



PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo
Secretaria de Assuntos Jurídicos
PROCON

E-mail: procon.saj@itapequerica.sp.gov.br
Telefone: 4165-1289/4165-1059/4165-1060



Representante: PROCON MUNICIPAL DE ITAPECERICA DA SERRA

Representada: COMPANHIA SANEAMENTO BÁSICO ESTADO SÃO PAULO SABESP

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 35.121.001.24-0002267

Em face **COMPANHIA SANEAMENTO BÁSICO ESTADO SÃO PAULO SABESP**, CNPJ 43.776.517.0001-80, situado em R. Costa Carvalho, 300 – Pinheiros São Paulo - SP, 05429-060

O PROCON de Itapequerica da Serra, em conformidade com a Portaria Normativa Procon nº 45, de 12 de maio de 2015, instaurou um processo administrativo contra a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), CNPJ: 43.776.517/0001-80, devido à prestação inadequada de serviços de fornecimento de água aos consumidores do município. Tal ação se fundamenta nas constantes interrupções no abastecimento de água, que têm gerado grandes transtornos para a população local, configurando-se como uma grave violação dos direitos dos consumidores.

A Sabesp, responsável pelo fornecimento de água em Itapequerica da Serra, tem deixado os moradores de diversos bairros sem água por longos períodos, chegando a até 20 dias consecutivos. Esse fato foi amplamente divulgado na mídia, incluindo uma reportagem no canal de televisão nacional SBT, que evidenciou a crítica situação enfrentada pelos consumidores nos bairros Lagoa, Centro, Chácara Fisher, Chácara Hitoshi, Chácara Iracema, Chácara Santa Júlia, Chácara Santa Maria, Cidade Júlia, Crispim, Jardim Cinira, Jardim Jacira, Jardim Analândia, Jardim Ângela, Jardim Batista, Jardim Branca Flor, Jardim das Esmeraldas, Jardim das Oliveiras, Jardim das Palmeiras, Jardim dos Pelúcios, Jardim Elisa, Jardim Europa, Jardim Horizonte Azul e Jardim Idemori.



PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo
Secretaria de Assuntos Jurídicos
PROCON



E-mail: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br

Telefone: 4165-1289/4165-1059/4165-1060

De

acordo com

o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), os órgãos públicos, suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. A água é um serviço essencial à sobrevivência humana, e a sua interrupção compromete diretamente a saúde e o bem-estar da população. A Sabesp, ao não cumprir com a sua obrigação legal, infringe diretamente os direitos dos consumidores.

A situação se agravou no dia 19 de novembro, quando moradores do Jardim Jacira e regiões adjacentes, em Itapeçerica da Serra, realizaram um protesto devido à falta de água que já durava mais de cinco dias. Insatisfeitos com a ausência de respostas da Sabesp, os manifestantes bloquearam a estrada Abias da Silva, próximo ao Terminal Jardim Jacira, utilizando pneus e materiais inflamáveis que foram incendiados para chamar a atenção da companhia responsável pelo abastecimento de água. O ato gerou grande impacto no trânsito local, com os moradores cobrando uma solução urgente para o problema.

Além disso, os moradores da Rua Epitácio Pessoa, localizada no Jardim Cinira, enfrentam um problema recorrente de falta de água durante os finais de semana. Nas últimas três semanas, o abastecimento foi interrompido, deixando os residentes sem água por até três dias seguidos. Segundo relatos, a Sabesp foi acionada diversas vezes, mas informou que a interrupção ocorre devido a manutenções programadas, o que exige o desligamento temporário do sistema de fornecimento. Contudo, os moradores não compreendem a justificativa, questionando a duração prolongada das interrupções e a ausência de informações mais detalhadas.

A interrupção constante e prolongada no fornecimento de água pela Sabesp não só compromete o dia a dia dos moradores, mas também coloca em risco a saúde pública, uma vez que a água é essencial para a higiene, alimentação e outras necessidades básicas. A justificativa de manutenções programadas não é suficiente para explicar a recorrência e a duração das interrupções, especialmente sem um planejamento adequado e comunicação efetiva com a população afetada.

O descaso da Sabesp com os consumidores de Itapeçerica da Serra fica ainda mais evidente diante da falta de medidas efetivas para solucionar o problema e da ausência de respostas satisfatórias às reclamações dos moradores. A falta de água afeta diretamente a qualidade de vida e o bem-estar da população, configurando-se como uma grave violação dos direitos dos consumidores.

A instauração do processo administrativo pelo PROCON de Itapeçerica da Serra é uma medida necessária para garantir que a Sabesp seja responsabilizada pela prestação inadequada de serviços e para assegurar que os



PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo
Secretaria de Assuntos Jurídicos
PROCON



E-mail: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br
Telefone: 4165-1289/4165-1059/4165-1060

direitos dos

consumidores sejam respeitados. A continuidade do fornecimento de água é um direito fundamental, e a interrupção prolongada desse serviço essencial não pode ser tolerada.

