecimento de água, por se tratar de serviço público essencial, não seria gratuito e que a disponibilização da rede pública geraria ao usuário o dever de contraprestação, independentemente de sua percepção subjetiva sobre a qualidade da prestação.

Aduziu que o autor não teria apresentado documentos suficientes para comprovar suas alegações, inexistindo elementos que demonstrassem falha na prestação do serviço ou irregularidade nas cobranças.

Argumentou que a ligação à rede pública de abastecimento, quando disponível, constituiria obrigação legal do usuário, nos termos da legislação de saneamento básico, e que a mera disponibilização da rede autorizaria a cobrança pela prestação do serviço.

Alegou, ainda, que caberia ao usuário informar alterações cadastrais relativas ao imóvel e apresentar documentação idônea para eventual alteração de titularidade ou cancelamento de matrícula.

Sustentou que a cobrança realizada pela concessionária seria legítima, inclusive em razão da disponibilidade do serviço, citando entendimento



segundo o qual a cobrança mínima seria devida quando existente a disponibilização da rede pública.

Defendeu a inexistência de ato ilícito, dano moral ou responsabilidade indenizatória, afirmando que eventual condenação deveria ser afastada ou, subsidiariamente, reduzida para evitar enriquecimento sem causa.

Requeru a improcedência dos pedidos autorais.

O autor apresentou réplica (indexador 251712807) argumentando que a alegação da ré de que a unidade consumidora estaria ativa e com fornecimento regular de água não teria sido comprovada por elementos materiais suficientes.

Afirmou que a concessionária não teria apresentado laudos, vídeos ou outros documentos capazes de demonstrar o efetivo abastecimento contínuo do imóvel, limitando-se à juntada de telas sistêmicas e documentos unilaterais.

Alegou que, por se tratar de relação de consumo, competiria à ré, em razão de sua superioridade técnica e econômica, demonstrar a regularidade do serviço prestado.

Defendeu que a contestação teria sido genérica e sem relação concreta com os fatos narrados, razão pela qual deveriam ser consideradas verdadeiras as alegações constantes da petição inicial.

Quanto aos danos morais, argumentou que a ausência de fornecimento adequado de água configuraria violação a direito da personalidade, por se tratar de serviço essencial à vida, especialmente diante da cobrança de tarifas sem a correspondente prestação.

Reiterou, por fim, os pedidos iniciais.

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido inicial, nos seguintes termos (indexador 258674323):



É O BREVE RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.

Trata-se de ação de obrigação de fazer, com pedido de tutela de urgência, cumulada com indenizatória por danos morais cuja causa de pedir se refere à falha na prestação dos serviços de fornecimento de água.

A parte autora encontra-se abarcada pelo conceito de consumidor e a ré subsume-se no conceito de fornecedor, na forma dos artigos 2º c/c 17 c/c 29 e 3º da Lei 8.078/90, impondo a incidência das normas da legislação consumerista.

Inicialmente, rejeito a preliminar de ilegitimidade ativa suscitada, tendo em vista que parte autora comprovou, através da declaração de residência anexada em id. 223622756, que reside no imóvel do fornecimento do serviço.

No mérito, o autor alega que houve a instalação de hidrômetro no seu imóvel, todavia, o fornecimento de água é feito de maneira irregular. A parte Ré, em sua contestação, alega a ausência de elementos probatórios quanto às alegações trazidas na inicial pelo Autor, bem como a ausência de solicitação realizada administrativamente.

Conforme disposto no artigo 22, caput, e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, as empresas concessionárias de serviço público têm o dever de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos, reparando os danos causados nos casos de descumprimento.

Na busca de demonstrar o fato constitutivo de seu direito como determina o art. 373, I, do CPC, a parte autora anexou fotos com a pia cheia de louça e as contas de cobrança, constando a apuração de consumo 0 (zero).

Em que pese o tipo de faturamento constar como “normal”, ou seja, que a concessionária realizou a leitura do hidrômetro no mês vigente, não há qualquer informação sobre o real consumo do autor.

Nesse sentido, o autor destaca que o consumo foi apurado como “zerado” porque não houve fornecimento de água nos períodos, não obstante os valores estejam sendo cobrados mês a mês.

A demanda consumerista é regida pela teoria do ônus dinâmico da prova, em que não é lícito sacrificar o direito alegado através da exigência de uma prova diabólica, como exigir a prova de um fato negativo, conferindo assim a parte ré, que possui melhores condições, o ônus de provar os fatos que são de sua alçada.

