



**Poder Judiciário do Estado de Sergipe**  
**18ª Vara Cível de Aracaju**

---

Nº Processo 202011800534 - Número Único: 0019093-75.2020.8.25.0001

Autor: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Réu: DESO

---

Movimento: Decisão >> Concessão >> Antecipação de tutela

Processo nº 202011800534(VM) – Decisão Liminar

R. hoje.

Trata-se de **Ação Civil Pública** ajuizada pelo **Ministério Público do Estado de Sergipe** em face da **Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO)**, em razão de faturamentos por média dos serviços de água, o que configuraria abusividade por parte da concessionária.

Relata que instaurou inquérito civil para analisar diversas representações de consumidores, informando que a concessionária promoveu a emissão de faturas do mês de abril de 2020 com valores exorbitantes, com modificação da faixa de consumo regular e contínua e aumento, por conseguinte, do valor do metro cúbico.

Informa que foi também igualmente notificado a dificuldade dos consumidores em resolverem o problema junto ao serviço de atendimento ao consumidor da Deso, porquanto o canal que deveria ser disponibilizado sem problemas, e com qualidade, está sem atender de maneira eficiente ao número de chamados, além de não ser gratuito.

Narra que notificou a concessionária, que apresentou como resposta estar amparada em caso fortuito e força maior, que exclusivamente no período de 23/03 a 30/03/2020 realizou o faturamento por média, em alguns ciclos de leitura, por seus profissionais leituristas não disporem naquele momento de equipamentos de proteção individual.

Destaca também que a resposta da concessionária quanto ao faturamento de abril se deu em razão da apuração de possíveis créditos de consumo não lançados em março, razão pela qual alguns clientes podem ter experimentado aumento no padrão de valores das faturas, já que a Deso promoveu o resgate do valor consumido e não faturado em março.

Sustenta que, apesar das tentativas, a concessionária não aceitou composições, simplesmente aduzindo que o volume não faturado de março e lançado em abril é decorrência natural do aumento do consumo em razão da atual pandemia do coronavírus.

Aduz que não foi a pandemia que causou a cobrança pela média de consumo, mas a falta de equipamentos de proteção individual não adquiridos pela empresa, ou seja, fato imputado tão somente a ela e não aos consumidores.

Registra ainda que o atual número de serviço de atendimento telefônico não é gratuito, o consumidor paga a ligação local, existindo apenas um canal virtual, através de *sítida* companhia, para o registro de reclamações relacionadas a faturas.

Com a inicial de fls. 4-40, juntou os documentos de fls. 41-255. Emenda à inicial em fls. 258-264.

Intimada para justificação prévia, a ré se manifestou em peça de fls. 276-382.

É o relatório. Decido.

A concessão da tutela provisória de urgência antecipada requerida em caráter incidental, consubstanciada na forma de cominação de preceito de *facere* ou *non facere* pressupõe a demonstração de probabilidade do direito e do perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, além da probabilidade de inexistência do perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão, consoante prescreve o art. 300, e seus respectivos parágrafos, do Código de Processo Civil.

Desta feita, a tutela específica antecipatória dá a possibilidade de antecipação da providência de mérito, desde que haja, concomitantemente, os requisitos indispensáveis ao seu deferimento, com o objetivo de entregar ao autor a própria pretensão deduzida em juízo ou de seus efeitos.

Na condição de instituto que preconiza tutela de urgência, visa dar concretude ao princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, assegurando-se com isto, o direito à tempestividade da tutela jurisdicional.

Por este jaez, da análise dos autos, em sede de cognição sumária que o caso requer, depreende-se que **existem** os requisitos autorizadores do pleito de urgência. Explico.

