

**AO JUÍZO DE DIREITO DA VARA CÍVEL DA CIRCUNSCRIÇÃO
JUDICIÁRIA DE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**

Processo: XXXXXXXXXXXXXXXX

FULANO DE TAL, já qualificadas nos autos, vêm,
respeitosamente, por intermédio da DEFENSORIA PÚBLICA DO
XXXXXXXXXXXXXXXXXX, apresentar:

RÉPLICA

À CONTESTAÇÃO (ID xxxxxxxx) apresentada pelo requerido
**COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO
XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

CAESB, pelas razões de fato e de direito a seguir

1.RESUMO DO PROCESSO:

Trata-se de ação de revisão de conta c/c dano moral e tutela antecipada para determinar a ré se abstenha de suspender o fornecimento de água na residência do autor.

Narra a autor que sua média de consumo gira em torno de 9 m³, no valor médio de R\$ x,x (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), contudo, a fatura com mês referência de março veio com o consumo de 215 m³, no valor de R\$ xxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

Informa o autor que contestou administrativamente o valor cobrado e a requerida reduziu o valor da conta para R\$ 6.889,80 (seis mil oitocentos e oitenta e nove reais e oitenta centavos), o que ainda não

corresponde ao seu consumo médio. Ademais, destaca que no mês seguinte as cobranças foram normalizadas.

Houve antecipação de tutela no ID xxxxxxxxxxxxxx.

Citada, a parte ré apresentou contestação sustentando preliminarmente a incorreção no valor da causa e no mérito a legalidade/regularidade da leitura feita pelo equipamento de medição, e que tal valor seria resultante de excesso de consumo ou de vazamento interno, impugnou a inversão do ônus da prova e defendeu a inexistência de dano indenizável.

Eis a breve síntese.

2.DO NÚMERO DE CONTATO DO AUTOR.

Inicialmente, em atenção a certidão de ID xxxxxxxx o autor reitera os número de contato apresentados na inicial, quais sejam, (x) x-x / x-x / x.

3.PRELIMINARMENTE: DO VALOR DA CAUSA.

Considerando que esta ação visa a revisão da cobrança de fatura no valor de R\$ 8.400,78 (oito mil quatrocentos reais e setenta e oito centavos) e/ou de fatura no valor de R\$ 6.889,80 (seis mil oitocentos e oitenta e nove reais e oitenta centavos), dá-se a causa o valor da soma das duas faturas contestadas, ou seja, o valor de R\$ 15.290,58 (quinze mil duzentos e noventa reais e cinquenta e oito centavos).

4.DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. INVERSÃO DO ÔNUS DE PROVA.

Observa-se que há nos autos relação jurídica de consumo consubstanciada na qualidade de consumidor do autor e de fornecedora

de serviços públicos pela ré se ajustando no previsto nos artigos 2 e 3, do CDC.

Portanto, aplicam-se todas as normas protetivas previstas no Código do Consumidor, levando-se em conta a vulnerabilidade absoluta por parte do consumidor.

Quanto a inversão do ônus de prova, esclarecemos que, a situação é extremamente desigual nos autos, e no tocante a possibilidade da produção das provas necessárias à comprovação dos fatos sustentados pelo requerente, é imperioso que se inverta o ônus da prova, em conformidade com o disposto no artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme dispõe o CDC a inversão do ônus da prova deve ser feita quando verificada a hipossuficiência do consumidor e a verossimilhança das alegações.

No presente caso o consumidor apresenta hipossuficiência técnica e econômica para a produção das provas necessárias. Bem como suas alegações aparentam ser verdadeiras, haja vista que os valores cobrados pela ré são incompatíveis com o consumo residencial em geral, incompatíveis com os valores médios da residência do autor, além disso, no mês seguinte o valor médio foi reestabelecido.

Destaca-se que em casos que o consumidor demonstra ser excessivo o valor da cobrança, ante a ausência de causa justificadora do aumento, cumpre ao fornecedor demonstrar a exatidão da medição.

Desse modo estão presentes os requisitos necessários para a inversão do ônus da prova previstos no artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

5.DA IRREGULARIDADE NA MEDIÇÃO DO HIDROMETRO.

Observa-se pelas faturas anexas que a conta referente ao mês de março de 2023, com vencimento para abril de 2023, apresenta valor relativo a taxa de consumo muito superior à média de consumo familiar, acarretando em uma cobrança que foge a realidade.

