

# Idosa que recebeu cobrança indevida na conta de água será indenizada

08/04/2025

O desembargador André Luiz de Souza Costa, do [Tribunal de Justiça do Ceará](#), concedeu a uma idosa, que recebeu cobranças indevidas na conta de água, o direito de ser ressarcida e indenizada pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece). A consumidora deverá receber mais de R\$ 18 mil, a título de danos morais e ressarcimento em dobro.

De acordo com os autos, a partir de 2014, a conta de água da mulher passou a apresentar valores inesperados, mesmo sem alteração na quantidade de consumo indicada, chegando gradativamente a quantias exorbitantes.

A cliente tentou resolver a questão em audiência no Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon), em que ficou agendada vistoria na unidade e, sendo constatadas irregularidades, as contas seriam refaturadas.

Mesmo após atestado o erro na vazão, o refaturamento não ocorreu e os valores continuaram a subir. Por isso, ela ingressou com ação judicial requerendo a declaração da inexistência da dívida, a restituição dos R\$ 6.739,50 pagos indevidamente, além de indenização por danos morais.

Na contestação, a Cagece afirmou só ter conhecimento de reclamações sobre o imóvel em questão a partir de 2016, quando fora detectado um vazamento oculto.

Alegando não ter responsabilidade sobre o alto consumo causado por quaisquer defeitos nas instalações hidráulicas de residências, a concessionária sustentou que, mediante o acordo firmado no Decon, foram retificadas as mensalidades de setembro a dezembro de 2020 pela média do novo hidrômetro instalado, e que a cliente optou pelo parcelamento do débito já existente.

Entendendo que a companhia efetuou cobranças elevadas sem justificativa, e que não comprovou a existência do vazamento oculto e nem o refaturamento das contas, em agosto de 2023, a Vara Única da Comarca de Santana do Cariri (CE) determinou que a Cagece fizesse novo cálculo das faturas considerando os cinco anos anteriores, com base no consumo médio mensal do imóvel, e restituísse a cliente, na forma simples, os valores indevidamente pagos. Fixou, ainda, a indenização por danos morais em R\$ 3 mil.

Em julho de 2024, após a concessionária ingressar com embargos de declaração contra a referida sentença, o juízo da Vara Única da Comarca de Nova Olinda (CE) determinou que a restituição dos pagamentos indevidos fosse feita em dobro. Assim, a reparação devida pelos danos materiais passou a totalizar R\$ 13.479.

## Nova rodada

Insatisfeita, a Cagece apelou ao [Tribunal de Justiça do Ceará](#) alegando que a divergência entre os volumes de consumo mensal de água no imóvel não significava, por si só, que as cobranças fossem indevidas. A empresa reforçou que não poder ser responsabilizada pelas instalações situadas além dos pontos de entrega e coleta.

A cliente também recorreu da decisão pedindo pela majoração da indenização por danos morais, uma vez que já vinha sofrendo com o problema desde 2014.

Em decisão monocrática, o desembargador André Luiz de Souza Costa aumentou para R\$ 5 mil o valor da reparação devida por danos morais e manteve os demais termos da sentença de primeiro grau.

O magistrado considerou que, ao comercializar os serviços sem atentar para os cuidados necessários e para a autenticidade das informações recebidas, a concessionária deveria responder pelos riscos inerentes à atividade desenvolvida.



*Consumidora será indenizada por cobrança indevida em conta de água*



“Competia à fornecedora, que detém o acesso às informações no campo técnico, colacionar aos autos justificativa razoável para o aumento do consumo apontado no período impugnado”, escreveu o desembargador.

“A falha no serviço ficou caracterizada, ante a discrepância, verificável da prova dos autos, do consumo relativo ao mês de abril de 2020 comparado à média dos meses anteriores e subsequentes, afastada a hipótese de vazamento e não demonstrada a regularidade da medição realizada pela concessionária.” *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-CE.*

**Processo 0200219-20.2022.8.06.0162**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-abr-08/idosa-que-recebeu-cobranca-indevida-na-conta-de-agua-sera-indenizada-2/>