



ESTADO DO TOCANTINS
MUNICÍPIO DE GURUPI
PODER LEGISLATIVO – CÂMARA MUNICIPAL

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO

CAPA DE PROCESSO

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO Nº 001/2019, CRIADA PELA RESOLUÇÃO DE Nº 07/2019 DE 25 DE JUNHO DE 2019, MOTIVADA PELO REQUERIMENTO Nº 705/2019, DATADO DE 15 DE MAIO DE 2019.


INVESTIGANTE:	COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO Nº 001/2019 DA CÂMARA MUNICIPAL DE GURUPI-TO.
MEMBROS:	PRESIDENTE - VER. SARGENTO JENILSON - PRTB VICE-PRESIDENTE - VER. CLÁUDIO DO TREVO - PSB RELATOR - VER. ATAIDE - PPS VER. CESÁR DA FARMÁCIA - DEM

INVESTIGADO:	BRK - AMBIENTAL
--------------	-----------------

OBJETO:	INVESTIGAR A ATUAÇÃO DA EMPRESA BRK – AMBIENTAL DENTRO DO MUNICÍPIO DE GURUPI, EM ESPECIAL NO TOCANTE A COBRANÇA DE TARIFA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, COBRANÇA DE TARIFA MÍNIMA, INSTALAÇÃO DE REDUTORES DE ENTRADA DE AR NA TUBULAÇÃO E DEMAIS OBRIGAÇÕES.
---------	--

AUTUAÇÃO

Aos dois dias do mês de agosto de 2019, na sala do Plenarinho da Câmara Municipal de Gurupi-TO, autuo o presente que adiante se vê e lavro o presente termo.


Emerson de Oliveira Coelho
Servidor – Mat. 1184

VOLUME 05



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0020595

Consumidor: DIVANAGORAS DOS SANTOS MARTINS (CPE: 79110665153), residente na RUA 15 DE JANEIRO, QUADRA 52, LT 17, S/N, JARDIM AURENY II, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 99959-9430.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

O senhor Divanagoras buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor e relata ser titular do Código do Cliente 109889-6, junto à reclamada. Relata que as faturas d'água estavam no valor médio de R\$75,95 (setenta e cinco reais e noventa e cinco centavos) a R\$163,21 (cento e sessenta e três reais e vinte e um centavos), conforme apresenta o histórico dos últimos 12 meses. Ocorre que em 14/03/2019 foi realizada a substituição do hidrômetro em decorrência da vida útil vencida, conforme comunicado de atividades realizadas na ligação de água apresentado pela consumidora. A partir da troca houve um acréscimo nas faturas seguintes, sendo que a de referência 02/19 veio no valor de R\$153,29 (cento e cinquenta e três reais e vinte e nove centavos), 03/19 no valor de R\$183,73 (cento e oitenta e três reais e setenta e três centavos), 04/19 no valor de R\$245,74 (duzentos e quarenta e cinco reais e setenta e quatro centavos) e 05/19 no valor de R\$249,76 (duzentos e quarenta e nove reais e setenta e seis centavos). O consumidor buscou a reclamar junto ao resolve palmas pelo protocolo 186527408 e pela central através do protocolo 168552341. Discordando do posicionamento da reclamada, busca o PROCON para mediar a situação. Em contato com a reclamada, fomos atendidos por Welice, que após ficar ciente dos fatos, informa que está sem sistema, porém ainda pode passar informações diante alegações fundamentadas em documentos. Informa que estamos no período sem chuva e os valores aumentam em decorrência disso, acrescentando que pode ser devido ao consumo. Explicamos que o consumo aumentou muito após a troca do hidrômetro, o qual o consumidor alega girar o dia inteiro e a reclamada informa que há possibilidade de ser um vazamento. Contudo, o consumidor alega ter procurado algum vazamento e não o encontrou. Também informa que fechou todas as torneiras da residência e observou o relógio, o qual se mantém rodando sem parar. O atendente sugere que o consumidor pode solicitar a verificação do hidrômetro, porém este tem apenas 2 meses de vida útil e pode não ser o problema. Acrescenta que é interessante que o consumidor procure um encanador. Finaliza ligação as 15:18. Repassamos as informações ao consumidor.

Atendido por Caralline Miranda de Oliveira Negre, em 12 de Junho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.008.19-0030294

Consumidor: DOMINGOS CARDOSO VALENÇA (CPF: 26326728134), residente na AVENIDA JOAQUIM GUARÁ, Nº1191, CASA, SETOR PLANALTO, Guarará - TO, CEP: 77700000. Telefone(s): 63 984839549 / 984638682.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

O consumidor veio a este órgão de defesa do consumidor para informar que após a troca de seu hidrômetro o consumo veio superior a sua média, onde foi verificado se possuía vazamento, porém não foi constatado. Entramos contato com Elivan onde foi solicitado a troca do hidrômetro onde será encaminhado para análise (Protocolo: 186975051).

2

Atendido por Paulo Henrique Alves Muller, em 28 de Agosto de 2019.

Núcleo Regional de Guarará, Avenida Presidente Vargas, 2.568. Esquina com a Av. Murilo Braga, CEP:77700000, Fone: (63) 34644577 / 4880.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.002.19-0024790

Consumidor: DOUGLAS ALVES DE OLIVEIRA (CPF: 01256484130), residente na AVENIDA 01, Nº 1201, SETOR AEROPORTO, Paraíso do Tocantins - TO, CEP: 77600000. Telefone(s): 63 99259-3898/3361-2349.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/p, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

Compareceu neste Núcleo do Procon de Palmas-TO o Sr. Wesley Cristian Silva de Paula, representante legal do Consumidor Douglas Alves de Oliveira, relatando que é usuário da BRK Ambiental, CDC 686998-0, que pagava em torno de R\$ 200,00, que em junho/2019 ocorreu a troca do hidrômetro, a partir desse fato o valor da fatura quase que dobrou. A fatura de 21.06.2019 ficou em R\$ 213,42, a de 21.07.2019 ficou em R\$ 359,16. Orientamos o Consumidor a fazer vistoria em sua residência com Laudo, que solicite a aferição do relógio, e retorne com cópias para abertura de processo administrativo..

Atendido por MARIO PEREIRA DOS SANTOS, em 17 de Julho de 2019.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.002.19-0023392

Consumidor: EDIELSON GUIMARAES VIEIRA (CPF: 02450916105), residente na 508 NORTE AV LO 14 , LOTE 01 AP 02, PLANO DIRETOR NORTE, Palmas - TO, CEP: . Telefones): 63 98442.2595/99224-3864.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

O consumidor compareceu ao núcleo na presente data 08/07/2019 relatando que reside no imóvel do senhor LISSANDRO GEMELLI VIEZOREK que possui a U.C 950784-1. O consumidor informa que foi efetuada a troca do hidrômetro no dia 23/05/2019. O consumidor informa que efetuava o pagamento em média de R\$80,00 a R\$90,00. Após a troca do hidrômetro o consumidor teve o aumento em suas faturas. O consumidor entrou em contato com a fornecedora e foi informado para analisar as instalações internas. O consumidor solicita a resolução da demanda. Entramos em contato com a reclamada as 10h15min falamos com o senhor Eterson que nos informou que o senhor Welide. Retornamos o contato as 10h24min, falamos com o senhor Eterson que foi repassado para o senhor Welide, relatamos os fatos, informou que realmente foi efetuado a troca do hidrômetro recentemente. O atendente relata também que ocorre o aumento do consumo devido o período sem chuva e que o não influencia em nada, desta forma não tem motivo para efetuar o calculo da fatura. Informou para o consumidor verificar as instalações internas. Protocolo: 186699517 .

Atendido por Hozana Rodrigues de Oliveira, em **08 de Julho de 2019**.

Núcleo Regional de Palmas: Quadra 103 Norte, Av. LO-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da FA 17-001.004.19-0033806

Consumidor: EDILEUZA PEREIRA SILVA BRITO (CPF: 84332050134), residente na AV. SANTOS DUMONT, S/N LT 7 QD, 17, AEROPORTO, Gurupi - TO, CEP: 77440620. Telefone(s): 63 99218-4860.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

A consumidora é titular da UC de água nº 319721-2 e procurou o PROCON para reclamar das cobranças exorbitantes dos últimos meses. O PROCON entrou em contato com o fornecedor por meio do atendente Gleydson. O atendente, por sua vez, informou que a média histórica da consumidora sempre foi relativamente alta e que a substituição do hidrômetro foi realizada em 04/04/2019 (devido à vida útil do aparelho) e que não existindo vazamento que seriam devidas as faturas (protocolo nº). A consumidora foi orientada a providenciar a documentação para abertura de processo administrativo.

Atendido por PAULO RICARDO TEIXEIRA MARQUES, em 23 de Setembro de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.002.19-0025932

Consumidor: EDIMAR CAMPOS PEREIRA (CPF: 45765154115), residente na GUARAI ORLA OESTE , QUADRA 44, LIT 12, S/N , LUZIMANGUES , Palmas - TO, CEP: 77502000. Telefone(s): 63 992215676/303554@t.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

DOS FATOS O consumidor relata que possui um CDC 3008028-2, relata que no mês de abril foi realizada a troca do hidrômetro sem seu consentimento, diante disso sua fatura de Maio chegou no valor superior ao valor de R\$600,00, o consumidor entrou em contato com a BRK e foi informado que iria fazer o re-cálculo sendo o valor repassado para o consumidor R\$1.33,00, ocorre que a fatura de junho do consumidor chegou ao valor de R\$864,49, novamente o consumidor direcionou a BRK e foi informado que poderia haver um vazamento, foi realizada uma vistoria e não foi detectado nenhum vazamento interno, mediante isso o consumidor foi informado que era necessário ir em Porto Nacional para resolução da demanda. Entramos em contato com o fornecedor, relatamos os fatos com Welde, fomos informados que a tratativa deveria ser junto aos responsáveis de Porto, disponibilizando o contato (63-984078903/ 63-984078821). Entramos em contato com o fornecedor, falamos com Alessandro, relatou que a proposta do consumidor poderia ser revista, estaria encaminhando um técnico na residência na data de hoje antes da 18hrs entraria em contato para resolução da demanda. Informou que no mês de maio foi calculado apenas a leitura do novo hidrômetro, por isso o valor. Solicitamos a fatura do mês de julho, fomos informados que o faturamento era para dia 25/07/2019, porém o faturamento consta zerado. Solicito que o consumidor aguarde o contato do PROCON na data de hoje, caso contrário retorne ao PROCON.

Atendido por Mara Ingrid Costa Almeida, em 26 de Julho de 2019.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-2, 57 à 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0014960

Consumidor: EDMUNDO COSTA DE OLIVEIRA (CPF: 77642007191), residente na RUA 3, 65 QD 04 LOTE 09, RESIDENCIAL DANIELA, Gurupi - TO, CEP: 77424170. Telefone(s): 63 99997-5835.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LÔ 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS

O consumidor acima qualificado é titular do CDC nº 658847-6 junto ao fornecedor BRK, informa que seu consumo médio mensal gira em torno de 17 a 20, no entanto na leitura do mês 04/2019, seu consumo esta em 72, gerando então uma fatura no valor de R\$ 838,10, sendo que o consumidor costumava pagar o valor de R\$ 100,00 a R\$ 140,00.

O consumidor afirma que em contato com a fornecedora ele foi informado de que foi feita a troca do hidrômetro sem a notificação e conferência de instalação do hidrômetro junto ao consumidor.

O PROCON em contato com a BRK, por meio do at. NICOLAS, protocolo 186367279, informou que não seria possível uma vistoria, pois segundo o atendente o consumidor teria informado de um vazamento junto ao cavalete, o consumidor desconhece essa informação, questionado a respeito da troca do hidrômetro foi confirmado pelo atendente. O consumidor requer a retificação da fatura e a media de consumo. Neste caso como não houve possibilidade de acordo.

O consumidor retornou ao PROCON, na presente data, munido de farta documentação probatória, para requerer a contestação da fatura de abril de 2019.

DO DIREITO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;



VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 14. 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.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

DOS PEDIDOS

a) A notificação do fornecedor reclamado a fim de que compareça em audiência, sob pena de sanções previstas na Lei Federal 8.078/90;

b) A contestação da fatura de abril de 2019 para o valor da média dos últimos 03 meses, uma vez que a



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



cobrança é exorbitante e não tem lastro com o consumo real verificado anteriormente e posteriormente a cobrança em questão;

c) A não interrupção do serviço até a audiência de conciliação;

d) A aplicação das sanções cabíveis administrativamente, sem prejuízo as ações cíveis.

Atendido por PAULO RICARDO TEIXEIRA MARQUES, em 30 de Abril de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi. Av. Goiás, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.008.19-0034696

Consumidor: EDNA NERES DA SILVA (CPF: 90397576153), residente na AV 15 DE NOVEMBRO , 840 , CENTRO, Guaraí - TO, CEP: 77700000. Telefone(s): 63 98956-6634.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

A consumidora relata que é titular da Unidade Consumidora 901517-5 e discorda da cobrança das últimas faturas acima do valor normal de seu consumo. A mesma alega ainda que isso passou a acontecer a partir da troca do hidrômetro pela reclamada. Entramos em contato com o Analista Comercial local, informamos os fatos e o mesmo propôs a troca do hidrômetro, assim a consumidora irá receber um laudo no prazo de trinta dias sobre o hidrômetro reclamado, a consumidora poderá efetuar o pagamento das faturas em questão e a possível irregularidade às mesmas serão ajustadas para sua média ou não efetuar o pagamento e aguardar o resultado da análise, no período não haverá corte. .

Atendido por Roni Glebison Lira dos Santos, em 30 de Setembro de 2019.

Núcleo Regional de Guaraí, Avenida Presidente Vargas, 2.668, Esquina com a Av. Murilo Braga, CEP: 77700000, Fone: (63) 34644577 / 4880.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0029946

Consumidor: EFLAIN DO NASCIMENTO COSTA (CPF: 92554172153), residente na RUA LO07, S/N QUADRA 22 CJ 27 LOTE 02, TAQUARI, Palmas - TO, CEP: . Telefone(s): 63 99257-3026/98100-6867.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

DOS FATOS

O consumidor buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor e relata ser titular do Código do Cliente 296282-9, junto à reclamada. Relata que as faturas d'água possuem o valor médio de R\$100,00 (cem reais), com consumo faturado de até 15m³ do mesmo período.

Ocorre que em junho/19 foi realizada a substituição do hidrômetro, a partir da troca houve um acréscimo nas faturas seguintes, sendo que a de referência 07/19 veio no valor de R\$170,55 (cento e setenta reais e cinquenta e cinco centavos) e 08/19 no valor de R\$246,96 (duzentos e quarenta e seis reais e noventa e seis centavos), não sendo pagas.

Contudo, ao notar que a fatura, que as faturas anteriores desde 2018 possuem a média de consumo de 10m³ a 15m³ buscou o resolve Palmas, sendo informado que poderia haver algum vazamento na residência e que deveria procurar um técnico.

O consumidor discorda da afirmação de haver um vazamento, visto que o mesmo verificou o local e não o encontrou. Acrescenta que efetuou a vistoria na própria residência pelo mesmo ter feito a construção. Com isso, solicita intermediação do PROCON.

Em contato com a reclamada, após varias ligações, não fomos atendidos.

Diante do exposto, o consumidor solicita a abertura desta CIP (Carta de Informações Preliminares).

Diante dos fatos supracitados, abrimos esta Carta De Informações Preliminares, onde requer:

- 01-** Notificação do fornecedor da abertura desta CIP;
- 02-** análise do faturamento das faturas 07/19 e 08/19;
- 03-** Que seja realizada a análise detalhada do caso em tela e apresentação de provas contundentes que



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



justifique o posicionamento da empresa:

04- A reparação por danos patrimoniais e morais conforme assegura o Art. 6º, Inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor;

05- Aplicação das SANÇÕES cabíveis ao Código de Defesa do Consumidor, caso não sejam cumpridas as solicitações supracitadas.

Telefone para contato com o consumidor: (63) 99257-3026/98100-6867

Atendido por Caroline Miranda de Oliveira Negre, em **26 de Agosto de 2019**.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0028420

Consumidor: ELIZA LIMA BRITO (CPF: 76090973149), residente na RUA ADELMO AIRES NEGRE, 1560 Q 21 L 11, CENTRO, Gurupi - TO, CEP: 77405080, Telefones(s): 63 3351-1168 / 98423-5372.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR-SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS

A Consumidora acima qualificada, titular da conta: 318094-B e comparece a este Núcleo de Defesa e Proteção ao Consumidor alegando que suas faturas de água sempre vieram na faixa de R\$ 60,00 a R\$ 120,00. Ocorre que no mês 07/2019 recebeu apenas um aviso informando que o consumo estava acima do normal. Sendo assim a Consumidora procurou a reclamada e foi orientada a verificar se havia vazamento na unidade. A consumidora informa que contratou um técnico onde foi feita uma vistoria com o aparelho geofone e não foi localizado nenhum vazamento. Desta forma, a consumidora retornou até a reclamada que procedeu com a troca do hidrômetro e encaminhou o aparelho antigo para afeição e desde, então, a consumidora aguarda a resposta da reclamada.

A Consumidora também informa que recebeu a fatura referente ao mês 08/2019, no valor exorbitante de R\$ 334,45. Neste sentido, o PROCON entrou em contato com a reclamada por meio do atendente Ademar. O atendente informou que no momento o sistema estaria fora do ar e que não seria possível verificar a reclamação da Consumidora. A consumidora, por sua vez, requer a abertura deste processo administrativo por entender que estaria sendo lesada.

DO DIREITO

O pleito da Consumidora, em tese, fundamenta-se no previsto nos seguintes artigos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990):

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do Consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.004.19-0018387

Consumidor: ELZANIRA CARNEIRO DE SOUZA (CPF: 000000000000), residente na RUA JOÃO CRUZ, S/N QD S LT 32, JOÃO LISBOA DA CRUZ, Gurupi - TO, CEP: 77440000. Telefone(s): 63.99211-6051.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Cobrança indevida/abusiva**

Reclamação:

O consumidor representante da titular da conta de água sob código : 1132315-9, informa que seu hidrômetro foi trocado no mês atual (maio/2019) e que após a troca recebeu uma fatura com valor mais que o dobro do seu consumo anterior, como demonstra fatura apresentada neste órgão >Fatura de abril com vencimento e, 02.05.2019 valor de R\$95,30 consumo de 17 metros. Fatura de maio com vencimento em 02.06.2019 veio no valor de R\$221,63, com a seguinte descrição: Leitura anterior 0, leitura atual 8, consumo residual 22, consumo medido 30. Diante dos fatos entramos em contato com o fornecedor, falamos com Adailton que abriu uma ordem de serviço sob nº 186506297 para verificar se há vazamento no pé do kit cavalete. O consumidor representante da titular da conta de água n. 1132315-9, informa que este imóvel é de um conjunto habitacional "Casa Popular" que mora apenas 04 pessoas na casa, sendo três adultos e uma criança que trabalham fora e a criança estuda em tempo integral. Que pagava a média de 14 metros. Que recentemente seu hidrômetro foi substituído e que a primeira fatura após a troca do hidrômetro veio mais que o dobro da anterior (Fatura de abril, valor de R\$95,30, fatura de maio valor de R\$221,63. O consumo passou de 16 metros para 30 metros mesmo sem nenhuma alteração na rotina da família. Diante dos fatos entramos em contato com o fornecedor, falamos com Adailton que informou que irá analisar o caso e em até 05 dias dará a resposta.

Atendido por Marilda Monteiro Silva, em 27 de Maio de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-3600/8220.

as regras ordinárias de experiências;

Art. 14. 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.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

IX - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, passamos ao registro desta reclamação consumerista, por meio da qual a consumidora requer que:

a) Que seja notificada a Empresa reclamada para que compareça à audiência conciliatória, sob pena de lhe ser aplicada as sanções previstas no CDC (Lei n.º 8.078/1990);

b) A contestação da fatura do mês de agosto de 2019, no valor de R\$ 334,45, uma vez que o valor cobrado é excessivo e desproporcional ao uso, apresentando erro de cobrança;

c) A adequação do serviço medido na fatura mencionada para a média dos últimos três meses de uso;

d) A não interrupção do serviço até a audiência conciliatória, cuja data consta nesta reclamação;

e) Aplicação das sanções administrativas cabíveis e encaminhamento dos autos ao Juizado Especial Cível, caso não sejam atendidas as solicitações dos autos anteriores.

A consumidora declara desde já que acaso não haja solução do caso na via administrativa, irá imediatamente procurar o poder judiciário para tutelar seus direitos, inclusive os danos extrapatrimoniais que julga ter sofrido.

Atendido por PAULO RICARDO TEIXEIRA MARQUES, em 14 de Agosto de 2019.

Núcleo Regional do Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.009.19-0029162

Consumidor: ELZIZA CRUZ DAS MERCÊS (CPF: 86704001115), residente na AV. NOVA PINHEIRÓPOLIS, S/N, NOVA PINHEIRÓPOLIS, Porto Nacional - TO, CEP: 77500000. Telefone(s): 63 99937-2066.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

A consumidora relata que pagava suas faturas de água por volta de R\$ 150,00 e que com a troca do medidor, dois dias antes do fechamento, a fatura foi para o valor de R\$ 186,76 e que na fatura completa deste mês o valor saltou acima de R\$ 600,00. Disse que já verificou sua residência e não há vazamentos e solicitou uma vistoria no novo hidrômetro, mas a Reclamada não o realizou. Diz não ter condições de pagar por um valor tão alto e gostaria que realizassem uma vistoria em seu medidor.

Tentei contato com a Reclamada por várias vezes, mas as ligações não foram atendidas.

A consumidora irá retornar em outro horário para uma nova tentativa de contato.

Atendido por HERMES SANTOS DA SILVEIRA, em 20 de Agosto de 2019.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Aires-Qd.03 Lt.17 esq. com a Itajipuru, S/N., CEP:77500000, Fone: (63) 33635934.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0034686

Consumidor: EULINA FERREIRA DE BRITO SOUZA (CPF: 81544723172), residente na RUA 7 , 127 QD.10, LT.01, VILA NOVA, Gurupí - TO, CEP: 77440510. Telefone(s): 063 98442-5799.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança Indevida/abusiva*

Reclamação:

A consumidora informa a este núcleo que sua fatura geralmente vinha sempre na media de consumo de 22, ocorre que nos últimos meses o fornecedora trocou o hidrômetro e logo em seguida os valores e o consumo saltaram da media de R480, 00 para R\$160,00 mensais. A consumidora contratou um laudo pericial para verificar se houve vazamentos, mas foi constatado que está tudo intacto e o consumo continua o mesmo. O PROCON entrou em contato com a fornecedora por meio do atendente Alvaro que solicitou que a consumidora fosse até a loja da BRK novamente pois mudaram os procedimentos de atendimento ao consumidor. O PROCON orientou a consumidora voltar na fornecedora, e caso não seja atendida voltar ao núcleo para darmos abertura no processo administrativo. (Protocolo:187129630). (DOCUMENTOS NECESSÁRIOS: 1 CÓPIA RG, CPF, COMPROVANTE DE RESIDENCIA, 2 CÓPIAS DAS TRÊS ÚLTIMAS FATURAS DE ÁGUA, e LAUDO PERICIAL) .

Atendido por Janaina Roche de Almeida, em 30 de Setembro de 2019.

Núcleo Regional de Gurupí, Av. Goiás, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.003.19-0031495

Consumidor: EVA MIRANDA DA SILVA (CPF: 71912630168), residente na RUA 13 DE MAIO, 202, SETOR RODOVIÁRIO, Araguaína - TO, CEP: 77803130. Telefone(s): 63 99241 1489.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Area: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Cobrança indevida/abusiva**

Reclamação:

I - DOS FATOS:

A consumidora com CDC, código do cliente nº 23124:0 relata que desde mês de janeiro de 2019 sua fatura de água vem com preço exorbitante. Ocorrer que a última fatura do mês de maio de 2019 chegou no valor de R\$ 534,00 reais. Acontece que a consumidora é idosa e na residência mora apenas 1 (uma) pessoa e não concorda com os valores cobrando e solicita a revisão de suas faturas em relação aos valores cobrados. Diante das informações a consumidora comparecem até órgão PROCON para contesta suas faturas. Entramos em contato com a reclamada e o atendente Hermes, OS nº 186443882, informa que vai abrir uma ordem de serviço para verificar o cavalete do hidrômetro da consumidora. E informa que vai entra em contato com a consumidora e solicitou o prazo de 48hs para realizar a solicitação.