O ônus de provar, à toda evidência, era do Réu, que não se encarregou de carrear aos autos nenhuma prova nesse sentido, não se desincumbindo em comprovar, de forma efetiva, que o serviço foi devidamente prestado, qual seja, que a água foi entregue de modo regular ao consumidor.



Cumpre salientar que, invertido o ônus da prova, a ré não requereu a produção de provas hábeis a comprovar a regularidade da cobrança, incluindo a prova técnica pericial ou a juntada que laudo que comprove a regularidade no fornecimento do serviço na localidade.

Portanto, à luz do CDC, a responsabilidade do fornecedor é de natureza objetiva, somente se exonerando se provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, o que, entretanto, não restou demonstrado nos autos, razão pela qual impõe-se a procedência da ação.

Com relação a exclusão do nome do autor do cadastro de proteção ao crédito, não há nos autos qualquer prova mínima que comprove a efetiva negativação, razão pela qual impõe-se a improcedência deste pedido.

O pedido de suspensão do pagamento enquanto não regularizado o fornecimento também não merece prosperar. O custo de disponibilização do serviço legitima a cobrança de tarifa mínima, como reconhecido pela jurisprudência.

Outrossim, é cediço que a indenização pelos danos morais deve ser fixada de acordo com o bom senso e o prudente arbítrio do julgador, sob pena de se tornar injusto e insuportável para o causador do dano.

No caso, verifica-se que a conduta praticada pelo réu não se trata de mero aborrecimento. Isso porque, a irregularidade no fornecimento de água não implica em simples frustração ou insatisfação com um serviço ruim ou não prestado adequadamente, mas sim violação a dignidade da pessoa humana. A falta de cuidado que revestiu a conduta da parte Ré enseja a aplicação de dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, CONFIRMO A TUTELA DEFERIDA e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos formulados, na forma do art. 487, I, CPC, para DETERMINAR a parte ré que proceda o devido e contínuo fornecimento de água, a fim de que a água chegue adequadamente à casa do autor, no prazo de 15 dias, a contar da ciência desta decisão, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada ao patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), bem como CONDENAR a parte ré ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 5.000 (cinco mil reais), com juros legais e correção com base no índice da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), consoante previsão do art. 3º da Emenda Constitucional nº 113/2021.

Condeno a parte ré ao pagamento de custas e das despesas processuais, nos termos dos arts. 85, §§ 2º e 8º do CPC, bem como





de honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00 (hum mil reais).

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

Irresignada, a ré Águas do Rio 4 S.A. apela (indexador 264255713) argumentando que a sentença de procedência parcial deve ser reformada, pois teria reconhecido indevidamente a existência de falha na prestação do serviço de abastecimento de água e condenado a concessionária ao pagamento de indenização por danos morais.

Sustenta que o local do imóvel possui serviço de abastecimento ativo desde 13/03/2023, com disponibilidade da rede pública de água, circunstância que legitimaria a cobrança realizada pela concessionária.

Alega que a sentença teria considerado equivocadamente que não houve comprovação da prestação regular do serviço, pois a disponibilização da infraestrutura de abastecimento seria suficiente para caracterizar a prestação do serviço público, independentemente da utilização efetiva pelo consumidor.

Defende que a cobrança realizada não decorre de débito anterior à disponibilização do serviço, mas de faturas emitidas a partir de março de 2023, quando teria iniciado a prestação pela ré.

Argumenta que, nos termos da legislação aplicável ao saneamento básico, especialmente o artigo 45 da Lei nº 11.445/2007, os imóveis situados em áreas urbanas devem ser conectados às redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário quando disponíveis, sendo devida a cobrança das tarifas decorrentes da disponibilização da estrutura.

Sustenta que a ausência de ligação efetiva pelo usuário não afastaria a exigibilidade da tarifa de disponibilidade, uma vez que a prestação do serviço estaria caracterizada pela oferta da rede pública.



Afirma que a pretensão autoral buscaria afastar obrigação legal de conexão à rede pública de abastecimento regularmente disponibilizada ao imóvel, o que não encontraria respaldo jurídico.

Sustenta que a obrigatoriedade de utilização da rede pública possui finalidade de proteção à saúde pública, racionalização dos recursos hídricos e preservação ambiental.

Aduz que a parte autora também não teria apresentado documentação suficiente para comprovar sua legitimidade ou demonstrar vínculo com o imóvel no período dos débitos discutidos, afirmando que não foram apresentados comprovantes de residência contemporâneos às cobranças questionadas.

Sustenta que eventual alteração cadastral deveria ser comunicada à concessionária pelo usuário, conforme previsto no contrato de concessão, e que seria necessária vistoria no local para eventual alteração de titularidade ou cancelamento da matrícula.

