



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316668

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000926-18.2024.8.26.0294, da Comarca de Jacupiranga, em que é apelante CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP, é apelada MARCIA ROSSINE RIBEIRO DAS DORES (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), CLAUDIA MENGE E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1000926-18.2024

Comarca: Jacupiranga – 1ª Vara

Apelante: Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp

Apelada: Marcia Rossine Ribeiro das Dores

Voto nº 23.470

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Demanda proposta em face da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP - Autora que pretende a declaração de inexigibilidade das faturas de consumo de água, em razão do aumento considerável do valor, bem como indenização por danos morais - Sentença de procedência que declarou a inexigibilidade das faturas nos valores de R\$1.664,40 (vencimento 05/07/2023) e R\$391,03 (vencimento 05/02/2024), e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 - Insurgência da ré – Não acolhimento – Ré que não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil – Ausência de provas inequívocas da regularidade das cobranças - Valores evidentemente desproporcionais, considerando a média regular de consumo - Inexigibilidade do débito corretamente decretada - Dano moral in re ipsa decorrente da interrupção indevida no fornecimento de água, e pela inscrição indevida em cadastro de inadimplentes - Valor fixado que se mostra razoável e adequado ao caso concreto, atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e está em consonância com os valores fixados por esta Câmara, em caso semelhantes - Sentença mantida – Recurso desprovido.

Cuida-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 305/309, cujo relatório se adota, que julgou PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, “para declarar a inexigibilidade das faturas nos valores de R\$1.664,40 (vencimento 05/07/2023) e R\$391,03 (vencimento 05/02/2024), bem como condenar a ré ao

pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a sentença (Súmula 362/STJ) pela Tabela Prática do TJ/SP e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, até 29.08.2024 e, após, deverá a SELIC, conforme Lei 14.905/2024, confirmando-se a tutela provisória. Em razão da sucumbência e observada a Súmula nº. 326 do STJ, condeno a requerida, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação. Incide correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da propositura da ação até 29.08.2024 e, após, deverá incidir correção monetária pelo IPCA/IBGE, conforme Lei 14.905/2024. Os juros incidem a partir do trânsito em julgado, nos moldes do art. 85, §16º do CPC, pela taxa SELIC (descontado o IPCA/IBGE).

A autora ajuizou a ação, alegando que “é consumidora de água fornecida pela ré, morando no mesmo endereço há 20 anos. Ocorre que a residência da autora era cercada de muros apenas nas laterais, e o cavalete da água estava localizado em um dos muros da lateral. Por segurança da residência, houve a necessidade de construir um muro na frente do imóvel, no entanto para que os colaboradores da ré conseguissem fazer a leitura do consumo da água, seria necessário a mudança do cavalete de água para o muro da frente. Conforme orientação dada pela SABESP, em agosto de 2020, a autora solicitou a mudança do cavalete através de e-mail, anexando o requerimento, os documentos e as fotos do local.” Aduz que, “em razão da SABESP não ter atendido com brevidade a solicitação da mudança do cavalete, seus colaboradores para registrar o consumo de água, em alguns meses fizeram a leitura do relógio adentrando no imóvel, mas na maioria dos meses fizeram uma média do consumo. Esta situação perdurou até o mês de março de 2024.” Ressalta que, “nos meses que antecederam a construção do muro, a cobrança foi realizada normalmente, com o consumo de fato utilizado, sendo que os valores eram em média R\$ 75,00 (setenta e cinco reais), e foram devidamente pagos pela Requerente, não havendo nenhum mês em aberto. No entanto, no mês de junho de 2023, a autora foi surpreendida com uma conta de água no valor de R\$ 1.664,40 (um mil, seiscentos e sessenta e quatro reais e quarenta centavos) com data de vencimento em 05/07/2023. A autora apresentou reclamação junto a SABESP, e o seu colaborador/supervisor admitiu o erro, afirmando que houve erro na leitura, prometendo realizar o

