



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000352210**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025852-69.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante LUCIANO PEDRO DA SILVA, é apelado CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP.

**ACORDAM**, em 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), FABIO TABOSA E CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

**SILVIA ROCHA**  
**RELATORA**  
Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

29ª Câmara de Direito Privado  
Apelação nº 1025852-69.2023.8.26.0562  
3ª Vara Cível de Santos  
Apelante: Luciano Pedro da Silva  
Apelada: Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp  
Juiz de 1º Grau: Gustavo Antônio Pieroni Louzada  
Voto nº 38379.

- Prestação de serviços - Fornecimento de água - Ação de indenização moral - Relação de consumo – Concessionária é obrigada a restabelecer o abastecimento de água no prazo de 48 horas, após a constatação do pagamento. Inobservado o prazo, deve indenizar o consumidor pelos danos que ele vier a sofrer - Indenização moral devida e mantida – Honorários advocatícios readequados - Recurso parcialmente provido.

Insurge-se o autor, em “ação ordinária de indenização por danos morais”, contra a r. sentença de fls. 172/176, que julgou o pedido procedente e condenou a ré ao pagamento de indenização moral no valor de R\$5.000,00, com correção monetária do arbitramento e juros da citação, bem como ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

O autor pretende o aumento do valor da indenização moral para o correspondente a doze salários-mínimos, destacando que: a) a ré, desrespeitando o prazo de quarenta e oito horas, só restabeleceu o serviço sete dias após o pagamento da fatura; b) a conduta da ré causou grande desgaste emocional, devendo ser reprimida com mais severidade; c) o fornecimento de água é serviço público essencial, que deve ser garantido a todos de forma contínua e, quando interrompido, a religação dever ocorrer de modo célere e eficiente; d) entre as partes há relação de consumo e a responsabilidade da ré é objetiva; e) houve falha na prestação de serviço da concessionária ré; f) o corte realizado sem prévio aviso viola os direitos fundamentais e a dignidade do consumidor; g) a suspensão do serviço por período muito superior ao razoável configura abuso de direito; g) o valor da indenização deve



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

observar o caráter punitivo e pedagógico da condenação; e d) os honorários de sucumbência devem ser majorados (fls. 1779/195).

Recurso tempestivo e preparado (fls.196/197).

Houve resposta (fls. 202/209).

É o relatório.

Consta dos autos que, no dia 14.07.2022, a ré suspendeu o fornecimento de água à residência do autor, em decorrência da inadimplência das faturas de consumo vencidas em junho de 2020 e em maio e junho de 2022.

O autor alega que os débitos foram quitados no mesmo dia do corte e no dia seguinte, 15.07.2022, ao entrar em contato por telefone com a ré, a sua funcionária informou que após o pagamento das faturas em atraso, “a religação do fornecimento ocorreria no prazo máximo entre 24 hrs. (vinte e quatro horas) e 48 hrs. (quarenta e oito horas) da constatação de pagamento”, o que não ocorreu, e, em 21.07.2022, encaminhou um e-mail para ré “relatando o ocorrido e pedindo pela sexta vez a religação de seu relógio de água para normalizar o uso e consumo de água” (fl. 3). No dia seguinte, portanto, em 22.07.2022, sete dias após o pagamento das faturas, houve a religação do medidor de água e o restabelecimento do serviço.

Nesse cenário, o autor propôs a demanda, para pedir indenização moral no valor de R\$15.000,00 (fls. 19/20).

Pois bem.

Não se discute, agora, neste Grau, a responsabilidade da ré nem a sua obrigação ao pagamento de indenização moral ao autor, mas apenas o seu valor.

É lícito suspender serviço público prestado a

consumidor inadimplente, em virtude de débito atual, mediante prévio aviso, com antecedência razoável, por escrito.

É certo também que, conforme estabelece o art. 97 da Deliberação nº 106/2009 da ARSESP, o prazo para a ré restabelecer o abastecimento de água é de quarenta e oito horas do pagamento do débito.

Então, pese o fato de o autor ter admitido que estava inadimplente com o pagamento de faturas mensais e atuais de fornecimento de água de maio e junho de 2022 e ter havido corte justificado em 14.07.2022, houve demora excessiva e injustificável da concessionária no restabelecimento do serviço entre a data do pagamento integral do débito, 15.07.2022 (fls. 28/29), e a da religação, em 22.07.2022, data não contestada pela ré.

E corte indevido de água, serviço essencial, que persistiu por sete dias, gera mesmo dano moral, conforme a sentença concluiu.

Na quantificação da indenização por dano moral, prevalece a orientação de que se deve considerar a real finalidade do reparo, a de satisfazer ao lesado, tanto quanto possível, e a de servir de “desestímulo, ou de inibição, para que se abstenha o lesante de novas práticas do gênero” (RT 707/87) e, ainda, a gravidade e as consequências da conduta, e a capacidade econômica das partes, a fim de que ela não seja inexecutável, nem gere enriquecimento sem causa, em vista de sua natureza compensatória.

Nesses termos, o valor da indenização arbitrada pela sentença, R\$5.000,00 é suficiente e adequado ao reparo pretendido e fica mantido.

O processo é bastante simples e os honorários



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

deverão observar os limites do artigo 85, §§ 2º e 3º, do Código de Processo Civil.

Sendo assim, fixo os honorários devidos aos advogados do autor em 20% do valor da condenação, que não é alta.

Diante do exposto, dou provimento em parte ao apelo.

SILVIA ROCHA  
Relatora