Defende a inexistência de cobrança indevida, sob o argumento de que os valores cobrados decorreriam de política tarifária estabelecida pela legislação e regulamentação aplicáveis, não podendo a concessionária ser penalizada por cumprir normas vigentes.

Sustenta que não haveria fundamento para declaração de nulidade das cobranças ou restituição de valores, pois a cobrança estaria amparada na disponibilidade do serviço e na regulamentação do setor.

Sustenta, ainda, a inexistência de danos morais indenizáveis, alegando que o autor não teria comprovado qualquer consequência extraordinária decorrente dos fatos narrados capaz de atingir sua esfera de direitos da personalidade.



Requer, assim, o conhecimento e provimento do recurso, para que seja reformada a sentença, julgando-se improcedentes os pedidos formulados pelo autor.

O apelado apresentou contrarrazões (indexador 276179688) argumentando que a sentença deve ser mantida, pois reconheceu corretamente a falha na prestação do serviço de abastecimento de água e a responsabilidade da concessionária.

Sustenta que a ação teve origem em pedido de regularização do fornecimento de água, suspensão de cobranças relativas a serviços não prestados, impedimento de inclusão do nome do autor em cadastros restritivos e condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Afirma que, após o encerramento das fases postulatória e instrutória, a sentença reconheceu que a ré não comprovou a prestação adequada, eficiente e contínua do serviço, especialmente diante da inversão do ônus da prova determinada no processo.

Sustenta que a concessionária não produziu prova capaz de demonstrar o efetivo fornecimento regular de água ao imóvel, deixando de apresentar documentos técnicos, laudos ou outros elementos comprobatórios.

Argumenta que a alegação da apelante de existência de fornecimento regular de água não estaria acompanhada de prova material suficiente.

Sustenta que documentos unilaterais e telas sistêmicas não seriam capazes de demonstrar a efetiva entrega do serviço ao consumidor, especialmente diante da natureza consumerista da demanda e da superioridade técnica e econômica da concessionária para comprovar a regularidade da prestação.



Defende que a ré não se desincumbiu do ônus probatório previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, bem como do dever decorrente da inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Sustenta que não foram apresentados laudos, vídeos ou outros elementos aptos a comprovar que o imóvel possuía abastecimento contínuo de água.

Alega que a cobrança efetuada pela concessionária não poderia prevalecer diante da ausência de comprovação de prestação adequada do serviço, ressaltando que as faturas indicavam consumo zerado, circunstância que demonstraria a inexistência de fornecimento regular.

Sustenta que a sentença reconheceu corretamente que a responsabilidade da fornecedora é objetiva e que não houve demonstração de qualquer excludente de responsabilidade.

Quanto aos danos morais, argumenta que a ausência de fornecimento adequado de água não configura mero dissabor cotidiano, mas violação à dignidade da pessoa humana, por envolver serviço essencial à vida e às condições mínimas de subsistência.

Requer o desprovimento do recurso.

VOTO

Conheço do recurso, eis que preenchidos os requisitos de admissibilidade.

Trata-se de ação de obrigação de fazer e indenizatória proposta com o objetivo de obter a regularização do fornecimento de água na residência do autor, a suspensão de cobranças relativas a serviços não prestados, a exclusão



ou abstenção de inclusão de seu nome nos cadastros restritivos de crédito e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

O autor sustentou que prepostos da ré compareceram ao local de sua residência e deram início às obras de instalação de hidrômetro e estruturação de rede hidráulica, mas, que, embora tenha levado os dutos necessários, deixou a intervenção inacabada, sem concluir a instalação até a sua residência.

A sentença recorrida julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pelo autor, conforme exposto no relatório supra, sendo a irresignação manifestada exclusivamente pela concessionária Ré.

A hipótese trata de relação de consumo, subsumindo-se aos ditames da Lei 8.078/90, uma vez que o autor e a ré se enquadram na condição de consumidor e prestadora de serviços (art. 2º e 3º), respectivamente.

Diante disso, incide o preceito contido no *caput* do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que consagra a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores de serviços, fundada na teoria do risco empresarial ou do empreendimento, bastando somente a demonstração do dano e do nexo causal entre o comportamento do prestador do serviço e a lesão causada, dispensada a culpa.

Sendo assim, para que possam elidir sua responsabilidade, os fornecedores devem provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º), ou seja, trata-se de inversão do ônus da prova *ope legis*.