A título de ilustração, nas faturas dos meses de janeiro e fevereiro de 2023, juntadas com a inicial, foram cobrados, respectivamente, R\$ 52,83 (cinquenta e dois reais e oitenta e três centavos) e R\$ 79,97 (setenta e nove reais e noventa e sete centavos), neste mesmo padrão o consumo do mês de abril foi de R\$ 78,92 (setenta e oito reais e noventa e dois centavos).

Por sua vez, a cobrança referente ao mês de março, impugnada nesta ação, foi no valor de R\$ 8.400,78 (oito mil e quatrocentos reais e setenta e oito centavos), ou seja, mais de 120 vezes superior à média de consumo mensal da residência.

Destaca-se que, após o autor questionar a cobrança pela via administrativa, a requerida emitiu nova fatura no valor de R\$ 6.889,80 (seis mil oitocentos e oitenta e nove reais e oitenta centavos). Assim, percebe-se que a requerida sabe que a cobrança foi incorreta, o que a levou a conceder o desconto, mas ainda assim permanece cobrando valor muito superior à média de consumo do requerente.

É importante salientar que o autor é pessoa humilde, de modo que possui hábitos simples e busca economizar com o consumo de água, até mesmo por não possuir dinheiro para pagar contas vultosas.

No caso em tela, verifica-se que tanto a cobrança de R\$ 8.400,78 (oito mil e quatrocentos reais e setenta e oito centavos), quanto a cobrança de R\$ 6.889,80 (seis mil oitocentos e oitenta e nove reais e oitenta centavos), fogem ao padrão de consumo de residências nos mesmos parâmetros da do requerente e fogem a média mensal de consumo da residência em questão. Portanto, tanto com base em referências abstratas, como com base em referência concreta, as cobranças impugnadas não se justificam.

Ademais, a cobrança normalizou no mês seguinte, o que demonstra que o consumo mensal permaneceu o mesmo, não havendo que se falar em qualquer vazamento interno, como

defendeu a ré. A única
explicação possível para uma cobrança mais de 120 vezes superior à

média de consumo mensal do autor é que o hidrômetro tenha registrado consumo incompatível com a realidade.

Destaca-se, ainda, que a requerida não juntou aos autos qualquer documento ou teste que indicasse a idoneidade do equipamento, prova que incumbia à fornecedora do serviço. Informou tão somente que a confirmação da leitura foi feita a partir de visita à residência do consumidor para nova leitura, sem que fosse realizado qualquer teste no equipamento de medição.

Tal situação configura falha na prestação de serviços pela requerida, consoante dispõe o art. 14, do CDC, senão vejamos:

Art. 14. 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.

Confira-se, ainda, julgado do TJDFT a respeito do tema:

RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CAESB. FATURA DESTOANTE DA MÉDIA DE CONSUMO. AUSÊNCIA DE IRREGULARIDADE NO HIDRÔMETRO.

CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. REGIME HÍBRIDO. POSSIBILIDADE DE REVISÃO PELA MÉDIA MENSAL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. EXISTÊNCIA DE PROVEITO ECONÔMICO. FIXAÇÃO COM BASE NO VALOR DA CAUSA. IMPOSSIBILIDADE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO PARCIALMENTE. (...) **3. A grande discrepância na fatura de cobrança de água com relação à média dos outros meses do ano demonstra a verossimilhança na alegação do consumidor de possível defeito na prestação do serviço, cabendo à sociedade de economia mista fornecedora a prova de sua inexistência. 4. Diante da ausência de comprovação da existência de vazamento, ou de qualquer outra causa que ocasionasse o aumento súbito da utilização de água no imóvel, é razoável concluir ter havido falha**

na medição, a

indicar ser indevido o valor apontado na fatura impugnada. (...)

(Acórdão 1711885, 07162766120218070001, Relator: EUSTÁQUIO DE CASTRO, 8ª Turma Cível, data de julgamento: 6/6/2023, publicado no DJE: 19/6/2023. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

Portanto, a requerida alega que o valor exorbitante cobrado decorre do aumento do consumo ou de avaria no sistema interno do autor, mas não faz nenhuma prova neste sentido. Além disso, da análise da média histórica de consumo da residência, percebe-se que a cobrança foi 120 vezes superior ao consumo médio, restando como única hipótese a justificar a situação a falha na medição do hidrômetro.

Desta forma, requer que seja a empresa/ré condenada a declarar indevida a cobrança referente ao mês de março, seja ela no valor de 8.400,78 (oito mil e quatrocentos reais e setenta e oito centavos), seja no valor de 6.889,80 (seis mil oitocentos e oitenta e nove reais e oitenta centavos), atribuindo ao mês de março o valor da média aritmética das 12 últimas faturas.