**Quanto à probabilidade do direito (fumaça do bom direito), vislumbro sua presença, notadamente por três razões: a) a arbitrariedade da concessionária de água ao realizar o faturamento por estimativa, ao atribuir ao consumidor o ônus de sua inércia e incapacidade de fornecer equipamentos de proteção individual a seus funcionários que realizam as leituras dos hidrômetros; b) a alteração substancial da leitura das faturas de março e abril de 2020, incompatíveis com a média histórica de consumo; c) o obstáculo criado aos consumidores com a disponibilização de um só canal para efetuar reclamações atinentes justamente ao faturamento do consumo de água.**

Inicialmente, quanto ao ponto 'a', a Deso justifica o faturamento pela média aritmética dos últimos seis meses, com base no art. 106, § 1º do seu Manual de Serviços. É de se registrar que não pode ser considerado caso fortuito ou força maior a publicação dos normativos que impuseram uma série de medidas de combate à pandemia do novo coronavírus.

Caso fortuito é o evento perfeitamente imprevisível e inevitável, que impede o cumprimento de uma obrigação. Toma-se como exemplo uma guerra. Por sua vez, a força maior é considerada pela doutrina como um evento também imprevisível, que decorrente das forças da natureza, a exemplo de uma enchente ou um terremoto.

É descabido que a concessionária aponte a ocorrência de caso fortuito com a publicação de um decreto estadual, ou qualquer outra norma, porquanto teria o mencionado decreto imposto uma série de restrições no desempenho regular das atividades das empresas, como uma das medidas para combate a disseminação do covid-19.

Ocorre que desde o início do mês de março, era sabido e esperado que a pandemia atingiria em cheio o Brasil, como já vinha atingindo vários lugares do mundo, tendo diversos governos Brasil afora, sobretudo em seara municipal e estadual, se preparado antecipadamente aos primeiros casos em suas respectivas localidades, não sendo diferente dentro do Estado de Sergipe.

Era sabido, desde então, a necessidade dos itens de higienização básica, como álcool em gel, e os de proteção, a exemplo das máscaras. Pelo que a própria companhia relata, parece que deixou para se acobertar com esses itens, em benefícios de seus colaboradores, só após a edição do Decreto estadual nº 40.567/2020, de 23/03/2020.

Não há como se falar em caso fortuito neste caso, já que claramente previsível de que seria necessária uma adaptação geral de todos, empresas e pessoas, mas sobretudo empresas que continuarão com o desempenho das suas atividades, por serem reputadas essenciais, a exemplo da presente concessionária ré.

Ao não servir seus colaboradores, em tempo, com os itens de EPI, a companhia impôs aos usuários um faturamento por estimativa, porque seus colaboradores não estavam em condições de efetuar a leitura dos hidrômetros e fazer a regular aferição do consumo de água das unidades. A Deso foi inerte e, indevidamente, impôs aos consumidores o ônus de sua inércia.

Ainda que se possa cogitar a ocorrência do tal caso fortuito, ficou claro, ao menos nesta cognição sumária dos fatos, através da documentação coligida pelo Ministério Público, de que o faturamento se deu de maneira demasiada abusiva, completamente incompatível com a própria média de consumo anotada nas faturas, razão 'b'.

Tomo como exemplo a fatura do Sr. Jairo José da Silva, morador de Aracaju (fl. 44), que tem como média de consumo 3 m<sup>3</sup>, sendo faturado na faixa de 10 m<sup>3</sup> na conta de março – ainda não abarcada pelo período de faturamento por estimativa da companhia –, sendo o faturamento de abril e 26 m<sup>3</sup>, um aumento de 260% em relação ao consumo faturado do mês anterior, e um consumo 866% maior que a média registrada e anotada na própria fatura.

O mesmo também experimentou a Sra. Lenilde Nascimento Araújo (fls. 83-90), cuja média de consumo é de 20 m<sup>3</sup>, com faturamento em 19 m<sup>3</sup> no mês de março de 2020, em data imediatamente anterior ao referido período que houve faturamento por estimativa, sendo lhe imposta na fatura de abril, através do creditamento, uma fatura de consumo de 83 m<sup>3</sup>, um aumento de 436% em relação ao mês anterior.