Ocorre que, a empresa reclamada retirou o hidrômetro para análise e solicitou a consumidora que aguardasse o laudo pericial, o laudo foi enviado para a residência da consumidora, porem a consumidora não identifica a numeração do hidrômetro e falta de informação sobre o aparelho aferido.

A consumidora idosa com rendimentos de 1 salário mínimo vigente nesta data não tem condições financeiras para arcar com despesas extra, pois a mesma faz uso de medicamentos de uso contínuo e precisa de alimentação especial. Por fim, requer abertura de processo administrativo.

II - DOS DIREITOS:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - 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;

Inciso III, com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8.12.2012.

IV - A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



VI - A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

III - DOS PEDIDOS

Ante aos fatos requer:

- a) A notificação da empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória e apresente defesa escrita;
- b) esclarecimento sobre lançamentos na fatura;
- c) que a empresa apresente esclarecimentos sobre o laudo, tais como identificação do aparelho aferido com número, modelo, etc.
- d) Perdas e danos advindos da causa;
- e) Caso não atendidas as disposições anteriores, a aplicação de sanções administrativas.

Atendido por Elias Rodrigues da Silva, em 05 de Setembro de 2019.

Núcleo Regional de Araguaína, Av. Paranaíba, 1.743, Sala 2, CEP:77803100, Fone: (63) 3414-8333.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0015745

Consumidor: FABIO LOPES BADINE (CPF: 17408884807), residente na AV. BRASÍLIA, 914-QD. 14, LT. 01, SETOR LESTE, Gurupi - TO, CEP: 77410280. Telefone(s): 63.984360609.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dano material/pessoal decorrente do serviço*

Reclamação:

DOS FATOS

O consumidor possui a unidade/CDC nº 210892-5 e informou ao PROCON que a média de consumo de água até o mês fevereiro de 2019 era de valor R\$100,00 (Cem reais).

Ocorre que no mês março de 2019, a fornecedora realizou a troca do hidrômetro, sem justificação e comunicação prévia, ocasionando diversos transtornos com o aumento abusivo na cobrança do consumo.

A fatura referente ao vencimento 22/04/2019 não foi entregue em sua residência, recebendo o reaviso na data 30/04/2019 às 16h50min, no valor R\$313,11 (Trezentos e treze reais e onze centavos), o que considera cobrança indevida, pois afirma que não consumiu o valor citado. A reclamação foi registrada no PROCON.

Na data 02/05/2019, o Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor entrou em contato com a fornecedora, falando com o atendente Ozailton, que solicitou o prazo de 24 horas para analisar os fatos. Protocolo 186385075.

Na data 03/05/2019, o consumidor retornou ao PROCON, afirmando que não recebeu o retorno da fornecedora, requerendo um novo contato para a retificação da cobrança. Ao ligar para a empresa reclamada, o atendente Gleydson informou que o valor questionado é referente ao consumo de 26 metros cúbicos + taxa de esgoto, e que a troca do medidor foi realizada "devido à vida útil vencida de 06 anos". O consumidor contestou a informação, alegando que não consumiu o valor, requerendo assim, a comprovação de que o produto estava fora da validade, bem como a imediata troca do produto e a retificação da fatura. Afirma, ainda, que ao verificar o medidor na data 30/04/2019, o consumo registrado estava acima de 10 metros cúbicos, com apenas 15 dias da data da última leitura, causando ainda mais insegurança quanto à qualidade do aparelho instalado, pois em sua residência não ocorreu consumo que justifique o número marcado. Protocolo 186393292. O fornecedor não atendeu as solicitações.

Diante da ineficaz prestação de serviço, do descaso ao consumidor e ao Órgão de Proteção e Defesa ao Consumidor, da falta de informação adequada e clara, do prejuízo material, da ineficiência no atendimento ao consumidor e ao PROCON de Gurupi-TO, deu-se a abertura deste Processo Administrativo.

DO DIREITO

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos

consumidores; o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995):

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - O acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos assegurados a proteção jurídica, administrativa e técnica às necessidades;

VIII - A facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a intervenção, do ônus da prova a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Art. 14º. 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.

Art. 22º. Os Órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais contínuos.

Parágrafo único. 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.

Art. 39º. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

DOS PEDIDOS

- Notificar a Fornecedor a comparecer em audiência, sob pena de sanções previstas na Lei Federal 8.078/90;
- A imediata troca do hidrômetro por outro em perfeitas condições de uso, bem como a retificação da fatura referente ao vencimento 22/04/2019, valor R\$313,11 (Trezentos e treze reais e onze centavos);
- Aplicação das sanções cabíveis administrativamente, sem prejuízo as ações cíveis.

Atendido por Janaina Vargas Marinho, em 07 de Maio de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.002-19-0024978

Consumidor: FABIOLA REZENDE FIALHO (CPF: 00268133190), residente na QUADRA 1004 SUL AL 06 LT 71, S/N, PLANO DIRETOR SUL, Palmas - TO, CEP: 77023516. Telefone(s): 063 984356233.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

A consumidora de CDC 282298-9, relata que possui em média consumo R\$190,00 reais mensais. Porém recebeu uma fatura no valor de R\$1.174,76, com referência ao mês 06/2019, afirma que no mês 05 o fornecedor realizou a troca de seu hidrômetro. Contesta o valor da fatura, pois afirma que não havia nenhuma irregularidade no seu hidrômetro. Em contato com o fornecedor, fomos atendidos por wellity onde o mesmo informou que o caso se trata de irregularidade no hidrômetro, em razão disso se deu a troca de seu hidrômetro, sendo cobrado o valor de R\$811,00 a título de sanção. Afirma que no dia 30/05 houve a conferência do hidrômetro, e o laudo foi entregue para a consumidora na sua residência no dia 28/05. Bem como pode estar solicitando o mesmo na central de atendimento. Esclarece ainda que não pode retirar o valor cobrado, podendo apenas fazer o parcelamento, se caso tenha o interesse deve ser dirigido na central e solicitar. Protocolo de Atendimento: 186750514 .

Atendido por Débora Dayane Dias Barbosa, em 18 de Julho de 2019.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.004.19-0020465

Consumidor: FATIMA MARIA FERREIRA DE MELO ALVES (CPF: 38049546187), residente na RUA L. QD. 55 LOTE 3, 61, SETOR UNIAO V, Gurupi - TO, CEP: 77413805. Telefone(s): 63 98491-1425.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

A consumidora informa que é titular da conta 58849-0 e que a média de consumo de água é 13 metros cúbicos. Que no mês abril de 2019, a BRK realizou a troca do medidor, alegando que o aparelho estava com prazo de validade vencido. Ocorre que após o procedimento, o consumo medido foi para 20 metros cúbicos, sendo a fatura referente ao mês maio de 2019 emitida no valor R\$269,90 (Duzentos e sessenta e nove reais e noventa centavos), cuja cobrança considera abusiva, pois afirma que a rotina do uso da água em sua residência não foi alterado. Que ao procurar a fornecedora, foi orientada a verificar possíveis vazamentos no imóvel, no entanto, afirma que o encanamento está funcionando adequadamente, não encontrando desperdícios. A reclamação foi registrada no PROCON, que ao ligar para a fornecedora, o atendente Ademar alegou que o aumento no consumo "provavelmente" ocorreu em razão do hidrômetro anterior não estar funcionando de forma correta, uma vez que estava fora do prazo de validade. Que a leitura está normal, não sendo cabível a reclamação. Protocolo 186583840. A consumidora foi orientada a procurar amparo judicial.

Atendido por Janaina Vargas Marinho, em 12 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030. Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0021099

Consumidor: FERNANDO MARINHO SCOTTA (CPF: 58674284191), residente na RUA 5, Nº.: 288 QD.06, LT. 19, RESIDENCIAL DANIELA, Gurupi - TO, CEP: 77425150. Telefone(s): 63-9-9984-9002 / 3312-1336.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

DOS FATOS:

O Consumidor acima qualificado procurou o órgão no dia 10 de junho do ano corrente para reclamar sobre recebimento de fatura (Código de cliente: 852557-9) com valor exorbitante. O consumidor relata que sua fatura de maio/2019 veio no valor de R\$190,14 (cento e noventa reais e quatorze centavos), que já se encontra quitada. Tal aumento ocorreu quando foi realizada a troca do hidrômetro desta unidade no dia 12/03/2019, vale destacar que a fatura do mês de abril/2019 veio com valor de R\$143,98 (cento e quarenta e três reais e noventa e oito centavos). O Consumidor ressalta ainda que procurou de imediato o Fornecedor e comunicou a cobrança exorbitante, onde foi aberta uma reclamação para a realização de vistoria (protocolos: 185437416), não sendo fornecido o laudo comprobatório que não havia vazamento. O Consumidor recorreu a este Núcleo para a solicitação de estorno do valor pago a mais que o seu faturamento mensal normal, que nunca ultrapassou R\$110,00, como segue em anexo faturas anteriores. O PROCON entrou em contato com o Fornecedor por intermédio do atendente Ademar, que após ouvir os fatos confirmou que houve a troca do hidrômetro, pois este era de fabricação do ano de 2011 e que não tinha capacidade de constar o uso correto. Que o valor não tem a possibilidade de ser corrigido. Protocolo: 186574818.

O Consumidor não teve sua solicitação atendida e sentindo-se prejudicado, requer a abertura de processo administrativo.

DO DIREITO

O pedido do Consumidor, em tese, fundamenta-se no previsto nos seguintes artigos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990):

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

- I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- III - 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;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 22. 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.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, passamos ao registro desta reclamação, por meio da qual o Consumidor requer que:

a) Seja notificada a Empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória, sob pena de lhe ser aplicada as sanções previstas no CDC (Lei n.º 8.078/1990);

b) A correção das faturas com referência de abril/2019 e maio/2019, bem como das seguintes faturas;

c) A aplicação das sanções cabíveis previstas no CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens.

Atendido por Leticia Martins Milhomena, em 17 de Junho de 2019.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP:77410030; Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0020178

Consumidor: FERNANDO MARINHO SCOTTA (CPF: 58674284191), residente na RUA 5, Nº.: 288 QD.06, LT. 19, RESIDENCIAL DANIELA, Gurupi - TO, CEP: 77425150. Telefônô(s): 63 9-9984-9002 / 3312-1336.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

O Consumidor que é titular do CDC: 852557-9 informa ao PROCON que em meados do mês de maio/2019 recebeu em sua residência uma fatura no valor de R\$ 190,14 (cento e noventa reais e quatorze centavos), valor este exorbitante, que se encontra quitada. Tal aumento ocorreu quando foi realizada a troca de hidrômetro desta unidade no dia 12/03/2019, vale destacar que a fatura do mês de abril/2019 a fatura veio com o valor fixado de R\$ 143,98 (cento e quarenta e três reais e noventa e oito centavos). O Consumidor ressalta que de imediato procurou a Fornecedor e comunicou a cobrança, sendo aberta uma ordem de serviço para a realização de uma vistoria (protocolos: 185437416), não sendo fornecido o laudo comprobatório que não havia vazamento. O Consumidor recorre a este Núcleo para a solicitação de estorno do valor pago a mais que o seu faturamento mensal. O PROCON entrou em contato com a Fornecedor por intermédio do funcionário Ademar, que após ouvir os fatos confirmou que houve a troca do medidor, pois este era de fabricação do ano de 2011 que não tinha mais capacidade de constatar o uso correto. Que o valor não tem possibilidade de ser corrigido. Que não há laudo da vistoria. (protocolo: 186574818). Nada mais foi registrado e o Consumidor foi orientado a retornar com cópias dos documentos necessários para abertura de Processo Administrativo. .

Atendido por Thalles Teles Dias, em 10 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0019508

Consumidor: FIRMINO AUGUSTO GONÇALVES (CPF: 26080494191), residente na RUA 10, 44 QD. 14 LT. 08, VILA NOVA, Gurupi - TO, CEP: 77400000, Telefone(s): 63 3312-4675/ 98427-0102.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

O consumidor é titular da Unidade Consumidora de Água nº 125956-3. Acontece que o consumidor sempre pagou a taxa mínima de água, referente ao faturamento até 10 metros cúbicos. No entanto, o fornecedor procedeu com a substituição do hidrômetro em abril de 2019 e no mês seguinte ocorreu o aumento no faturamento. Neste sentido, o consumidor solicitou a rejeitura do hidrômetro e não teria constatado alteração. O consumidor, por sua vez, é enfático ao dizer que não teve aumento do consumo. O PROCON entrou em contato com o fornecedor por meio do atendente Osailton. O atendente, por sua vez, informou que não existe mais nenhuma forma de contestação, já que foi feita uma análise e não teria constatado erro (protocolo nº 186552027).

Atendido por PAULO RICARDO TEIXEIRA MARQUES, em **05 de Junho de 2019**.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0013770

Consumidor: FLAVIO TELES DE SOUZA (CPF: 24637556104), residente na RUA CARTOGENA, 479 QD 23 LT 7, JARDIM SEVILHA, Gurupi - TO, CEP: 77410510. Telefone(s): 63 99276-1492.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais - Assunto:** **Água / Esgoto - Problema:** **Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor lituár do CDC - Código do Cliente nº 278938-8 relata que sua média de consumo mensal do fornecimento de água era de 17 m³ (dezesseis metros cúbicos). Que no período do mês de outubro de 2018 ao mês de março de 2019, seu maior consumo foi 18 m³ (dezoito metros cúbicos) no mês 12/2018. No dia 08.03.2019 a fornecedora substituiu o hidrômetro. Acontece que após troca do hidrômetro o consumo teve aumento significativo. Relata que a primeira fatura emitida após a troca foi do mês de abril. Nesta fatura o consumo medido foi 28 m³ (vinte e oito metros cúbicos). O que segundo o consumidor, teve um aumento entorna de 11 m³ (onze metros cúbicos). Relata ainda que não aumentou o consumo de água na sua residência. Que o aumento do consumo medido foi devido ao novo hidrômetro instalado. O consumidor chegou a contestar a fatura que recebeu referente ao mês 04/2019 no valor de R\$ 352,68 (trezentos e cinquenta e dois reais e sessenta e oito centavos), mas não teve respaldo. Sendo assim, recorreu ao Núcleo de Defesa do Consumidor requerendo uma intermediação na demanda. O PROCON contactou o fornecedor por intermédio do att. Gleidson sob registro de protocolo nº 186 335 886. Esse atendente informou que a fornecedora irá realizar uma nova coleta (releitura). No dia 26.04.2019 o consumidor deverá retornar a Central de Atendimento da empresa, no É PRA JÁ para obter resposta da tratativa.

Atendido por José Nilton Miranda, em 23 de Abril de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça



ESPELHO da E.A. 17-001.010.17-0075973

Consumidor: FRANCISCO FERREIRA DOS SANTOS (CPF: 84608684191), residente na LO 01, QD T33, CONJ 04, LT 07, S/N, JARDIM TAQUARI, Palmas - TO, CEP: 77063536. Telefone(s): 63 98139-5650.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

DOS FATOS

O consumidor Francisco Ferreira dos Santos compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa ao Consumidor relatando que possui a Conta nº 3032725-3. Afirma que na residência moram apenas duas pessoas idosas e foi surpreendido com a fatura de vencimento em 03/10/2017, no valor de R\$ 271,00 (duzentos e setenta e um reais), sendo que nesta está incluso o parcelamento pela ligação que é recente, bem como o consumo de 29 m³. Ressalta que todos os dias sofre problemas de falta de fornecimento de água, mas o relógio do hidrômetro continua girando com a passagem de ar. O consumidor registrou reclamação junto à reclamada pelo protocolo 183737042, mas foi informado que a cobrança é devida. Sendo assim, solicita intermediação do Núcleo. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Rafael, após conferir os dados nos informou que a ligação do consumidor é recente e em agosto houve registro de 12m³. Alega que a BRK Ambiental já emitiu comunicado aos órgãos públicos informando que o problema de falta de água na região em que o consumidor mora é causado por ligações clandestinas. Afirmou que devido o hidrômetro ser novo e instalado com consumo zerado é pouco provável que haja erro de medição, já que a vida útil do aparelho é de sete anos. Ressalta que os medidores são fabricados para precisão de água e não tem nenhuma confirmação de registro da passagem de ar. Sendo assim, afirma que o alto consumo pode estar sendo gerado por vazamento oculto nas instalações e orientou que o reclamante acompanhe seu consumo, anotando os números pretos apresentados no relógio, para detectar qual mudança de hábito causou aumento no consumo. Contestamos a opção de vazamento, já que o reclamante afirma que a instalação possui somente 20 (vinte) metros de canos e é exposta/aparente, sendo que qualquer vazamento seria facilmente detectado, o que não ocorreu. Entretanto o atendente manteve o posicionamento. Protocolo 183737496. Diante do exposto o reclamante requer abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 22. 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.

Parágrafo único. 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.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

DOS PEDIDOS

Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde o consumidor requer:

01 - A Notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de Taquaralto / Palmas - TO;

02 - A retificação da fatura com referência 09/2017, devendo ser cobrada nesta a tarifação mínima, já que na residência residem somente duas pessoas idosas que não reconhecem o alto consumo registrado;

03 - A reparação por danos patrimoniais e morais, conforme assegura o Art. 6º Inc. VI do CDC;

04 - A aplicação das Sanções Cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por PATRÍCIA EUCENIO, em 27 de Setembro de 2017.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.17-0072973

Consumidor: GETÚLIO DOS SANTOS CARVALHO (CPF: 77079868300), residente na RUA 24 B LT 21 QD 87A, S/N, AURENY III, Palmas - TO. CEP: 77062064. Telefone(s): 63 98439-4196.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor acima qualificado compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, neste ato representando a titular do Código do Consumidor nº 115586-5, junto à reclamada. Ocorre que houve a mudança de categoria de residencial para comercial, havendo aumento no valor cobrado pelo fornecimento nos serviços além da troca do hidrômetro. Diante do fato o representante nos procurou para que intermediássemos o caso. O PROCON em contato com a reclamada, fomos atendidos pelo Sr. Gustavo, que após ficar ciente dos fatos nos informou que devido à leitura permanecer a mesma, foi verificado que o hidrômetro estava parado e realizada a troca do mesmo. Houve ainda a constatação de um bar, sendo alterada a categoria para comercial. Contudo diante da abertura de cadastro será realizada vistoria na terça ou quarta-feira(13/09), sendo informado o representante, para revisão de classificação de categoria. Protocolo: 183636287. Repassamos as informações ao representante.

Atendido por Renânia Ferreira da Silva, em 04 de Setembro de 2017.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.17-0083314

Consumidor: GILBERTO TEIXEIRA DE SOUZA (CPF: 62488147168), residente na RUA 26, QD. 74, LT26, AURENY III, Palmas - TO, CEP: 77270000, Telefone(s): 63-98485-6658.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do Código do Cliente 160680-8, junto à reclamada. Ocorre que viajou e quando retornou o seu hidrômetro havia sido retirado, a conta com referência 11/2017 chegou com um valor muito alto de R\$1.123,97 (mil cento e vinte e três reais e noventa e sete centavos), sendo que o valor que o reclamante paga normalmente é de R\$43,34 (quarenta e três reais e trinta e quatro centavos). Em contato com a demanda foi informado que o hidrômetro estava com vazamento, que o consumidor poderia fazer o parcelamento desse valor pagando R\$400,00 (quatrocentos reais) de entrada e dividia o restante em 10 (dez) vezes. Mas o consumidor discorda, de pagar algo que não sabe o motivo, e ainda ter que pagar a entrada nesse valor. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. O Procon em contato com a reclamada, fomos atendidos por Sr. Ivan, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que retiraram o hidrômetro para análise, sendo confirmado irregularidades, como a retirada de trava de segurança IMETRO do equipamento, retirada também a trava do equipamento e suprimindo a cúpula da relojoaria, impedindo a marcação do consumo. Em relação ao parcelamento não pode ser reduzido, pois em regra a entrada é de 50% (cinquenta por cento). Protocolo de atendimento informado pela reclamada: 184007221. Repassamos as informações ao consumidor..

Atendido por Almy Mayara da Silva, em 29 de Novembro de 2017.

Posto de Atendimento de Taquaraltã, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.008.19-0033410

Consumidor: GILMARA RODRIGUES ROCHA FERREIRA (CPF: 77728122134), residente na AV. PAULISTA, 2724 CASA, CANAÃ, Guaraí - TO, CEP: 77200000. Telefone(s): 63 9962 4723.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

A consumidora procurou este PROCON, relatando que após a troca do hidrômetro realizado pela reclamada em 07/05, o valor da fatura aumentou. A mesma requer da reclamada informações sobre o que ocasionou o aumento do valor da fatura. Em contato com a reclamada, o senhor Elivan pegou os dados e contato da consumidora para retornar o contato em 20/09. São os fatos.

Atendido por PEDRO PEREIRA MACHADO, em **19 de Setembro de 2019**.

Núcleo Regional de Guaraí, Avenida Presidente Vargas, 2.668, Esquina com a Av. Murilo Braga, CEP: 77700000, Fone: (63) 34644577 / 4880.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.008.19-0022393

Consumidor: GISELY DO BRASIL (CPF: 00879705116), residente na RUA JOSE DO PINGO, 2866 , CANAÃ, Guaraí - TO, CEP: 77700000, Telefone(s): 63 999824787.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Reclamação:

A Consumidora relata que após troca do hidrômetro da sua residência veio um valor de R\$ 4,17, segundo a Consumidora estranhou porque seu consumo mensal era entre R\$ 134,00, e R\$ 156,00, segundo a Consumidora a Consumidora a conta veio zerada e por isso procurou a Reclamada onde segundo a Consumidora o atendente fez um cálculo onde a conta veio no valor de R\$ 287,19. Em contato com a Reclamada o atendente Elivan informou que não cobrou acumulo de consumo apenas o do mês, segundo a Reclamada se o consumo ainda está acima do esperado pela Consumidora informou que pode ser vazamento.

Atendido por Marizânia Sousa do Nascimento, em 28 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Guaraí, Avenida Presidente Vargas, 2.668, Esquina com a Av. Murilo Braga, CEP:77700000, Fone: (63) 34644577 / 4880.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.009.19-0020254

Consumidor: HAILTON CHAGAS DE ARAÚJO (CPF: 21774501104), residente na RUA GONÇALVES DIAS, 1310, CENTRP, Paraíso do Tocantins - TO, CEP: 77600000, Telefone(s): 63-984851578.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

Relata o consumidor que após troca de hidrômetro sua fatura de água aumentou R\$100,00, e o meso informa que não aumentou o consumo. Entramos em contato com a BRK e o senhor Alessandro informou que a troca de hidrômetro ocorre depois de cinco anos pois o equipamento vai perdendo a qualidade com o decorrer do tempo. E que os novos hidrômetro possuem 99% de precisão e orienta que o consumidor verifique as instalações para verificar se há vazamentos, pois se não há vazamentos para empresa qualifica um aumento de consumo.

Atendido por ANA FLÁVIA ALVES BATISTA, em 11 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Alves Qd.03 Lt.17 esq. com a Itajipura, S/N. CEP:77500000, Fone: (63) 33635934.

ESPELHO da F.A. 17-001.010.17-0045888

Consumidor: IRAN PEREIRA LIMA (CPF: 70052620182), residente na L MACHADO VICINAL, 0 CH 37 LOTE 01, S/N, LOTEAMENTO MACHADO, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 063 98478-3635/99280-1313.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dano material/pessoal decorrente do serviço*

Reclamação:

O consumidor buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando que é responsável pelo Código do Cliente nº781259-0, junto a Odebrecht. Ocorre que suas faturas vinham em média valores de R\$60,00(sessenta reais), em janeiro de 2017 o consumidor recebeu uma fatura no valor R\$344,16(trezentos e quarenta e quatro reais dezessets centavos) vencimento em 03/02/2017, o consumidor procurou a reclamada, no entanto informaram que constava outra fatura no valor de R\$1.014,44(um mil reais quatorze reais quarenta e quatro centavos) vencimento em 03/01/2017, segundo relato do consumidor a Odebrecht informou que houve mudança no hidrômetro, o reclamante alega que nunca realizou nenhuma alteração no hidrômetro, contestou, no entanto não obteve êxito, diante disso solicita intermediação do Núcleo. Em contato com a reclamada, fomos atendidos pela Sr. Wilson, que após ficar ciente das fatos acima, informou que a fatura de valor R\$1.014,44(um mil quatorze reais e quarenta e quatro centavos), é referente ao consumo, sanção, hidrômetro, custo lacre, relata que o hidrômetro não estava na ligação, ou seja, estava sem hidrômetro, o consumidor afirma que não realizou nenhum procedimento, o Sr. Wilson informou que estaria registrando a reclamação do consumidor, e solicitou que o reclamante procure o mais rápido possível um posto da Odebrecht para tentar negociar de acordo com protocolo nº182685176. Repassamos as informações ao consumidor e orientamos que em não atendimento do que foi acordado retorne ao PROCON para que sejam tomadas as providências cabíveis.