Os moradores de Itapeçerica da Serra têm sofrido com a constante falta de água, o que tem gerado grandes transtornos e comprometido a qualidade de vida da população. A Sabesp, ao não cumprir com a sua obrigação de fornecer um serviço contínuo e eficiente, infringe diretamente os direitos dos consumidores, conforme disposto no artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

A situação exige uma resposta urgente e efetiva por parte da Sabesp, com medidas concretas para solucionar o problema e garantir a continuidade do fornecimento de água. A instauração do processo administrativo pelo PROCON de Itapeçerica da Serra é um passo importante para assegurar que a companhia seja responsabilizada e que os direitos dos consumidores sejam respeitados.

Diante dos fatos expostos, fica claro que a Sabesp não está prestando um serviço de qualidade aos consumidores de Itapeçerica da Serra, comprometendo a saúde e o bem-estar da população. É fundamental que medidas efetivas sejam tomadas para solucionar o problema e garantir a continuidade do fornecimento de água, um serviço essencial à sobrevivência humana.

DA VIOLAÇÃO AO DEVER DE FORNECIMENTO ADEQUADO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) estabelece que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. A água é um serviço essencial, indispensável à vida e à saúde dos consumidores, sendo, portanto, imperativo que seu fornecimento seja contínuo e eficiente.

No caso em questão, a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) tem falhado em cumprir com suas obrigações legais, deixando os consumidores de diversos bairros sem água por até 20 dias consecutivos. Tal interrupção prolongada no fornecimento de água configura uma prestação inadequada e ineficiente do serviço, violando diretamente o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.



PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo
Secretaria de Assuntos Jurídicos
PROCON



E-mail: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br
Telefone: 4165-1289/4165-1059/4165-1060

Ademais, a

recorrência das interrupções nos finais de semana, como relatado pelos moradores da Rua Epitácio Pessoa, no Jardim Cinira, que ficam até três dias sem água, reforça a inadequação e a falta de continuidade do serviço prestado pela Sabesp. Esses fatos demonstram uma clara negligência da empresa em garantir a prestação contínua e eficiente do serviço de abastecimento de água, conforme exigido pela legislação.

A interrupção prolongada e recorrente no fornecimento de água pela Sabesp, conforme relatado, configura uma clara violação ao dever de fornecer serviços públicos essenciais de forma contínua, adequada e eficiente, conforme determina o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor. É imperativo que a Sabesp seja responsabilizada por essa falha, garantindo-se o direito dos consumidores a um serviço de qualidade e contínuo, conforme preceitua a legislação vigente.

DO DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAÇÃO

O artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) estabelece que são direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

No caso em questão, a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP) não cumpriu com seu dever de fornecer informações claras e adequadas aos consumidores sobre as interrupções no abastecimento de água. A ausência de comunicação sobre a duração e os motivos das interrupções deixou os moradores de diversos bairros desinformados e prejudicados.

A SABESP, ao não informar previamente os consumidores sobre as interrupções no fornecimento de água, violou o direito básico à informação, previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. Esse direito visa garantir que os consumidores possam tomar decisões informadas e se preparar adequadamente para eventuais interrupções nos serviços essenciais.

Além disso, a falta de informação adequada sobre as interrupções no abastecimento de água gerou transtornos significativos para os moradores, que ficaram sem água por períodos prolongados, chegando a até 20 dias consecutivos em alguns bairros. A ausência de comunicação também resultou em protestos, como o ocorrido no Jardim Jacira, onde moradores bloquearam a estrada Abias da Silva.



A

falhou em fornecer informações claras e adequadas sobre as interrupções no abastecimento de água, deixando os consumidores desinformados sobre a duração e os motivos das interrupções, o que viola os direitos básicos dos consumidores previstos no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, é evidente que a conduta da SABESP é passível de responsabilização, devendo ser compelida a reparar os danos causados aos consumidores.

DA CONFIGURAÇÃO DE PRÁTICA ABUSIVA

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP) tem a obrigação de fornecer serviços de abastecimento de água de forma contínua e eficiente, conforme determina o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90). Este artigo estabelece que os serviços essenciais devem ser prestados de maneira adequada, eficiente, segura e contínua. A interrupção frequente e prolongada do fornecimento de água, como relatado nos bairros Jardim Jacira e Jardim Cinira, configura uma violação direta a essa norma.

Além disso, o artigo 39, inciso II, do mesmo diploma legal, veda expressamente ao fornecedor de produtos ou serviços a execução de serviços de maneira inadequada ou com qualidade inferior àquela contratada. A SABESP, ao deixar os consumidores sem água por até 20 dias consecutivos e ao realizar interrupções recorrentes nos finais de semana, está claramente descumprindo essa disposição legal.

A prestação inadequada do serviço de fornecimento de água pela SABESP, com interrupções frequentes e prolongadas, caracteriza prática abusiva, conforme disposto no artigo 39, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o serviço está sendo executado com qualidade inferior àquela contratada. Tal conduta não só desrespeita os direitos dos consumidores, mas também compromete a saúde e o bem-estar da população afetada.

