

---

Promotoria de Justiça de Santo André

**NF - Consumidor**  
**0711.0001447/2025**  
**Ofício nº 166/25**  
**(Favor usar essas referências)**

Ilustríssimo Senhor,

Nos termos do artigo 52, da Resolução nº 1342/21-CPJ, solicita-se que encaminhe a esta Promotoria de Justiça, no prazo de 20 (vinte) dias a contar do recebimento deste, informações sobre a identificação da munícipe citada na representação anexa, bem como de eventuais outros moradores da cidade que vieram a contatar a Câmara no mesmo sentido.

Ao ensejo, apresento a Vossa Senhoria os votos de consideração e distinto respeito.

**MARIA FERNANDA DE LIMA ESTEVES**  
**Promotora de Justiça**

**Ilustríssimo Senhor,**  
**Presidente da Câmara dos Vereadores de Santo André**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**  
**[[gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br](mailto:gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br) ;**  
**[OSBarboza@santoandre.sp.gov.br](mailto:OSBarboza@santoandre.sp.gov.br);**  
**[dcexsaj@santoandre.sp.gov.br](mailto:dcexsaj@santoandre.sp.gov.br)]**

---

Documento assinado eletronicamente por **MARIA FERNANDA DE LIMA ESTEVES**, em 02/09/2025 às 19:13.

Para verificar a autenticidade deste documento, acesse o serviço pelo Atendimento ao Cidadão e à Cidadã, no site do Ministério Público do Estado de São Paulo, e informe o nº do procedimento **0711.0001447/2025** e código 6630ce1f-db0c-4e08-8469-021f14e9b1e9.

---



Autenticar documento em <https://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 3100370032003200310038003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.





CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

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

Moção Nº 21/2025 Processo 5568/2025 42ª Sessão Ordinária Proposição Aprovada Of. nº 1809

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



LAMENTAR, por meio deste, MANIFESTAR MINHA INDIGNAÇÃO E REPÚDIO COM

Autenticar documento em https://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade com o identificador 3100370032003200310038003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. Documento assinado digitalmente conforme

Assinado digitalmente por ANTONIO VAL TEIXEIRA Data: 12/08/2025 12:00:19

Assinado digitalmente por VITOR LEONARDO SANTOS VARELA Data: 12/08/2025 11:58:46

Assinado digitalmente por EDILSON ELIAS DOS SANTOS Data: 12/08/2025 11:58:34

Assinado digitalmente por RODRIGO SILVA DONETTI Data: 12/08/2025 11:44:50

Assinado digitalmente por WILLIAM DE ALMEIDA DO LAGO Data: 12/08/2025 11:35:55

Assinado digitalmente por DENIS SILVA DO LAGO Data: 12/08/2025 11:23:32

Assinado digitalmente por VALTEIR LUIZ DA SILVA Data: 12/08/2025 11:21:44

Assinado digitalmente por D. DMS KAUF GILGARDI CASTARDO Data: 12/08/2025 11:20:36

Assinado digitalmente por DANIEL BUSSA PEREIRA GOMES Data: 12/08/2025 11:17:49

Assinado digitalmente por EVILASIO SANTANA SANTOS Data: 12/08/2025 11:17:07

Assinado digitalmente por ANA LUCIA FERREIRA OLIVEIRA MEIRA Data: 12/08/2025 11:15:41

Assinado digitalmente por JOSE TEIXEIRA Data: 12/08/2025



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

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.

[Handwritten signature of Rodolfo Donetti]

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

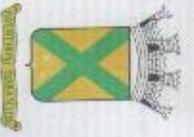
Ministério Público - SP



Autenticar documento em https://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade com o identificador 3100370032003200310038003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. Autenticar documento em https://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade com o identificador 36003400320035003600340034005000, Documento assinado digitalmente conforme

plano nº 1809/2025-CP

463



**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**  
ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA

A Sua Excelência o Senhor  
Procurador-Geral de Justiça  
Ministério Público do Estado de São Paulo  
Rua Riachuelo, 115, Sé  
01007-904 - São Paulo - SP

Praça IV Centenária, 02 - Centro - Santo André - SP - Cep 09040-905  
Pabx : (11) 3429-5800 - Fax: (11) 3429-5988 - www.cmsandre.sp.gov.br - cmsandre@cmsandre.sp.gov.br  
CM - 08



**TERMO DE CONCLUSÃO**

Aos 22 dias do mês de agosto de 2025, faço estes autos conclusos à Exma. Senhora Doutora Vera Lúcia de Camargo Taberti - Subprocuradora-Geral de Justiça Institucional, Cível e Tutela Coletiva.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE SODRE CIPOLLA, Oficial de Promotoria**, em 22/08/2025, às 10:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei Federal 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida [neste site](#), informando o código verificador **15760061** e o código CRC **B4C26634**.