No mesmo sentido, compete à concessionária demandada prestar os serviços de forma adequada, eficiente e segura, sob pena de responder pelos danos que, eventualmente, vierem a ser causados a terceiros, nos termos do



que dispõe o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.¹

In casu, da análise dos autos, verifica-se que o autor comprovou, ainda que minimamente, os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

O autor demonstrou sua relação com o imóvel objeto da demanda por meio de documento expedido pela associação de moradores local, o qual atesta que o requerente efetivamente reside no endereço indicado na inicial (indexador 223622756), suprindo, assim, eventual dúvida quanto à sua legitimidade e vínculo com o imóvel.

Ademais, o autor juntou aos autos faturas de consumo relativas ao período controvertido, das quais se extrai que o consumo de água registrado foi zerado, circunstância que corrobora a alegação de que não houve efetivo fornecimento do serviço pela concessionária ré, tendo em vista que, caso houvesse regular abastecimento, seria naturalmente aferido consumo mínimo compatível com a utilização residencial do imóvel.

A concessionária, em sua peça de defesa, não negou os fatos alegados pelo autor, limitando-se a sustentar a regularidade das cobranças emitidas, sem, contudo, demonstrar a efetiva prestação do serviço essencial.

Para tanto, fundamentou sua tese na existência de obras de infraestrutura, implantação da rede de abastecimento e instalação de hidrômetro no imóvel, alegando que tais providências seriam suficientes para caracterizar a disponibilização do serviço.

Sustentou, ainda, inexistir falha na prestação ou cobrança abusiva, ao argumento de que os valores faturados seriam compatíveis com a categoria

¹ 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.



tarifária atribuída ao imóvel, cadastrado como unidade de baixa renda, com cobrança inferior à tarifa mínima regulamentar.

Quando instada a se manifestar em provas, a concessionária afirmou não haver mais provas a produzir, conforme se extrai do indexador 254943585.

É certo que, em hipóteses específicas, é admitida a cobrança da tarifa mínima em razão do custo de disponibilidade e manutenção do serviço público essencial, especialmente quando o consumo do usuário é inferior aos limites mínimos estabelecidos para a categoria correspondente, bem como nas situações de inexistência de hidrômetro ou defeito em seu funcionamento, conforme dispõem os enunciados sumulares nº 84 e nº 152 deste Tribunal de Justiça.

Ocorre que, a noção de custo de disponibilidade pressupõe a efetiva possibilidade de utilização do serviço pelo usuário, ainda que o consumo se revele reduzido ou inexistente por liberalidade do próprio consumidor, hipótese que não se verifica no caso concreto.

De tal modo, conclui-se que a ré não se desincumbiu do ônus probatório que lhes incumbia, conforme a interpretação conjunta dos artigos 373, inciso II, do Código de Processo Civil e 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Incontrovertida a falha na prestação do serviço, o dano moral é inconteste, pois inegável que a conduta da concessionária se mostrou abusiva e indevida, privando o autor de serviço essencial de abastecimento de água.

Tal atitude atenta contra os princípios da boa-fé e da confiança, o que não pode ser entendido como um mero aborrecimento do cotidiano suportado pela parte autora.



Ademais, configura dano a direito da personalidade o desperdício do tempo útil do autor, a atrair a incidência da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, como leciona o Ministro Marco Aurélio Bellizze, no julgamento do AREsp 1.260.458 – SP, cujo trecho se transcreve:

(...) Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a “missão subjacente dos fornecedores é – ou deveria ser – dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar.

Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de ‘dano material’, de ‘perda de uma chance’ e de ‘dano moral’ indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como ‘meros dissabores ou percalços’ na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais.” [2<http://revistavisaojuridicas.uol.com.br/advogados-leis-jurisprudencia/71/desvio-produto-doconsumidor-tese-do-advogado-marcos-ddessaune-255346-1>. Asp].

(...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo



[três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...)

AREsp 1260458 – Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE – 25/04/2018.

No que tange ao *quantum* indenizatório, cabe recordar que a indenização deve possuir caráter reparatório, sem gerar locupletamento indevido a quem a recebe, mas também deve ostentar o caráter punitivo e pedagógico em relação ao responsável pelo dano, sem perder de vista os limites da proporcionalidade.

Sopesadas as peculiaridades do caso concreto, em que houve ausência de fornecimento do serviço injustificada, bem como cobranças indevidas, constata-se que a quantia de R\$ 5.000,00 (seis mil reais), fixada pelo juízo *a quo*, se mostra adequada e razoável, posto que obedece ao parâmetro da proporcionalidade.

Isso posto, voto no sentido de negar provimento ao recurso, mantendo a sentença recorrida em sua integralidade.

Majoro os honorários advocatícios sucumbenciais em R\$ 300,00 (trezentos reais), atendendo ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, data do lançamento da assinatura digital.

Desembargador PAULO WUNDER
Relator

