

Companhia de saneamento deve indenizar por cobranças indevidas

A 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do DF manteve a sentença que condenou a Companhia de Saneamento Ambiental do DF (Caesb) a indenizar um consumidor por erros que resultaram em cobrança incompatível com o padrão de consumo. O Colegiado concluiu que a conduta desidiosa na solução do problema extrapola o mero aborrecimento.

iStock



As contas de três meses foram emitidas com erro na medição do consumo
iStock

Narra o autor que as contas dos meses de dezembro de 2020, janeiro e fevereiro de 2021 foram emitidas sem a correta medição do consumo, o que o fez procurar a ré por diversas vezes para que fosse feita a correção. Afirma que, apesar do valor errado, pagou as faturas. Ele relata que, por conta dos erros nas leituras, a ré gerou uma conta única referente a quatro meses de consumo. O autor defende que a cobrança única, além de aumentar a faixa de consumo, é abusiva.

Em primeira instância, a ré foi condenada ao pagamento de indenização por danos morais. A Caesb recorreu sob o argumento de que as cobranças fora do padrão de consumo foram geradas por culpa do consumidor e que não há dano a ser indenizado. De acordo com a Companhia, ele teria fornecido a leitura incorreta ao pedir a revisão da conta do mês de dezembro.

Ao analisar o recurso, a Turma observou que as provas dos autos mostram que as “sucessivas falhas na prestação dos serviços da Caesb”, relacionados aos erros na leitura da medição registrada no hidrômetro, resultaram na cobrança de valores incompatíveis com a faixa de consumo do autor. O Colegiado lembrou ainda que o consumidor, mesmo após diversas tentativas, não conseguiu solucionar o problema.

“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 (...), abertura de ordens de serviço e e-mails



(...), não obteve fácil solução dos seus reclames”, explicou.

A Turma registrou ainda que “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”. Assim, a Turma manteve a sentença que condenou a Caesb ao pagamento de R\$ 1.500 a título de danos morais.

0708908-41.2021.8.07.0020

Date Created

01/01/2022