Atendido por Aurenir de Souza Rosa Filgueiras, em 24 de Janeiro de 2017.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da E.A. 17-001.004.19-0031107

Consumidor: IRANEIDE RODRIGUES DA SILVA (CPE: 59716177100), residente na RUA 7, 10º QD 02 LT 26, JARDIM GUANABARA, Gurupi - TO, CEP: 77400000. Telefone(s): 63 98478.1591.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:**DOS FATOS**

A Consumidora acima qualificada é titular do CDE nº 281481-1 junto ao fornecedor BRK, e informa que seu consumo médio mensal girava em torno de 13 m³ a 15 m³, no entanto na leitura de mês 06.2019, seu consumo já foi para 24 m³, gerando então a partir o consumo vem variado entre 21 m³ a 24 m³ a fatura em aberto referente ao mês 08.2019 está no valor de R\$ 136,05 (Cento e trinta e seis reais e cinco centavos) com um consumo de 22 m³.

A Consumidora afirma que no mês 04.2019 contou que foi feito a troca do hidrômetro sem a notificação e conferência de instalação do hidrômetro junto à mesma. A mesma procurou a reclamada onde foi feita uma vistoria e alegaram que não consta nenhuma irregularidade, que a mesma terá que pagar a fatura. Insatisfeita com os valores excessivos nas fatura busca auxílio junto ao PROCON onde a mesma rejeita a cobrança e entende que esta sendo lesado na situação, uma vez que é a parte mais fraca da relação.

Diante do grande número em reclamações referente ao mesmo fato neste núcleo e verificando que em contato preliminar não vem tendo resolução por parte da Fornecedor. Orientamos a Consumidora para Abertura do Processo Administrativo.

DO DIREITO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 14. 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.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelevel. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de plano direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

DOS PEDIDOS

a) A notificação do fornecedor reclamado, a fim de que compareça em audiência, sob pena de sanções previstas na Lei Federal 8.078/90;

b) A contestação da fatura de agosto, 2019 no valor de R\$ 136,05 (Cento e trinta e seis reais e cinco centavos) para o valor da média das últimas meses antes da troca do hidrômetro, uma vez que a cobrança é exorbitante e não tem lastro com o consumo real verificado anteriormente.

c) A não interrupção do serviço até a audiência de conciliação;

d) A aplicação das sanções cabíveis administrativamente, sem prejuízo às ações cíveis.

Atendido por Leila Pires Mourão, em 04 de Setembro de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.002.19-0022648

Consumidor: IRANI PEREIRA CARNEIRO (CPF: 85533882120), residente na QDR 405 NORTE, ALAMEDA 15, LT 25 QI 16, PLANO DIRETOR NORTE, Palmas - TO, CEP: 77002007. Telefone(s): 63 8447-0505 / 9219-8431.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)*

Reclamação:

O CONSUMIDOR BUSCOU O INTERMÉDIO DO PROCON, RELATANDO QUE A FORNECEDORA BRK, TROCOU SEU HIDROMETRO ALEGANDO QUE ESTAVA VENCIDO NA DATA DO DIA 29/04/2019. O CONSUMIDOR ESCRITO NO CODIGO DO CLIENTE 211654. O CONSUMIDOR AFIRMA QUE SEU FATURAMENTO ANTES DA TROCA ERA EM TORNO DE R\$ 65,00 E QUANDO FOI AGORA CHEGOU UMA FATURA COM VALOR MAIS ALTERADO DE R\$ 101,11. O CONSUMIDOR AFIRMA QUE ENTROU EM CONTATO COM A BRK E FEZ UMA RECLAMAÇÃO E FOI INFORMADO PELA ATENDENTE QUE SERIA VERIFICADO. EM CONTATO COM A BRK ÀS 08H:45MIN FALAMOS COM ATENDENTE WELITON, AONDE O MESMO INFORMOU QUE CONSTA NO SISTEMA A O.S EM ABERTO E QUE PARA DAR ANDAMENTO O MESMO PRECISA IR ATÉ A BRK E SOLICITAR A VISTORIA NO LOCAL CASO NÃO CONCORDAR COM O PARECER PASSADO, PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 186671038. .

Atendido por Marx Sueli Azevedo Barboza, em 02 de julho de 2019.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0015361

Consumidor: ISAU LUIZ RODRIGUES SALGADO (CPF: 05798914100), residente na AV. PARA, 785, CENTRO II, Gurupi - TO, CEP: 77403010. Telefone(s): 63 99984-4220/98434-3343.

Fornecedor: BSK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA AREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS

O consumidor possui duas unidades consumidoras no endereço Av. Pará, Centro, Nº 785, Quadra 37. Sendo que a unidade CDC nº 1139584-2 serve ao apartamento 03. E a unidade CDC nº 1139581-8 serve ao térreo. Acontece que no mês de janeiro de 2019 a Unidade Consumidora que serve ao apartamento 03 foi lacrada pelo fornecedor, embora não houvesse débito.

O consumidor, por sua vez, informa que não estava na cidade de Gurupi e só ficou sabendo do fato por ouvir dizer. Desta forma, o consumidor recebeu correspondência do fornecedor (meados de fevereiro) informando que ocorreu o rompimento do lacre de uma das unidades.

Desta forma, o consumidor procurou o fornecedor para informar que ele não fez o rompimento do lacre e que a Unidade do térreo, em que reside, não teve o serviço suspenso até 06/03/2019. Sendo informado pelo atendente do fornecedor que no prazo de 30 dias seria dada resposta sobre a sua reclamação.

O consumidor informa, ainda, que transcorrido o prazo de 30 dias e até hoje não recebeu resposta do fornecedor quanto ao recurso interposto. Já em março (próximo passado), a unidade Consumidora do térreo ficou sem água, tendo o consumidor procurado para reclamar da falta de água. O atendente do fornecedor verificou que não havia no sistema nenhum motivo para a suspensão do fornecimento de água e que enviaria um técnico ao local para verificar a falta de água sem causa. O consumidor pediu para acompanhar a verificação que seria feita pelo técnico.

O técnico do fornecedor foi até o local e verificou que a unidade do térreo teve substituído o registro, o qual estava fechado. O registro foi aberto pelo técnico do fornecedor para a continuidade do fornecimento de água.

O técnico ao verificar o registro da unidade do apartamento 03, e constatou que o mesmo estava quebrado, providenciando a substituição. Tudo acompanhado pelo consumidor.

O consumidor frisa que se a sua unidade consumidora do térreo estava lacrada e fechada não teria como o consumidor ter rompido o lacre. O consumidor informa, ainda, que o fornecedor teria informado de forma informal que existia uma dívida de novembro de 2018 e que teria sido ela o motivo pela lacração. Mas que a mesma já estava quitada.

Por fim, o consumidor informa que não recebeu a resposta sobre o seu recurso junto ao fornecedor, de forma que solicita o auxílio do PROCON para requerer a contestação da cobrança da multa no valor de R\$ 162,22 e



da cobrança pelo lacre no valor de R\$ 10,63, para serem retificadas na fatura de abril de 2019.

Diante dos fatos, o PROCON entrou em contato com o fornecedor por meio do atendente Ademar. O atendente, por sua vez, informou que no dia 21/01/2019, havia uma ordem de suspensão da Unidade CDC nº 1139581-8, referência 11/2018. E que o pagamento do débito só ocorreria no dia 06/03/2019, no valor de R\$ 84,37. E que no mesmo dia, o consumidor teria ligado por volta das 10 horas para solicitar o religamento e que teria sido constatado um suposto rompimento de lacre e um consumo de 02 metros cúbicos.

Já em relação ao questionamento do consumidor sobre a não resposta ao seu recurso interposto junto a BRK com sede no EPRAJÁ, o atendente informou que com base em uma resolução da ATR que não soube informar o número, porém com base no artigo 64, inciso 02 não caberia nenhum tipo de recurso em situações de extravio ou avarias no hidrômetro.

No entanto, o consumidor questiona que se o fornecedor aceitou que o recurso fosse protocolado deverá dar uma resposta, ainda mais que informou prazo de 30 dias para resposta por escrito. Neste sentido, o atendente se comprometeu a dar esta resposta de forma oficial até o dia 07/05/2019, porém a mesma poderá não ser por escrito (protocolo nº 186395534).

O consumidor informa que a resposta do fornecedor já foi oferecida e que será no sentido de negar o recurso. O consumidor não está satisfeito com o procedimento, uma vez que o fornecedor não poderia aplicar multa antes de dar uma resposta ao seu recurso e não poderia suspender o fornecimento de água sem prévio aviso. Fato este que foi constatado no dia 18/03/2019, por meio do técnico do fornecedor que verificou que o registro estava fechado.

O consumidor, portanto, requer que o fornecedor cancele a cobrança da multa e da cobrança do lacre, uma vez que o fornecedor não deu causa para tal. Tanto que o fornecimento foi suspenso no apartamento 03, no dia 21/01/2019, e o rompimento do lacre (se aconteceu) foi praticado por terceiros. Além disso, o consumidor requer a penalidade do fornecedor por ter feito a suspensão do serviço do térreo no período entre 06/03/2019 a 18/03/2019 sem causa.

DO DIREITO

O pedido da Consumidora fundamentase no previsto nos seguintes artigos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990):

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do Consumidor:

III - 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 apresentam;

(...)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em



razão de fatos supervenientes, que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 31. A oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 13.6.1994)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, passamos ao registro desta reclamação consumerista, por meio da qual o Consumidor requer:

a) Que seja notificado o fornecedor para que compareça à audiência conciliatória, sob pena de lhe ser aplicada as sanções previstas no CDC (Lei n.º 8.078/1990);

b) A contestação da cobrança da multa de R\$ 162,22 e da cobrança do lacre de R\$ 10,65, uma vez que o consumidor não teve a Laudação da Unidade CDC nº 1139581-8. Não poderia, portanto, ter o consumidor rompido o lacre, tendo a suspensão ocorrido no dia 06/03/2019, sem prévio aviso ao consumidor e sem motivo, vez que todas as contas estavam pagas;

c) A restituição em dobro dos valores cobrados a título de multa e lacre, perfazendo o montante de R\$ 345,74, a ser monetariamente atualizado. Devendo os valores serem restituídos em crédito para consumido junto a



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Unidade Consumidora CDC nº 1139581-8.

d) Aplicação das sanções administrativas cabíveis e encaminhamento dos autos ao Juizado Especial Cível, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por PAULO RICARDO TEIXEIRA MARQUES, em 03 de Maio de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.009.18-0013633

Consumidor: IZAK VALERIANA MARTINS (CPF: 61769908153), residente na JUSCELINO KUBSCHECK, 431, JARDIM BRASÍLIA, Porto Nacional - TO, CEP: 77500000, Telefone(s): 63 984397102.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor veio a este PROCON relatando: Que na sua residência a média de consumo de água é menor que 10 metros, há mais de 15 anos; Que no início do ano de 2018 foi realizada a troca do medidor sem sua solicitação; Que após isso a medição de consumo subiu de cerca de 10 metros para 30 metros; Que não concorda com a medição da empresa e deseja que seja trocado o medidor, já fez a solicitação, porém a troca ainda não ocorreu; Que a solicitação de troca está na D.S. 18461 0782, registrada em 19/04/2018; Que não deseja pagar a fatura referente ao mês 04/2018, pois o medidor ta marcando sem usar. Para isso, foi realizada uma ligação para a empresa e a atendente Alessandro informou que o hidrômetro anterior estava travado o que resultou em médias de consumo muito baixas e até meses em que o consumo foi zerado, como no mês 11/2017 e por esta razão foi efetuada a troca do medidor. Disse que a troca do medidor vai ocorrer hoje ainda e o prazo para emissão do laudo é de 30 dias úteis e se for confirmado o defeito haverá a correção das faturas. Informou ainda que o período de "corte" relativo à fatura 04/2018 iniciará antes da emissão do laudo, e para que não haja o corte o consumidor deve encaminhar um Ofício para a empresa justificando que o motivo não suspender o fornecimento da água e o prazo para emissão do laudo. O atendente informa que não tem modelo especificado o texto do ofício, e basta a assinatura do titular da fatura. O consumidor ficou de aguardar os prazos solicitados, e que sua esposa elaborará o ofício e fará a entrega.

Atendido por MICHALANY TURIBIO GLÓRIA, em 23 de Abril de 2018.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Aires Qd.03 Lt.17 esq. com a Itajipuru, S/N, CEP:77500000, Fone: (63) 33635934.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.009.19-0023475

Consumidor: JACI PEREIRA LOPES (CPF: 15560554120), residente na RUA 06 QD16 LT6A, 332, JARDIM SÃO VICENTE, Porto Nacional - TO, CEP: 77500000. Telefone(s): 63 33636635.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais - Assunto:* *Água / Esgoto - Problema:* *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

A consumidora compareceu ao Núcleo relatando que houve um aumento em sua fatura após a troca do hidrômetro no dia 04 de março de 2019. Diz que conforme faturas anteriores, o máximo que pagou foi R\$:179,47 e que as faturas referente aos meses de abril, maio e junho, vieram todas no mesmo valor, bem acima do normal, no valor de R\$:276,24 cada. Insatisfeita pelo grande aumento no valor, onde diz que mantém os mesmos hábitos na residência, nos procurou para verificar junto a BRK, o motivo do aumento e o porque de está vindo cobrando, durante os três meses o valor igual. Entramos em contato com a empresa fornecedora, onde fomos atendidos por Alessandro, que ao relatarmos, nos explicou que realmente durante os três meses foram consumidos exatos "24", média de consumo. Questionamos ainda sobre o aumento do consumo após a troca do hidrômetro, onde informou que eles realizam a troca de 5 em 5 anos e que se houver interesse, a consumidora pode solicitar a vistoria, pois a primeira não tem custo algum, mas informa que possivelmente é consumo mesmo, uma vez que a consumidora informou que a pouco tempo houve reparo nas instalações para verificar se havia algum vazamento. Alessandro - BRK PORTO, às 14:00.

Atendido por THAYLA LORRANA FERNANDES PINHEIRO, em 08 de Julho de 2019.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Aires Qd.03 Lt.17 esq. com a Itajipuru, S/N., CEP:77500000, Fone: (63) 33635934.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.16-0021277

Consumidor: JANAINA RENSI CASTALDO (CPF: 19655531848), residente na RUA 08, QUADRA 18, LOTE 21, S/N, SETOR SANTA BÁRBARA, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 9210-1238/8139-5588.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS

A consumidora compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, dia 30/05/2015, momento em que foi registrado F.A. de nº: 1016-021.198-1, onde foram relatados os seguintes fatos: Que é titular do Código do Cliente 269622-3, junto à reclamada.

Ocorre que ao receber a visita de um técnico da reclamada para a troca do hidrômetro, fato esse que a consumidora não tinha conhecimento, pois o serviço estava funcionando normalmente.

Ao receber uma notificação, onde solicitaram o comparecimento da mesma junto a reclamada, foi informada que no momento da leitura referente ao mês de abril/2016 foi constatado que o hidrômetro estava danificado e que a cobrança desse serviço estava prevista para a próxima fatura, valores que a consumidora discorda.

Relata ainda que recebeu uma fatura onde foram cobrados os valores de R\$ 291,52 (duzentos e noventa e um reais e cinquenta e dois centavos) de sanção, de R\$ 64,86 (sessenta e quatro reais e oitenta e seis centavos) do hidrômetro 1,5M, de R\$ 10,65 (dez reais e sessenta e cinco centavos) do custo do lacre e R\$ 285,04 (duzentos e oitenta e cinco reais e quatro centavos) da perda do faturamento, o que totalizam o valor de R\$ 732,71 (setecentos e trinta e dois reais e setenta e um centavos), que a consumidora discorda. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso.

Em contato com a reclamada, fomos atendidos pela Sra. Glaucia, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que os valores são devidos, que a Sanção e a perda de faturamento estão previstos na resolução da ATR.



Diante do exposto e por não concordar com a resposta emitida pela reclamada, a consumidora solicita abertura de Processo Administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo; atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

III - 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;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

DOS PEDIDOS

Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde a consumidora requer:

01 - A notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de TAQUARALTO, Palmas-TO;



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



02 - A retirada das cobranças dos valores de R\$ 291,52 (duzentos e noventa e um reais e cinquenta e dois centavos) de sanção, de R\$ 64,86 (sessenta e quatro reais e oitenta e seis centavos) do hidrômetro 1,5M, de R\$ 10,65 (dez reais e sessenta e cinco centavos) do custo do laudo;

03 - A correção do valor de R\$ 285,04 (duzentos e oitenta e cinco reais e quatro centavos) da perda do faturamento, tendo em vista que a consumidora tem uma média de consumo aproximadamente o valor de R\$ 70,00 (setenta reais);

04- Reparação pelos danos patrimoniais e morais de acordo com o art. 6º, VI do CDC;

05- A aplicação das Sanções Cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Valéria Reismagus dos Santos Araújo, em 31 de Maio de 2016.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979,



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.16-0021277

Consumidor: JANAINA RENSI CASTALDO (CPF: 19655531848), residente na RUA 08, QUADRA 18, LOTE 21, S/N, SETOR SANTA BARBARA, Palmas - TO, CEP: 77270000, Telefone(s): 63 9210-1238/8139-5588.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, Q1-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Area: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança Indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS

A consumidora compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, dia 30/05/2015, momento em que foi registrado F.A. de nº: 1016-021.198-1, onde foram relatados os seguintes fatos: Que é titular do Código do Cliente 269622-3, junto à reclamada.

Ocorre que ao receber a visita de um técnico da reclamada para a troca do hidrômetro, fato esse que a consumidora não tinha conhecimento, pois o serviço estava funcionando normalmente.

Ao receber uma notificação, onde solicitaram o comparecimento da mesma junto a reclamada, foi informada que no momento da leitura referente ao mês de abril/2016 foi constatado que o hidrômetro estava danificado e que a cobrança desse serviço estava prevista para a próxima fatura, valores que a consumidora discorda.

Relata ainda que recebeu uma fatura onde foram cobrados os valores de R\$ 291,52 (duzentos e noventa e um reais e cinquenta e dois centavos) de sanção, de R\$ 64,86 (sessenta e quatro reais e oitenta e seis centavos) do hidrômetro 1,5M, de R\$ 10,65 (dez reais e sessenta e cinco centavos) do custo do laço e R\$ 285,04 (duzentos e oitenta e cinco reais e quatro centavos) da perda do faturamento, o que totalizam o valor de R\$ 732,71 (setecentos e trinta e dois reais e setenta e um centavos), que a consumidora discorda. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso.

Em contato com a reclamada, fomos atendidos pela Sra. Gláucia, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que os valores são devidos, que a Sanção e a perda de faturamento estão previstos na resolução da ATR.



Diante do exposto e por não concordar com a resposta emitida pela reclamada, a consumidora solicita abertura de Processo Administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

III - 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;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

DOS PEDIDOS

Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde a consumidora requer:

01- A notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCOTON de TAQUARALTO, Palmas-TO;



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



02 - A retirada das cobranças dos valores de R\$ 291,52 (duzentos e noventa e um reais e cinquenta e dois centavos) de sanção, de R\$ 64,86 (sessenta e quatro reais e oitenta e seis centavos) do hidrômetro 1,5M, de R\$ 10,65 (dez reais e sessenta e cinco centavos) do custo do laço;

03 - A correção do valor de R\$ 285,04 (duzentos e oitenta e cinco reais e quatro centavos) da perda do faturamento, tendo em vista que a consumidora tem uma média de consumo aproximadamente o valor de R\$ 70,00 (setenta reais);

04- Reparação pelos danos patrimoniais e morais de acordo com o art. 6º, VI do CDC;

05- A aplicação das sanções cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Valéria Reismagos dos Santos Araújo, em 31 de Maio de 2016.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPelho da F.A. 17-001.010.19-0023342

Consumidor: JEOVA EVANGELISTA MENDES (CPF: 90166310115), residente na RUA TEOTONIO BONIFACIO, CHÁCARA 06, LT 08, S/N, IRMA DULCE, Palmas - TO, CEP: . Telefone(s): 63 99202-9385.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Reclamação:

O consumidor acima qualificado compareceu a este Núcleo de Atendimento relatando ser titular do CDC 828284-6. Afirma que na localidade não há coleta de esgoto e costumava a pagar o valor mensal médio aproximado de R\$ 50,00 (cinquenta reais), contudo afirma que após a troca do hidrômetro que ocorreu há aproximadamente dois meses houve aumento no registro de consumo, acarretando no aumento o valor da fatura. Destaca que a fatura de junho/2019 foi gerada no valor de R\$ 109,32 (cento e nove reais e trinta e dois centavos), no qual consta o registro de 19m3. Contudo, o reclamante afirma que não houve mudança no consumo familiar e o consumo registrado não condiz com o real. Desta forma, solicita intermediação deste Núcleo. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Welide, após ficar ciente dos fatos afirma que ao observar o histórico de consumo do consumidor constata que o consumo está dentro da média, visto que o consumo varia a cada mês. Afirma que a troca do hidrômetro ocorreu em abril/2019 e desde então duas faturas foram geradas maio/2018 R\$ 52,78 e junho/2019 R\$ 109,32, contudo destaca que o consumo entre as duas faturas aumentou 8m3, e não caracteriza alto consumo, destacando que a cobrança é baseada em tabela progressiva, quanto maior o consumo mais caro o valor do metro dentro de cada quadro. O atendente afirma também que está iniciando o período de estiagem e torna-se comum o aumento do consumo. Relata que por enquanto não identifica nenhuma anomalia e provavelmente também não há vazamento oculto, visto que o consumo também variou nos meses anteriores. Contudo, orienta que o reclamante observe as instalações internas e o consumo diário. Protocolo de atendimento: 188694883. Repassamos as informações ao consumidor..

Atendido por PATRICIA EUGENIO, em 05 de Julho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0022643

Consumidor: JEREMIAS MEDRADO REIS (CPF: 29175100134), residente na RUA 1, AV GOIAS, QD 19, LOTE 09, S/N, JARDIM AURENY II (TAQUARALTO), Palmas - TO, CEP: 77060192, Telefone(s): 63 98403-7225 / 99203-1670.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS. 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que é titular de unidade consumidora de CDC nº 111477 junto a BRK. Ocorre que a fatura de referência 06/2019 veio com valor de R\$ 413,59 com consumo de 31m³, valor e consumo que o consumidor afirma ser muito superior ao que vem pagando e a sua média de consumo. O consumidor relata que essa variação ocorreu após a troca do hidrômetro em 06/06/2019. Tentamos contato com o fornecedor, no entanto não fomos atendidos. Orientamos o consumidor a retornar. O consumidor retorna em 02/07/2019 para nova tentativa de contato. Em contato com o fornecedor falamos com Welide que após ficar ciente dos fatos informa que os hidrômetros que estão sendo trocados são hidrômetros antigos, que pode incorrer em variação na leitura, pois o mesmo é mais preciso. O fornecedor tem uma ordem de serviço em aberto para verificação de leitura com número 186666086, com prazo até 03/07/2019 para conclusão, de modo que o consumidor deve aguardar essa verificação. O fornecedor informa sobre o aumento de consumo nesse período mais quente, no entanto o consumidor informa que vem controlando o consumo da família justamente para não ocorrer desperdício e não ver o porquê de o consumo tão grande. Protocolo:186670665. :

Atendido por Luana Raquel Costa Porto, em 02 de julho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3248-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0029804

Consumidor: JOACYRIA DE ANDRADE GAMA (CPF: 02068348101), residente na RUA 34, QDA 153 LOTE 23, S/N, Palmas - TO, CEP: . Telefonet(s): 63 99954-1272/98446-2488.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

A consumidora já qualificada buscou este núcleo de atendimento relatando que é titular de unidade consumidora do CDC nº 108590-5 junto a BRK. Segundo relato da consumidora adquiriu este imóvel em dezembro de 2018 e de acordo com a última fatura apresentada a Núcleo de atendimento e pago pela antiga moradora do imóvel foi de R\$ 386,98 (trezentos e oitenta e seis reais e noventa e oito centavos) com vencimento em 02/01/2019. A consumidora mora nesta casa a aproximadamente 06(seis) meses. Ocorre que recebeu uma fatura no valor de R\$ 4.641,44 (quatro mil seiscentos e quarenta e um reais e quarenta e quatro centavos), referente ao mês 07/19 sob a justificativa da reclamada de perda de faturamento, custo de lacre e sanção. Valor este que a consumidora apresentou pedido de cancelamento da Fatura astronômica junto à reclamada, pois alega que não fez solicitação de troca de hidrômetro e porem sem êxito. A consumidora também apresentou faturas com vencimento depois da troca do hidrômetro e em nem caso o valor foi superior a R\$150,00 (cento e cinquenta reais). Ocorre que a fatura de referência 07/2019 veio com valor de R\$ 134,60 (cento e trinta quatro reais e sessenta centavos) com consumo de 22m³, valor e consumo que o consumidor afirma ser muito superior a sua média de consumo, pois suas faturas anteriores foram sempre inferior a 14m³, tendo somente a fatura referente ao mês 04/19 com consumo de 17m³, pois alega que estava em construção na sua residência, mais que logo após ter o hidrômetro trocado pela reclamada teve um aumento muito grande e diferente do que sempre pagou. O consumidor relata que essa variação ocorreu após a troca do hidrômetro a cerca de dois meses. Em contato com reclamada falamos com Welide, oiente do caso informou que o valor da fatura é devido e que a consumidora poderia procurar a sede da reclamada que estaria disponível para fazer o parcelamento da dívida de acordo com as condições da consumidora. Repassamos as informações a consumidora. Protocolo de atendimento nº 186959406.

