Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Quinta Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 0843301-05.2024.8.19.0038

APELANTE: KAWANE JESSICA CAMARGO DO NASCIMENTO

APELADA: ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.

RELATOR: DES. EDUARDO ABREU BIONDI

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ÁGUA. AUSÊNCIA DE HIDRÔMETRO E IRREGULARIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DA AUTORA RESTRITO À REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. REFORMA PARCIAL DO JULGADO.

1. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória fundada em irregularidade na prestação do serviço de abastecimento de água, com emissão de cobranças e posterior negativação. Sentença que determinou o cancelamento dos débitos e a baixa da anotação restritiva, afastando, contudo, a reparação extrapatrimonial diante da existência de inscrições preexistentes legítimas.

2. Capítulos da sentença que reconheceram a falha na prestação do serviço não impugnados pela concessionária. Premissa estabilizada pelo trânsito em julgado parcial. Apelo da parte autora limitado à configuração do dano moral e à distribuição dos ônus sucumbenciais.

3. Existência de legítima inscrição anterior que afasta o dano moral presumido decorrente exclusivamente de nova anotação irregular, nos termos da Súmula nº 385

EDUARDO ABREU BIONDI:33926 Assinado em 02/10/2026 08:31:06
Local: GAB. DES. EDUARDO ABREU BIONDI

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

do STJ. Orientação sumular que não impede a reparação por lesão decorrente de fato autônomo.

4. Dano moral configurado. Privação irregular do abastecimento de água que ultrapassa o mero aborrecimento, por se tratar de serviço público essencial, atingindo direitos da personalidade. Incidência do verbete sumular nº 192 deste Tribunal.

5. Verba indenizatória fixada em R$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às circunstâncias do caso concreto e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

6. Readequação dos ônus sucumbenciais, diante do acolhimento do pedido indenizatório, observada a Súmula nº 326 do STJ.

7. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

Tese de julgamento: "1. A existência de legítima inscrição preexistente afasta o dano moral presumido decorrente de nova negativação irregular, nos termos da Súmula nº 385 do STJ, sem impedir a reparação fundada em fato lesivo autônomo. 2. A privação irregular de serviço essencial de abastecimento de água configura dano moral, ainda que o consumidor possua anterior restrição creditícia legítima."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 22; CPC, arts. 373, § 1º, 85, § 2º, e 86, parágrafo único; CC, arts. 405 e 406, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula nº 192; STJ, Súmulas nº 326, 362 e 385; TJRJ, Apelação Cível nº 0021749-03.2019.8.19.0067, Rel. Des. Marília de Castro Neves Vieira, Décima Quinta Câmara de Direito Privado.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº **0843301-05.2024.8.19.0038**, em que é apelante **KAWANE JESSICA CAMARGO DO NASCIMENTO** e apelada **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A.**

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em julgar o presente recurso, nos termos da certidão que será lavrada pela Secretaria da Câmara.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória proposta por **KAWANE JESSICA CAMARGO DO NASCIMENTO** em face de **ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A**, narrando, em síntese, que reside no imóvel situado na Avenida Paraíso, nº 23, Cabuçu, Nova Iguaçu/RJ, e que, apesar de ter realizado cadastro para instalação de hidrômetro, o equipamento não foi instalado e o serviço de abastecimento de água não foi regularizado. Afirma ter sido surpreendida com faturas emitidas pela concessionária referentes a período anterior ao próprio cadastro, sustentando que as cobranças remontavam a novembro de 2022, embora somente tivesse solicitado a regularização em agosto de 2023. Aduz que as obras promovidas pela concessionária na região não alcançaram sua residência e que, apesar das tentativas de solução administrativa, continuou a ser cobrada por serviço que reputa não disponibilizado, sobrevindo, ainda, a negativação de seu nome. Informa ter anteriormente ajuizado a ação nº 0868619-24.2023.8.19.0038, extinta sem resolução do mérito em razão da necessidade de produção de prova técnica. Requer, em sede de tutela de urgência, a instalação do hidrômetro e a regularização do abastecimento e, ao final, o cancelamento das cobranças, a exclusão da anotação restritiva e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais equivalente a 10 (dez) salários mínimos.