refaturamento da conta, no entanto nada foi feito. Como se não bastasse os incômodos em razão da conta com o valor exorbitante e o não atendimento quanto ao apedido de mudança do cavalete, no mês de janeiro de 2024, chegou uma conta de água com o valor absurdo de R\$ 391,03, com vencimento em 05//02/2024.” Informa que efetuou nova reclamação “e novamente o colaborador/supervisor admitiu que houve erro na leitura no mês de junho de 2023, que inflacionou toda a média de consumo nos meses posteriores”, e que “foi enviado à residência da autora um técnico que após uma minuciosa avaliação, constatou que não havia vazamentos.” Alega que requereu, junto à ré, o laudo da avaliação técnica, mas seu pedido foi negado, sendo-lhe fornecido apenas o número do protocolo. “Em relação ao pedido da mudança do cavalete, a ré atendeu à solicitação da autora no mês de março de 2024, após quase 04 anos. No mês de abril de 2024, houve corte no fornecimento de água pelo fato de não ter sido efetuado o pagamento da conta no valor de R\$ 1.664,40 (um mil, seiscentos e sessenta e quatro reais e quarenta centavos), e mais uma vez, após reclamação, a ré admitiu o erro, já que a referida conta estava em processo de análise, religando o fornecimento de água.” Salienta que, “nos meses de março, abril, e maio de 2024, as contas de consumo estão zeradas, pois houve abatimento pelo fato da ré admitir o erro de leitura, e autora possuir créditos junto a SABESP. A conta que gerou o abatimento foi recolhida pela ré.” Informa que “Na tentativa de regularizar a situação das contas abusivas no valor de R\$ 1.664,40, e R\$ 391,03, a autora procurou mais uma vez a Sabesp, e dessa vez lhe foi solicitado a apresentação de uma carta redigida de próprio punha, informando sua condição financeira, seu recebimento do bolsa família, como também relatando os problemas de saúde de seu marido, juntando os laudos médicos, tudo isso com a promessa de ser anulada as contas de valore abusivos. Apesar do enorme constrangimento, a autora apresentou a carta solicita e os documentos. Todavia, a ré não anulou os débitos indevidos, mas apresentou à autora uma proposta vergonhosa de acordo para quitação dos referidos valores, nos seguintes termos: o pagamento de 33 parcelas de R\$ 75,00, totalizando o valor de R\$ 2.475,00 (dois mil, quatrocentos e setenta e cinco reais).” Por essa razão, ajuizou a presente demanda, para que seja declarada “a nulidade da cobrança realizada e imediata continuidade no fornecimento de água”, bem como seja a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais, em

valor não inferior a R\$15.000,00 (quinze mil reais).

Irresignada, a ré apelou (fls. 312/325), sustentando que não praticou qualquer ato ilícito. Argumenta que “o hidrômetro é o equipamento destinado à aferição do consumo, conforme dispõe o art. 2º, XXVII, da Deliberação 106 da ARSESP, sendo devidamente certificado pelo INMETRO. Trata-se de um dispositivo fixo que deve estar instalado em local de fácil acesso e visibilidade, a fim de viabilizar a leitura mensal do consumo. Ademais, é de responsabilidade do consumidor garantir à Concessionária o livre acesso ao medidor.” Assevera que “Em caso de impossibilidade de leitura, a Arsesp assegura o procedimento de cobrança com base na média de consumo, mesmo sem a leitura real” e que “Caso o impedimento não seja solucionado, é legítimo que a Companhia proceda à interrupção do fornecimento.” Alega que “a Companhia em momento algum teve a intenção de prejudicar ou causar qualquer dano à consumidora, ora Apelada. Por esta razão, optou por não efetuar a suspensão, buscando resolver a questão de maneira a reduzir a litigiosidade. Assim, em vez de suspender a fatura, a concessionária procedeu com o faturamento com base na média de consumo. Foi informada na fatura de água a ocorrência de impedimento de leitura, com a expectativa de que o usuário adotasse as providências necessárias para cumprir sua responsabilidade.” Alega que “As faturas foram calculadas com base na média dos seis meses de consumo anteriores”, e que “a própria Apelada reconhece ter dado causa ao impedimento, ao edificar os muros ao redor do cavalete antes de realizar a adequação do medidor. Em decorrência desse ocorrido, as leituras foram significativamente comprometidas.” Ressalta que “Após a resolução do impedimento, o primeiro ciclo de faturamento efetivo do imóvel gerou uma fatura, a qual foi utilizada para fundamentar o pedido inicial. O valor cobrado corresponde ao consumo real apurado entre a última leitura efetiva registrada e a leitura realizada no imóvel no dia 28/12/2022 até 26/06/2023. Tal prática está em conformidade com o disposto no artigo 63, §5º, da deliberação da ARSESP (...) Desta forma, o consumo será regularizado em até três ciclos consecutivos, ou seja, três meses.” Aduz que “a Companhia concedeu à Apelada o abatimento dos valores pagos com base na média de consumo, embora tal procedimento não constitua sua obrigação legal, conforme estabelecido pela Agência Regulamentadora. Entretanto, a Companhia concede este benefício aos seus usuários, reconhecendo a significativa