Portanto, é imperioso reconhecer que a SABESP está violando os direitos dos consumidores, configurando prática abusiva ao não fornecer o serviço de abastecimento de água de forma contínua e eficiente, conforme exigido pela legislação vigente. Dessa forma, a ação judicial é medida necessária para assegurar o cumprimento dos direitos dos consumidores e a devida prestação do serviço contratado.



PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo
Secretaria de Assuntos Jurídicos
PROCON



E-mail: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br

Telefone: 4165-1289/4165-1059/4165-1060

DA

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA FORNECEDORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP) é uma pessoa jurídica de direito privado que presta serviços públicos essenciais de abastecimento de água. Conforme o artigo 37, § 6º, da Constituição Federal, as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

O artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) estabelece que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. A interrupção no fornecimento de água por até 20 dias consecutivos, como relatado no Jardim Jacira, e as interrupções recorrentes nos finais de semana na Rua Epitácio Pessoa, no Jardim Cinira, configuram uma prestação inadequada e ineficiente do serviço essencial de abastecimento de água.

A responsabilidade objetiva da SABESP decorre do fato de que a empresa, ao prestar serviços públicos, deve garantir a continuidade e a eficiência desses serviços. A falha na prestação do serviço, que resulta em danos aos consumidores, enseja a obrigação de reparação, independentemente de culpa, conforme preceitua o artigo 37, § 6º, da Constituição Federal.

Ademais, a Portaria Normativa Procon nº 45, de 12/05/2015, que embasou a instauração do processo administrativo pelo PROCON de Itapeçica da Serra, reforça a necessidade de observância dos direitos dos consumidores e a prestação adequada dos serviços públicos. A SABESP, ao não cumprir com suas obrigações, violou os direitos dos consumidores, causando-lhes prejuízos que devem ser reparados.

A SABESP, como empresa prestadora de serviço público, deve responder objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência das falhas na prestação do serviço de fornecimento de água, conforme estabelece o artigo 37, § 6º, da Constituição Federal. A responsabilidade objetiva visa proteger os consumidores e garantir que os serviços públicos sejam prestados de forma contínua e eficiente, conforme determina o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.



PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo
Secretaria de Assuntos Jurídicos
PROCON



E-mail: procon.saj@itapeceira.sp.gov.br

Telefone: 4165-1289/4165-1059/4165-1060

DA

RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS PELA REPARAÇÃO DOS DANOS

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) estabelece que 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. No caso em tela, a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) tem deixado de fornecer água de forma contínua e eficiente, conforme exigido pelo artigo 22 do mesmo diploma legal, que determina que os serviços essenciais devem ser prestados de forma adequada, eficiente, segura e contínua.

Os fatos narrados demonstram que a Sabesp tem falhado na prestação do serviço de abastecimento de água, deixando os consumidores de diversos bairros sem água por até 20 dias consecutivos, além de interrupções recorrentes nos finais de semana. Essas falhas configuram defeitos na prestação do serviço, uma vez que a continuidade e a eficiência são requisitos essenciais para a adequada fruição do serviço de abastecimento de água.

Ademais, a interrupção no fornecimento de água por períodos prolongados e de forma recorrente causa sérios prejuízos aos consumidores, que ficam impossibilitados de realizar atividades básicas e essenciais para a vida cotidiana, como higiene pessoal, preparo de alimentos e limpeza doméstica. Tais prejuízos são diretamente atribuíveis à Sabesp, que, na qualidade de fornecedora de serviço essencial, tem o dever de garantir a continuidade e a eficiência do abastecimento de água.

A responsabilidade da Sabesp é objetiva, conforme preceitua o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não sendo necessário provar a culpa da empresa para que ela seja obrigada a reparar os danos causados aos consumidores. Basta a comprovação do defeito na prestação do serviço e do nexo causal entre esse defeito e os danos sofridos pelos consumidores.

A SABESP é responsável pela reparação dos danos causados aos consumidores devido às falhas na prestação do serviço de fornecimento de água, independentemente de culpa, conforme prevê o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, devendo indenizar os consumidores pelos prejuízos sofridos.

Assim sendo, o **Procon de Itapeceira da Serra**, conveniado com a Fundação PROCON-SP, **solicita** apreciação do exposto e **manifestação expressa no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis**, a contar da data de recebimento



PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo
Secretaria de Assuntos Jurídicos
PROCON



E-mail: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br
Telefone: 4165-1289/4165-1059/4165-1060

desta,

visando apresentação das considerações necessárias à solução do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da **Lei Federal nº. 8078/90, Lei Estadual nº. 9192/95 e Portaria Normativa nº. 21, de 12.04.2005**, bem como a adoção de outras medidas cabíveis.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

RAFAEL ALVES SILVA

Diretor de Proteção e Defesa do Consumidor

Endereços para resposta: Rua Treze de maio, 100 - Predio do PAT - CEP: 06850840 - Centro - Itapeçerica da Serra - SP e-mail: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br Obs.: Solicitamos, para agilização, que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.