Decisão (index 138670869) concedendo a gratuidade de justiça à autora e indeferindo a tutela de urgência, diante da ausência, naquele momento processual, de elementos informativos suficientes acerca da instalação do hidrômetro e da regularidade do abastecimento.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Contestação (index 154029184), na qual a ré sustenta que a ligação de água no imóvel foi realizada em 01/08/2022 e nega ter havido interrupção ou ausência de abastecimento. Argumenta que a inexistência de hidrômetro não impede, por si só, o fornecimento de água, uma vez que o equipamento se destina à medição do consumo. Afirma inexistirem registros de solicitação de caminhão-pipa ou outros elementos que comprovem a alegada privação do serviço, atribuindo à autora o ônus de apresentar prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito. Aduz, ainda, que eventuais deficiências históricas de saneamento na região estão sujeitas às metas progressivas de universalização estabelecidas no contrato de concessão, não podendo ser imputadas automaticamente à atual concessionária. Impugna a pretendida inversão do ônus da prova e refuta a ocorrência de danos morais, pugnando pela improcedência dos pedidos.

Réplica (index 176681209), na qual a autora impugna as alegações defensivas, reafirmando que inexiste hidrômetro instalado no imóvel e que as fotografias juntadas demonstrariam a precariedade da infraestrutura de saneamento da rua. Sustenta a unilateralidade das telas e registros apresentados pela concessionária e reitera os pedidos de cancelamento dos débitos e instalação do medidor.

Instadas a se manifestarem em provas, a parte autora requer a produção de prova pericial (index 192426051). Já a parte ré informa não ter outras a produzir, reiterando os termos da contestação (index 193632330).

Decisão (index 214297753) determinando a expedição de mandado de verificação acerca da existência de hidrômetro no endereço da demandante.

Cumprida a diligência (index 218259374), o Oficial de Justiça certificou não ter localizado hidrômetro no imóvel da autora, registrando, ainda, a existência de caixa situada na calçada, cuja tampa se encontrava fechada e não pôde ser acessada.

Manifestação da autora (index 225061545), afirmando que o resultado da diligência corroboraria a ausência do equipamento e a tese de irregularidade na prestação do serviço.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Manifestação da ré (index 225569039), sustentando que mandado não teria demonstrado conclusivamente a inexistência do hidrômetro, uma vez que o equipamento poderia estar instalado na caixa fechada existente na calçada, acrescentando não ser de sua responsabilidade eventual impedimento de acesso ao referido compartimento.

Decisão (index 240781656), deferindo a inversão do ônus da prova em desfavor da concessionária.

Petição (index 247555355), por meio da qual a ré reiterou os fundamentos da defesa e informou não possuir outras provas a produzir.

Sobreveio a **sentença** (index 251773908), nos seguintes termos:

> ***"(...) Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO condenar a ré a proceder com o cancelamento das cobranças emitidas em nome da autora durante a ausência de abastecimento e de instalação do hidrômetro na unidade situada a Av. Paraíso, 23, Cabuçu, Nova Iguaçu, RJ, CEP: 26600-000, no prazo de 15 (quinze) dias, comprovado nos autos; condenar a ré a retirar o nome e o CPF da autora dos cadastros restritivos de crédito em razão das cobranças efetuadas durante a ausência de abastecimento e de instalação do hidrômetro na residência situada a Av. Paraíso, 23, Cabuçu, Nova Iguaçu, RJ, CEP: 26600-000, no prazo de 15 (quinze) dias, comprovado nos autos; e JULGO IMPROCEDENTE o pedido indenizatório por danos morais.***
>
> ***Considerando a procedência parcial dos pedidos, configura-se a sucumbência recíproca, nos termos do art. 86 do CPC, sendo:***
>
> ***1- Em relação à improcedência do pedido de dano moral: condeno o autor em 30% (trinta por cento) das custas judiciais, taxa judiciária e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor do pedido indenizatório, nos termos do artigo 85, § 2º,***

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

do CPC. Condenação esta sobrestada por se tratar de beneficiário da justiça gratuita, conforme mandamento legal do §3º, art. 98, do CPC.

2- Em relação à procedência dos demais pedidos: condeno o réu em 70% (setenta por cento) das custas judiciais, taxa judiciária e honorários advocatícios que fixo em R$1.500,00 (mil e quinhentos reais) por apreciação equitativa, nos termos dos artigos 85, § 2º c/c 85, § 8º, ambos do CPC, em razão do irrisório proveito econômico obtido na demanda e, excluindo-se o dano moral, o valor da causa também se torna irrisório. (...)".