5.DO CABIMENTO DO DANO MORAL.

No caso dos autos, aplica-se a teoria do desvio produtivo do consumidor, segundo a qual **a perda de tempo imposta ao consumidor pelo fornecedor, de modo abusivo, para o reconhecimento de seu direito, enseja indenização por danos morais.**

Nesses casos, o que se indeniza não é o mero descumprimento contratual, mas a desnecessária perda de tempo útil imposta ao consumidor para ter reconhecido seu direito, uma vez que poderia ter utilizado esse tempo despendido para reconhecimento de seu direito em seus afazeres da vida, seja no trabalho, no descanso ou

qualquer outra atividade.

Em virtude da realização de cobrança exorbitante por parte da requerida o autor se viu compelido a desperdiçar seu tempo, na esfera administrativa e judicial, para tentar resolver um problema de consumo que o fornecedor tem um dever de não causar.

Assim, é evidente os requisitos caracterizadores previsto nos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil, que ensejam a indenização a título de dano moral, uma vez que resta evidenciada **a conduta injustificável da ré que constitui injusta agressão, porquanto privou o autor de utilizar seu tempo disponível da melhor forma que lhe conviesse, de modo a provocar molesta de seus direitos inerentes à sua personalidade.**

Ademais, é necessário que o judiciário fixe os danos morais de modo a garantir à parte lesada reparação, bem como a causar impacto suficiente para desestimular a reiteração do ato por aquele que realizou a conduta reprovável.

Nesse sentido vem entendendo o TJDFT:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. PRELIMINAR DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE RECURSAL, SUSCITADA EM CONTRARRAZÕES, REJEITADA. CONSUMIDOR. CONTA DE ÁGUA. ERRO DE LEITURA. COBRANÇA DE VALOR INCOMPATÍVEL COM O PADRÃO DE CONSUMO. RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR. DESCASO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. EXTRAPOLAÇÃO DO MERO ABORRECIMENTO. OFENSA AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE CARACTERIZADA. DANO MORAL CONFIGURADO. "QUANTUM" MANTIDO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (...) **8.**

No

caso, o dano moral decorre do prejuízo decorrente do esforço e da desnecessária perda de tempo útil empregado para o reconhecimento dos direitos do demandante que, mesmo após diversas tentativas de solucionar o problema, por meio de três idas ao Na Hora (protocolos nº 2111219022199193, nº 211121902219054, nº 20210302477348293), abertura de ordens de serviço e e-mails (ID30598388), não obteve fácil solução dos seus reclames

(Teoria do

Desvio Produtivo do Consumidor), tendo, por fim, que ajuizar a presente ação. 9. Assim, não é razoável que a fornecedora cumpra suas obrigações da forma que lhe aprouver e, em seguida, alegue que "os atos da Administração gozam de presunção de legitimidade e veracidade" e que as vicissitudes da vida em sociedade não geram o dever de indenizar. **10. A conduta desidiosa da fornecedora dos serviços em dar solução à questão, em tempo e modo condizente com suas possibilidades, denota situação de extremo desgaste, circunstância que extrapola o limite do mero dissabor e atinge a esfera pessoal, motivo pelo qual subsidia reparação por dano moral.** 11. Considerando as circunstâncias da lide, a condição socioeconômica das partes, a natureza da ofensa e as peculiaridades do caso sob exame, razoável e proporcional o "quantum" consignado na sentença a título de dano moral (R\$1.500,00), pois suficiente para **desestimular novos comportamentos ofensivos aos consumidores e reparar os prejuízos morais causados ao autor.**

(...) (Acórdão 1390136, 07089084120218070020, Relator: CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO, Terceira Turma Recursal, data de julgamento: 7/12/2021, publicado no DJE: 16/12/2021. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

Sendo assim, demonstrado a existência dos requisitos caracterizadores que ensejam a cobrança por danos morais, deve a requerida ser condenada nos termos da petição inicial.

6. PEDIDOS

Pelo exposto, requer a Vossa Excelência:

- a) A procedência dos pedidos autorais, eis que atendidos os requisitos previstos em lei, confirmando-se a tutela de urgência;
- b) A improcedência dos pedidos propostos pela ré na contestação (ID xxxxx);
- c) A condenação da empresa/ré nos honorários advocatícios e

despesas processuais.

Nesses termos, pede
deferimento.

Fulano de tal
Defensor Público do
xxxxxxxxxxxxxxxx