



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423276

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016003-33.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP, é apelada/apelante ÍTALA MOURA NEVES DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 33.726
APELAÇÃO N° : 1016003-33.2024.8.26.0564
COMARCA : SÃO BERNARDO DO CAMPO — 8ª VARA CÍVEL
APTE/APDA : CIA. DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
APDA/APTE : ÍTALA MOURA NEVES DE CARVALHO
JUIZ : GUSTAVO DALL'OLIO

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO MORAL. Prestação de serviços. Fornecimento de água e coleta de esgoto. Autora que requereu o encerramento do fornecimento de água no imóvel de sua propriedade, com a consequente supressão dos serviços fornecidos no dia 03 de junho de 2021, mas recebeu cobrança de taxa residual, no valor de R\$ 609,95, com vencimento no dia 30 de setembro de 2021. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da Concessionária ré, que insiste na improcedência da Ação, ressaltando ter havido apuração regular do consumo de água até a data da supressão do fornecimento, sendo devida a taxa residual. APELAÇÃO ADESIVA da autora, que insiste na majoração da indenização moral. EXAME: Relação jurídica havida entre as partes que tem natureza de consumo, sujeita portanto ao Código de Defesa do Consumidor, que autoriza a inversão do ônus da prova em favor da consumidora. Alegação da autora de que o imóvel estava desocupado, tanto que a diligência para a supressão do fornecimento de água no mês de fevereiro de 2021 restou infrutífera. Mensagens trocadas entre as partes indicativas de que eventuais contas de consumo pendentes sobre o imóvel deveriam ser quitadas até a data da supressão do fornecimento de água. Prova dos autos, formada por documentos, que comprova a supressão do fornecimento de água no dia 03 de junho de 2021. Medida que gerou na autora a expectativa de que não haveria nova cobrança. Envio de fatura com vencimento em setembro de 2021 que consubstancia comportamento contraditório, vedado pelo ordenamento jurídico ("venire contra factum proprium"), por violar a boa-fé objetiva e os deveres anexos de lealdade, transparência e colaboração, que norteiam as relações contratuais, não só na formação, mas também na execução e na extinção do negócio. Ausência de prova do consumo real da autora, que justificasse a taxa residual elevada. Concessionária ré que não se desincumbiu do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito reclamado na inicial. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Circunstância que impunha o

decreto de inexigibilidade da taxa residual. Negativação indevida incontroversa, que implica dano moral "in re ipsa". Indenização arbitrada em R\$ 8.000,00 que comporta majoração para R\$ 10.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

Vistos.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. Indenização Moral ajuizada por Ítala Moura Neves de Carvalho contra Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp, sob a alegação de que “... *mesmo após pedidos reiterados de encerramento do fornecimento de água (novembro e dezembro de 2020), liquidando-se fatura que o réu dizia em aberto (R\$ 99,24), houve inscrição do nome em cadastro de inadimplentes (R\$ 609,95, vencimento em 30.09.2021), que o réu logo excluiu, a partir de reclamação efetuada. Ainda assim, o réu emitiu outra fatura de R\$ 75,78, com vencimento em 29.05.2024, sob o argumento de que se tratava de "valor residual". Pede, então, reparação por dano moral, assim como restituição dobrada dos valores cobrados.*”, conforme relatado na fl. 204.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *Ante o exposto, julgo procedente o pedido, para (i) declarar inexigível a dívida referida na petição inicial R\$ 75,78, com vencimento em 29.05.2024, tornando-se definitiva a liminar anteriormente concedida; e (ii) condenar Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo ao pagamento de R\$ 8.000,00, a título*

de dano moral, incidindo juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária desde o desembolso. Diante da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação. P.R.I.” (fls. 206/207).

Apela a Concessionária ré pugnando pela reforma para a improcedência, a pretexto de regularidade nas cobranças impugnadas (fls. 210/219). Apela adesivamente a autora, insistindo na majoração da indenização moral (fls. 233/242).

Anotados os Recursos (fls. 222 e 286), as partes apresentaram contrarrazões (fls. 225/232 e 289/295).

É o relatório, adotado o de fls. 204/205.

As Apelações comportam conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o teor das razões recursais, a r. sentença apelada merece apenas pequeno reparo.

Ressalta-se de início que a relação contratual em causa tem natureza de consumo e, por isso mesmo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação

da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício do fornecedor (v. artigos 6º, inciso VIII, 47 e 51 da Lei nº 7.078/90).