Embargos de declaração opostos pela autora (index 254955406), rejeitados pela decisão de index 280489359.

Inconformada, **insurge-se a autora por meio de apelação** (index 288577993), pretendendo a reforma do capítulo que afastou a reparação extrapatrimonial. Sustenta, em síntese, que a falha na prestação do serviço, a cobrança por abastecimento não disponibilizado e a negativação de seu nome ultrapassam o mero aborrecimento, atingindo seus direitos da personalidade. Argumenta que a conduta da concessionária lhe impôs reiteradas tentativas de solução do problema e a necessidade de judicialização da controvérsia, defendendo a configuração do dano moral. Ao final, requer a procedência do pedido indenizatório e a redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Contrarrazões (index 299420573), nas quais a concessionária pugna pelo desprovimento do recurso, sustentando que a existência de inscrições restritivas legítimas e anteriores atrai a incidência da Súmula nº 385 do STJ e afasta a reparação moral. Requer a manutenção da sucumbência recíproca e a majoração dos honorários advocatícios.

É o relatório. **Decido.**

VOTO

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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

Presentes os requisitos de admissibilidade do apelo, dele conheço, passando, a seguir, à análise do mérito.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória, fundada em falha na prestação do serviço de abastecimento de água, na qual a autora contesta a emissão de faturas e a subsequente negativação concernentes a período desprovido de fornecimento regular em seu imóvel.

A sentença acolheu as pretensões de cancelamento do débito e de exclusão da anotação restritiva, rejeitando apenas o pedido de reparação por danos morais com fulcro no verbete da Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça, ante a existência de inscrições preexistentes legítimas, razão pela qual apela a parte demandante.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, cumpre observar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo as disposições do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade da concessionária é objetiva, nos termos do artigo 14 do referido diploma legal, cabendo-lhe responder pelos danos decorrentes de defeitos na atividade que desenvolve, ressalvadas as excludentes legalmente previstas.

Vale lembrar que, em se tratando de serviço público essencial, incide igualmente a diretriz do artigo 22 do CDC, o qual impõe às concessionárias o dever de prestar serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

No caso concreto, o Juízo de origem concluiu pela ausência de comprovação satisfatória da higidez do fornecimento pela prestadora, determinando o cancelamento dos débitos e a baixa do registro desabonador.

Impende salientar que tais capítulos da sentença não foram objeto de impugnação pela ré, de modo que o reconhecimento da falha na prestação do serviço constitui premissa estabilizada pela preclusão, acobertada pelo transito em julgado parcial.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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

Delimitada a controvérsia, resta decidir unicamente se os fatos reconhecidos ensejam reparação extrapatrimonial, bem como a adequada distribuição dos ônus sucumbenciais.

Nessa perspectiva, observa-se que o juízo de improcedência do pleito compensatório fundou-se estritamente na incidência do verbete da Súmula nº 385 do STJ, *in verbis*:

> **"Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento."**

Note-se que a mencionada orientação jurisprudencial afasta a presunção do dano moral decorrente unicamente da inscrição indevida quando o nome do consumidor já ostentava restrição legítima.

Nesse aspecto, a sentença não merece censura.

Todavia, não há olvidar-se que a aplicação do enunciado não outorga imunidade geral ao fornecedor contra lesões decorrentes de fatos geradores autônomos.

Sob esse prisma, a pretensão autoral não repousa exclusivamente no gravame cadastral. Desde a exordial, a requerente reporta a privação do abastecimento em sua residência, a cobrança abusiva e a necessidade de peregrinação para regularização do serviço.

Sobre a matéria, incide a diretriz fixada pela Súmula nº 192 deste Egrégio Tribunal de Justiça:

> **"A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral."**

Ora, é inegável que a água constitui serviço essencial e indispensável às mais elementares atividades da vida cotidiana, envolvendo higiene, alimentação e condições mínimas de habitabilidade.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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

Por conseguinte, a indevida privação ou prestação irregular desse serviço excede os transtornos ordinariamente toleráveis e alcança a esfera dos direitos da personalidade.