Atendido por Denedi Pereira da Silva, em 26 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.010.18-0001644

Consumidor: JOANA BATISTA DE ALMEIDA (CPF: 06618154553), residente na RUA T-14, QUADRA 18., LOTE 23., SETOR SANTA FÉ (TAQUARALTO), Palmas - TO, CEP: 77000000. Telefone(s): 063 98455-7045.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

DOS FATOS

A consumidora acima qualificada compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do CDC nº 110242-7.

Ocorre que recebeu a fatura de referência dezembro/2017 no valor de R\$1.940,12 (mil novecentos e quarenta reais e doze centavos), consumo de 85m³, valor do qual discordou, já que considera que não houve alteração no consumo que justifique a elevação.

Apresenta fatura de referência 09/2017, no valor de R\$138,63 (cento e trinta e oito reais e sessenta e três centavos), que representaria a média de consumo e de valor até então cobrado. Relata que a fatura de novembro/2017, também foi gerada com valor elevado (R\$479,00), tendo procurado escritório de atendimento sendo apresentado como opção, apenas o parcelamento da dívida, e assim o fez, mesmo discordando do valor cobrado, por não restar outra opção. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso.

Em contato com a reclamada, fomos atendidos pelo Sr. Ivan, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que o valor foi faturado pelo consumo medido, e questionou a possibilidade da existência de vazamentos. A consumidora apresenta laudo emitido por profissional em que em vistoria não identificou vazamentos no imóvel.

Diante disto, o atendente informa quanto a possibilidade de solicitação de aferição gratuita de medidor, em que caso constatado erro no mesmo a fatura será refaturada. Protocolo informado pela reclamada: 184146653.

Em 15/01/2018, a consumidora retornou afirmando que o medidor foi retirado para análise com prazo para entrega o laudo em 30 dias.

Solicitando intermediação ao Núcleo para a abertura do Processo Administrativo.

DIREITOS



Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
VII - o acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Art. 14. 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.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabelecem obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

PEDIDOS

Pelos fatos acima citados, passamos ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde a consumidora requer:

01 - A notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de TAQUARALTO, Palmas - TO;

02 - Que seja recalculada a fatura referente a dezembro/2017, tendo em vista a média de consumo registrado nos meses anteriores ou que apresente esclarecimentos satisfatórios acerca da cobrança;

03 - A reparação por danos patrimoniais e morais conforme assegura o Art. 6º Inc VI do CDC;

04 - Aplicação das SANÇÕES CABÍVEIS ao Código de Defesa do Consumidor, caso não sejam cumpridas as solicitações supracitadas.

Atendido por Renata Ferreira da Silva, em 15 de janeiro de 2018.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Saia-02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.004.19-0029470

Consumidor: JOANA RODRIGUES DE VASCONCELOS FERNANDES (CPF: 58681485172), residente na RUA FIGUEIREDO AGUIAR, 990 QD 132 LT 16 A - C/ CEARA, CENTRO, Gurupi - TO, CEP: 77405030. Telefone(s): 63 98413.7486 / 98414.2776.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança Indevida/abusiva

Reclamação:

DOS FATOS

A Consumidora acima qualificada é titular do CDC nº 34230-0 junto ao fornecedor BRK, e informa que seu consumo médio mensal girava em torno de 16 m³ a 18 m³, no entanto na fatura do mês 05/2019, seu consumo já foi para 22 m³, gerando então a partir daí faturas nos valores aproximados a R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais) e agora no mês 08.2019 foi surpreendida com uma fatura no valor de R\$ 372,47 (Trezentos e setenta e dois reais e quarenta e sete centavos) com um consumo de 29 m³. A Consumidora afirma que no mês 04.2019 localizou na caixa dos Correios um comunicado informando a troca do hidrômetro sem a notificação e conferência de instalação do hidrômetro junto a Consumidora. A mesma alega que mora apenas com seu marido e seu neto, e todos passam o dia inteiro fora de casa por conta da rotina laboral, com o valor excessivo da fatura busca auxílio junto ao PROCON. O PROCON entrou fez várias tentativas de contato com a BRK através do número 3315.0703, mas ninguém atendeu ao telefone. Sendo assim procuramos o guichê da reclamada junto a unidade do E Pra já falamos com o atendente Adailton sob o número de protocolo: 186914662 o mesmo abriu uma ordem de serviço para que seja verificado o hidrômetro na residência da Consumidora e informou que o prazo para resposta é até dia 19.08.2019. Orientamos a mesma aguardar a resposta da reclamada.

RETORNO: Nesta data, 22.08.2019 a Consumidora retorna ao PROCON a fim de obter resposta referente a reclamação aberta no atendimento anterior. Em contato com a reclamada através do atendente Adailton o mesmo após entrar em contato com o setor responsável pela demanda, informou que a reclamação da Consumidora deu improcedente e que a cobrança é devida.

Diante do grande número em reclamações referente ao mesmo fato neste núcleo e verificando que em contato preliminar não vem tendo resolução por parte da Fornecedor, Orientamos a Consumidora para Abertura do Processo Administrativo, onde a mesma rejeita a cobrança e entende que está sendo lesada na situação, uma vez que é a parte mais fraca da relação.

DO DIREITO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;



Art. 14. 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.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelevel. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transferiam responsabilidades a terceiros;

DOS PEDIDOS

1) A notificação do fornecedor reclamado a fim de que compareça em audiência, sob pena de sanções previstas na Lei Federal 8.078/90;

2) A contestação da fatura referente ao mês 08.2019 para o valor da média que pagava antes da troca do hidrômetro, uma vez que a cobrança é avorçante e não tem lastro com o consumo real verificados anteriormente;

3) A não interrupção do serviço até a audiência de conciliação;

4) A aplicação das sanções cabíveis administrativamente, sem prejuízo às ações cíveis.

Atenção por Laís Sales Mourão, em 22 de Agosto de 2019.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Núcleo Regional de Gurupi, Av. Golás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.010.19-0027216

Consumidor: JOANA RODRIGUES OLIVEIRA CUNHA (CPF: 93242590163), residente na QD T32, AV NS 04, CONJ 21, LT 21, S/N, JARDIM TAQUARI, Palmas - TO, CEP: 77063466. Telefone(s): 63 98421-8171 / 99273-8062.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Reclamação:

A consumidora acima qualificada compareceu a este Núcleo de Atendimento relatando que é titular do CDC 83362-9, sem fornecimento de esgoto, afirma que costuma pagar a taxa mínima, contudo relata que após a troca do hidrômetro ocorrida aproximadamente em abril/2019 o consumo registrado e conseqüentemente o valor das faturas aumentou. Apresenta as faturas de junho/2019 e julho/2019 nos respectivos valores de R\$ 127,09 (cento e vinte e sete reais e nove centavos) e R\$ 114,68 (cento e onze reais e sessenta e oito centavos), as quais contesta. Destaca que na residência moram apenas três pessoas e não houve mudança no consumo nos últimos meses que justificasse o aumento. Diante disto afirma que esteve no atendimento presencial da reclamada, mas não recebeu protocolo e teria sido informada apenas que deveria verificar a possibilidade de vazamento nas instalações hidráulicas. A reclamante destaca que não há indícios de vazamento, já que o hidrômetro não permanece girando com as torneiras fechadas. Sendo assim, solicita intermediação deste Núcleo. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Wélido, após ficar ciente dos fatos afirma que não há variação de consumo considerável, destaca que é comum o aumento no consumo em períodos de estiagem, sendo que o consumo do período atual equipara-se ao consumo registrado no mesmo período do ano anterior. Destaca ainda que quando o hidrômetro é trocado pode haver pequena variação no consumo registrado, devido o novo aparelho ser mais preciso. Contudo, relata que não detecta qualquer anormalidade e por enquanto solicita que a consumidora verifique as instalações internas, com emissão de laudo técnico, no intuito de detectar e sanar possível vazamento e caso haja vazamento oculto. Protocolo de atendimento: 186873492. Repassamos as informações a consumidora.

Atendimento por PATRÍCIA EUGENIO, em 06 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra-08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.18-0028407

Consumidor: JOÃO JOSÉ DA SILVA CARNEIRO (CPF: 37754467100), residente na RUA RN 02 QI 15 LT 26, S/N, LAGO SUL, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 99287-8396.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS-01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor acima qualificado titular do CDC 321290-4 procurou este Núcleo de Atendimento, pois discorda do valor de R\$ 353,21 cobrado em sua fatura de água referente ao mês de agosto de 2018, o mesmo alega ainda que após a troca do hidrômetro viu seu consumo aumentar a cada mês. O mesmo abriu protocolo de atendimento junto à reclamada, porém a empresa alegou que o valor está correto e que de fato este é o consumo mensal do reclamante. Em contato com a reclamada o Sr. Ivan informou que o valor da conta está de acordo com a média de consumo do cliente, bem como o aumento no valor da fatura se deve ao reajuste anual do custo do metro cúbico da água no percentual de 6,48%. Afirma também que é possível parcelar a fatura em uma das agências de atendimento da reclamada. Protocolo de atendimento: 185195369. Repassamos as informações ao consumidor.

Atendido por Dária Marília Meló da Silva, em 22 de Agosto de 2018.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.004.19-0012624

Consumidor: JOAO MANOEL BARROS AGUIAR (CPF: 07082010168), residente na RUA 14 DE NOVENBRO, 1240, CENTRO, Gurupi - TO, CEP: 77405070, Telefone(s): 63 33513088/98282-4275/98150-5162.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35-GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais - Assunto:** **Água / Esgoto - Problema:** **Cobrança indevida/abusiva**

Reclamação:

O consumidor compareceu no PROCON, em 11/04/2019, informando que no mês de 11/03/2019 o hidrômetro de sua residência foi trocado, alegando ser vida útil vencida, depois disso, a sua conta de água veio em valor de consumo maior do que vinha antes. O consumo médio de sua residência alterava de doze para quinze, mas nunca veio superior que isso. Entretanto, a conta referente ao mês 04/2019, com vencimento para o dia 05/05/2019, após a troca do hidrômetro, veio como consumo médio 26. O consumidor informa que tem apenas 03 (três) pessoas em sua residência, portanto não tem como ser esse o consumo médio. O consumidor informa, também que no mês de março/2019 teve que pagar duas contas de água, uma com referência ao mês de fevereiro/2019 com vencimento para o dia 05/03/2019 e a outra com referência para o mês de março/2019 com vencimento para o dia 18/03/2019, sendo que a data de leitura é sempre a mesma todo mês, variando entre os dias 11 e 12 de cada mês e não foi comunicado de que haveria essa cumulação para o mesmo mês. O PROCON, em contato com o fornecedor, a att. Keitiane, após passadas as informações e verificado o CDC - Código do Cliente, passou a ligação para o att. Ademar que informou que após a troca do medidor foi feita a leitura e essa leitura ficou retida, foi dada como gero pelo faturista, por esse motivo o houve a cobrança do residual que não deveria ter sido cobrada, uma vez que o consumidor já havia pago na leitura do dia 12/03/2019, por esse motivo terá que fazer a revisão da fatura referente ao mês de abril/2019 com vencimento para o dia 05/05/2019, que gostaria de resolver a situação do consumidor nesse momento, mas não será possível devido não aparecer no sistema, por esse motivo está dando a opção do consumidor retornar ao PROCON na data de amanhã (12/04/2018) para, em novo atendimento, ser encaminhado, via e-mail do PROCON, a fatura revisada/corrigida. Ou o consumidor se dirigir ao atendimento da BRK, sem precisar de senha, também na data de amanhã, mas o consumidor preferiu retornar ao PROCON para outro atendimento e entrar em contato com o fornecedor para pedir a conta de água já revisada (Registro do Atendimento: 186284842). Com relação à data de vencimento de duas faturas terem ficado para o mesmo mês, foi informado que quando ocorrer esse tipo de divergência na fatura, basta o consumidor entrar em contato via telefone e informar a divergência que será tomada a providência.

O consumidor retornou ao Procon para buscar o acordo prometido pelo atendente Ademar da BRK, ocorre que o Procon tentou contato mas não atenderam no fixo, entramos em contato por meio do Cel. 8407-2040, anotaram os dados e ficaram de nos enviar pelo email após o almoço..

Atendido por CINTHIA FRANÇA BORGES, em 11 de Abril de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.18-0030850

Consumidor: JOÃO MIGUEL BARBOSA BARROS (CPF: 66316995172), residente na RUA 27, S/N QD. 18 LT. 17, JARDIM MEDEIROS, Gurupi - TO. CEP: 77430020, Telefone(s): 063-98437-4784.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, Q1-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

DOS FATOS:

O Consumidor devidamente representado por sua produtora acima qualificada procurou o órgão no dia 25 de julho do ano corrente para reclamar sobre recebimento de fatura (Código de cliente: 938760-9) com valor exorbitante. O consumidor relatou que se mudou para sua residência atual e no primeiro mês pagou o valor de R\$ 54,02 (Cinquenta e quatro reais e dois centavos) referente à sua fatura de água. Ocorre que no mês seguinte recebeu uma fatura com a observação de que a conta não havia sido gerada, pois o consumo apresentado estava acima da média e no mesmo instante foi orientado a entrar em contato pelo número: 08006440195.

O mesmo abriu uma reclamação pelo número informado sobre o protocolo: 184891652, e foi avisado pela a atendente que no prazo de 07 (sete) dias receberia a fatura com o valor corrigido. Porém somente ao receber a fatura referente ao mês 07 (sete) de 2018, no valor de R\$ 77,16 (Setenta e sete reais e dezesseis centavos) percebeu que junto com a mesma também foi enviada a fatura do mês 06 (seis) de 2018, no valor demasiado de R\$ 973,16 (Novecentos e setenta e três reais e dezesseis centavos). Insatisfeito com o fato o consumidor recorreu ao órgão para obter o resguardo dos seus direitos. Após contarmos a Reclamada e falarmos com o atendente Ademar o mesmo orientou o consumidor a procura-lo na empresa para solicitar a abertura de uma ordem de serviço para uma aferição do hidrômetro.

O consumidor foi aconselhado a realizar o procedimento e aguardar o laudo técnico de verificação de hidrômetro. No dia 10/08/2018 o hidrômetro (A12S302420) foi substituído (185053147) e em 17/08/2018, às 08h30m, foi realizada a sua verificação (185053142), conforme a ordem de serviço: 185053142. Após alguns dias, no dia 29/08/2018, o consumidor recebeu o laudo em sua casa, que declarou que a leitura do hidrômetro se apresentou regular. Na mesma data o consumidor foi até a unidade da empresa que fica no interior do núcleo estadual 'E já já' para questionar o consumo apresentado no laudo. Ao chegar ao local, e falar com um atendente, o mesmo explicou que a verificação do hidrômetro do consumidor foi inferior ao volume escoado, por isso a cobrança é devida e a dívida deve ser paga ou parcelada. Como o consumidor alega que mora apenas sua filha com seu marido e seu neto, e todos passam o dia inteiro fora de casa por conta da rotina laboral, a mesma com o valor excessivo da fatura e solicita a abertura de Processo Administrativo.

DO DIREITO:

O pedido do Consumidor, em tese, fundamenta-se no previsto nos seguintes artigos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990):

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - 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;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 22. 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.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, passamos ao registro desta reclamação, por meio da qual a Consumidora requer que:

a) Seja notificada a Empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória, sob pena de lhe ser aplicada as sanções previstas no CDC (Lei n.º 8.078/1990);



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



b) O cancelamento da fatura (8719481) bem como o cálculo da média das faturas anteriores no decorrer de 12 (doze) meses - de junho de 2017 a junho de 2018;

c) A aplicação das sanções cabíveis previstas no CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens.

Atendido por Renato Regino Figueiredo, em 13 de Setembro de 2018.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, , CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.18-0036483

Consumidor: JOÃO PEREIRA BARBOSA (CPF: 32316623115), residente na RUA 8, 75 QD 11 LT 26, BELA VISTA, Gurupi-TO, CEP: 77420430. Telefone(s): 63-99114-6821.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS

O Consumidor acima qualificado esteve no PROCON dia 24.08.2018 sendo atendido por Ariella Brito sob F.A.17001004180028570, relatando que nas faturas de água de sua residência sempre pagou uma faixa de R\$ 79,00 (setenta reais) a R\$ 120,00 (cento e vinte reais) nunca passava disso. A partir do mês de agosto ocorreu um aumento exorbitante, a fatura referente ao mês 08.2018 veio no valor R\$286,83 (Duzentos e oitenta seis reais e oitenta três centavos) já a fatura referente ao mês 09.2018 veio no valor de R\$ 91,42 (Noventa e um reais e quarenta e dois centavos) e no mês 10.2018 novamente um aumento sendo fatura no valor de R\$ 236,24 (Duzentos e trinta e seis e vinte e quatro centavos). Um faturamento muito acima da média de consumo em relação às faturas anteriores. O consumidor procurou a BRK mas foi informado pelo o atendente que apenas poderia parcelar o débito. Insatisfeito com a situação procurou este Núcleo de Atendimento, onde foi feito um contato com a reclamada por intermédio do funcionário Osailton, protocolo: 185207889, o qual após ouvir os fatos, informou que como o consumidor já realizou todos os testes sobre vazamento, o próximo passo deverá ser a retirada do hidrômetro para análise, caso seja detectado o defeito a fatura será recalculada, caso não haja defeito, o valor será parcelado.

Na data de hoje o consumidor retorna ao PROCON informando que em resposta sobre a verificação do hidrômetro, a reclamada alegou que apresentou erros, mas dentro dos limites máximos admissíveis. O consumidor rejeita as cobranças e entende que estaria sendo lesado na situação, uma vez que é a parte mais fraca da relação.

Diante dos fatos o mesmo manifesta o interesse pela Abertura Direta da Reclamação.

DOS DIREITOS



Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 22. 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.

Parágrafo único. 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.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto lavro a presente reclamação, onde o reclamante requer:

- 1- A notificação da empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória, no PROCÓN em Gurupi- TO, sob pena de lhe ser aplicada as sanções previstas no CDC (Lei nº 8.078/1990);
- 2- A contestação das faturas referente ao mês 08.2018 no valor de R\$ 286,83 (Duzentos e oitenta e seis reais e oitenta e três centavos) e fatura referente ao mês 10.2018 no valor de R\$ 236,24 (Duzentos e trinta e seis reais e vinte e quatro centavos) juntamente com análise no faturamento da unidade afirmando que reflete o consumo (tendo a média dos 12 meses anteriores como parâmetro)
- 3- Que não seja suspenso o fornecimento de água na unidade: 345577-7 até a resolução dos fatos acima citados
- 4- Aplicação das sanções prevista na legislação, caso não sejam atendidos os pedidos



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



anteriores.

Atendido por Leila Pires Mourão, em **01 de Novembro de 2018**.

Núcleo Regional de Grupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0018616

Consumidor: JOAQUIM RODRIGUES AMORIM JUNIOR (CPF: 53479890172), residente na AV SAO PAULO, 1746, CENTRO, Gurupi - TO, CEP: 77403040. Telefone(s): 63 33131101/98434-7585.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA AREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Area: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

O Consumidor informa que houve um vazamento no hidrômetro, e no momento o mesmo foi danificado pelo funcionário do fornecedor. Com isso, foi feita a troca do mesmo, e no mês seguinte a fatura já veio com valor mais alto do que o normal, sendo R\$198,90. Ao reclamar, o Consumidor foi informado de que o valor estaria mais alto por se tratar de um hidrômetro novo. O Consumidor foi orientado a aguardar a fatura seguinte (R\$169,82), para verificar se haveria o estorno das mesmas, referente ao reparo feito na calçada quando houve o vazamento (Consumidor possui nota fiscal dos produtos comprados), sendo assim, foi orientado a não realizar o pagamento enquanto não houvesse resposta do processo. Ocorre que no dia 29/05/2019 foi realizado o corte do fornecimento de água, sendo que no período anterior ao corte o Consumidor foi varias vezes até o Fornecedor, e pela ultima foi orientado a realizar o pagamento para evitar o corte e que se fosse o caso, posteriormente seria ressarcido. O Consumidor não concordou, temendo não ser ressarcido por erro do Fornecedor. O PROCON entrou em contato com o Fornecedor através do atendente Charles, que informou que houve o corte pois a fatura esta vencida, e que para que haja o estabelecimento do fornecimento é necessário que seja realizado o pagamento. Em relação ao processo de ressarcimento referente ao vazamento, ainda não há resposta, pois o senhor responsável não analisou. Protocolo: 186518571. O Consumidor foi orientado a realizar o pagamento e retornar para abertura de processo administrativo. .

Atendido por Letícia Martins Milhomem, em 29 de Maio de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1405, CEP: 77410030. Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.002.18-0012064

Consumidor: JORGE VENCESLAU ALVES (CPF: 17627079268), residente na 712 SUL AL 03 QI 19, 15/17, PLANO DIRETOR SUL, Palmas - TO, CEP: 77022428. Telefone(s): 63 32143787/992800955.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Cobrança indevida/abusiva**

Reclamação:

DOS FATOS:

O consumidor e titular do CDC- Código do Cliente 291558-B, e afirma que um técnico do fornecedor nesta qualificação compareceu em sua residência recentemente, e constatou que o hidrômetro estava danificado. Afirma que o técnico da BRK substituiu o objeto que supostamente se encontrava danificado por um novo. Ocorre que recebeu fatura com vencimento em 25/03/2018, no valor de R\$1.011,90, onde consta COBRANÇA DE HIDRÔMETRO R\$64,86, CUSTO LACRE R\$10,65, PERDA DE FATURAMENTO DE ÁGUA R\$45,15, PADRON. LIGAÇÃO R\$38,93 E DEMAIS RUBRICAS R\$772,92.

Declara que após tomar ciência da cobrança compareceu ao escritório da reclamada nesta presente data, onde um funcionário afirmou que a cobrança é devida, e apresentou possibilidade de dividir o débito, podendo efetuar entrada de R\$303,00 mais oito (08) parcelas de R\$88,73.

O consumidor afirma que não firmou negociação do débito, e acrescenta que a BRK não gerou protocolo ou quaisquer documentos de sua reclamação.

O mesmo reconte ao PROCON e solicita cancelamento dos valores advindos da danificação do hidrômetro, haja vista que não danificou o mesmo.