**DESPACHO**

Encaminhem-se os autos à Promotoria de Justiça de Santo André, para análise e eventuais providências.



Documento assinado eletronicamente por **VERA LUCIA DE CAMARGO BRAGA TABERTI, Procuradora de Justiça**, em 22/08/2025, às 13:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei Federal 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida [neste site](#), informando o código verificador **15760066** e o código CRC **2FE0B269**.



---

Promotoria de Justiça de Santo André

## **CERTIDÃO**

***CERTIFICO e dou fé***, eu, Gustavo Bruno de Castro Santos, Oficial da 13ª Promotoria de Justiça de Santo André/SP que, encerrei o presente expediente no sistema SEII, onde possuía o número 29.0001.0100905.2025-88, sendo este migrado para o sistema SIS/MP Digital, onde a partir de então, dar-se-á a continuidade de seu acompanhamento sob o número 0711.0001447/2025. **NADA MAIS.**

---

Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Bruno de Castro Santos**, em 28/08/2025 às 12:28.

Para verificar a autenticidade deste documento, acesse o serviço pelo Atendimento ao Cidadão e à Cidadã, no site do Ministério Público do Estado de São Paulo, e informe o nº do procedimento **0711.0001447/2025** e código 341fc689-cc61-4880-bfeb-3ec04c1bf48c .

---



---

Promotoria de Justiça de Santo André

## CONCLUSÃO

Nesta data, eu, Gustavo Bruno de Castro Santos, Oficial da 13ª Promotoria de Justiça de Santo André/SP, faço este expediente concluso à Exma. Dra. Maria Fernanda de Lima Esteves, Promotora de Justiça.

---

Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Bruno de Castro Santos**, em 28/08/2025 às 12:28.

Para verificar a autenticidade deste documento, acesse o serviço pelo Atendimento ao Cidadão e à Cidadã, no site do Ministério Público do Estado de São Paulo, e informe o nº do procedimento **0711.0001447/2025** e código f4eae572-d2b9-4e45-967a-0c6ebf3c45aa

---



---

Promotoria de Justiça de Santo André

Vistos,

Registre-se como notícia do fato.

Oficie-se a Câmara de Vereadores de Santo André, para que forneça a identificação da munícipe citada na representação, bem como de eventuais outros moradores da cidade que vieram a contatar a Câmara no mesmo sentido.

Santo André, 28 de agosto de 2025.

**MARIA FERNANDA DE LIMA ESTEVES**

Promotora de Justiça

---

Documento assinado eletronicamente por **MARIA FERNANDA DE LIMA ESTEVES**, em 28/08/2025 às 14:07.

Para verificar a autenticidade deste documento, acesse o serviço pelo Atendimento ao Cidadão e à Cidadã, no site do Ministério Público do Estado de São Paulo, e informe o nº do procedimento **0711.0001447/2025** e código 1708d915-1c2b-44fa-bbab-5f9b26023b7e

---



---

Promotoria de Justiça de Santo André

**NF - Consumidor**  
**0711.0001447/2025**  
**Ofício nº 166/25**  
**(Favor usar essas referências)**

Ilustríssimo Senhor,

Nos termos do artigo 52, da Resolução nº 1342/21-CPJ, solicita-se que encaminhe a esta Promotoria de Justiça, no prazo de 20 (vinte) dias a contar do recebimento deste, informações sobre a identificação da munícipe citada na representação anexa, bem como de eventuais outros moradores da cidade que vieram a contatar a Câmara no mesmo sentido.

Ao ensejo, apresento a Vossa Senhoria os votos de consideração e distinto respeito.

**MARIA FERNANDA DE LIMA ESTEVES**  
**Promotora de Justiça**

**Ilustríssimo Senhor,**  
**Presidente da Câmara dos Vereadores de Santo André**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**  
**[[gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br](mailto:gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br) ;**  
**[OSBarboza@santoandre.sp.gov.br](mailto:OSBarboza@santoandre.sp.gov.br);**  
**[dcexsaj@santoandre.sp.gov.br](mailto:dcexsaj@santoandre.sp.gov.br)]**

---

Documento assinado eletronicamente por **MARIA FERNANDA DE LIMA ESTEVES**, em 02/09/2025 às 19:13.

Para verificar a autenticidade deste documento, acesse o serviço pelo Atendimento ao Cidadão e à Cidadã, no site do Ministério Público do Estado de São Paulo, e informe o nº do procedimento **0711.0001447/2025** e código 6630ce1f-db0c-4e08-8469-021f14e9b1e9.

---



Autenticar documento em <https://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 3100370032003200310038003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.