A ré, na condição de Autarquia Municipal incumbida do fornecimento de água e coleta de esgoto, é Concessionária de serviços públicos e, por consequência, cabe a ela a prova da regularidade da prestação dos serviços e das cobranças enviadas aos consumidores.

A autora alega na inicial que o imóvel de sua propriedade estava desocupado, razão pela qual requereu o encerramento do fornecimento de água ainda em fevereiro de 2021. Contudo, a Concessionária ré informou a impossibilidade de cumprimento da “*Supressão nº 21/335865.01*”, tendo em vista que o imóvel estava fechado (fl. 62), circunstância indicativa de que de fato o imóvel estava mesmo desocupado.

Outrossim, a Concessionária ré efetuou a supressão do fornecimento de água no imóvel da autora no dia 03 de junho de 2021 (v. fl. 187). E, embora a autora tenha sido informada que bastaria o pagamento das faturas pendentes para viabilizar a supressão (fl. 61), com a confirmação de que a medida foi executada em 03 de junho de 2021 (fl. 59), consta que a Concessionária ré encaminhou nova fatura, no valor de R\$ 609,95, com vencimento no dia 30 de setembro de 2021 (fls. 69/71).

Ora, em que pese a expectativa gerada na autora de que não haveria a cobrança de quaisquer valores após a data da supressão, as mensagens encaminhadas pela funcionária da Concessionária ré indicam que a cobrança decorre de saldo residual pelo consumo até a data da supressão (fl. 67), circunstância que consubstancia comportamento contraditório, vedado pelo ordenamento jurídico ("*venire contra factum proprium*"), por violar a boa-fé objetiva e os deveres anexos de lealdade, transparência e colaboração, que norteiam as relações contratuais, não só na formação, mas também na execução e na extinção do negócio.

Como quer que seja, a funcionária da Concessionária ré informou a possibilidade de redução do saldo devedor de R\$ 609,95 para R\$ 75,78, tendo em vista a média de consumo mensal de água pela autora (v. fl. 67), circunstância indicativa de equívoco quanto à apuração do consumo mensal, considerando o valor elevado da fatura e a desocupação do imóvel.

E, no caso, competia à ré, na qualidade de Concessionária de energia elétrica, a prova da regularidade da cobrança enviada à contratante, mesmo porque não se poderia impor à autora a prova negativa do consumo elevado de água.

Contudo, a prova documental apresentada pela ré, ora apelante, constitui-se de "*prints*" de tela de seu Sistema Interno (v. fls. 102/104). Tais documentos foram produzidos unilateralmente e

não são hábeis a comprovar a regularidade da cobrança da taxa residual, mesmo porque a autora nega com veemência a utilização desse serviço.

Tem-se, pois, que a ré não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, consoante previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

A questão foi aliás bem examinada pelo MM. Juiz “a quo”, ao observar na sentença, “*in verbis*”, que, “... *Quatro anos depois do pedido de cancelamento do serviço, que o réu confirma, fala-se em "valor residual", emitindo-se fatura, que resultou em inscrição no cadastro de inadimplentes. Acontece que o pedido de "supressão", fato não controvertido, foi efetuado muito tempo antes da apuração de "saldo residual", tendo o réu gerado na autora, dado o enorme tempo decorrido, a legítima expectativa de que não haveria valores a pagar, dado que, uma vez atendida a solicitação de cancelamento do consumidor, factualmente não existia consumo de água no imóvel. Se o réu, demorando tanto tempo, colocou o consumidor em erro, dizendo, depois de vários anos, que a supressão havia sido executada ("Temos a informar que em sistema havia uma solicitação de supressão em 02/2021 que não foi executada") para justificar a cobrança, atua com abuso, uma vez que não informou adequada e tempestivamente sobre tal circunstância ao consumidor. Portanto, indevida a cobrança de R\$ 75,78, com vencimento em 29.05.2024*” (“sic”, fls. 205/206).

Por fim, consoante pacífico entendimento

jurisprudencial, o abalo moral decorrente de “*negativação*” indevida se configura “*in re ipsa*”, portanto independente de prova de qualquer prejuízo efetivo. É mesmo possível vislumbrar o sofrimento, a angústia a agonia e a sensação de desamparo sofridos pela autora, que foi submetida a abalo no mercado de crédito em decorrência da conduta culposa da ré. Logo, era mesmo de rigor a condenação da demandada no pagamento de indenização pelos danos morais padecidos pela consumidora (v. artigos 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, artigo 186 do Código Civil).