Ante o exposto, não há alternativa senão a abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

- I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- III - 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;
- IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
- V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornam excessivamente onerosas;
- VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
- VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, passamos ao registro desta reclamação consumerista, por meio da qual o consumidor requer:

- Seja notificada a Empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória, munida de defesa por escrito, sob pena de lhe serem aplicadas as sanções previstas no CDC (Lei n.º 8.078,1990);
- O imediato cancelamento das seguintes cobranças: COBRANÇA DE HIDRÔMETRO R\$64,86, CUSTO LACRE R\$10,65, PERDA DE FATURAMENTO DE ÁGUA R\$45,15, PADRÃO, LIGAÇÃO R\$38,93 E DEMAIS RUBRICAS R\$772,92;
- Aplicação das sanções previstas na legislação pátria.

Atendido por Simone Vieira dos Santos, em 10 de Abril de 2018.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0021647

Consumidor: JOSÉ ALENCAR DE SOUSA (CPF: 55885101191), residente na RUA 32 QD 91 LOTE 01 CASA C. 01, AURENY III, Palmas - TO, CEP: 77062054. Telefone(s): 63 99222-1536.

Fornecedor: B&B AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, Q1-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais - Assunto:** **Água / Esgoto - Problema:** **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor Carlos Antônio do Vale, representado nessa reclamação pelo Sr. José Alencar de Sousa, buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando que possui junto a empresa o Cdc 212334-7 e que, conforme a conta do mês 03 (três) a média de consumo nesta unidade consumidor é de aproximadamente 10 (dez) metros cúbicos de água, conforme contas apresentadas. Afirma que no mês de abril teve o medidor trocado ocasionando na conta do mês de referência no valor de R\$ 242,09 (duzentos e quarenta e dois reais e noventa centavos) alegando o consumo de 23m3 (vinte e dois metros cúbicos). O consumidor afirma que no dia 06 do corrente mês em ligação a reclamada para questionar o aumento no consumo e no valor da fatura foi orientado a aguardar a emissão da próxima fatura para estarem analisando as duas contas. Ocorre que recebeu a fatura do consumo do mês de junho no valor de R\$ 212,78 (duzentos e doze reais e setenta e oito centavos), não procurando a reclamada até o presente momento. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. O Procon em contato com a reclamada, fomos atendidos por Wélide, que após ficar ciente dos fatos acima, e conferir o histórico de consumo do consumidor nos informou que não pode realizar uma média anual de consumo da U/C uma vez que o reclamante reside no imóvel apenas depois de agosto de 2018. Informa que verificando os protocolos visualiza que foi orientado no sentido de fazer uma análise interna na busca de possíveis vazamentos, não encontrando orientação no sentido de não pagar faturas e esperar pela conta posterior. Argumenta que os medidores novos são confiáveis e que provavelmente haja vazamentos internos na residência. Orienta o consumidor para procurar a agência para ver possibilidades alternativas para sanar a reclamação na demanda em questão. Acrescenta sugerindo que o reclamante faça a transferência da titularidade da U/C para o nome do mesmo. A Protocolo de atendimento da reclamada: 186633942 Repassamos as informações ao consumidor. .

Atendido por Idelécio Alves Varanda, em 24 de Junho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.010.19-0026607

Consumidor: JOSÉ ALVES LIMA (CPF: 00940650126), residente na R DAS ORQUIDEAS QD 47 LT 24, S/N, JARDIM BELA VISTA, Palmas - TO, CEP: 77060614. Telefones: 63 9 9219-0590.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que é titular de unidade consumidora CDC nº 876543-0 junto a BRK.

Ocorre que a fatura de referência 07/2019 veio com valor de R\$ 134,60 (cento e trinta quatro reais e sessenta centavos) com consumo de 22m³, valor e consumo que o consumidor afirma ser muito superior à sua média habitual, pois suas faturas anteriores foram sempre inferior a 14m³, tendo somente a fatura referente ao mês 04/19 com consumo de 17m³, qual alega que estava em construção na sua residência. Entretanto logo após ter o hidrômetro trocado pela reclamada teve um aumento significativo quanto ao valor.

Diante disso, requer intermediação do núcleo, pois contesta o valor da cobrança.

O Procon em contato com o fornecedor foi atendido por Wélide sob o protocolo nº 186.809.581, após ficar ciente dos fatos informa que os hidrômetros estão sendo substituídos, devido aos atuais estarem antigos e não realizarem a leitura com precisão, e que possivelmente com a troca deste, pode incorrer variação na leitura, pois o hidrômetro novo possui precisão adequada e faturação calculo correto.

Diante do exposto o consumidor mantém as alegações iniciais e requer abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a

transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. 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.

DOS PEDIDOS

Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde o consumidor requer:

- 01 - A notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de TAQUARALTO, Palmas - TO;
- 02 - O ajuste da fatura com referência 07/2019 com base na média de consumo anterior, visto que o reclamante afirma que o consumo registrado não condiz com o consumo real, bem como esclarecimento referente ao valor cobrado e como este é composto;
- 03 - Que seja realizada a análise detalhada do caso em tela e apresentação de provas contundentes que justifique o posicionamento da empresa, em audiência conciliatória;
- 04 - Reparação pelos danos patrimoniais e morais de acordo com o art. 6º, inc.VI do CDC;
- 05 - A aplicação das Sanções Cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por NAISSÃO SOBRINHO CARVALHO, em 01 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0026405

Consumidor: JOSE ALVES LIMA (CPF: 00940650126), residente na R.DAS ORQUIDEAS QD 47 LT 24, S/N, JARDIM BELA VISTA, Palmas -TO, CEP: 77060614. Telefone(s): 63 9 9219-0590.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classifica o do Atendimento:

Area: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** * gua / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança indevida/abusiva*

Reclama o:

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que   titular de unidade consumidora do CDC n  876543-0 junto a BRK. Ocorre que a fatura de referência 07/2019 veio com valor de R\$ 134,60 (cento e trinta quatro reais e sessenta centavos) com consumo de 22m³, valor e consumo que o consumidor afirma ser muito superior a sua média de consumo, pois suas faturas anteriores foram sempre inferior a 14m³, tendo somente a fatura referente ao mês 04/19 com consumo de 17m³, pois alega que estava em constru o na sua residência, mais que logo após ter o hidrômetro trocado pela reclamada teve um aumento muito grande e diferente do que sempre pagou. O consumidor relata que essa varia o ocorreu após a troca do hidrômetro a cerca de dois meses. Em contato com o fornecedor falamos com Welide que após ficar ciente dos fatos informa que os hidrômetros que estão sendo trocados são hidrômetros antigos, e que a troca pode incorrer em varia o na leitura, pois o hidrômetro novo   mais preciso e que pela compara o esse era o calculo correto. O consumidor não concorda com a cobrança e orientamos que retorne com copias dos documentos pessoais e das faturas para dar abertura a processo administrativo junto   reclamada. Terminamos com protocolo 186809581.

Atendido por Csgd: Pereira da Silva, em 31 de Julho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0022264

Consumidor: JOSE ALVES SOBRINHO (CPF: 45171483191), residente na AV RORAIMA, 678, JARDIM SAO LUCAS, Gurupi - TO, CEP: 77433100. Telefone(s): 63 984036335.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

O Consumidor é titular do CDC 169438-3 e informa que no dia 10/06/2019 o seu hidrômetro Y19HW0160791 foi retirado para vistoria, pois a fatura anterior veio com valor acima do normal, e foi colocado novo hidrômetro, sendo Y19HW0161304. Ocorre que no dia 27/06/2019 foi realizada nova leitura sendo a fatura com vencimento em 30/06/2019 no valor de R\$266,87, porém consta o antigo hidrômetro que se encontra na vistoria, sendo que a mesma ainda não foi finalizada e não há resposta ainda. O PROCON tentou por 3 vezes entrar em contato com o Fornecedor pelo número (63) 3315-0703. O Consumidor foi orientado a retornar em outro horário para nova tentativa.

Atendido por Leticia Martins Milhomem, em 27 de junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.

ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0026607

Consumidor: JOSÉ ALVES LIMA (CPF: 00940650126), residente na R DAS ORQUÍDEAS QD 47 LT 24, S/N, JARDIM BELA VISTA, Palmas - TO, CEP: 77060614. Telefone(s): 63 9 9219-0590.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASIR-SE 35-GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:**DOS FATOS**

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que é titular de unidade consumidora CDC nº 876543-0 junto a BRK.

Ocorre que a fatura de referência 07/2019 veio com valor de R\$ 134,60 (cento e trinta e quatro reais e sessenta centavos) com consumo de 22m³, valor e consumo que o consumidor afirma ser muito superior a sua média habitual, pois suas faturas anteriores foram sempre inferior a 14m³, tendo somente a fatura referente ao mês 04/19 com consumo de 17m³, qual alega que estava em construção na sua residência. Entretanto logo após ter o hidrômetro trocado pela reclamada teve um aumento significativo quanto ao valor.

Diante disso, requer intermediação do núcleo, pois contesta o valor da cobrança.

O Procon em contato com o fornecedor foi atendido por Wélide sob o protocolo nº 186.809.581, após ficar ciente dos fatos informa que os hidrômetros estão sendo substituídos, devido aos atuais estarem antigos e não realizarem a leitura com precisão, e que possivelmente com a troca deste, pode incorrer variação na leitura, pois o hidrômetro novo possui precisão adequada e fatura o cálculo correto.

Diante do exposto o consumidor mantém as alegações iniciais e requer abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou



PROCON
T O C A N T I N S

Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. 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.

DOS PEDIDOS

Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde o consumidor requer:

- 01 - A notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de TAQUARALTO, Palmas - TO;
- 02 - O ajuste da fatura com referencia 07/2019 com base na média de consumo anterior, visto que o reclamante afirma que o consumo registrado não condiz com o consumo real, bem como esclarecimento referente ao valor cobrado e como este é composto;
- 03 - Que seja realizada a análise detalhada do caso em tela e apresentação de provas contundentes que justifique o posicionamento da empresa, em audiência conciliatória;
- 04 - Reparação pelos danos patrimoniais e morais de acordo com o art. 6º, inc.VI do CDC;
- 05 - A aplicação das Sanções Cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Maria do Socorro Carvalho, em 01 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da F.A. 17-001.010.18-0009955

Consumidor: JOSÉ ANTONIO DE MOURA (CPF: 33786097372), residente na AV. J QD 150 LT 02, S/N, AURENI III, Palmas - TO, CEP: 77062026. Telefone(s): 63 99280-6073/ 98492-0121.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANÓ DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

DOS FATOS

O Sr. José Antonio de Moura, idoso, compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do Código do Cliente nº 108538.7, junto a BRK.

Acontece que houve a troca do medidor devido a isso os valores aumentaram, conforme fatura de março/2018, está R\$457,20 (quatrocentos e cinquenta e sete reais e vinte centavos), com vencimento para 03/04/2018, apresentando consumo residual que em faturas anteriores não constavam, contestando ainda o aumento no consumo faturado. Ressalta que não foi informado da troca do medidor.

Afirma que procurou a reclamada, protocolo: 184487250, sendo informado que seria realizada vistoria, que não ocorreu até o momento.

Mediante aos fatos, solicita intermediação ao Núcleo para abertura desta CIP.

DOS DIREITOS

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 22. 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.

Parágrafo único. 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.



Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

DOS PEDIDOS

Pelos fatos acima citados passamos ao registro da Carta de Informações Preliminares, onde o consumidor requer:

01 - Notificação ao fornecedor da abertura desta CPI;

02 - Que seja realizada análise quanto à cobrança, apresentação de esclarecimento ao consumidor quanto à tarifa residual cobrada pois a mesma não aparece em faturas anteriores, além do aumento faturado;

03 - A reparação por danos patrimoniais e morais, conforme assegura o Art. 6º Inc. VI do CDC;

04 - A aplicação das Sanções Cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Renata Ferreira da Silva, em 22 de Março de 2018.

Posto de Atendimento de Taguaralto, Perímetro 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da E.A. 17-001.010.19-0011687

Consumidor: JOSÉ RODRIGUES NERES (CPF: 97222917187), residente na RUA P 03, QD 08, LT 15, S/N, BELA VISTA, Palmas - TO, CEP: 77064698, Telefone(s): 63 98429-7674 / 99108-6505.

Fornecedor: B&K AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Duvida sobre cobrança/valor/realjuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

O consumidor acima qualificado compareceu a este Núcleo de Atendimento relatando que possui o CDC 197892-6. Relata que discorda do consumo registrado e valor cobrado nas faturas 01/2019, 02/2019 e 03/2019, sendo R\$ 352,39, R\$ 312,49 e R\$ 254,77, com respectivos consumos registrados 35, 32 e 29m³. O reclamante destaca que as faturas anteriores apresentava média de consumo de 25m³. Desta forma compareceu no posto de atendimento de reclamada e realizou reclamação, protocolo 186152205, posteriormente realizou uma vistoria interna particular e constatou que não há vazamentos. Relata ainda que recentemente houve a retirada do hidrômetro para aferição, contudo constatou que o hidrômetro novo está irregular (não suporta a pressão da água e continua girando com as torneiras fechadas), mesmo não havendo vazamentos. O reclamante destaca ainda que em 01/04/2019 houve a suspensão no fornecimento devido o atraso no pagamento da fatura 01/2019, contudo considera o corte indevido, visto que a fatura está em processo de análise. Diante disso retornou no posto de atendimento da reclamada realizando reclamação e o fornecimento foi religado. Contudo, solicita intermediação deste Núcleo. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Welide, após ficar ciente dos fatos afirma que a OS de análise do hidrômetro ainda está aberta, com prazo limite até o dia 11/04/2019 para recebimento da resposta. Afirma que a aferição acontecerá amanhã e o consumidor poderá acompanhar, contudo ressalta que nos últimos seis meses houve duas trocas do hidrômetro e os aparelhos são novos e mais precisos. O atendente afirma ainda que observou o histórico de consumo e no mesmo período nos anos anteriores o consumo foi acima de 30m³, sendo assim alega que o registro estaria dentro da normalidade e destaca que nesta cidade o consumo é considerado alto quando sobe 200% em relação a fatura anterior. O atendente ressalta que em 01/04 houve a suspensão e hoje ocorreu a religação da unidade, contudo destaca que o corte está bloqueado durante o processo de análise das faturas 01 e 02/2019, contudo caso após a aferição a reclamação seja improcedente, as faturas serão mantidas e passível de corte. Protocolo de atendimento: 186245399. Repassamos as informações ao consumidor.

Atendido por PATRÍCIA EUGENIO, em 03 de Abril de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Pcdmiscal 04, Quadra 98, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.002.19-0025874

Consumidor: JOSE RODRIGUES DOS SANTOS (CPF: 09390510287), residente na , , , Porto Nacional - TO, CEP: 77500000. Telefona(s) :

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35-GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

O consumidor relata que é titular do código do cliente 305847-4 e que empresa instalou o hidrômetro e agora estão cobrando pela instalação do produto. Ele ressalta que já havia a instalação e somente colocaram o hidrômetro. O valor pela ligação foi de 380,00. Desta forma, solicita auxílio do PROCON para resolução da demanda. Diante dos fatos, entramos em contato com a concessionária BRK às 09h43 e falamos com atendente Welide em que após verificações disse que a cobrança é devida, pois o procedimento foi feito normalmente, tanto que ele assinou e foi explicado. O valor foi parcelado em 07x para ficar um valor menor. Protocolo: 186785773. Ligação encerrada às 09h50.

Atendido por Eduardo Cordeiro Cavalcanti, em **26 de Julho de 2019**.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0011687

Consumidor: JOSÉ RODRIGUES NERES (CPF: 97222917187), residente na RUA P 03, QD 08, LT 15, S/N, BELA VISTA, Palmas - TO, CEP: 77064698. Telefones: 63 98429-7674 / 99108-6505.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA-ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

O consumidor acima qualificado compareceu a este Núcleo de Atendimento relatando que possui o CDC 197892-6. Relata que discorda do consumo registrado e valor cobrado nas faturas 01/2019, 02/2019 e 03/2019, sendo R\$ 352,39, R\$ 312,49 e R\$ 254,77, com respectivos consumos registrados 35, 32 e 29m3. O reclamante destaca que as faturas anteriores apresentava média de consumo de 25m3. Desta forma compareceu no posto de atendimento da reclamada e realizou reclamação, protocolo 186152205, posteriormente realizou uma vistoria interna particular e constatou que não há vazamentos. Relata ainda que recentemente houve a retirada do hidrômetro para aferição, contudo constatou que o hidrômetro novo está irregular (não suporta a pressão da água e continua girando com as torneiras fechadas), mesmo não havendo vazamentos. O reclamante destaca ainda que em 01/04/2019 houve a suspensão no fornecimento devido o atraso no pagamento da fatura 01/2019, contudo considera o corte indevido, visto que a fatura está em processo de análise. Diante disso retornou no posto de atendimento da reclamada realizando reclamação e o fornecimento foi religado. Contudo, solicita intermediação deste Núcleo. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Welton, após ficar ciente dos fatos afirma que a OS da análise do hidrômetro ainda está aberta, com prazo limite até o dia 11/04/2019 para recebimento da resposta. Afirma que a aferição acontecerá amanhã e o consumidor poderá acompanhar, contudo ressalta que nos últimos seis meses houve duas trocas do hidrômetro e os aparelhos são novos e mais precisos. O atendente afirma ainda que observou o histórico de consumo e no mesmo período nos anos anteriores o consumo foi acima de 30m3, sendo assim alega que o registro estaria dentro da normalidade e destaca que nesta cidade o consumo é considerado alto quando sobe 200% em relação a fatura anterior. O atendente ressalta que em 01/04 houve a suspensão e hoje ocorreu a religação da unidade, contudo destaca que o corte está bloqueado durante o processo de análise das faturas 01 e 02/2019, contudo caso após a aferição a reclamação seja improcedente, as faturas serão mantidas e passível de corte. Protocolo de atendimento: 186245399. Repassamos as informações ao consumidor. .

Atendido por PATRÍCIA EUGENIO, em 03 de Abril de 2019.

Posto de Atendimento de Taguaralto, Ferrelmaral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



FSPELHO da F.A. 17-001.010.19-0030139

Consumidor: JOSILEIA DOS SANTOS SOUSA (CPF: 00191828130), residente na RUA NS 14, QD T-22 CONJ. 29, LT 04, JD TAQUARI, Palmas - TO, CEP: 77063216. Telefone(s): 63 99282-8900.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

A consumidora acima qualificada compareceu a este Núcleo de Atendimento relatando que reside na casa em que consta o CDC nº 316537-0, sendo titular o Sr. Edmundo Quintiliano da Silva, já falecido. A reclamante afirma que aproximadamente em julho/2019 houve a troca do hidrômetro, devido o aparelho ter parado de registrar o consumo. Entretanto, relata que após a troca as faturas foram geradas com o registro de consumo bem acima da média dos últimos meses, sendo que antes da mudança as faturas continham o faturamento mínimo e após o fato recebeu a fatura de referência julho/2019 no valor de R\$ 97,13 correspondente ao registro de 16 m3 e a fatura de referência agosto/2019 no valor de R\$ 188,22, correspondente a 22m3. Contudo, a reclamante contesta as faturas e afirma que o consumo registrado não condiz com o real, visto que não houve mudança nos hábitos diários. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Wélide, após ficar ciente dos fatos afirma que o hidrômetro anterior já tinha mais de onze anos de uso e não estava medindo corretamente, tanto que nos meses 04 e 05/2019 o consumo foi zerado. Afirma que com a instalação do hidrômetro atual o consumo está sendo medido precisamente e desta forma justifica o aumento do registro nas faturas. Alega ainda que a consumidora esteve no atendimento da reclamada no dia 30/07/2019 e foi orientada a verificar as instalações internas no intuito de identificar se há vazamento oculto. Destaca que a unidade é beneficiária da tarifa social e afirma que outras tratativas só serão tomadas após a verificação das instalações e apresentação de laudo técnico. Protocolo de atendimento: 186969629. Repassamos as informações à consumidora que mantém a contestação.

Atendido por PATRÍCIA EUGENIO, em 27 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0030139

Consumidor: JOSILEIA DOS SANTOS SOUSA (CPF: 00191828130), residente na RUA NS 14, QD T-22 CONJ. 29, LT 04, JD. TAQUARI, Palmas - TO, CEP: 77063216. Telefone(s): 63 99282-8900.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

A consumidora acima qualificada comparou a este Núcleo de Atendimento relatando que reside na casa em que consta o CDC nº 31653720, sendo titular o Sr. Edmundo Quintiliano da Silva, já falecido. A reclamante afirma que aproximadamente em julho/2019 houve a troca do hidrômetro, devido o aparelho ter parado de registrar o consumo. Entretanto, relata que após a troca as faturas foram geradas com o registro de consumo bem acima da média dos últimos meses, sendo que antes da mudança as faturas continham o faturamento mínimo e após o fato recebeu a fatura de referência julho/2019 no valor de R\$ 97,13 correspondente ao registro de 16 m3 e a fatura de referência agosto/2019 no valor de R\$ 188,22, correspondente a 22m3. Contudo, a reclamante contesta as faturas e afirma que o consumo registrado não condiz com o real, visto que não houve mudança nos hábitos diários. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Wélide, após ficar ciente dos fatos afirma que o hidrômetro anterior já tinha mais de onze anos de uso e não estava medindo corretamente, tanto que nos meses 04 e 05/2019 o consumo foi zerado. Afirma que com a instalação do hidrômetro atual o consumo está sendo medido precisamente e desta forma justifica o aumento do registro nas faturas. Alega ainda que a consumidora esteve no atendimento da reclamada no dia 30/07/2019 e foi orientada a verificar as instalações internas no intuito de identificar se há vazamento oculto. Destaca que a unidade é beneficiária da tarifa social e afirma que outras tratativas só serão tomadas após a verificação das instalações e apresentação de laudo técnico. Protocolo de atendimento: 180969629. Repassamos as informações à consumidora que mantém a contestação.

Atendido por PATRÍCIA EUGÊNIO, em 27 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.011.19-0012672

Consumidor: JOSIMAR TELES DE SOUSA (CPF: 83425870106), residente na RUA JK, 1424 , SETOR CAMPINAS, Colinas do Tocantins - TO, CEP: 77760000. Telefone(s): 63 98747557.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

Consumidor compareceu ao Núcleo do PROCON após verificar que sua fatura chegou com valor alterado, o mesmo informou que houve uma troca do hidrômetro a pedido da empresa, após essa troca a água ficou vazando motivo esse da alteração do valor de sua conta. Entramos em contato com fornecedora onde ficou acordado de que será feita nova leitura e será verificado o consumo do cliente após ter regularizado o vazamento, e que será feito contato com consumidor no prazo de 24h.

Atendido por *Rolliny da Silva Cunha Carvalho*, em **11 de Abril de 2019**.

Núcleo de Atendimento de Colinas do Tocantins, AVENIDA RUIDELMAR LIMEIRA BORGES, 1271, CEP: 77760000. Fone: (63) 34765150.

ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0019450

Consumidor: JOSUER PEREIRA TELES (CPF: 35477601191), residente na RUA 14 QUADRA 02 LOTE 01, 37, JARDIM EL DORADO, Gurupi - TO, CEP: 77400000. Telefone(s): 63 3313-2001 / 9-9218-2223.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

O consumidor compareceu no PROCON em 05/06/2019, informando que tinha um consumo de água em sua residência em média 19. Ocorre que, no mês de abril/2019 o hidrômetro foi trocado e o consumo médio subiu para 23. Entretanto, no mês de junho a conta de água veio constando um aumento ainda maior no consumo médio 33. O consumidor discorda do aumento, uma vez que nunca teve um tamanho tão alto de consumo médio e, que em sua residência moram apenas 03 (três) pessoas. O consumidor informa que pediu a vistoria ao fornecedor, mas que após a vistoria o fornecedor informou que não constatou nenhum vazamento. Por esse motivo requer que o PROCON intervenha. O PROCON em contato com o fornecedor, através do att. Ademair que informou que na resposta da vistoria foi verificado a suspeita de vazamento, mas o vazamento não era no cavalete. O att. Ademair perguntou se o consumidor fez o teste para saber se o vazamento era interno desligando tudo que distribui água na residência e verificar se o relógio ainda rodava. O que foi informado que não. O att. Ademair informou que era melhor forma de verificar se há vazamento interno e, a segunda é fazendo a coleta da leitura da fatura, o que foi solicitado pelo consumidor. Assim, foi aberta um OS (Protocolo: 186551011) solicitando a coleta da leitura da fatura pelo fornecedor, o prazo é de 03 (três) dias úteis, mas o consumidor poderá acompanhar pelo 08006440153, informando o nº do CDC.