Nesse exato sentido, este Tribunal de Justiça tem se posicionado em casos análogos:

> **EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. COBRANÇA POR SERVIÇO NÃO PRESTADO. CANCELAMENTO DAS FATURAS ATÉ O EFETIVO FORNECIMENTO DO SERVIÇO. MANUTENÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.**
> **I - CASO EM EXAME**
> 1. Apelação cível contra decisão que determinou o cancelamento das faturas emitidas entre jan/2018 a nov/2018, com a devolução em dobro dos valores cobrados, acolhido o pedido de indenização por dano moral.
> **II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO**
> 2. As questões em discussão consistem em: (i) analisar a abrangência do cancelamento das faturas; (ii) avaliar o montante da verba indenizatória.
> **III - RAZÕES DE DECIDIR**
> 3. Restou comprovada a ausência de fornecimento de água para a unidade residencial da autora apesar de instalado o hidrômetro desde janeiro/2018, situação que perdura, mesmo diante da decisão liminar no sentido de que a ré procedesse ao abastecimento do imóvel. Logo, o cancelamento das faturas deve se estender até a comprovação da efetiva prestação do serviço.
> 4. Negativação do nome da autora pela ré que não enseja reparação extrapatrimonial, haja vista a existência de apontamentos anteriores realizados por

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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

outros credores, o que atrai a aplicação da Súmula nº 385 do STJ.

5. Dano moral que decorre da privação do serviço essencial.

6. Manutenção do *quantum* indenizatório de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), posto que proporcional à extensão do dano e à capacidade econômica das partes.

IV - DISPOSITIVO

7. Parcial provimento do recurso para determinar o cancelamento das faturas desde janeiro/2018 até a comprovação do efetivo fornecimento de água para a unidade consumidora.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 385; TJ/RJ, Súmula nº 192.

(0021749-03.2019.8.19.0067 - APELAÇÃO. Des(a). MARÍLIA DE CASTRO NEVES VIEIRA - DÉCIMA QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO).

De igual modo, as tentativas da demandante de obter a regularização administrativa e a necessidade de recorrer novamente ao Poder Judiciário constituem elementos circunstanciais que reforçam a extensão do transtorno experimentado.

Destarte, reconhecido o dano moral, resta analisar o respectivo *quantum*.

Como se sabe, ao monetizar o sofrimento da vítima, o julgador deve considerar os parâmetros adotados pela jurisprudência e as peculiaridades do caso concreto.

Assim, a verba indenizatória deve ser arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa, sem perder de vista o caráter compensatório e pedagógico da medida, observando-se ainda a condição financeira das partes e a extensão da lesão.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Neste passo, consideradas as circunstâncias concretas, especialmente a privação do serviço essencial reconhecida na origem, bem como o parâmetro adotado por esta Câmara em hipótese substancialmente análoga, reputo que a quantia de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) adequada para compensar o abalo experimentado pela autora.

No que tange aos consectários legais, sobre a verba indenizatória deverão incidir juros de mora, a contar da citação, na forma do artigo 405 do Código Civil, observada a taxa legal prevista no artigo 406 do mesmo diploma, e correção monetária a partir do arbitramento, conforme a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, observada a disciplina introduzida pela Lei nº 14.905/2024.

Por fim, impõe-se a readequação dos ônus sucumbenciais.

O provimento do pedido compensatório, ainda que em patamar inferior àquele estimado na petição inicial, não atrai a sucumbência recíproca, por força do enunciado da Súmula nº 326 do STJ:

> ***"Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca."***

Assim, deve ser afastada a condenação sucumbencial imposta à demandante, cabendo à ré suportar integralmente as custas e a taxa judiciária.

Quanto aos honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, mostra-se adequado preservar a verba de R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) arbitrada na origem, evitando-se que a readequação promovida em recurso exclusivo da demandante importe redução da verba anteriormente fixada em seu favor.

Diante do exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, para reformar parcialmente a sentença e condenar a ré ao pagamento de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, acrescidos dos consectários legais acima estabelecidos, bem como para imputar à demandada a totalidade dos ônus

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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

sucumbenciais das custas e taxa judiciária, mantida a verba honorária fixada na origem.

Rio de Janeiro, data da assinatura digital.

EDUARDO ABREU BIONDI
DESEMBARGADOR RELATOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