Contudo, a indenização moral arbitrada na sentença em R\$ 8.000,00 comporta elevação para R\$ 10.000,00, quantia que se mostra moderada para a reparação moral em questão, tendo em vista as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, bem ainda os valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça para casos similares.

Essa indenização não avilta o sofrimento da autora, levando-se em consideração as repercussões pessoais e sociais, a necessidade de intervenção judicial e os inconvenientes suportados pela vítima como “*negativada*” no Mercado de crédito, servindo ainda para coibir a reiteração dessa conduta pela Empresa demandada, mas sem implicar enriquecimento sem causa.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1017665-69.2018.8.26.0361



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Fornecimento de Água*

Relator(a): *Campos Petroni*

Comarca: *Mogi das Cruzes*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *31/07/2020*

Data de publicação: *31/07/2020*

Ementa: Prestação de serviços de fornecimento de água. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. R. sentença de parcial procedência, em favor da utente. Apelo só da Concessionária ré. Plena aplicação do CDC, com inversão do ônus probatório, não se olvidando da hipossuficiência e vulnerabilidade da consumidora, bem como da moderna distribuição dinâmica da carga probatória. À ré cabia comprovar a regularidade das cobranças, no que não logrou êxito. Inexigibilidade dos débitos que se impõe, sendo de rigor a emissão de novas contas baseadas nas médias históricas de consumo da utente. Intelecção do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal. Nega-se provimento ao apelo da Concessionária ré.

0076174-77.2011.8.26.0224

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Fornecimento de Água*

Relator(a): *Walter Exner*

Comarca: *Guarulhos*

Órgão julgador: *36ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *16/03/2023*

Data de publicação: *16/03/2023*

Ementa: Apelação. Prestação de serviços. Água. Problemas de medição. Concessionária que não justifica as cobranças exorbitantes. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Inexistência de comprovação de funcionamento regular do equipamento ou de que a irregularidade, em realidade, favorecia o consumidor. Hidrômetro antigo descartado. Inexigibilidade do débito. Honorários fixados conforme o art. 85, §3º, I. CPC. Sentença mantida. Recurso improvido.

1011302-55.2023.8.26.0114

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Fornecimento de Água*

Relator(a): *Hugo Crepaldi*

Comarca: *Campinas*

Órgão julgador: *25ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *29/07/2024*

Data de publicação: *29/07/2024*

Ementa: APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – FORNECIMENTO DE ÁGUA – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Restou demonstrado que a concessionária ré havia orientado a autora a não pagar a fatura que trazia o consumo proveniente do vazamento, prometendo a realização de revisão – Assim sendo, a pretensão da apelante em receber estes valores, compelindo a autora a assinar termo de confissão de dívida, representa violação à proibição de comportamentos contraditórios ("nemo potest venire contra factum proprium"), figura parcelar da boa-fé objetiva, dadas as legítimas expectativas que seus atos anteriores geraram para a demandante – Recálculo, todavia, que deve ser restrito à fatura com vencimento em setembro de 2021, não sendo outro o pedido formulado na peça exordial – Recurso parcialmente provido.

1015193-05.2023.8.26.0011

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Fornecimento de Água*

Relator(a): *Celina Dietrich Trigueiros*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *27/03/2024*

Data de publicação: *27/03/2024*

Ementa: APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por danos morais. Prestação de serviço de fornecimento de água. Alegação de negativação por dívida proveniente de faturas de fornecimento de água desconhecida. Sentença de improcedência. Apelação manejada pela autora. EXAME: ausência de provas da contratação do serviço prestado pela ré. Telas do sistema interno que não são provas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hábeis a comprovar a contratação do serviço, por serem documentos produzidos unilateralmente. Ausência de outros documentos capazes de confirmar o teor das telas sistêmicas. Ré que não se desincumbiu do ônus previsto no artigo 373, II do Código de Processo Civil. Dano moral configurado. Indenização em R\$ 10.000,00, quantia que se amolda às peculiaridades do caso concreto. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Impõe-se, pois, a rejeição do Recurso da Concessionária ré e o parcial acolhimento do Recurso da autora para majorar a indenização moral para a quantia de R\$ 10.000,00, ficando mantida no mais a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso da Concessionária ré e dá-se parcial provimento ao Recurso da autora.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relatora