



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

Processo nº: 48 Indicação: 0016/2011

Autor: HÉLIO ALVES RIBEIRO

Ementa: "INTERCEDER JUNTO A CPFL PARA REVER OS PONTOS DE PAGAMENTO DAS FATURAS".

Indico, nos termos Regimentais, ouvida a casa, ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, para que interceda, com a maior brevidade possível, junto à CPFL, notadamente com relação aos pontos de pagamentos das faturas dessa conceituada concessionária de serviço público essencial.

Justificativa

Tal pedido se justifica, uma vez que é notório o grande número de reclamações dos usuários com relação aos pontos de pagamento das faturas.

Não bastando inúmeras reclamações junto ao PROCON/Indaiatuba, tal órgão solicitou, via e-mail, manifestação da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor/Diretoria de Relações Institucionais da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania de São Paulo, que respondeu informando que a atual pode ser interpretada como pratica abusiva, pois que ao extinguir o Convênio com a Caixa Econômica Federal e de consequência as Casas Lotéricas, o novo sistema implantado não apresentou nenhum diferencial, exceto, como já dito, transtornos à população.

Ainda, há que se ressaltar que o Procon local oficiou à SENEJ, enviando cópia do parecer Da Fundação Procon, porém, até a presente data qualquer providência foi tomada.

Por fim, segue cópias das manifestações do PROCON/Indaiatuba e PROCON/São Paulo.

Plenário Joab José Puccinelli, aos 17 de fevereiro de 2011.

Hélio Alves Ribeiro

Vereador

Indaiatuba, 11 de janeiro de 2011

Ofício 26/2011

De: PROCON

Para: SENEJ

Em atenção a resposta obtida por este órgão, o qual buscava uma resposta referente ao caso que nós consumidores enfrentamos em todas as cidades na qual tem como fornecedora de serviços, a **CPFL**, a qual tem como denominação **CPFLTotal**, onde os consumidores enfrentam dificuldade enorme para fazer o pagamento de suas contas quando do vencimento. Sendo assim, e com a resposta de forma plausível, recebida por nossa instituição, onde fundamentaram de forma merecedora de elogios a qual delega toda a responsabilidade a esta empresa, entendendo ser o consumidor, parte vulnerável e iposuficiente, ou seja, parte fraca, a qual tem que suportar compulsoriamente as imposições do fornecedor, o qual tem esse, dificuldade de acesso com relação aos pontos de atendimentos disponibilizados pela concessionária, onde as **Casas Lotéricas**, eram os pontos principais daqueles consumidores que não tinham condições de se deslocar a outro para efetuar tal pagamento. Entendendo este que por se tratar de serviço de caráter essencial, é indispensável que essa também tenha disposição, locais mais aprimorados para o consumidor, é o que ocorre em Indaiatuba, onde os consumidores ficam perambulando pela cidade em busca de um local para sanar seu compromisso, visto que os pontos disponíveis da cidade, muitas das vezes, vendo o risco por qual passam, limitam dias e horários para atendimento, sem falar que a maioria por estar em risco constante, interrompe o serviço. Lembramos também que no nosso entendimento, não é responsabilidade do município pôr segurança em cada ponto de atendimento da CPFL, esta é responsabilidade inteira da empresa. Informamos que tal interpretação mereceu destaque da **Carta Magna de 1988** no

PROCON – INDAIATUBA

Rua Rêmulô Zoppi n.º 434 – Vila Georgina – Indaiatuba / SP – CEP 13.333-090

Fone/Fax: (19) 3835-6200 / (19) 3834-7601 e-mail: juridico.procon@indaiatuba.sp.gov.br

Pro 3
p

seu artigo 1º, como também do **CDC**, artigo 39º, inciso II e artigo 4º, inciso I, e também a resolução do número 414 de 09 de setembro de 2010 da **ANEL** que em seu artigo 177, elenca a responsabilidade desta. Sendo assim, e considerando pertinente nosso pedido, solicitamos ao órgão competente que possa tomar medidas cabíveis referente a este, pois no nosso entendimento podemos destacar que esses atos podem ser interpretados como **prática abusiva**, a qual fere o princípio da dignidade humana dos consumidores. Sem mais para o momento, estamos no aguardo de uma providência, a qual se faz por merecer tal ato.

