

MOÇÃO DE REPÚDIO À PRÁTICA ABUSIVA RECENTE DA COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – SABESP, QUE, EMBORA ANUNCIE ALTERNATIVAS DE PAGAMENTO, TEM, NA PRÁTICA, RESTRINGIDO E DIFICULTADO A QUITAÇÃO DE DÉBITOS, PREJUDICANDO CONSUMIDORES DE SANTO ANDRÉ DIANTE DE FATURAS COM VALORES EXCESSIVOS, EM AFRONTA AO CARÁTER ESSENCIAL DO SERVIÇO.

42ª SESSÃO ORDINÁRIA – 15H

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Considerando que a água é um bem essencial à vida e que seu fornecimento constitui serviço público **indispensável**, cuja prestação deve ser contínua, eficiente e compatível com os direitos fundamentais do consumidor, conforme dispõe a Lei nº 8.987/95;

Considerando que a SABESP anunciou, em 26 de junho de 2025, um novo modelo de pagamento digital, incluindo a possibilidade de quitação de faturas via Pix (à vista) e parcelamento no cartão de crédito em até 24 vezes, além de pagamento por agentes em campo, com promessa de maior simplicidade e acesso;

Considerando que, na prática, têm ocorrido casos em que consumidores são compelidos a realizar o pagamento exclusivamente por meio de cartão de crédito, mesmo em situações de cobrança de valores elevados e contestados, o que restringe o direito de escolha e impõe encargos financeiros desproporcionais;

Considerando caso concreto de consumidora residente em Santo André — policial militar — que recebeu fatura de água no valor de aproximadamente R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais), reduzida unilateralmente pela Companhia para cerca de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) após contestação, sendo-lhe ainda assim negada a possibilidade de pagamento por outro meio que não o parcelamento via cartão de crédito;

Considerando que as contas de água têm apresentado aumentos expressivos e que a limitação de formas de pagamento agrava o transtorno financeiro enfrentado pela população, sobretudo em tempos de dificuldade econômica;

Considerando que tal conduta, ainda que não conste formalmente no regulamento da empresa, configura prática abusiva nos termos do art. 39, IV e V, do Código de Defesa do Consumidor, violando os princípios da boa-fé, da moderação na cobrança e da proteção contra imposições coercitivas (arts. 4º, III, e 6º, IV e VI, do CDC);

Assim, venho por meio deste, **MANIFESTAR MINHA INDIGNAÇÃO E REPÚDIO COM ESTE LAMENTÁVEL PROCEDIMENTO NOVO ADOTADO**, frisando que nosso Estado



precisa de Concessionárias que prestem serviços públicos essenciais de forma eficiente, eficaz e efetiva, não sendo plausível a adoção de procedimentos que dificultem a vida dos nossos munícipes!

Desta forma, requeiro que a SABESP:

- 1)** Garanta efetivamente aos consumidores todas as opções de pagamento anunciadas, incluindo boleto bancário e débito automático, sem imposição de meios restritivos;
- 2)** Disponibilize condições de parcelamento acessíveis e transparentes, sem obrigatoriedade de uso de cartão de crédito;
- 3)** Adote medidas para apuração e revisão célere de faturas de valores elevados, evitando constrangimento e prejuízo financeiro ao consumidor;
- 4)** Intensifique a fiscalização interna para que seus agentes de campo e canais de atendimento sigam estritamente as diretrizes de respeito ao direito do usuário.

Ante o exposto,

REQUEIRO À MESA, OUVIDO O DOUTO PLENÁRIO, NA FORMA REGIMENTAL, SEJA APROVADA A MOÇÃO DE REPÚDIO À PRÁTICA ABUSIVA RECENTE DA COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – SABESP, QUE, EMBORA ANUNCIE ALTERNATIVAS DE PAGAMENTO, TEM, NA PRÁTICA, RESTRINGIDO E DIFICULTADO A QUITAÇÃO DE DÉBITOS, PREJUDICANDO CONSUMIDORES DE SANTO ANDRÉ DIANTE DE FATURAS COM VALORES EXCESSIVOS, EM AFRONTA AO CARÁTER ESSENCIAL DO SERVIÇO.

Solicito, assim, seja dada ciência desta Moção de Repúdio à Diretoria da SABESP, à Secretaria Estadual de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística, ao PROCON-SP e ao Ministério Público do Estado de São Paulo, para as providências cabíveis.

Req. 133/2025.

Sala das Sessões, em 12 de agosto de 2025.



RODOLFO DONETTI
Vereador

Diretoria da SABESP

Rua Costa Carvalho, 300, Pinheiros, São Paulo - SP, CEP 05429-000

Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística do Estado de SP (Semil)

Av. Prof. Frederico Hermann Júnior, 345 - Alto de Pinheiros, São Paulo - SP, 05459-010

PROCON-SP

Rua Conselheiro Furtado, 503, no bairro da Liberdade, em São Paulo

Ministério Público - SP

R. Riachuelo, 115 - Sé, São Paulo - SP, 01006-020