Atendido por CYNTHIA FRANÇA BORGES, em 05 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.008.19-0023324

Consumidor: JULYANNA RIBEIRO LIMA ROCHA (CPE: 96575638287), residente na AV B1, 3405 , AEROPORTO, Guaráí - TO, CEP: 77700000. Telefones: 63 999173900.

Fornecedor: BKK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

A consumidora relata que é inquilina da unidade consumidora de CDC: 39557-9 e está com problemas quanto à cobrança das últimas três faturas dos meses 04/05 e 06/2019, no qual segundo a mesma não houve alteração nem aumento do consumo, não há vazamentos internos e afirma que o aumento foi após troca de hidrômetro pela reclamada. Entramos em contato com o Analista Local Elivan, no qual informamos os fatos, nos informou que já havia atendido a consumidora e após visita ao local informa que o vazamento é interno, o entanto irá trocar o hidrômetro a pedido da consumidora para após a troca verificar o exato local do problema. Atendimento registrado sob o protocolo 186694520.

Atendido por Reni Glebison Lima dos Santos, em 05 de Julho de 2019.

Núcleo Regional de Guaráí, Avenida Presidente Vargas, 2.668, Esquina com a Av. Murilo Braga, CEP:77700000, Fone:(63) 34644577 / 4880.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0022599

Consumidor: JUNARIA SILVA COSTA (CPF: 94959099100), residente na RUA NC 09 QUADRA 06 LOTE, 16, VALE DO SOL, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 999728909.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

A consumidora buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor e relata ser titular, do Código do Cliente 223386-0, junto à reclamada. Informa que em sua residência foi feita a troca do hidrômetro pela reclamada, depois disso a consumidora informou que notou no novo relógio uma velocidade muito alta no seu funcionamento. No dia 28/06/19 a água de suas torneiras saíram sujas, a mesma então entrou em contato com a reclamada e solicitou uma visita técnica, que ocorreu no mesmo dia. Depois que o técnico fez a manutenção no seu hidrômetro solucionou o problema de água e o relógio passou a funcionar de maneira considerada correta pela consumidora, em velocidade regular. As faturas geradas depois da troca do hidrômetro e antes da manutenção do técnico ficaram em desacordo da média dos outros meses. Em desacordo a consumidora procura o PROCON. Em contato com a reclamada, foram atendidos por Welide, que após tomar conhecimento nos informou que não é problema no hidrômetro, pois o mesmo é novo e que o aumento da água nada tem a ver com o aumento da fatura. Informou ainda que fez um comparativo com o mesmo período do ano passado e o consumo se equipará. Repassamos as informações a consumidora e orientamos a procurar um técnico particular com o intuito de observar se existe algum vazamento interno, se não houver poderá então procurar o PROCON novamente.

Atendido por Valéria Reisnagos dos Santos Araújo, em 01 de julho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0028241

Consumidor: LEILA MARCIA ABREU DIAS AIRES (CPF: 77443802153), residente na RUA ZULMIRA LUSTOSA CABRAL, 307 QD, 06 LT.06, SETOR CAJUEIRO, Gurupi - TO, CEP: 77404040, Telefones: 63 9-8438-2192.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:**DOS FATOS**

A consumidora procurou o órgão para reclamar sobre a cobrança abusiva em suas faturas de fornecimento de água. A consumidora narrou que após verificar alteração no valor de sua fatura do mês de março de R\$292,92 (Duzentos e noventa e dois e noventa e dois centavos) coincidentemente após a troca do hidrômetro por parte da fornecedora, contratou uma vistoria particular que constatou que havia vazamento, logo em seguida foi corrigido; A consumidora apresentou a nota fiscal após corrigir o vazamento que foi devolvido na fatura posterior.

Acontece que suas faturas aumentam de valor desde o ocorrido, de forma excessiva, o que anteriormente era na média de R\$58,50 (cinquenta e oito reais e cinquenta centavos) a partir do mês de março passou de R\$292,98 (duzentos e noventa e dois reais e noventa e oito centavos) para atualmente (Leitura 12.08.2019) em R\$689,66 (seiscentos e oitenta e nove reais e sessenta e seis centavos). A consumidora foi até a Fornecedor para contestar suas faturas, mas o atendente informou que não poderia dar mais descontos ou retirar qualquer valor excedido.

A consumidora relata que contratou por mais uma vez a vistoria particular e constatou que não há nenhum vazamento na residência (laudo segue em anexo), mas que ainda assim a fatura com vencimento para Setembro veio no valor de R\$689,66 (seiscentos e oitenta e nove reais e sessenta e seis centavos), e que embora tenha uma piscina não utilizou a água fornecida pela BRK, mas sim por meio de caminhão pipa (nota fiscal anexada) que mais uma vez não justifica a cobrança excessiva.

A Consumidora não pode ficar à mercê da fornecedora, que atropela o direito da cliente e ainda nega sua responsabilidade evidente. Em função disso exige abertura de processo administrativo junto a este órgão administrativo.

DO DIREITO:

O pedido da Consumidora, em tese, fundamenta-se no previsto nos seguintes artigos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990):

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos



consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do Consumidor:

III - 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;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Art. 14. 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.

Art. 22. 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.

Parágrafo único. 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.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

IV - prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. (...)

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

- I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;
- II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;
- III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, passamos ao registro desta reclamação consumerista, por meio da qual a Consumidora requer:

- a) Que seja notificado a Empresa reclamada para que compareça à audiência conciliatória, sob pena de lhe ser aplicada as sanções previstas no CDC (Lei n.º 8.078/1990);
- b) Que haja uma explicação plausível para o aumento súbito no consumo deste CDC;
- c) A contestação das faturas do mês de Março a Setembro de 2019, uma vez que a reclamante teve que realizar o pagamento para que não ocorresse o corte;
- d) Caso seja verificado que a leitura foi de forma errônea, requer o cancelamento do Termo de Reconhecimento de Dívida e a repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou referente aos meses de Março a Setembro, acrescido de correção monetária e juros legais, conforme art. 42, parágrafo único do CDC (Lei n.º 8.078/1990);
- e) Aplicação das sanções administrativas cabíveis e encaminhamento dos autos ao Juizado Especial Cível, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atentado por Janylla Rocha de Almeida, em 13 de Agosto de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELH  da F.A. 17-001.010.17-0080993

Consumidor: LEILIANE JORGE COELHO (CPF: 01410909107), residente na CHÁCARA 23 LT 03, S/N CS 02, IRMÃ DULCE, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefona(s): 63 99269 1838 / 99259-4494.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR/SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classifica o do Atendimento:

 rea: **Serviços Essenciais** - Assunto: ** gua / Esgoto** - Problema: **Duvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento.**

Reclama o:

A consumidora acima qualificada compareceu neste Núcleo de Prote o e Defesa do Consumidor relatando ser a atual proprietária do imóvel onde está instalado o CDC n  819403-3, que tem em fatura titular o Sr. Jandercarlos Correia Coelho. Ocorre que recebeu a fatura de referência 10/2017 no valor de R\$1.008,79 (mil e oito reais e setenta e nove centavos), consumo de 55m3, valor do qual discordou, já que considera que não houve altera o no consumo que justifique a eleva o, já que alega que o valor cobrado foi mais que o dobro de cobranças anteriores. Relata que procurou escritório de reclamada em 30/10/17, e registrou reclama o no protocolo n  183880697 e que alegaram que não caberia contesta o, apenas op o de parcelamento da cobrança. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. Em contato com a reclamada, fomos atendidos pelo Sr. Ivan, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que o valor foi faturado pelo consumo medido. Informou que o CDC já estória com previsão de troca preventiva do hidrômetro, e que poderia ser feita a aferi o do medidor, sendo estes serviços a ser executados sem custos   consumidora. A reclamante concordou com a troca e solicitou a aferi o, sendo aberta a OS n  183924312, informando o Sr. Ivan que o prazo para troca   de até 10 dias. Foi repassado ao atendente o email: leiliane.jorge@gmail.com, para que seja encaminhada carta convite para acompanhar a aferi o, bem como para recebimento da carta resposta da aferi o. Informa que quanto a fatura questionada, neste momento a única op o apresentada pela empresa seria a de parcelamento da cobrança. Protocolo informado pela reclamada: 183924263. Repassamos as informa es   consumidora que relata discordar do posicionamento da empresa quanto a cobrança da fatura e deseja solicitar abertura de processo administrativo, assim solicitamos retornar munida de 01 cópia de RG, CPF e comprovante de endereço; 02 cópias da fatura do mês anterior; 02 cópias da fatura questionada; 02 cópias da c ssao de direito do imóvel.

Atendido por Belizires da Silva Carneir; Xavier, em 09 de Novembro de 2017.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da F.A. 17-001.010.16-0021527

Consumidor: LENY BORGES RIBEIRO (CPF: 62340336104), residente na RUA CATRO ALVES QD 03, LT 17, 17, BELA VISTA, Palmas - TO, CEP: 77064656, Telefone(s): 63-8404-3988.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:**DOS FATOS**

A consumidora compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, dia 31/05/2015, momento em que foi registrado F.A. de nº: 1016-021.396-0, onde foram relatados os seguintes fatos: Que é titular do Código do Cliente 118894-1, junto à reclamada.

Ocorre que recebeu uma fatura no valor de R\$ 2.104,87 (dois mil cento e quatro reais e oitenta e sete centavos), referente ao mês de março/2016, sendo que tem uma média de consumo de R\$ 100,00 (cem reais) aproximadamente.

Ao procurar a reclamada em busca de esclarecimentos, solicitou uma vistoria para verificar se houve algum vazamento, ordem de serviço nº 181529265. Realizaram a vistoria, onde constataram que não houve vazamento e que não possuía nenhuma irregularidade hidrômetro.

Em contato com a reclamada, fomos atendidos pela Sra. Gláucia, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que houve consumo de aproximadamente 3.000 (três mil) litros de água por dia, e que após vistoria foi constatado que não houve vazamento e que não constava irregularidade do hidrômetro, e que no dia 01/04/2016 o mesmo foi trocado.

Portanto, segundo a Sra. Gláucia a cobrança é devida e que poderá parcelar em 12 vezes a fatura em questão e caso não efetuasse o pagamento da mesma o serviço será suspenso. Protocolo informado pela reclamada: 181746113.

A consumidora procurou a reclamada para parcelar a dívida, mesmo não concordando com a resposta emitida pela empresa, pois está com aviso de suspensão dos serviços, mas solicita abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

III - 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;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

DOS PEDIDOS



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde a consumidora requer:

- 01-** A notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de TAQUARALTO, Palmas-TO;
- 02 -** A correção do valor da fatura referente a março/2016, no valor de R\$ 2.104,87 (dois mil cento e quatro reais e oitenta e sete centavos), visto que a média de consumo da consumidora é de aproximadamente de R\$ 100,00 (cem reais) e que com base em vistoria realizada pela reclamada não houve vazamento e não constava irregularidade no hidrômetro;
- 03 -** A retirada do parcelamento das próximas faturas, tendo em vista que solicitou parcelar a dívida, para não suspenderem o fornecimento do serviço;
- 04-** Reparação pelos danos patrimoniais e morais de acordo com o art. 6º, VI do CDC;
- 05-** A aplicação das Sanções Cíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Valéria Reisnagos dos Santos Araújo, em 01 de Junho de 2016.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



ESPELHO da F.A. 17-001.010.16-0021527

Consumidor: LENY BORGES RIBEIRO (CPF: 62340336104), residente na RUA CATRO ALVES QD 03, LT 17, 17, BELA VISTA, Palmas-TO, CEP: 77064656. Telefone(s): 63 8404-3988.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança Indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS

A consumidora compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, dia 31/05/2015, momento em que foi registrado F.A. de nº: 1016-021.396-0, onde foram relatados os seguintes fatos: Que é titular do Código do Cliente 118894-1, junto à reclamada.

Ocorre que recebeu uma fatura no valor de R\$ 2.104,87 (dois mil cento e quatro reais e oitenta e sete centavos), referente ao mês de março/2016, sendo que tem uma média de consumo de R\$ 100,00 (cem reais) aproximadamente.

Ao procurar a reclamada em busca de esclarecimentos, solicitou uma vistoria para verificar se houve algum vazamento, ordem de serviço nº 181529265. Realizaram a vistoria, onde constataram que não houve vazamento e que não possuía nenhuma irregularidade hidrômetro.

Em contato com a reclamada, fomos atendidos pela Sra. Gláucia, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que houve consumo de aproximadamente 3.000 (três mil) litros de água por dia, e que após vistoria foi constatado que não houve vazamento e que não constava irregularidade do hidrômetro, e que no dia 01/04/2016 o mesmo foi trocado.

Portanto, segundo a Sra. Gláucia a cobrança é devida e que poderá parcelar em 12 vezes a fatura em questão e caso não efetuasse o pagamento da mesma o serviço será suspenso. Protocolo informado pela reclamada: 181746113.

A consumidora procurou a reclamada para parcelar a dívida, mesmo não concordando com a resposta emitida pela empresa, pois está com aviso de suspensão dos serviços, mas solicita abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

III - 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;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

DOS PEDIDOS



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde a consumidora requer:

- 01-** A notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de TAQUARALTO, Palmas-TO;
- 02 -** A correção do valor da fatura referente a março/2016, no valor de R\$ 2.104,87 (dois mil cento e quatro reais e oitenta e sete centavos), visto que a média de consumo da consumidora é de aproximadamente de R\$ 100,00 (cem reais) e que com base em vistoria realizada pela reclamada não houve vazamento e não constava irregularidade no hidrômetro;
- 03 -** A retirada de parcelamento das próximas faturas, tendo em vista que solicitou parcelar a dívida, para não suspenderem o fornecimento do serviço;
- 04-** Reparação pelos danos patrimoniais e morais de acordo com o art. 6º, VI do CDC;
- 05-** A aplicação das Sanções Cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Valéria Reisnagas dos Santos Araújo, em 01 de Junho de 2016.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0026485

Consumidor: LIDIANNE ALVES DA MOTA (CPF: 87527499168), residente na RUA LI, S/N Q4 LT13, SETOR LESTE Gumpi - TO, CEP: 77410220. Telefone(s): 63 9929-5078.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS.01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

A consumidora possui CDC: 144633-9. O histórico de consumo de 22.02 R\$ 225,09; 22.03 R\$ 193,70; R\$ 179,47 houve a troca do hidrômetro e as próximas faturas geradas foram valores exorbitantes de maio R\$ 555,20; junho R\$ 457,79 e julho R\$ 434,90. Foi solicitada aferição do equipamento trocado recentemente e não foi entregue ainda o laudo conclusivo da análise realizada. A consumidora já contratou um profissional encanador que esteve no local e não localizou nenhuma anormalidade e nenhum vazamento. A consumidora esteve na BRK Ambiental e foi agendado uma verificação de hidrômetro para o dia 13.08.2019 às 8h30min. Todavia, tendo recebido uma notificação de negatuação da BRK decidiu procurar o PROCON. O PROCON entrou em contato com atendente: Charles protocolo: 186811955 informou que houve uma verificação de hidrômetro em 19.06.2019 analisou que o consumo fica em torno de 18 a 20m³ e que tem um aumento de 6 a 7m³. O atendente ainda explicou que em tempo de estiagem sem chuva consome-se mais água. A consumidora passou um mês viajando não havia ninguém consumindo água. A consumidora foi orientada a buscar analisar se há algum vazamento oculto e apenas um equipamento de Geo Fone poderá fazê-lo. Quanto a negatuação a consumidora pode ficar tranquila que enquanto não chegar o laudo da aferição as faturas estão sob análise. caso seja averiguado algum vazamento e corrigido a consumidora pode trazer na BRK no E pra já para que seja realizado abatimento de valores. Todas as orientações foram repassadas a consumidora e finalizamos ao atendimento.

A consumidora retornou em 21.08.2019 informando que recebeu o laudo da aferição do hidrômetro no qual o INMETRO atestou que o equipamento apresentou margem de erro dentro dos limites máximos. A consumidora contratou serviço de vistoria com aparelho geofone em 20.08.2019 devidamente assinado por geofonista Vander Moreira. Ainda recebeu fatura com vencimento em 22.08.2019 valor R\$ 457,79. O PROCON entrou em contato com a fornecedora por intermédio de Osaiten protocolo: 186943758 casos em que a BRK Ambiental recalcula as faturas: quando se comprova que houve problema interno e comprova que a aferição do equipamento está com vício. Nesse caso a fornecedora oferta apenas o parcelamento das faturas. A consumidora está insatisfeita e por isso pleiteia auxílio do poder judiciário.

Atendido por Gisela Barcelos Pachina, em 31 de Julho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1465, CEP: 77410030. Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.17-0082236

Consumidor: LINDENOR MARIANA DE LIMA (CPF: 26472821100), residente na AV BENJAMIM A PINTO, CH 06, 06, BURITIRANA, Palmas - TO, CEP: 77090028. Telefone(s): 63 9992964988/ 992452749 (FILHO FRANCISCO).

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação de Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

A consumidora buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser a responsável do Código do Cliente 956032-7, que está no nome de Luiz Antonio dos Santos, junto à reclamada. Ocorre que a consumidora paga um valor aproximado R\$ 48,18 (quarenta e oito reais e dezoito centavos). Acontece que em agosto/2017 o valor da fatura foi de R\$640,85 (seiscentos e quarenta reais e oitenta e cinco centavos) e setembro/2017 R\$933,34 (novecentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos). Relata ainda que em contato com a demandada foi solicitada uma verificação de hidrômetro, retirando o da consumidora para análise e colocando outro. Com o novo hidrômetro a fatura de novembro/2017 veio no valor de R\$48,18 (quarenta e oito reais e dezoito centavos), a resposta do laudo que o hidrômetro da consumidora está correto. Porém a reclamante discorda, pois com o novo hidrômetro o valor veio correto. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. O Procon em contato com a reclamada, fomos atendidos por Sr. Beatriz, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que o teve um pico de consumo alto, mesmo em agosto/2017 e setembro/2017, como a consumidora alega não ter vazamento interno, foi feita a retirada do hidrômetro para verificação, porém foi comprovada no laudo que está tudo correto. E que as demais faturas de outubro/2017 estão no valor de R\$59,77 (cinquenta e nove reais e setenta e sete centavos), novembro/2017 R\$48,18 (quarenta e oito reais e dezoito centavos). A consumidora discorda dos valores e por isso irá procurar a Defensoria Pública. Protocolo de atendimento informado pela reclamada: 183968260 Repassamos as informações a consumidora.

Atendido por Almyr Mayara da Silva, em 21 de Novembro de 2017.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Feminina-04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.18-0026474

Consumidor: LOURIVAL PEREIRA RODRIGUES (CPF: 79141145100), residente na RUA 02 DE JULHO, QD. 25, LTI12, AURENY II, Palmas - TO, CEP: 79141145. Telefone(s): 063 98448-4394.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA AREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)*

Reclamação:

O consumidor acima qualificado compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do GDC 712440-6. Ocorre que em 25/06/2018, foi realizada a troca do hidrômetro com leitura de 18m³ medido/faturado, conforme fatura de 06/2018 e em 25/07/2018 a fatura foi feita com consumo medido de 41m³, sendo o residual de 18m³, no valor de R\$670,41(seiscentos e setenta reais). Em discordância o reclamante apresentou a reclamada para solicitar a correção de fatura com apenas 23m³ conforme a leitura na referência 07/2018, protocolo: 125050489, mas até a presente data não teve a demanda atendida e fatura já venceu dia 05/08. Diante disso, nos procurou para que intermediássemos o caso. O PROCON em contato com a reclamada, fomos atendidos por Wilson, que após ficar ciente dos fatos e confirmar os dados do consumidor, nos informou houve a correção da fatura ficando no valor R\$271,47(duzentos e setenta e um reais e quarenta e sete centavos), com vencimento para 08/08/2018, com o consumo fatura de 23m³. Protocolo: 185116881. Repassamos as informações ao consumidor.

Atendido por Renata Ferreira da Silva, em 07 de Agosto de 2018.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.18-0026474

Consumidor: LOURIVAL PEREIRA RODRIGUES (CPF: 79141145100), residente na RUA 02 DE JULHO, QD. 25, LT13, AURENY II, Palmas - TO, CEP: 79141145. Telefone(s): 063 98448-4394.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE. 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)

Reclamação:

O consumidor acima qualificado compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do CDC 712440-6. Ocorre que em 25/06/2018, foi realizada a troca do hidrômetro com leitura de 18m3 medido/faturado, conforme fatura de 06/2018 e em 25/07/2018 a fatura foi feita com consumo medido de 41m3, sendo o residual de 18m3, no valor de R\$670,41(seiscentos e setenta reais). Em discordância o reclamante procurou a reclamada para solicitar a correção de fatura com apenas 23m3 conforme a leitura na referência 07/2018, protocolo: 185050189, mas até a presente data não teve a demanda atendida e fatura já venceu dia 05/08. Diante disso, nós procurou para que intermediássemos o caso. O PROCON em contato com a reclamada, fomos atendidos por Wilson, que após ficar ciente dos fatos e confirmar os dados do consumidor, nos informa houve a correção da fatura ficando no valor R\$271,47(duzentos e setenta e um reais e quarenta e sete centavos), com vencimento para 08/08/2018, com o consumo fatura de 23m3. Protocolo: 185116881. Repassamos as informações ao consumidor.

Atendido por Renata Ferreira da Silva, em 07 de Agosto de 2018.

Posto de Atendimento de Taguaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



PROCON
Tocantins

Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GÓVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0021414

Consumidor: LUCENY DE OLIVEIRA MARTINS (CPF: 43952224120), residente na RUA 22 DE JANEIRO QD 43 A LT 03, S/N, AURENY II, Palmas - TO, CEP: 77060200, Telefone(s): 63 99218-0833/98472-9104.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA AREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Reclamação:

A consumidora, representando o titular do contrato Francisco Tadeu Diniz, buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor e relata ser titular do Código do Cliente 110358-0, junto à reclamada. Relata que as faturas d'água estavam no valor médio de R\$108,00. Ocorre que em março/19 foi realizada a substituição do hidrômetro em decorrência da vida útil vencida. A partir da troca houve um acréscimo nas faturas seguintes, sendo que a referência 04/19 veio no valor de R\$212,35 (duzentos e doze reais e trinta e cinco centavos), não sendo paga. Contudo, ao notar que a fatura de 05/19 veio no valor de R\$318,31 (trezentos e dezoito reais e trinta e um centavos), a consumidora buscou o resolve Palmas, sendo informada que poderia haver algum vazamento na residência. Assim, no dia 14/06/2019, foi localizado um vazamento abaixo do piso da garagem, conforme O.S 176575115. Foi informada que no mesmo dia poderia buscar o Resolve Palmas para efetuar o desconto no valor em decorrência ao vazamento, contudo não constava em sistema. No dia 17/06, retorna e foi informada que ainda não constava no sistema a verificação técnica de retirada de vazamento oculto, sendo orientado contatar o 0800 munida do protocolo de atendimento no número 186575115 e buscar informações da baixa no sistema, contudo tornou contato até dia 18/06, porém ainda não consta. Com isso e temendo um corte do fornecimento de água, solicita intermediação do PROCON. Em contato com a reclamada, fomos atendidos por Welde, que após ficar ciente dos fatos, informa que o procedimento tem período para constar no sistema até dia 26/06/19, assim ainda dentro do prazo. O atendente orienta a consumidora buscar o atendimento do resolve palmas, novamente, munida do documento e solicitar análise através do protocolo, além da baixa nos sistema (assegura que pode não dar certo por decorrer da equipe de obras e não do atendimento). Informa que o corte da consumidora está programado para 27/06/2019 e que a resolução do caso pode darse antes. Finaliza sob protocolo 186618657. Repassamos as informações a consumidora...

Atendido por Carolina Miranda de Oliveira Negro, em 19 de Junho de 2019.

Posto de Atendimento da Itaquaralte, Perimetral C-4, Quadra-08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



PROCON

Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.002.17-0064148

Consumidor: LUCIANA CAVALHER ANDRÉ BARCELOS (CPF: 86240706604), residente na 404 SUL, AL 02, LT 01, AP 1001, S/N ED. LÉTOILLE DUPARK, PLANO DIRETOR SUL, Palmas - TO, CEP: 77021600. Telefone(s): 63.984.184656.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação de Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS:

A consumidora é titular do CÓDIGO DO CLIENTE 3011679-4, declara que em outubro/2016 houve cobrança onerosa em seu faturamento, fato que a fez registrar reclamação junto a fornecedora. Após reclamação foi orientada a contratar um técnico para identificar possíveis falhas, no entanto o laudo técnico informou que não foi encontrada nenhuma irregularidade. Após vistoria particular, a fornecedora enviou um técnico, onde este também não diagnosticou nenhum problema, no entanto realizou substituição do hidrômetro.