Wilson José dos Santos
Coordenador PROCON - Indaiatuba

PROCON – INDAIATUBA

Rua Rêmulo Zoppi n.º 434 – Vila Georgina – Indaiatuba / SP – CEP 13.333-090
Fone/Fax: (19) 3835-6200 / (19) 3834-7601 e-mail: juridico.procon@indaiatuba.sp.gov.br



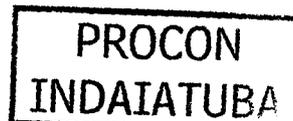
SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS



OF/FP/DRI/3021/10

São Paulo, 15 de dezembro de 2010.

ASSUNTO: CONVÊNIO DE ARRECADAÇÃO DE CONTAS - CPFL



Prezado Coordenador,

Em atenção ao e-mail datado de 08 de dezembro de 2010, emitido por esse Procon a esta Diretoria, foi relatado que a concessionária implantou um convênio próprio denominado "CPFL Total", que permite apenas o pagamento das faturas em estabelecimentos e bancos credenciados ou nas opções de internet, sendo que a partir de 18/08/2010 as casas lotéricas e correspondentes CAIXA AQUI, e guichês da CEF não receberiam mais os pagamentos de faturas de fornecimento de energia elétrica, por decisão da concessionária.

Desta forma, informamos que sua solicitação foi submetida à análise por nossa Diretoria de Programas Especiais, que se pronunciou da seguinte forma:

Inicialmente, é plausível definir o conceito de serviço essencial: são aqueles serviços que a população necessita e devem ser fornecidos de forma adequada e eficaz, uma vez que são atividades indispensáveis à manutenção da vida humana. Trata-se de serviço público fundamental, vital e sobremaneira, sob a ótica da dignidade da pessoa, onde sua falta presume a ausência de qualidade de vida, do direito à cidadania, e por vezes da própria sobrevivência, o que afronta os fundamentos em que se apóia a República Federativa do Brasil (artigo 1º da Constituição Federal de 1988). Tais serviços não podem ser interrompidos, pois atingem a coletividade sem distinção.

A prestação do serviço essencial não se limita ao seu fornecimento, mas também a outros serviços acessórios como o atendimento aos clientes, e caso a alteração na rede de atendimento venha a acarretar prejuízo aos consumidores quanto ao surgimento de dificuldades no pagamento das faturas, tal prática se configurará abusiva nos termos do artigo 39 II, do Código de Defesa do Consumidor.

Tal procedimento expõe com clareza a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, reconhecida no art. 4º, I, do CDC e reitera a necessidade de aplicação rigorosa da legislação consumerista para a proteção da parte mais frágil na relação de consumo.

A vulnerabilidade tem presunção absoluta em nosso sistema, seja pela hipossuficiência econômica, relacionada às questões financeiras do consumidor, pela vulnerabilidade técnica, ligada à ausência ao direito de informação, ou pela vulnerabilidade fática, que obriga o consumidor por necessidade a adquirir um produto ou serviço, sem a possibilidade de escolha, suportando compulsoriamente as imposições do fornecedor.

Wilson José dos Santos
Coord. Procon Indaiatuba



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS



Importante considerarmos a dificuldade de acesso de muitos consumidores com relação aos pontos de atendimento disponibilizados pela concessionária, de modo que a exclusão das casas lotéricas na rede de atendimento os prejudica, conforme narrativas anexas a este expediente.

Por sua vez, o costume de muitos usuários efetuarem o pagamento das faturas em casas lotéricas, tendo em vista que os estabelecimentos serem facilmente encontrados em qualquer localidade deve ser mantido na medida em que propicia ao usuário a facilidade no cumprimento da obrigação de pagar as faturas de serviços essenciais; lembrando ainda que não há alternativa de escolha visto que os serviços de fornecimento de energia elétrica é um serviço monopolizado, onde o consumidor não possui outras opções do serviço prestado, sendo que a dificuldade no pagamento poderá levar a inadimplência que, por óbvio, é nociva tanto ao consumidor quanto ao fornecedor dos serviços.

Por se tratar de prestação de serviço de caráter essencial, a disponibilidade de locais para pagamento deve ser o mais abrangente possível, o que no caso deve ser melhor apurado ou verificado se houve prejuízo conforme reclamações de consumidores, que inclusive poderão se socorrer no Poder Legislativo local para reclamar da noticiada alteração unilateral pela concessionária.

