



ASSOCIAÇÃO DOS ADVOGADOS
DO CENTRO-OESTE DE MINAS GERAIS

Comissão de Direito do Consumidor emite nota esclarecendo e orientando sobre a falta de serviço prestado pela Copasa

A População de Divinópolis vive problemas e transtornos de toda ordem devido a reiteradas suspensões de fornecimento de água pela empresa COPASA, e pelos fatos, a Associação dos Advogados do Centro Oeste de Minas, através de sua Comissão de Direito do Consumidor esclarece à população de Divinópolis:

Os serviços públicos têm como finalidade satisfazer determinados objetivos de interesse público.

No que tange ao serviço de água e tratamento de esgoto, tem-se definido que se trata de **SERVIÇO ESSENCIAL E CONTÍNUO**.

Quanto à execução desses serviços, a Lei Maior estabelece, em seu artigo 175, a possibilidade de serem prestados diretamente pelo Estado ou pela iniciativa privada, mediante concessão ou permissão, é o caso da COPASA.

Assim diz preceito legal: *“Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos. Parágrafo único. A lei disporá sobre: (...) IV - a obrigação de manter serviço adequado.”*

Os serviços públicos prestados pela COPASA enquadram-se na categoria de serviços de consumo (art. 3º, §2º do CDC), recebendo a incidência das normas consumeristas.

Aplicar-se-á, portanto, as normas do Direito do Consumidor, bem como os princípios norteadores desta relação consumerista, destacando os princípios da essencialidade e da continuidade, sobretudo este último, já que a suspensão do fornecimento de serviço público contraria tal norma legal, causando prejuízos incomensuráveis e intoleráveis aos consumidores em geral.

No tocante a prestação de serviço, recorra-se ao artigo 22 do CDC: *“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.”*



ASSOCIAÇÃO DOS ADVOGADOS
DO CENTRO-OESTE DE MINAS GERAIS

Assim diz o inciso X do artigo 6º do CDC: *“São direitos básicos do consumidor: (...) X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.”*

E mais, os direitos gerais incidentes em qualquer relação de consumo dizem respeito à informação, segurança, proteção à dignidade, à vida e saúde, efetiva reparação e prevenção de danos patrimoniais e morais.

O direito à informação assegura ao consumidor o direito de conhecer e saber sobre os aspectos dos produtos ou serviços que porventura usufrua, *in casu*, tudo sobre a prestação de serviço de água e coleta de esgoto - tal direito é intrínseco ao princípio da transparência, pois possibilita ao consumidor ter conhecimento prévio do produto ou serviço desejado.

Assim preconiza o inciso III do artigo 6º do CDC: *“São direitos básicos do consumidor: (...) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.*

Diante do quadro experimentado pela população de Divinópolis, a AACO destaca:

A COPASA não cumpriu com **DEVER PREVENTIVO**, pois verifica-se gravíssima falha na manutenção preventiva de sua rede, já que segundo a imprensa local a suspensão do serviço se deu por defeito de uma “bomba”.

A demora no conserto da rede se dá pela ausência de maquinário em substituição, o que agrava ainda mais a culpa da empresa, quanto ao seu descaso na prestação de serviço – **descumpra a obrigação de restabelecimento do serviço em tempo mínimo, fere o princípio da continuidade.**

A COPASA não cumpriu com o **DEVER DE INFORMAÇÃO**:

- a) A COPASA não deu nota pública ou qualquer informação prévia sobre o evento da suspensão do fornecimento de água, muito menos estabeleceu tempo de duração da suspensão do serviço.
- b) Da mesma forma, a COPASA não informou à população, no primeiro momento a real situação e a causa do evento de suspensão do fornecimento de água.
- c) Pelos meios de comunicação, de forma não oficial, tem-se notícias desencontradas, o que agrava ainda mais o defeito de informação, por conseguinte gera transtornos e inquietude a toda população divinopolitana.



ASSOCIAÇÃO DOS ADVOGADOS
DO CENTRO-OESTE DE MINAS GERAIS

A COPASA não cumpriu em sua totalidade com a obrigação de abastecimento de emergência aos moradores, em especial aos bairros da cidade de Divinópolis, dever este resguardado a todo cidadão que requerer, direito esse sem nenhum ônus para os consumidores.

O artigo 6º da Lei 8.078/90, em seu inciso X, prevê a forma como deverão ser prestados os serviços da COPASA, ou seja, de maneira eficaz e adequada.

Porém, nota-se **GRAVE DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO** nos termos do artigo 14 do CDC, que afirma: *“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. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.”*

Quanto à reparação dos danos causados pela COPASA, destacam os artigos:

Inciso VI do artigo 6º do CDC: *“São direitos básicos do consumidor: (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”*

Parágrafo único do artigo 22 do CDC: (...) *“Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.”*

É importante esclarecer aos consumidores que a COPASA tem o dever de reparar os danos causados aos vitimados independentemente de culpa, bastando a prova dos danos – a empresa responde objetivamente em relação aos prejuízos causados ao consumidor provenientes do fornecimento do serviço.

A ausência de fornecimento de água pela COPASA fere a dignidade da pessoa humana (artigo 1º, III da CF/88), pois, feriu a fundo a qualidade de vida de todo cidadão divinopolitano, depreciando-o e submetendo-o a situações de impossibilidade de manutenção de seu bem-estar.

Os órgãos de defesa do consumidor devem atuar fortemente contra o descaso da COPASA, e assegurar a prestação contínua do serviço público essencial de água e esgoto à população de Divinópolis na forma da lei.



**ASSOCIAÇÃO DOS ADVOGADOS
DO CENTRO-OESTE DE MINAS GERAIS**

Todo consumidor que tiver prejuízo material e gastos extras com corte do serviço de água, tem direito ao ressarcimento pela COPASA. Orienta-se que retirem recibos, notas fiscais, fotos e gravações de vídeo dos fatos vivenciados no dia a dia, etc.

Para tanto, os consumidores devem recorrer aos Órgãos de Defesa do Consumidor, como Procon, Ministério Público, e/ou a Justiça.

Comissão Direito do Consumidor

Associação dos Advogados do Centro Oeste