A consumidora ressalta que não solicitou substituição do hidrômetro.

Ocorre que no corrente ano a consumidora recebeu fatura referência 05/2017 no valor de R\$ 530,17, enquanto o faturamento nos meses anterior é de R\$ 150,74, R\$ 237,24, R\$ 209,61.

A reclamante reside em um apartamento, onde totaliza 04 moradores, afirma ainda que não houve mudança em relação ao consumo de água, fato que não justifica tal cobrança de R\$ 530,17.

Diante dos fatos, solicita intermediação do PROCON.

Contatamos a fornecedora, relatamos os fatos ao atendente José Carlos, após ouvir o relato nos informou que a fatura referência 05/2017 houve consumo acima da média (cobrança devida), afirma que segundo o laudo do ano de 2016 não foram identificados possíveis vazamento, verifica ainda que houve a troca do hidrômetro isento de ônus a cliente, caso solicite vistoria de hidrômetro terá que arcar com tarifa, visto que a não cobrança de tarifa é concedida ao cliente a cada três anos; orienta consumidora verificar se o hidrômetro gira, mesmo quando não está utilizando água.

A consumidora afirma que a fatura reclamada está quitada, para se resguardar de futuros transtornos.

Atendimento encerrado sob o protocolo: 183310377.

Diante da alegação por parte da fornecedora a consumidora solicita abertura de Processo Administrativo.

DO DIREITO:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - 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; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica nas necessidades;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

DOS PEDIDOS:

01 - A notificação da reclamada para comparecer munida de defesa escrita em audiência conciliatória no PROCON de Palmas - TO;

02 - O imediato restabelecimento da fatura 05/2017 dentro do consumo normal;

03 - Ressarcimento dos valores pagos indevidamente;

04 - A aplicação das sanções cabíveis previstas em legislação.

Atendido por Valéria Moraes Santos, em 26 de Junho de 2017.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 403 Norte, Av. LO-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2667.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0019725

Consumidor: LUCIANA FRANCISCA SOUSA DÍNIZ MACIEL (CPF: 99607972104), residente na RUA 26 , S/N QD. 88, LOTE 17, JARDIM AURENY III, Palmas - TO, CEP: . Telefone(s): 63 3571-2017/99230-5019.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais - Assunto:* *Água / Esgoto - Problema:* *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

A consumidora, representando o titular do contrato Francisco Tadeu Diniz, buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor e relata ser titular do Código do Cliente 115614-4, junto à reclamada. Relata que as faturas d'água estavam no valor médio de R\$95,00, conforme apresenta as faturas dos últimos 6 meses. Ocorre que em 08/04/2019 foi realizada a substituição do hidrômetro em decorrência da vida útil vencida, conforme comunicado de atividades realizadas na ligação de água apresentado pela consumidora. A partir da troca houve um acréscimo nas faturas seguintes, sendo que a de referência 04/19 veio no valor de R\$136,76 (cento e trinta e seis reais e setenta e seis centavos), o qual foi pago, porém a mesma reclamou da valoração. Contudo, ao notar que a fatura atual veio no valor de R\$210,86 (duzentos e dez reais e oitenta e seis centavos), a consumidora retornou no resolve Palmas, sendo informada que o hidrômetro anterior estava com erro no faturamento e o atual está correto, assim o valor devido de pagamento, efetuando-o. Contudo, após uma entrevista do Superintendente do PROCON ao Bom Dia Tocantins no dia 06/06/19, ficou ciente que havia casos semelhantes ao dela e discutindo do posicionamento da empresa, busca o Núcleo para contestação da fatura. Em contato com a reclamada, fomos atendidos por Welina, que após ficar ciente dos fatos, informa que não se pode analisar a questão diante apenas faturas de 6 meses atrás, visto que anteriormente a consumidora teve consumo de até R\$46,00 (cento e sessenta reais) em 2018 e em 2017, no período do mês 6 veio uma fatura de R\$163,00 (cento e sessenta e três reais). Acrescenta que houve um reajuste tarifário nesse ano, somando isso a valoração do atual mês. Questionamos se havia possibilidade de contestação, contudo fomos informados que não há possibilidade, visto que não foi um valor exorbitante e que há faturamento próximo anteriormente. A consumidora, afida sim, contesta. Acrescenta que na residência moram 3 pessoas, sendo que elas passam o dia fora de casa. Assim, solicitamos o histórico de consumo, porém a reclamada nos nega, alegando que não podem produzir provas contra si mesmo. Informa que a consumidora pode obtê-lo junto ao Resolve Palmas. Repassamos as informações a consumidora, o qual se mantém em desacordo do que foi proposto pela reclamada. Visto isso, solicita Abertura de Procedimento Administrativo. Solicitamos que retorne munido dos seguintes documentos: 1 cópia do RG, CPF e comprovante de residência da consumidora, RG, CPF e Comprovante de residência do titular da fatura, 2 cópias da fatura reclamada e 2 cópias do histórico de consumo da 2018.

Atendido por Carolinne Miranda de Oliveira Nogue, em 06 de Junho de 2019.

Posto de Atendimento da Taguaralto, Beneditina 24, Quadra 08, Lote 19, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.009.19-0022024

Consumidor: LUCILENE LOPES SANTOS (CPE: 00672331128), residente na RUA 12 DE OUTUBRO, CASA 73, S/N, ESCOLA BRASIL, Porto Nacional - TO, CEP: . Telefone(s): 063-98404-3302.

Fornecedor: BKK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

A consumidora alega que seu consumo médio de água é na faixa de 25 mil metros cúbicos de água e que no mês 05/2019 veio o faturamento de 56 mil metros cúbicos de água e que seu hidrômetro havia sido trocado e que entrou em contato com a empresa e foi informada que seria vazamento e a consumidora afirma que verificou e não houve vazamento e que a fatura atual veio com o faturamento de 25 mil litros sem que houvesse nenhum concerto de vazamento, pois o mesmo não existia. Entramos em contato e falamos com o Alessandro que nos informou após verificar no sistema que houve um erro na medição do hidrômetro novo e solicitou que a consumidora procure a empresa para solicitar segunda via corrigida da fatura.

Atendido por FERNANDA CARVALHO DE SOUSA, em 26 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Aires QI:03 LL 17 esq. com a Itajipuru, S/N, CEP:77500000, Fone: (63) 33835934.

ESPELHO da F.A. 17-001.002.17-0053401

Consumidor: LUSIMAR ARAÚJO MOURA (CPF: 55517382134), residente na QUADRA 1204 SUL ALAMEDA 12 LOTE 15, S/N QI-05, PLANO DIRETOR SUL, Palmas - TO, CEP: 77019510. Telefone(s): 63 98416-5888 / 3216-1320.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, ITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Atividade: Serviços Essenciais + **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Reclamação:**DOS FATOS**

O consumidor relata que é titular do hidrômetro Y165022687 Código de Cliente 3014868-5 no qual foi instalado em 08/2016 pelo fornecedor ODEBRECHT. O imóvel estava em construção e a obra foi finalizada em 10/2016. Sendo o valor das faturas na média de R\$158,88. Valor esse questionado pelo consumidor junto ao fornecedor e foi informado que o seu imóvel está na categoria INDUSTRIAL 1.

O consumidor relata que não foi informado acerca dessa situação e solicita esclarecimentos.

Contatamos a ODEBRECHT às 16h17min através do telefone 3218-3423, mas não fomos atendidos.

Diante dos fatos o consumidor opta pela abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS:

O pedido do Consumidor possui amparo nos dispositivos abaixo transcritos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - 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;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

XII - deixar de estabelecer prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

DOS PEDIDOS:

Peelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde o Consumidor solicita:

01- A notificação da reclamada para comparecer em audiência conciliatória munida de defesa escrita;

02- Requer o faturamento das faturas do mês de 02/2017 e 03/2017 sendo recalculadas na categoria RESIDENCIAL.

03- A aplicação das sanções cabíveis previstas no CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Ysabel Emília Coelho Nascimento, em 27 de Março de 2017.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-3, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.

ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0021699

Consumidor: LUZIANO DA COSTA LOPES (CPF: 28261879100), residente na RUA B, 228 LT 13, VILA IRIS, Gurupi - TO, CEP: 77413450. Telefones: 63 98430.0414.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:**DOS FATOS**

O Consumidor acima qualificado é titular do CDC nº 55698-0 junto ao fornecedor BRK, informa que seu consumo médio mensal gira em torno de 13m³ a 15m³, no entanto na leitura dos meses 05 e 06/2019, seu consumo subiu para 19m³, gerando então faturas no valor de R\$ 109,35 mês 05.2019 (paga dia 01.06.2019) e fatura mês 06.2019 no valor de R\$ 111,64, sendo que o Consumidor costumava pagar na faixa de R\$ 60,00 a R\$ 70,00.

O Consumidor afirma que no mês 04.2019 contatou que o hidrômetro foi trocado sem a notificação e conferência de instalação do hidrômetro junto ao Consumidor.

O PRUCON fez várias tentativas de contato com a BRK, mas ninguém atendeu ao telefone.

Diante do grande número em reclamações referente ao mesmo fato neste núcleo e verificando que em contato preliminar não vem tendo resolução por parte da Fornecedor. Orientamos o Consumidor para Abertura do Processo Administrativo.

DO DIREITO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for

ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 14. 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.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou deia se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fragilidade ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

DOS PEDIDOS

1. A notificação do fornecedor reclamado a fim de que compareça em audiência, sob pena de sanções previstas na Lei Federal 8.078/90;
2. A contestação da fatura de junho de 2019 para o valor da média dos últimos 03 meses, uma vez que a cobrança é exorbitante e não tem lastro com o consumo real verificado anteriormente e posteriormente a cobrança em questão;
3. A não interrupção do serviço até a audiência de conciliação;
4. A aplicação das sanções cabíveis administrativamente, sem prejuízo as ações cíveis.

Atendido por Leila Pires Mourão, em 25 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.008.19-0007505

Consumidor: MANOEL MESSIAS SATURNINO (CPF: 59721650153), residente na AV BERNARDO SAYÃO, 1628, CENTRO, Guaraí - TO, CEP: 77700000. Telefones: 63 93464-2004/8485-5945.

Fornecedor: B&K AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor nos procurou relatando ser esposo da consumidora Iraci Ferreira da S. Saturnino que é titular da Unidade Consumidora 38518-2 alega que a fatura do mês atual veio com valor muito acima do normal, isso ocorreu após a troca do hidrômetro. Assim nos procurou para intermediar o caso. Entramos em contato falamos com Eliyan protocolo nº 186081294, no qual relatamos os fatos, o mesmo nos informou que em 18/01/2019 foi efetuada a troca do hidrômetro, e após análise dos dados informados pelo consumidor e os dados da última leitura efetuada em 14/02/2019, irá recolher o hidrômetro para análise até o dia 01/03/2019, e deverá o prazo de análise do mesmo, até a data não deverá efetuar o pagamento da fatura em questão.

Atendido por Reui Clebison Lira dos Santos, em **26 de Fevereiro de 2019.**

Núcleo Regional de Guaraí, Avenida Presidente Vargas, 2.668, Esquina com a Av. Murilo Braga, CEP: 77700000, Fone: (63) 34644577-4890.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0017047

Consumidor: MANOEL MOURA DO REGO (CPF: 59716142153), residente na AV. JOÃO DAMASCO QUIXABA, S/N, VILA QUIXABA, Peixe - TO, CEP: 77460000. Telefone(s): 063 8127-2111 / 8421-0947.

Fornecedor: BKK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

O consumidor informa que é titular da conta de água sob código do cliente 56241-6. Que seu consumo em média são 11 metros cúbicos equivalente a valores aproximado de R\$90,00 já incluso a taxa de esgoto. Ocorre que no dia 11/04/2019 foi feita a troca do hidrômetro pelo motivo da vida útil do mesmo esta vencida. Porém recebeu a primeira fatura após a troca do hidrômetro no valor de R\$261,07 cobrando consumo atual de 13 metros mais consumo residual de 10 metros totalizando 23 metros. O consumidor não concorda com esta cobrança de consumo residual pois como não recebeu a fatura de abril veio no guichê do fornecedor e foi emitido um demonstrativo para pagamento no valor de R\$92,23 referente a 11 metros cúbicos. Diante dos fatos entramos em contato com o fornecedor, falamos com atendente Ozailton que informou que realmente esse valor de 10 metros residual foi indevido, portanto será refaturada a fatura em questão. Protocolo 186446125.

Atendido por Marilda Monteiro Silva, em 15 de Maio de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17.001.011.19-0019851

Consumidor: MARCOS VINÍCIUS RIBEIRO DA SILVA (CPF: 03340195161), residente na RUA COSTA E SILVA, 475 CASA, SETOR CAMPINAS, Colinas do Tocantins - TO, CEP: 77760000. Telefone(s): 63 992640078.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

O consumidor comparece ao Núcleo de Atendimento PROCON em Colinas do Tocantins-TO após tratativa resolvida neste Núcleo, sob o nº da F.A: 17.001.011.19-0019228, na qual a fornecedora realizou a vistoria, bem como, apresentou o laudo com informações de que não constava nenhum vazamento na residência. No entanto, a fatura permanece com valor de R\$ 259,00 (duzentos cinquenta e nove reais). O PROCON entrou em contato com fornecedor, Helivan, em que se comprometeu a efetuar a troca do higrômetro até a data de 12/06/2019. Pois, o mesmo informa, que possivelmente a fatura no mês seguinte virá com valores alterados, todavia alegou que o consumo está alto para uma residência que moram 02 adultos e 01 criança.

Atendido por IANCA SOUSA MARÇAL, em 07 de Junho de 2019.

Núcleo de Atendimento de Colinas do Tocantins, AVENIDA RUIDELMAR LIMEIRA BORGES, 1271, CEP:77760000. Fone: (63) 34765150.

ESPELHO da F.A. 17-001.003.19-0022788

Consumidor: MARIA ANUCIADOURA DA SILVA (CPF: 38253496400), residente na AV. C, 713, SETOR COUTO MAGALHAES, Araguaína - TO, CEP: 77824780. Telefone(s): 63-992780068.

Fornecedor: BAK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUI AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

A consumidora informa ser usuária da conta de água CDC nº. 10322-0 junto à reclamada.

A reclamante informa que sua média de consumo é de 8M³, que o seu medidor foi substituído recentemente, e que após a substituição recebeu a fatura de referência mês 09/2019 com consumo de 23M³ no valor de R\$ 145,21.

A reclamante não concorda com o consumo cobrado, alega que o mesmo não condiz com o seu real consumo, que não houve alteração em sua rotina de consumo, que reside com sua família neste endereço por dois anos e que sempre sua média foi 8M³ de consumo, a reclamante alega que no local não possui vazamento interno, mas que o atual medidor fica girando constantemente, mesmo sem fazer uso do serviço de água.

A consumidora informa que procurou o balcão de atendimento na data 26/06/2019 e registrou contestação quanto à fatura em questão, mas não lhe foi dada nenhuma solução ao problema. A reclamante então contratou encanador particular para realizar vistoria interna no local, mas não foi constatado vazamento, conforme documento em anexo.

Entramos em contato com a reclamada onde falamos com o Sr. Denis (supervisor) que após repassarmos a reclamação do consumidor abriu ordem de serviço para realização de vistoria externa no local.

Em resposta a reclamada informou que na data 27/07/2019 o técnico compareceu no local e localizou vazamento externo, onde foi substituído o anel do cavalete do hidrômetro, e que o referido vazamento não estava influenciando no consumo do consumidor.

A consumidora informa que provavelmente o problema é no hidrômetro, pois mesmo com a retirada do vazamento externo por parte do fornecedor, o relógio continua girando o tempo todo, afirma não haver vazamento interno no local, e que o referido problema teve origem com a substituição do medidor.

Ante ao exposto, a consumidora requer abertura de processo administrativo.

Diante ao exposto, requer a consumidora:

- A aferição do medidor, sem ônus a reclamante;
- A Correção da fatura em questão para de acordo com sua média de consumo, sem eventuais perdas e danos;
- Que a reclamada não faça a suspensão dos serviços de água até que sua demanda seja atendida.
- A aplicação das sanções cabíveis com base no Código de Defesa do Consumidor, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Atendido por Araceli Andreia Bittencourt, em **02 de Julho de 2019**.

Núcleo Regional de Araguaína, Av. Paranaíba, 1.743, Sala 2, CEP: 77803100, Fone: (63) 3414-8333.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.010.19-0025966

Consumidor: MARIA BONFIM BORGES XAVIER (CPF: 59723351153), residente na QUADRA 128, RUA 48, LT. 10, AURENY III, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 063 98450-8212/98496-9423 (RECADO).

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

DOS FATOS

A consumidora Maria Bonfim Borges Xavier buscou este núcleo de atendimento relatando que é titular de unidade consumidora de CDC nº 181877-5 junto a reclamada.

Relata que a fatura de referência 04/2019 veio com valor de R\$ 77,66 (setenta e sete reais e sessenta seis centavos), destaca que houve a troca do hidrômetro, sem a sua solicitação e após o ocorrido, mesmo sem nenhuma alteração no consumo familiar, as faturas vem aumentando o consumo registrado e valor cobrado.

Apresenta a fatura referente à 05/2019 no valor de R\$ 175,99 (cento e setenta e cinco reais e noventa e nove centavos), a fatura referente a 06/2019 no valor de R\$ 265,94 (duzentos e sessenta e cinco reais e noventa e quatro centavos) e a fatura referente a 07/2019 veio no valor de R\$ 485,60 (quatrocentos e oitenta e cinco reais e sessenta centavos), sendo que na última houve o registro de 48m³.

A consumidora relata que atribui o aumento gradual a troca do hidrômetro e contesta as faturas de junho e julho/2019.

Relata que buscou atendimento no Resolve Palmas e foi informado que deveria fazer uma verificação nas instalações internas para verificar se há vazamento, no entanto a consumidora relata que realizou a verificação minuciosa e não detectou qualquer sinal de vazamento, destacando que o hidrômetro não gira quando as torneiras estão fechadas.

Sendo assim, solicita intermediação.

Em contato com o fornecedor, fomos atendidos por Welide, após ficar ciente dos fatos informa que a troca do hidrômetro ocorreu no mês 04/2019 e que o consumo está normal se comparado com o ano anterior, informa que não há erro de leitura e a cobrança será mantida. Protocolo 186782757.

Diante do exposto a consumidora mantém as alegações iniciais e requer abertura de processo administrativo.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



DOS DIREITOS

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 22. 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.

Parágrafo único. 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.

DOS PEDIDOS

Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde a consumidora requer:

- 01 - A notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de TAQUARALTO, Palmas - TO;
- 02 - O ajuste das faturas com referência 06/2019 e 07/2019 com base na média de consumo anterior, visto que a reclamante afirma que o consumo registrado não condiz com o consumo real, bem como esclarecimento referente ao valor cobrado e como este é composto;
- 03 - Que seja realizada a análise detalhada do caso em tela e apresentação de provas contundentes que justifique o posicionamento da empresa, em audiência conciliatória;
- 04 - Reparação pelos danos patrimoniais e morais de acordo com o art. 6º, inc.VI do CDC;
- 05 - A aplicação das Sanções Cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendida por PATRÍCIA EUGENIO, em 26 de julho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.17-0079665

Consumidor: MARIA CÉLIA DA SILVA TAVARES (CPF: 22274367272), residente na CH 06 LT C, 0, S.E. VISTA ALFRE. Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 8478-2615/99217-3417.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 23089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR S  35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classifica o do Atendimento:

 rea: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** * gua / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança Indevida/abusiva*

Reclama o:

A consumidora buscou este Núcleo de Prote o e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do Código do Cliente 273267-0, junto   reclamada. Ocorre que em Julho/2017 teve o seu hidrômetro trocado pela demandada e desde então as faturas chegaram com valor alto, sendo a de Agosto/2017 no valor de R\$682,26 (seiscentos e oitenta e dois reais e vinte e seis centavos), Setembro/2017 valor de R\$974,63 (novecentos e setenta e um reais e sessenta e três centavos) e Outubro R\$489,09 (quatrocentos e oitenta e nove reais e nove centavos) relatando ainda que a última veio mais barato, pois a consumidora foi atrás reclamar. Não concorda com esses valores das faturas antes da troca do hidrômetro pagava um valor R\$114,36 (cento e quatorze reais e trinta e seis centavos) e só foi fazer a troca que veio esse valor. Acontece que a consumidora procurou a demandada para verificar a situa o, sendo informado que poderia parcelar a d vida das três faturas, mas falaram que teria que pagar de entrada R\$1.000,00 (mil reais) e parcelar o restante. Mas a consumidora não tem condi o de efetuar esse pagamento. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. O Procon em contato com a reclamada, fomos atendidos por Sr José Carlos, que após ficar ciente dos fatos acima, nos informou que o hidrômetro foi trocado pois era antigo, além de que estava travando, não media corretamente o consumo da residência. Informou ainda que foram verificados vazamentos visíveis, que   uma causa de adiantamento também de consumo. Sobre parcelamento, pode ser feito entrada no valor de R\$650,00 (seiscentos e cinquenta reais) e 12(dez) parcelas de R\$124,34 (cento e vinte e quatro reais e trinta e quatro centavos), essa negocia o ficará registrada até 10(dez) dias caso a consumidora queira fechar acordo. Avisou ainda que a partir do dia 30/10/2017 já existe um processo de corte ativo do fornecimento de  gua. Protocolo de atendimento da reclamada: 183879572. Repassamos as informa es a consumidora .

Atendido por Aliny Mayara da Silva, em 30 de Outubro de 2017.

Posto de Atendimento de Tequaralto, Percevel 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0022132

Consumidor: MARIA DE FÁTIMA RODRIGUES SOUZA (CPF: 23364548153), residente na RUA 19-A, 140 ENTRE AVENIDAS AMAPÁ E RIO BR, ALTO DOS BURITIS, Gurupi - TO, CEP: 77410370. Telefone(s): 63 3312-483/984545530.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B- QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água/ Esgoto* - **Problema:** *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

A consumidora informa que é titular da conta 55364-d e a média de consumo é 20m³ e que no mês maio de 2019 foi surpreendida com a cobrança de valor R\$418,67 (Quatrocentos e dezoito reais e sessenta e sete centavos), consumo de 34m³, o que considera cobrança abusiva. Que ao entrar em contato com a BRK foi informada que seu hidrômetro estava vencido, causando a medição errada e que após a troca do aparelho, passou a registrar "corretamente" o consumo, não sendo procedente a reclamação. A consumidora afirma que não concorda com a justificativa, pois não há vazamentos em sua residência e não aumentou o consumo e que requer a vistoria ou a troca do medidor, pois possivelmente não está registrando corretamente. Ocorre que a reclamação da consumidora é a mesma de diversos consumidores, nesta cidade, que após a troca do hidrômetro receberam faturas com valores abusivos e registro de consumo muito acima da média. A alegação da fornecedora para o PROCON é que o aparelho trocado estava vencido, com medição irregular, não aceitando assim, realizar a vistoria nos novos hidrômetros. Diante dos fatos, da impossibilidade de retificar a fatura reclamada através do atendimento preliminar, a consumidora foi orientada a abrir processo administrativo ou buscar amparo judicial.