onerossidade que pode resultar da cobrança baseada no consumo real, especialmente em casos de faturamento por média ao longo de períodos prolongados. Portanto, conforme demonstrado, não há justificativa para alegar qualquer atuação desonrosa da Companhia no cumprimento das obrigações estabelecidas.” Alega, ainda, que “No que se refere à fatura de competência 01/2024, o obstáculo permanece o mesmo, uma vez que a autora, ora Apelada, novamente contribuiu para o dano, dificultando a leitura do consumo. A única diferença reside no fato de que, devido à leitura realizada em 26/06/2023, a média de consumo da autora foi distorcida, o que pode ser facilmente compreendido ao analisar a fatura de água.” Afirma que, “em nenhum momento, a empresa agiu de forma desleal com a consumidora, tendo concedido, até a presente data, a restituição por meio de crédito, conforme mencionado pela própria parte em sua petição inicial. As alegações da autora carecem de fundamentação, sendo meras palavras infundadas.” Salienta que “é inegável que a empresa tem o direito de cobrar os valores devidos, uma vez que a Apelada consumiu o serviço em sua residência” e que “A Companhia, buscando resolver o problema da autora, procedeu à restituição do valor, inclusive oferecendo o reembolso em espécie, ao invés de apenas crédito. Foi realizado o processo de restituição (OS 2412268701) na fatura de 12/2023, no valor de R\$406,25, com o abatimento de R\$381,93 referente ao crédito das faturas emitidas pela média de consumo.” Por fim, alega a inexistência de danos morais indenizáveis, e que o valor fixado é excessivo, comportando redução.

O recurso foi processado, com a apresentação de contrarrazões a fls. 331/337.

É o relatório.

Com relação à declaração de inexigibilidade dos débitos reclamados pela autora, não merece reparo a r. sentença.

De fato, como alegado pela ré nas razões do recurso, nos termos do contrato de prestação de serviço de fornecimento de água e da deliberação da ARSESP nº 106 (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo), constitui obrigação do consumidor permitir o livre acesso de empregados e representantes do prestador, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores.

Cabe, ademais, ao consumidor, acompanhar e analisar seus consumos,

verificar as possíveis causas de alterações com relação à média de consumo e, por fim, providenciar consertos de vazamentos internos.

No caso dos autos, no entanto, a autora demonstrou que tomou as providências necessárias a fim de sanar a questão relativa à dificuldade de acesso ao hidrômetro, tendo comprovado que solicitou, junto à ré, em agosto de 2020, a mudança do cavalete (fls. 26), e que houve demora, por parte desta, em atender à solicitação e possibilitar a adequação na instalação.

Não há, pois, falar em desídia da consumidora com relação às necessárias adaptações para possibilitar condições de leituras reais de consumo, nem atribuir a ela a responsabilidade pela emissão das faturas em valores elevados e evidentemente desproporcionais, considerando sua média regular de consumo.

A autora comprovou suas alegações.