Embora seja um serviço essencial, porém privatizado, e por este último motivo há um regime de liberalidade no modo da concessionária operar, ainda assim não pode olvidar os direitos dos consumidores; podendo haver escolha por parte da empresa dos estabelecimentos que propiciará o atendimento, desde que o consumidor seja informado de maneira correta e entenda claramente o motivo da alteração, e que da alteração resulte melhoria ou manutenção na relação de consumo.

Embora a empresa alegue que a implantação do novo sistema busque uma ampliação da rede de pagamento de suas faturas e uma maior variedade de serviços, até o presente momento não foi apresentado nenhum diferencial ou vantagem na aquisição dessa nova modalidade de pagamento, exceto transtornos ao consumidor; não ocorrendo um menor deslocamento e maior agilidade de atendimento aos seus consumidores, ao contrário do proposto pela concessionária.

As reclamações acolhidas apresentam, de forma geral, alegações de falta de informação prévia sobre a mudança dos pontos de pagamento, informações desencontradas fornecidas por funcionários das instituições sobre os postos, restando claro a falta de objetividade das informações.

Destacamos algumas reclamações dos consumidores, com o intuito de evidenciar a relevância do caso: não são todos os postos que estão credenciados conforme anunciado; geralmente os endereços indicados nas correspondências são equivocados (neste caso, a informação induz o consumidor em erro); os consumidores têm que se deslocar por grandes distâncias para encontrarem um local credenciado e quando encontram, enfrentam filas enormes.

Importante destacarmos as disposições da Resolução nº 414, de 09 de setembro de 2010, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que em seu artigo 177 expressamente dispõe:



Art. 177. Toda distribuidora deve dispor de uma estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão e que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, assim como o pagamento da fatura de energia elétrica, sem ter o consumidor que se deslocar de seu Município.

Logo, a concessionária de energia deve disponibilizar de estrutura adequada e compatível para o atendimento dos consumidores, e não inviabilizar o acesso dos mesmos, para cumprir com a sua parte na relação estabelecida com a empresa de energia; concluindo-se que a prestação de serviços essenciais não se limita apenas ao fornecimento do serviço, mas também engloba a informação prévia, o atendimento e a solução de problemas decorrentes da prestação, devendo a concessi-

Wilson José dos Santos
Coord. Procon - Indaiatuba



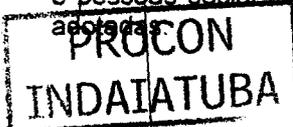
SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS



onária buscar atingir cada vez mais, um padrão elevado de qualidade na prestação do serviço, sendo a viabilização de local para recebimento das contas mensais de obrigação do fornecedor, de forma mais ampla e geral possível.

Considerando a pertinência e relevância da questão abordada, os fundamentos acima apontados e os objetivos desta Fundação, entendemos que a alteração unilateral da concessionária na rede de atendimento para pagamento das faturas de fornecimento de energia elétrica, com a rescisão imotivada do convênio com Caixa Econômica Federal e casas lotéricas, ocasionou prejuízo aos consumidores, desencadeando reclamações junto ao Procon desse município, de modo que a conduta infringe os princípios da dignidade humana (CF) bem como do Código de Defesa do Consumidor, configurando prática abusiva e, por conseguinte, lesiva aos direitos dos consumidores.

Desta forma, sugerimos que se oficie a concessionária a criar alternativas que contemplem os reclamos dos consumidores, bem como rever o convênio com a Caixa Econômica Federal, casas lotéricas e demais estabelecimentos que foram excluídos da rede de atendimento, com o intuito de restabelecer o bom atendimento à população, principalmente os hipossuficientes, como idosos e pessoas social e financeiramente carentes; oficiando o Ministério Público local acerca das medidas



Sendo o que se apresentava para o momento, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

REGINA ACCORSI LUNARDELLI
Diretoria de Relações Institucionais
Fundação Procon/SP

Ilmº. Sr.
Wilson José dos Santos
Diretor do Procon de Indaiatuba
Rua Remulo Zoppi, 434
13333-090 - Vila Georgina - Indaiatuba - SP

SB

17.046.06.01.10.03

Wilson José dos Santos
Coord. Procon - Indaiatuba