**Claro esta nessa análise perfunctória que a companhia sequer fez o tal faturamento por estimativa, sendo duvidoso – para não dizer fantasioso -de que todos os consumidores identificados pelas documentações acostadas, ou melhor, que cerca de 40.000 unidades consumidoras de Aracaju tenham experimentado vazamento interno a justificar as alterações substanciais de consumo de água, como faz crer a ré.**

Abro parênteses neste ponto para deixar claro que nem todos os documentos acostados pelo autor são capazes de afirmar a tese por ele exposta, estando atento o juízo de que algumas faturas são de imóveis não localizados na Cidade de Aracaju (fls. 45-48; 51 etc), sob pena de, analisando-as, proferir pronunciamento *ultra petita*. Mas patente pelas demais acostadas, de imóveis residenciais localizados na capital sergipana, a alteração substancial e injustificável do consumo de água, quer pela tal estimativa feita pela concessionária quando impossibilitada de fazer a regular leitura, quer pelo suposto fato de o isolamento social ter acarretado esse aumento no consumo, não sendo crível que o isolamento tenha efetivamente levado a alguma unidade consumir quase 1000% a mais de água em relação ao mês anterior.

O que parece certo é que, infelizmente, em razão da data de vencimento e de leitura da fatura de água, alguns consumidores foram sorteados com o agir incorreto da concessionária sergipana.

**Quanto ao atendimento deficiente (razão 'c', a disponibilização de apenas um canal gratuito, na internet, sendo que é sabido que nem todas as pessoas possuem acesso regular à internet ou estão aptas a fazer o registro de sua reclamação, por evidente se revela prejudicial aos usuários-consumidores.** A alternativa ser a disponibilização de um atendimento telefônico com custos também é prejudicial, sequer podendo ser chamada de alternativa.

A restrição da companhia de que seu número gratuito atenda tão somente a casos urgentes não faz sentido, mormente porque, diante de faturas exorbitantes, o usuário tem a necessidade de retificar o valor para efetuar seu pagamento, sob pena de ter o fornecimento do serviço suspenso pela companhia. Não há como não reputar isto igualmente com serviço urgente.

Certo também que, diante das restrições de funcionalidade dos *call-centers* impostas pelos órgãos fiscalizadores, a companhia não fez prova alguma das condições de atendimento dessas reclamações no estágio atual de funcionamento desse setor, e sua suposta incapacidade de atendê-las pela via telefônica gratuita.

Por fim, ressalto que não faz sentido a alegação de que o pleito de antecipação de tutela é genérico e haveria a necessidade de aferição individual dos valores faturados. Primeiro, o autor da ação civil pública é o Ministério Público, legitimado para a defesa dos interesses individuais homogêneos, difusos e coletivos; não o fosse, não seria o Ministério Público. Segundo, a concessionária tem plena capacidade de identificação dos usuários que procedeu ao

faturamento por estimativa, seja por dados internos que certamente possui, seja através da resolução das inúmeras reclamações que administrativamente recebeu.

Forçoso registrar que a presente medida é salutar a fim de se evitar, até mesmo para a própria companhia, uma enxurrada de demandas repetidas, com razão, ou até mesmo aventureiras e temerárias em face desses fatos ocorridos.

**Quanto ao perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo (perigo da demora), claro que está presente, independentemente de o fato ter ocorrido entre os meses de março e abril. A uma, porque os consumidores poderão ser beneficiados com o desconto nas faturas seguintes a serem emitidas, um bônus no pagamento do serviço em tempos de crise econômica e financeira.**

**A duas, porque o refaturamento irá retificar a média de consumo, a essa altura prejudicada pela estimativa incorreta outrora feita pela companhia.** Aqueles que possuíam, por exemplo, uma média de consumo de 5 m<sup>3</sup>, considerando os últimos seis meses, ao experimentarem um consumo faturado de 30 m<sup>3</sup> em abril tiveram sua média alterada, o que, futuramente, poderia implicar num novo faturamento por estimativa incorreto.

Desse modo, diante da evidente prejudicialidade e abuso demonstrados em face dos usuários consumidores ante o aumento exacerbado das faturas mensais de utilização empírica de consumo de água em suas unidades consumidoras, a plausibilidade do direito em sede de tutela de urgência é medida que se impõe nesse momento prefacial da demanda diante do conjunto probatório que satisfaz o convencimento judicial prévio.

Ante o exposto, **defiro a antecipação de tutela vindicada**, para determinar à ré:

a) **que disponibilize, no prazo de 10 dias, serviço de atendimento ao consumidor, não presencial, de forma gratuita**, não devendo resultar em quaisquer ônus para o usuário, **em serviço telefônico com qualidade na execução, para registro de reclamações sobre faturas**, demandas de usuários sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, devendo promover, em igual prazo, ampla divulgação do número de contato do serviço, sem prejuízo de manutenção do atendimento por outros canais, inclusive seu *site*;

b) **que promovao refaturamento, no prazo de até 10 dias, de todas as contas de serviço, lançadas no mês de abril de 2020, dos cidadãos de Aracaju, que foram acrescidas de resíduos do crédito de consumo da fatura do mês de março de 2020, devendo ser cobrado o resíduo pela real média histórica de consumo dos últimos seis meses**, tanto das unidades que tiveram aumento de até 10 m<sup>3</sup> da sua média, como aquelas que experimentaram aumento da sua média acima de 10 m<sup>3</sup>, sem a cobrança de encargos pelo eventual inadimplemento do usuário bem como com a compensação de valores pagos a maior na fatura imediatamente seguinte, na hipótese de pagamento já efetuado pelo consumidor;

**c) a obrigação de não promover a cobrança de quaisquer encargos financeiros pelo atraso no pagamento das faturas emitidas em abril de 2020**, com reclamações formalizadas no serviço de atendimento ao consumidor, ou na hipótese de refaturamento, **sendo disponibilizada nova data para pagamento correspondente**.

**Fixo a título de multa o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia, limitado a R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais)**, em caso de descumprimento do mandamento judicial, que serão revertidos em favor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

A petição inicial se encontra em conformidade com o art. 319 do Código de Processo Civil.

Considerando a Pandemia decorrente da COVID-19, razão pela qual encontra-se o Poder Judiciário em quase a totalidade de seguimentos do País em trabalho físico suspenso, em especial o Poder Judiciário com suas atividades em plena funcionalidade, com exceção das ações presenciais, a exemplo das audiências e considerando que as audiências por videoconferência são designadas em sede de excepcionalidade, e desde que com a anuência das partes, **não há como se aplicar, no caso concreto, neste momento, o disposto no art. 334 do NCPC, motivo por que deixo de designar a audiência conciliatória ali indicada.**

**De mais a mais**, porquanto restada impossibilitada a audiência conciliação, uma vez que a medida será inócua e tumultuaria o processo, além do que ferirá as diretrizes norteadoras do disposto no art. 334, § 6º do NCPC, a dizer, a coesão dos princípios da cooperação entre as partes, busca pela eficácia do processo, celeridade e economia processuais, e, via de consequência faço prevalecer o princípio da duração razoável do processo, previsto no art. 5º, inciso LXXVIII, da CF, à luz do princípio da proporcionalidade, sobretudo por considerar que em existindo interesse na sua realização por videoconferência podem as partes assim requer, quer antes da citação, quer nos termos do art. 125 do NCPC.

Cite – se a parte requerida para resposta em 15 dias, sob pena de revelia no que couber, advertindo-a que não sendo contestada a ação, se presumirão aceitos pelo Réu(s), como verdadeiros, os fatos articulados pelo Autor, ficando-lhe advertido dos efeitos previstos pelos artigos 335 e 344 do NCPC, bem como do prazo em dobro, em existindo litisconsórcio nos moldes do art. 229 do NCPC.

Observo que, nos termos do art. 183 do NCPC, sendo parte requerida qualquer daquelas ali elencadas, o prazo contar-se-á em dobro para oferta da defesa e demais manifestações processuais.

Intimem-se as partes desta decisão.

Aracaju (SE), 03 de julho de 2020.

Christina Machado de Sales e Silva

Juíza de Direito





Documento assinado eletronicamente por **CHRISTINA MACHADO DE SALES E SILVA, Juiz(a) de 18ª Vara Cível de Aracaju**, em **03/07/2020**, às **22:51:23**, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico [www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos](http://www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos), mediante preenchimento do número de consulta pública **2020001206365-03**.

---