A ré, por outro lado, não comprovou, de forma inequívoca, que não houve demora no atendimento às solicitações da autora, e que a cobrança efetuada diz respeito à água que foi efetivamente consumida por ela, não se desincumbindo, portanto, do ônus processual que lhe competia, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Como bem observou o D. magistrado de primeiro grau: “As faturas emitidas em junho/2023 (R\$1.664,40) e janeiro/2024 (R\$391,03) são manifestamente desproporcionais à média histórica de consumo da autora (R\$75,00). A ré admitiu o erro na leitura, tanto que zerou faturas posteriores. Ademais, houve negativação indevida do nome da autora e o serviço essencial foi interrompido indevidamente. A conduta da ré violou diversos dispositivos do CDC, notadamente os arts. 6º, III, IV, X e 14, caracterizando falha na prestação do serviço. A demora injustificada de quatro anos para atender um simples pedido de mudança de cavalete, as cobranças manifestamente indevidas, a negativação do nome da autora e as interrupções no fornecimento de água ultrapassam o mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável.”

Assim, correta a r. sentença, que concluiu pela irregularidade das cobranças, e

declarou a inexigibilidade dos débitos.

Os danos morais também restaram configurados, ante a falha da ré, como prestadora do serviço, por defeito na cobrança, interrupção do fornecimento de água, e inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito (fls. 215).

Evidente o prejuízo impingido à vida e à intimidade da autora, configurado pela afronta aos direitos de sua personalidade, em razão do constrangimento que a falta de água acarreta, bem como da inscrição indevida de seu nome nos cadastros de inadimplentes. Desnecessária a prova do prejuízo extrapatrimonial, pois *in re ipsa*, vale dizer, é presumido o abalo moral em decorrência da prática deletéria, adotada pela ofensora.

No caso dos autos, o valor fixado na r. sentença afigura-se razoável e adequado, tendo observado os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e está em consonância com o que tem sido fixado por esta E. 32ª Câmara, em casos semelhantes:

Nesse sentido, já decidiu esta E. 32ª Câmara:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame Apelo contra sentença condenando a ré a reparar dano moral arbitrado em R\$ 3.500,00, rejeitando os pedidos de declaração de inexigibilidade de débito e repetição de indébito. A autora alega interrupção indevida do fornecimento de água por débitos não reconhecidos, pleiteando majoração da indenização por danos morais. II. Razões de Decidir A interrupção do fornecimento de água, serviço essencial, gera dano moral presumido, conforme jurisprudência. O artigo 944 do Código Civil estabelece que a indenização deve ser medida pela extensão do dano. Considerando as circunstâncias do caso e a capacidade econômica da ré, é cabível a majoração da indenização para R\$ 10.000,00. III. Dispositivo Recurso parcialmente provido.” (Apelação 1024878-20.2024.8.26.0005; Relator(a): J.B. Paula Lima; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 11/03/2025; Data de publicação: 11/03/2025)

No mesmo sentido:

“AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DECLARAÇÃO DE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Relação de consumo. Serviço de fornecimento de água e esgoto. Inclusão do nome do autor nos cadastros de devedores inadimplentes. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Apelo da ré. Ausência de comprovação da origem do débito impugnado na inicial, a qual deveria ter sido produzida pela apelada, tanto porque não é possível ao autor a prova de fato negativo, quanto porque é seu o ônus de demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do demandante (art. 373, II, do CPC). Dívida declarada inexigível. Negativação indevida. Dano moral "in re ipsa". Quantum indenizatório. Manutenção em R\$10.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e da ofensora. Incidência dos juros de mora a partir do evento danoso (negativação indevida), em conformidade com a Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça. Redução dos honorários advocatícios. Descabimento. Valor arbitrado que se mostra condizente com os critérios do art. 85, §2º, do CPC. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1016445-49.2023.8.26.0009; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Procedência do pedido. Insurgência da parte ré. FORNECIMENTO DE ÁGUA. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da empresa requerida, nos termos dos artigos 14 do CDC e 37, §6º, da Constituição Federal. DANOS MORAIS. Prejuízos advindos do corte injustificado do fornecimento de água pela ré. Montante da indenização que deve ser mantido em R\$ 8.000,00, observando-se os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade e as circunstâncias do caso concreto. Recurso não provido. (TJSP; Apelação 1004932-55.2024.8.26.0266; Relator Cível (a): Marcos Gozzo; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 18/02/2025).

Ante o desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios fixados na sentença, para 17% do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator