



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000436396**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000841-12.2023.8.26.0312, da Comarca de Juquiá, em que é apelante ANDRÉIA LARA ELIAS, é apelado CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

**ANA LUIZA VILLA NOVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 12.611.**

**Apelação nº 1000841-12.2023.8.26.0312.**

**Comarca: Juquiá.**

**Vara Única.**

**Apelante: Andréia Lara Elias.**

**Apelada: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP.**

**Juiz (a): Carlos Guilherme Toma Feliciano.**

APELAÇÃO CÍVEL – Prestação de serviços de fornecimento de água e coleta de esgoto – Ação de reparação de dano moral – MATÉRIA PRELIMINAR – Nulidade do julgado por falta de fundamentação (negativa de prestação jurisdicional) - Não caracterização - Fundamentação suficiente, com as referências que se impunham à hipótese – MÉRITO – Hipótese na qual foi a consumidora (autora/apelante) surpreendida com a interrupção no fornecimento de água em sua residência em 30.10.2023 e, ao procurar a concessionária ré, foi informada de que referido corte ocorreu em virtude de débito vencido em 08.11.2021 (dois anos antes) que na verdade havia sido regular e tempestivamente adimplido – Ré que admitiu o erro e restabeleceu o serviço no dia seguinte, em menos de 24 horas – Interrupção irregular de serviço essencial (falha no serviço reconhecida) – Responsabilidade objetiva da ré – Dano moral configurado – Indenização ora fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais) montante que observa os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e as peculiaridades do caso concreto e curso lapso temporal do corte do serviço – Ação julgada improcedente – Sentença reformada – Recurso da autora provido em parte, para reconhecer a existência de dano moral indenizável, contudo com indenização em valor inferior ao pretendido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 136/140, que julgou improcedente a ação de reparação de dano moral movida por *Andréia Lara Elias* contra *Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP* (demanda fundada em prestação de serviços – fornecimento de água e coleta de esgoto) e extinguiu o feito com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Inconformada, recorre a autora. Em preliminar, argui nulidade do julgado por falta de fundamentação (negativa de prestação jurisdicional). No mérito, afirma ter demonstrado de forma suficiente a falha na prestação do serviço realizado pela ré, decorrente de abrupto corte no fornecimento do serviço, sem prévia comunicação ou fundamentação em sua residência, e o prejuízo de ordem moral decorrente.

Diz que foi surpreendida com o irregular corte no fornecimento de água e coleta de esgoto, e que embora o serviço tenha sido restabelecido em aproximadamente 24 horas, ilegal foi a conduta da ré, que registrou e lhe imputou indevidamente inadimplência de conta vencida dois anos antes, que havia sido regularmente paga. Ainda, foi obrigada a se dirigir até a concessionária para esclarecer a situação (teoria do desvio produtivo) despendendo assim seu tempo, de forma que a situação não configura *“incômodo pequeno, natural e corriqueiro, que faz parte do cotidiano”*. Pede o provimento do seu apelo, com a procedência da demanda, e sugere indenização no valor indicado na inicial (R\$ 20.000,00 – vinte mil reais) ou outro a ser arbitrado pelo Juízo (fls. 143/151).

Contrarrazões a fls. 204/214

### **É o relatório.**

O recurso comporta juízo de admissibilidade positivo, eis que presentes os requisitos legais.

Trata-se de ação de reparação de danos morais, fundada em falha na prestação de serviços movida por *Andréia Lara Elias* (ora apelante) contra *Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP* (ora apelada). Narra autora ter sido surpreendida em 31.10.2023 com a interrupção do serviço de fornecimento de água e de coleta de esgoto em sua residência, sem qualquer aviso prévio ou motivo justificado. Ao buscar informações com a concessionária no dia seguinte, foi informada que o bloqueio do serviço decorreu e inadimplência de uma conta vencida dois anos antes. Comprovado o pagamento (que havia sido realizado no momento oportuno) a ré reconheceu seu erro e restabeleceu o serviço. Considera, contudo, que a situação gerou aflição e prejuízo de natureza moral, além de ter sido necessário procurar a contratada para comprovar o pagamento que realizou de forma devida, sendo que o controle dos pagamentos de responsabilidade da concessionária. Ressalta não ter ocorrido aviso prévio, o que poderia evitar o bloqueio do serviço, que é essencial. Busca o recebimento de indenização por dano moral sugerida no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Contestação a fls. 60/66, na qual a concessionária reconhece a falha na prestação do serviço, que gerou o irregular corte no fornecimento de água e coleta de esgoto na residência da autora. Argumenta, contudo, não estar configurado o dano moral, uma vez que restabelecido o serviço em 24h (vinte e quatro horas), tratando-se assim de “*mero dissabor, aborrecimento que acompanha o dia-a-dia*” (fl. 62, item 09). Requer o desprovimento do recurso.

Sobreveio a r. sentença de fls. 136/140, que reconheceu a falha na prestação do serviço, contudo, considerou se tratar de situação aceitável e que não caracteriza dano moral indenizável. Mencionou que diante do restabelecimento no prazo de vinte e quatro horas, deve se presumir que a consumidora possuía caixa d'água, o que implica em reconhecer não ter ela permanecido sem água no local.

O inconformismo recursal comporta parcial acolhida.

De pronto, observo inócua a alegação de nulidade do julgado em virtude de negativa de prestação jurisdicional ou por fundamentação insuficiente (fl. 145). Isso porque, ao revés do asseverado, a respeitável sentença recorrida expôs, de modo claro e com as referências que se impunham, os motivos fáticos e jurídicos que embasaram o entendimento adotado pelo douto julgador, considerado o conjunto probatório amalhado.

Ou seja, restaram atendidos os preceitos contidos no artigo 93, inciso IX, da Constituição Federal e a norma encontrada no artigo 489, do Diploma Processual Civil.

Afastada, assim a preliminar suscitada, passa-se ao exame do mérito.

A relação jurídica entre as partes é típica de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do

Consumidor, de acordo com os quais: “Art. 2º.: *Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.*” e “Art. 3º.: *Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*”.

De fato, a autora, destinatária do serviço de fornecimento de água e esgoto que é prestado pela ré, enquadra-se no conceito de consumidora, e a ré, por sua vez, como concessionária de serviço público de fornecimento de água e esgoto, enquadra-se na cadeia de fornecimento do art. 3º do CDC.

Relevante também observar que as afirmações da autora, acompanhadas da documentação trazida aos autos, revelam-se verossímeis. Mais que isso. A falha na prestação do serviço é expressamente reconhecida pela concessionária em sua contestação (fls. 60/66) limitando-se ela a afirmar que o serviço foi restabelecido em um dia (vinte e quatro horas) de forma que ausente dano suportado pela consumidora. Menciona, também, a hipótese de possuir a autora caixa d'água em sua residência, o que faria com que a falta do serviço sequer fosse percebida.

Cumprе observar que a presunção de que a falha (reconhecida pela ré) não gerou desabastecimento, reclamava

prova a respeito. Diante do disposto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC (Lei nº 8.078/90) é ônus da fornecedora provar a regularidade dos serviços. Na hipótese, além de reconhecer falha na interrupção do serviço, supostamente fundado em conta vencida dois anos antes, realizou a apelada o bloqueio do serviço sem aviso prévio. Também não enviou nenhuma cobrança referente ao débito que teria apurado com tanto atraso, optando por realizar a interrupção do serviço, em conduta que obrigou a consumidora a buscar a solução para questão.

A afirmação de que existe caixa d'água na residência da autora, indicada em contestação (fl. 61, item 04) é vaga e sem nenhum apoio no conjunto probatório amealhado, de forma que não pode ser acolhida.

O serviço de fornecimento de água e coleta de esgoto, outrossim, é essencial, conforme diversas vezes já asseverado por esta Câmara julgadora.

Assim, caracterizada a falha na prestação do serviço, sendo a demandada responsável pelos prejuízos suportados pela parte demandante.

Não é demais ressaltar que a empresa ré, na qualidade de fornecedora de serviços públicos, responde de forma objetiva pela reparação dos danos causados à autora, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de*

*culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.*

Neste contexto, não há dúvida que a indevida interrupção dos serviços gera o dever de indenizar, o dano decorre do próprio fato comprovado, cujo prejuízo é presumido, além de inegável o transtorno gerado pela situação, mormente em se tratando de privação de bem essencial, e que extrapolou o mero dissabor do cotidiano e produziu reflexos na esfera moral e que atinge direitos de personalidade. É preciso considerar também que houve necessidade de a autora apelada perder tempo ao buscar a solução no âmbito administrativo, de forma a ensejar o recebimento de indenização por dano moral, e o valor fixado em primeiro grau não comporta reforma.

Não se olvida ter sido a situação resolvida em curto lapso temporal, mais especificamente em aproximadamente vinte e quatro horas. Tal aspecto da ocorrência é elemento de consideração para apuração do “quantum” indenizatório. O valor do dano moral, de natureza punitiva e ao mesmo tempo reparadora, deve ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça função reparadora.

Importa dizer que o arbitramento da condenação respectiva deve ser feito com moderação, considerando as condições da parte, notadamente quanto ao seu nível socioeconômico,

guardando proporcionalidade com o grau de culpa do infrator e cujo porte empresarial haverá de ser levado em consideração. Impõe-se, por isso, a manutenção do valor fixado em primeiro grau (que se mostrou justo e razoável, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade aplicáveis ao caso em tela.

Já se definiu outrora que “o valor da indenização por dano moral se sujeita ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” ( Resp nº 214.381, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira , J. 29.11.1999 ).

Nesse sentido: “Na fixação dos danos morais, o magistrado não está obrigado a utilizar-se de parâmetros fixados em leis especiais, como o Código Brasileiro de Telecomunicações. Ao arbitrar o valor da indenização deve se levar em consideração a condição econômica das partes, as circunstâncias em que ocorreu o evento e outros aspectos do caso concreto.” (REsp 208.795 - MG - STJ - 3ª T. - Rel. Min. Eduardo Ribeiro - J. em 13.05.99 - in DJU de 23.08.99, pág. 123 ).

Enfim, importa dizer, que o arbitramento

da condenação respectiva deve ser feito com moderação, guardando proporcionalidade com o grau de culpa do infrator. Destarte, observadas as peculiaridades da hipótese, arbitro indenização no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), que se revela adequado à espécie. Tal montante deve ser acrescido de correção monetária (índices da Tabela Prática do TJSP) a contar do arbitramento (publicação desta decisão) e juros de mora legais a contar da citação (responsabilidade civil contratual).

Outro não é o entendimento deste E.  
Egrégio Tribunal de Justiça ao apreciar hipóteses análogas:

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sabesp. Corte indevido no fornecimento de água. Danos morais "in re ipsa" caracterizados. Indenização mantida em R\$3.000,00, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como as circunstâncias do caso concreto. Precedentes. Honorários advocatícios. Percentual aplicado sobre valor da condenação que representaria arbitramento inexpressivo. Verba que comporta majoração. Valores sugeridos na tabela editada pela OAB que não possuem efeito vinculante. Hipótese em que os honorários advocatícios devem ser fixados por equidade (artigo 85, § 8º, CPC). Recurso parcialmente provido apenas para majorar os honorários sucumbenciais.” (TJSP; Apelação Cível 1002015-84.2023.8.26.0529; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2024; Data de Registro: 21/05/2024)*

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROVIDA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. DÍVIDA QUITADA. PAGAMENTO DA FATURA DE ÁGUA E ESGOTO NA LOTÉRICA. PAGAMENTO NÃO RECONHECIDO PELO CREDOR. CORTE NO FORNECIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DAS RÉS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO ELEVADO. Ação de*

*reparação de danos fundada no corte indevido do fornecimento de água. A autora efetuou o pagamento da fatura de agosto de 2019 na lotérica, entretanto o pagamento não foi reconhecido pela Sabesp. Pagamento provado nos autos, até porque valor quitado na lotérica em 20/08/2019 era exatamente o indicado na fatura e numa data próxima do vencimento (16/08/2019). Como responsável pelo processamento do pagamento, a lotérica tem o dever de cautela e a obrigação de conferir o código de barras digitado ou lido, para evitar prejuízo ao consumidor. A responsabilidade do credor e do agente arrecadador é objetiva e solidária. Incidência do artigo 18 do CDC. Dano moral configurado. A autora apelante sofreu transtornos, constrangimentos e aborrecimentos decorrentes da privação de serviço essencial de água por 03 dias (de 14 a 17 de outubro), embora tenha realizado o pagamento da fatura. Valor da indenização majorado de R\$ 3.000,00 para R\$ 5.000,00. Impossibilidade da autora de exercer sua profissão de cabeleireira. Sentença parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA RÉ IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1008398-24.2019.8.26.0269; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2022; Data de Registro: 21/07/2022).*

*“APELAÇÃO. FORNECIMENTO DE ÁGUA. AÇÃO DE REVISÃO DE CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, determinando a anulação de cobrança indevida e reemissão da fatura, mas afastando o pedido de indenização por danos morais. Apelação da autora, buscando a reforma parcial da sentença, alegando que a falha na prestação de serviços, as ameaças de interrupção no fornecimento de água e o tempo despendido em tentativas frustradas de solucionar o problema configuram abalo moral indenizável. Danos morais. Caracterização. Além de as circunstâncias em análise ultrapassarem os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, deve incidir no caso concreto a "Teoria do Desvio Produtivo". Dever da apelada de pagar a indenização pretendida. Quantia de R\$3.000,00 que se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Correção monetária e juros de mora que deverão observar o disposto na Lei nº 14.905-2024, a partir de sua vigência. Sentença reformada para julgar integralmente procedente o pedido. RECURSO*

*PROVIDO*”. (TJSP – Apelação nº 1010119-73.2023.8.26.0009 – Rel. Des. Carmen Lúcia da Silva – 33ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 19.02.2025).

*“APELAÇÃO – AÇÃO COMINATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS – Corte injustificado no fornecimento de água à residência dos autores – Concessionária ré que não logrou demonstrar excludente de nexo de causalidade – Danos morais configurados – R. Sentença reformada – recurso provido”* (TJSP – Apelação nº 1006093-16.2023.8.26.0176 – Rel. Des. Maria Lúcia Pizzotti – 30ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 12.09.2024).

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sabesp. Corte indevido no fornecimento de água. Danos morais "in re ipsa" caracterizados. Indenização mantida em R\$3.000,00, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como as circunstâncias do caso concreto. Precedentes. Honorários advocatícios. Percentual aplicado sobre valor da condenação que representaria arbitramento inexpressivo. Verba que comporta majoração. Valores sugeridos na tabela editada pela OAB que não possuem efeito vinculante. Hipótese em que os honorários advocatícios devem ser fixados por equidade (artigo 85, § 8º, CPC). Recurso parcialmente provido apenas para majorar os honorários sucumbenciais”* (TJSP – Apelação nº 1002015-84.2023.8.26.0529 – Rel. Des. Milton Carvalho – 36ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 21.05.2024).

Destarte, de rigor o parcial provimento do recurso de apelação interposto pela autora, para julgar procedente a demanda, reconhecida a existência de dano moral indenizável, contudo,

o valor da indenização deve ser inferior pretendido.

É sabido que a condenação inferior ao pedido nos casos de indenização moral não implica em sucumbência recíproca, nos termos da súmula 326, do C. Superior Tribunal de Justiça. Assim, deverá a ré arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados por equidade (artigo 85, § 8º, do CPC) em R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), observada a baixa complexidade da hipótese, trabalho efetivamente realizado e valores envolvidos.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.

**ANA LUIZA VILLA NOVA**  
**Relatora**