Atendido por Jacuina Vargas Marinho, em 27 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.010.19-0023000

Consumidor: MARIA DE JESUS FREITAS DA SILVA OLIVEIRA (CPF: 19174548808), residente na T. 22, LO. 01, CJ.11, LT.16., TAQUARI, Palmas - TO, CEP: 77270000, Telefone(s): 63 99221-2191.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, ITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/salor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

"Em 24/06/2019, houve o registro de atendimento com as seguintes informações: a consumidora buscou esse Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando que é responsável pelo código do Cliente nº509359-7, junto à reclamada. A consumidora relata que, suas faturas vinham em média em torno do valor de R\$150,00(cento e cinquenta reais), porém, a pós a troca do hidrômetro que aconteceu em maio de 2019, as faturas aumentaram, vieram com valores de R\$259,17(doiscentos e cinquenta e nove reais dezessete centavos) vencimento 02/06/2019, R\$338,07(trezentos e trinta e oito reais sete centavos) vencimento em 02/07/2019, a consumidora relata ainda que, mesmo sem consumir, o relógio é o tempo todo girando, com isso, ligou no 0800 diversas vezes, mas não obteve êxito. Diante do exposto, solicita intermediação do Procon. O Procon em contato com a reclamada, fomos atendidos pelo Sr. Weidell, que após ficar ciente dos fatos, informou que, esse tipo de atendimento tem que registrar primeiro no Posto da BRk, relata que nesses meses de seca o consumo aumenta, com isso, o consumidor muda de faixa, e o valor é alterado, informa ainda que o hidrômetro foi trocado em abril de 2019. Encaminhamos a consumidora, caso a reclamada não resolva, retornar ao Procon, a consumidora pois relata ter aumentado muito. Protocolo nº186633405. Repassamos as informações a consumidora." A reclamante retornou nesta data afirmando que após o atendimento anterior esteve no posto de atendimento da reclamada registrada reclamação e fora informada que uma equipe compareceria no local até o dia 27/06/2019, porém afirma que até a presente data não presenciou nenhuma visita. Sendo assim, entramos em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Weidell, após ficar ciente dos fatos afirma que realmente houve o registro de atendimento pela BRK com solicitação de OS para retirada de vazamento no cavalete. Desta forma, relata que em 25/06/2019, um funcionário responsável esteve no local e sanou um pequeno vazamento no cavalete, contudo este vazamento era localizado na parte da companhia e não influenciou no registro do consumo. Quanto o aumento do consumo nas faturas reclamadas o atendente afirma que pode ter sido causado pelo aumento natural do consumo no período de estiagem. Sobre a informação da consumidora a respeito do hidrômetro girando com as torneiras fechadas, o atendente alega que isto é característico de vazamento interno. Desta forma orienta que a reclamante contrate um encapador profissional para vistoriar e caso identifique e repare um vazamento oculto, receberá desconto na fatura reclamada, contudo destaca que se houver um vazamento e este não for reparado a tendência é que as próximas faturas também sejam geradas com alto valor e orienta que a consumidora busque o atendimento no resolve palmas, caso realize a vistoria. Protocolo de atendimento: 185683344. Repassamos as informações a consumidora que questiona o posicionamento da empresa e mantém as alegações iniciais, relatando que não há vazamentos. Relata ainda que não acredita que algum funcionário tenha ido ao local, já que não o viu. Sendo assim, solicita abertura de processo administrativo. Orientamos que retorne portando uma cópia do RG, CPF, além de duas cópias das faturas reclamadas. .



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Atendido por PATRÍCIA EUGENIO, em 03 de julho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 03, Lote 13, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0029696

Consumidor: MARIA DO SOCORRO COELHO ALENCAR (CPF: 35476842187), residente na AV PARÁ, 591, CENTRO, Gurupi - TO, CEP: 77403010. Telefone(s): 63 99999-1593.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35- GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

DOS FATOS

A consumidora compareceu ao PROCON informando que costumava pagar o valor de R\$ 61,47 (sessenta e um reais e quarenta e sete centavos), depois passou para 115,06 (cento e quinze reais e seis centavos). Ocorre que em abril/2019 a conta subiu para R\$895,74 (oitocentos e noventa e cinco reais e setenta e quatro centavos), quando a consumidora então, entrou em contato com o fornecedor solicitando uma vistoria no hidrômetro, mas não sabe-se houve, uma vez que não foi emitido laudo e, em maio/2019 a conta baixou para R\$224,02 (duzentos e vinte e quatro reais e dois centavos). A consumidora discorda dos valores, pois a residência não comportaria tantos gastos e também não paga por rede de esgoto. O PROCON, em contato com o fornecedor, através do att. Osailton, que informou que não consta no sistema dele nenhuma solicitação de vistoria, nem número de protocolo, o que consta é uma solicitação de religação de urgência. Que a conta foi bloqueada. Que se a consumidora verificar que o vazamento é interno, por mera liberalidade a agência dá um desconto de 30% (trinta por cento) do valor da conta, mas não sendo constatado vazamento interno, a solicitação de vistoria pode ser feita a cada 03 (três) anos sem ônus para o consumidor. Entretanto, deve ser feita através da loja de atendimento, não poderá ser feita através do 0800. Protocolo: 186543541. A consumidora retornou ao PROCON em 23/08/2019 com documentação necessária para abertura de processo administrativo para ter seus direitos reconhecidos pela Lei nº 8.078/1990, do CDC. Uma vez que, a consumidora discorda por que pagar contas com valores altos sem ter consumido tantos volumes de água, o que após a troca do hidrômetro foi verificado o verdadeiro consumo e que não havia vazamento no interior do imóvel.

DO DIREITO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção



de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 14. 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;

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

DOS PEDIDOS

Diante morosidade por parte dos fornecedores, a consumidora requer através deste processo administrativo:

a) A notificação da reclamada para que tome ciência da abertura deste Processo Administrativo e para que compareçam em audiência conciliatória neste Núcleo Regional de Defesa do Consumidor;

b) Que seja retificado os valores das contas de água da consumidora dos meses de



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



abril/2019, maio/2019 e junho/2019, uma vez que após a troca do hidrômetro verifica-se o real consumo de água na residência do consumidor;

c) Aplicação das sanções cabíveis ao caso em tela, caso não seja atendidas as solicitações acima mencionadas conforme a Lei nº 8.078/1990 e o Decreto nº 2.1181/1997.

Atendido por CYNTHIA FRANÇA BORGES, em 23 de Agosto de 2019.

Núcleo Regional de Brasília, Av. Goiás, 1465, CEP: 77410-230, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0022256

Consumidor: MARIA LUIZA DE SOUSA COELHO (CPF: 98123955120), residente na RUA 61, 226 QD 134 LT 17, PARQUE RESIDENCIAL NOVA FRONTEIRA, Gurupi - TO, CEP: 77415460. Telefonet(s): 63 98421-4529;

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

DOS FATOS:

A Consumidora acima qualificada esteve neste PROCON na data de 27.06.2019 informando que é titular do CDC nº 960243-7 junto ao fornecedor BRK, informa que seu consumo médio é de 16m³, pagando o valor aproximado de R\$80,00 e que em abril/2019 houve a troca do hidrômetro. Que após essa troca as faturas vieram todas com valores maiores que do seu consumo habitual, conforme faturas de abril/2019 valor de R\$103,01 referente a 18 m³, fatura de maio/2019 no valor de R\$127,36, referente a 21 m³ e fatura de junho/2019 no valor de R\$167,47 referente a 25 m³.

A consumidora não concorda com este aumento exorbitante informa que possui o histórico de consumo durante o ano onde demonstra que nunca consumiu esta quantidade de água medida.

Diante disto, a consumidora manifestou interesse na abertura direta da reclamação.

DOS DIREITOS

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

- I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- III - 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 apresentam;
- IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou



desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, passamos ao registro desta reclamação, por meio da qual a consumidora requer que:

- a) Seja notificada a Empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória, munida de defesa por escrito, sob pena de lhe serem aplicadas as sanções previstas no CDC (Lei n.º 8.078,1990);
- b) A adequação das faturas referente aos meses de abril a junho de 2019, pois não condiz com seu consumo médio.
- c) Aplicação das sanções previstas na legislação pátria.

Atendido por Marisa Montano Silva, em 27 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av: Goiás, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0023820

Consumidor: MARIA RITA RODRIGUES ALEXANDRIA (CPF: 77359224187), residente na CHÁCARA LIMA BRANCA Nº 017, S/N LOTEAMENTO MACHADO, AURENY 3, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 9 8414-0537.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

A consumidora já qualificada buscou este núcleo de atendimento relatando que é titular de unidade consumidora de CDC nº 1090431-0 junto a BRK.

Ocorre que a fatura de referência 05/2019 veio com valor de R\$ 155,62 com consumo de 24m³, e a fatura de valor referência 06/2019 veio com valor de R\$ 137,59 com consumo de 22m³, consumo que a consumidora afirma ser muito superior a sua média de consumo comparada aos meses anteriores. A consumidora relata que essa variação ocorreu após a troca do hidrômetro.

Tentamos contato com o fornecedor, no entanto não obtivemos êxito, pois o telefone está temporariamente programado para não receber ligações. Orientamos o consumidor a retornar em outro momento.

Em 09/07/2019 a consumidora retorna para nova tentativa de fofos onde fomos atendidos por Wélide sob o protocolo nº 1806706185, que após ciência do caso, informou que o consumo faturado está na média, qual fora baseada no ano de 2018, sob a alegação que no mesmo período ocorreu o mesmo consumo. Foram repassadas as informações à consumidora, qual não concorda com o posicionamento da concessionária e contesta às cobranças, pois afirma que no mesmo período do ano passado havia criação de porcos no imóvel, de modo que após ser notificado acabou com a criação e teve seu consumo reduzido para a média que vinha pagando, não aceitando, portanto a justificativa do fornecedor de comparar com o mesmo período do ano passado.

Diante dos fatos retorna em 10/07/2019 para abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 22. 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.

Parágrafo único. 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.

DOS PEDIDOS



Pelos fatos acima citados passo ao registro deste **PROCESSO ADMINISTRATIVO**, onde a consumidora requer:

- 01- A Notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de Taquaralto / Palmas - TO;
- 02 - Que sejam prestados esclarecimentos e apresentadas provas contundentes quanto ao consumo faturado do CDC, que geram valores elevados das faturas, considerando a alegação da reclamante de que os valores cobrados são incompatíveis com o consumo da residência e que os mesmos se alteraram substancialmente após a troca do hidrômetro;
- 03 - Que sejam refaturadas as cobranças das referências 05/2019, com valor de R\$ 155,62, e 06/2019, com valor de R\$ 137,59;
- 04 - A reparação por danos patrimoniais e morais, conforme assegura o Art. 6º inc. VI do CDC;
- 05 - A aplicação das Sanções Cíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Leana Raquel Costa Porto, em **10 de julho de 2019**.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Parlamental 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0023820

Consumidor: MARIA RITA RODRIGUES ALEXANDRIA (CPF: 77359224187), residente na CHACARA LIMA BRANCA N  07, S/N LOTEAMENTO MACHADO, AURENY 3, Palmas - TO; CEP: 77270000. Telefone(s): 63 9 8414-0537.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classifica o de Atendimento:

 rea: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Agua / Esgoto* - Problema: *Cobrança Indevida/abusiva*

Reclama o:

A consumidora já qualificada buscou este núcleo de atendimento relatando que   titular de unidade consumidora de CDC n  1090431-0 junto a BRK.

Ocorre que a fatura de referência 05/2019 veio com valor de R\$ 155,62 com consumo de 24m , e a fatura de valor referência 06/2019 veio com valor de R\$ 137,59 com consumo de 22m , consumo que a consumidora afirma ser muito superior a sua média de consumo comparada aos meses anteriores. A consumidora relata que essa varia o ocorreu após a troca do hidrômetro.

Tentamos contato com o fornecedor, no entanto não obtivemos êxito, pois o telefone está temporariamente programado para não receber liga es. Orientamos o consumidor a retornar em outro momento.

Em 09/07/2019 a consumidora retorna para nova tentativa de f m s onde f m s atendidos por Wélide sob o protocolo n  1866705185, que após ciência do caso, informou que o consumo faturado está na m dia, qual fora baseada no ano de 2018, sob a alega o que no mesmo período, ocorreu o mesmo consumo. Foram repassadas as informa es   consumidora, qual não concorda com o posicionamento da concessionária e contesta às cobranças, pois afirma que no mesmo período do ano passado havia cria o de porcos no imóvel, de modo que após ser notificado acabou com a cria o e teve seu consumo reduzido para a m dia que vinha pagando, não aceitando, portanto a justificativa do fornecedor de comparar com o mesmo período do ano passado.

Diante dos fatos retorna em 10/07/2019 para abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 6  São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva preven o e repara o de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 22. Os  rg os públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo  nico. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obriga es referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

DOS PEDIDOS



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde a consumidora requer:

01 - A Notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de Taquaralto / Palmas - TO;

02 - Que sejam prestados esclarecimentos e apresentadas provas contundentes quanto ao consumo faturado do CDC, que possuem valores elevados das faturas, considerando a alegação da reclamante de que os valores cobrados são incompatíveis com o consumo da residência e que os mesmos se alteraram substancialmente após a troca do hidrômetro;

03 - Que sejam refaturadas as cobranças das referências 05/2019, com valor de R\$ 155,62, e 06/2019, com valor de R\$ 137,59;

04 - A reparação por danos patrimoniais e morais, conforme assegura o Art. 6º inc. VI do CDC;

05 - A aplicação das Sanções Cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por: Suzana Raquel Costa Porto, em 10 de Julho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.004.19-0025655

Consumidor: MEIRE FERNADES LUIZ (CPF: 48600210100), residente na RUA 7, S/N QD 53 LOTE 8, WALDIR LINS-1, Gurupi - TO, CEP: 77400000. Telefone(s): 63 992020148.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

A Consumidora relata que é a titular do CDC 169774-9. Que após a troca do hidrômetro (abril/2019) a conta chegou com valor oneroso. Que por mais que faça economia, o valor só aumenta. Que procurou a BRK relatando os fatos, e foi informada que não tinha problema, que era o consumo gasto. Diante a situação a Consumidora procurou o PROCON. O PROCON tentou contato insistentemente na BRK, mas número chamado não responde.

Atendido por Selenia Régia Bueno, em 24 de Julho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Golias, 1485, CEP:77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17.001.009.19-0029418

Consumidor: MIRALDI CORDEIRO BEZERRA (CPF: 09637664149), residente na RUA 06, QD. 10, LT. 32, S/N, BEIRA RIO, Porto Nacional - TO, CEP: 77500000. Telefone(s): 63 98401-2462/99279-2062.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** SAC - **Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)**

Reclamação:

O consumidor v este Núcleo relatando que em 06/02/2019 seu medidor de água da BRK Ambiental de código Nº 5777-0 foi trocado, e a partir dessa troca o consumo só vem aumentando e afirma o consumidor que não têm vazamentos em sua residência e não consegue compreender o motivo desses aumentos se usam a mesma quantidade que usavam antes da troca do hidrômetro. O consumidor foi até o escritório da reclamada para saber se havia algo de errado com o hidrômetro e foi informado que o seu antigo hidrômetro estava vencido e por isso foi trocado e que esse novo relógio está funcionando normalmente, as faturas do consumidor era em torno de R\$ 130,00 e agora já está pagando R\$ 456,23. O consumidor não concorda e por esse motivo veio a este Núcleo buscar auxílio. Tentei contato com a reclamada desde as 08h55min até às 09h21min, porém não conseguimos atendimento. O consumidor retornou às 11h00min, entrei em contato novamente com o escritório da reclamada às 11h06min e falei com o atendente Alessandro, que me informou q o hidrômetro não estava marcando corretamente e já estava vencido, o consumidor solicitou a troca do medidor, o atendente informou que para esse procedimento primeiro o consumidor precisa tirar uma foto do medidor e levar até o escritório onde fará a solicitação da aferição do medidor, informou também que o consumidor pode estar presente durante a aferição do hidrômetro, o consumidor irá fazer este procedimento e após esta análise tomará as providências que achar conveniente.

Atendido por NAIKA LILIAN RODRIGUES BARBOSA, em 22 de Agosto de 2019.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Aires Qd:03 Lt:17 esq. com a Itajipura, S/N, CEP:77500000, Fone: (63) 33635934.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.009.19-0030123

Consumidor: NATHALIA LÚCIA RODRIGUES AZEVEDO BORTOLUZZI (CPF: 02240499176), residente na TRAVESSA MOSSA S. APARECIDA, 390 QD-278 LOTE 07, JARDIM BRASÍLIA, Porto Nacional - TO, CEP: . Telefone(s): 063-984289291.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação de Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** SAC - Resolução de demandas (ausência da resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Reclamação:

A consumidora compareceu ao Núcleo, relatando que reside na casa de sua mãe, no qual é registrado o CDC - Código do Cliente (5848:3) junto a BRK, a Senhora: Sandra Maria R. de Azevedo, onde diz que após a troca do hidrômetro, percebeu um grande aumento no valor da fatura, e que a água está sem pressão para subir, para sua caixa d'água, onde relata que quando a caixa esvazia no período da tarde, demora bastante tempo para encher, e muitas vezes só começa a ter água na caixa a partir das 22 horas. A consumidora relata, que vem passando um grande transtorno, pois passa a maior parte do dia sem água em sua residência, e muitas vezes, até a água da rua, é super fraca. Relata que tudo isso iniciou após a troca do hidrômetro, onde está ficando quase todo o dia sem água, mas que nesse período, percebeu o aumento do consumo, onde consumia em média 12 metros, e passou para 26 metros. Foi informada que houve um vazamento e a fatura já foi corrigida. Entramos em contato com o departamento responsável, onde fomos atendidos por Aurélio, que ao relatarmos o caso da consumidora, nos informou que é um problema daquele setor, mas que já estão planejando um projeto para estruturar a rede. Relata que, até o final dessa semana, irá pessoalmente até o endereço da consumidora, para explicar o que vem acontecendo e apresentar uma solução. Não possui protocolo.

Atendido por **THIANNA LORRANA FERNANDES PINHEIRO**, em **27 de Agosto de 2019**.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Aires Qd:03 Lt:17 esq. com a Itajipuru, S/N, CEP:77500000, Fone: (63) 33635934.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.004.18-0033949

Consumidor: NICKSON BERNARDO DE ASSUNÇÃO (CPF: 45717508115), residente na AVENIDA SANTA CATARINA, 2060, OD. 289, LT. 14 (ENT. RUAS 3 E 4), SETOR CENTRAL, Gurupi - TO, CEP: 77423260. Telefone(s): (63) 984506316 / 992341430 / 901363169.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000103), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

O consumidor informa que possui CDC nº 56850-3 cuja titularidade está em nome de Maria do Socorro Borges Bia referente a BRK Ambiental. Conforme apresentado pelo consumidor no mês de junho de 2018 recebeu fatura com vencimento em 26.07.2018 no valor de R\$ 61,50 (sessenta e um reais e cinquenta centavos); mês de julho de 2018 com vencimento em 06.08.2018 fatura de R\$ 82,22 (oitenta e dois reais e vinte e dois centavos); mês de agosto de 2018 vencimento em 06.09.2018 valor R\$ 122,85 (cento e vinte e dois reais e oitenta e cinco centavos) e a última fatura gerada referente a setembro de 2018 com vencimento em 06.10.2018 R\$ 149,35 (cento e quarenta e nove reais e trinta e cinco centavos). Segundo relato do consumidor devido a uma anormalidade no hidrômetro o equipamento havia sido substituído. O consumidor alega também que não localizou nenhum vazamento. Entretanto, o consumidor verificou que tem tido vários vazamentos nas ruas e avenidas próximas a sua Av. São Paulo, Paraná e Santa Catarina. O consumidor contesta a fatura recebida motivo pelo qual buscou este Núcleo de Defesa do Consumidor para ter sua demanda atendida. O PROCON entrou em contato com o fornecedor por intermédio de atendente. Adailton protocolo: 185431638 após confirmações esclareceu que a conta de água tem aumentado gradativamente de maio a setembro; mês de maio 16m³; mês de junho 17m³; mês de julho 18 m³; mês de agosto 23m³ e setembro de 26 m³. Informou que a leitura atual é 283 e orientou ao consumidor a verificar a leitura a numeração escrito em preto. Ainda, disse para fazer um teste de manhã cedo observar a leitura antes que sejam abertas torneiras e seja dado descarga, ou seja, quando estiver sem utilizar a água para averiguar se o medidor estiver girando tem algum vazamento. O fornecedor não faz mais visita in loco para verificar a existência de vazamento ou gel fone esse serviço há dois anos é terceirizado, o consumidor terá que contratar um encanador para descobrir se tem algum vazamento. Tirar fotos caso seja encontrado algo, tirar notas fiscais tendo comprado algum cano, e apresentar no E pra já para que ocorra o ressarcimento dos gastos para correção do problema. Repassamos todas informações ao consumidor e finalizamos o atendimento.

Atendido por Osvaldo Barcelos Pacheco, em 10 de Outubro de 2018.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485. CEP: 77410130 Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.16-0001649

Consumidor: NICODEMA RODRIGUES DA COSTA (CPF: 51232286249), residente na RUA 3, QD. 07, LT. 26, S/Nº, UNIÃO SUL, Palmas - TO, CEP: 77062104, Telefone(s): 63 98467-7284/ 8428-7463(MARIDO).

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ: 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SÉ 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/nº, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

A consumidora compareceu a este núcleo neste dia 13/01/2016 relatando que vem ocorrendo uma oscilação em seu Hidrômetro de nº Y13S819798 aproximadamente em Setembro de 2015, vez que a mesma alega não consumir todo esse valor cobrado, ocorre que a reclamante alega ter efetuado o pedido de aferição do Hidrômetro em questão que ao ser finalizado a reclamante continua a discordar do resultado. Diante do exposto a consumidora pediu nossa intermediação para o caso em tela, em contato com a reclamada pelo nº (63)-3218-3446 fomos atendidos pelo atendente Wilson que após conferência de dados informou que a consumidora caso venha discordar do resultado poderá contesta o mesmo mediante o técnico do IMETRO, vez que esse serviço acarretaria custos a consumidora no valor aproximado de R\$ 80,00 (oitenta reais), mas a consumidora manifestou a vontade de efetuar o pagamento da fatura em questão. Protocolo de nº181249306. .

Atendido por Rajunda das Neves Santos, em 13 de Janeiro de 2016.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0020060

Consumidor: NILSON ANTONIO MUTZ (CPF: 38915820134), residente na RUA NC 8 QD 42 LT 15, 15 CASA 02, BELA VISTA, Palmas - TO, CEP: 77064710. Telefone(s): 63 98448-9565 / 99246-8963.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor Nilson Antônio Mutz buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando que possui junto a empresa o Cdc I170135-8 e que a média de consumo nesta unidade consumidor é de aproximadamente 11 (onze) metros cúbicos de água, conforme contas apresentadas. Afirma que no mês de maio teve o medidor trocado ocasionando na conta do mês de referência no valor de R\$ 392,26 (trezentos e noventa e dois reais e vinte e seis centavos) alegando o consumo de 30m³ (trinta metros cúbicos). Ocorre que o consumidor alega que procurou a unidade da empresa na data de 04/06/2019 para solicitar releitura (Protocolo apresentado 186546001) no medidor e por alegar que a residência não sofreu alteração nos modos de consumo e não possui vazamentos. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. O Procon em contato com a reclamada, fomos atendidos por Welide, que após ficar ciente dos fatos acima, e conferir o histórico de consumo do consumidor nos informou que comparando com o ano passado no mesmo mês de referência o consumo sofreu alta também, sendo o consumo medido de 21 (vinte e um) metros cúbicos. Informa-nos que a solicitação de releitura aparece com status de Em produção estando já vencido o prazo para realização e que provavelmente não deram baixa na demanda no sistema, mas que o procedimento já pode ter sido efetuado. Orienta que o consumidor procure a unidade de atendimento no Resolve Palmas para obter informações acerca do procedimento de releitura e posicionamento da empresa sobre a cobrança em questão. Protocolo de atendimento da reclamada: 1865710030. Repassamos as informações ao consumidor.

Atendimento por Inglécio Alves Varanda, em 10 de Junho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimutal 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.18-0032420

Consumidor: NILVA APARECIDA PEREIRA JANUÁRIO (CPF: 50724339191), residente na RUA 18 LOTE 09 QD 08, S/N, DIST. IND. TAQUARALTO, Palmas - TO, CEP: 77064604. Telefone(s): 63 98411-3542/99113-7843.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento.

Reclamação:

A consumidora acima qualificada compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do CDC 110807-7, junto a BRK. Ocorre que houve a troca do relógio há três meses e depois disso, os valores aumentaram, conforme faturas de julho/18, consumo de 37m3; agosto/18, consumo de 46m3 e setembro/18 com 50m3. Afirma que procurou a reclamada, onde fora orientada a procurar um encanador para localizar um possível vazamento. Relata que assim o fez, mas nada foi encontrado e com isso acabou parcelando faturas de julho e agosto. Contudo, foi surpreendida com a cobrança de setembro, que discorda considerando o consumo dos meses anteriores a julho/18. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. O PROCON em contato com a reclamada, fomos atendidos por Álvaro, que após ficar ciente dos fatos e confirmar os dados da consumidora, nos informa que a troca do hidrômetro se deu devido a vida útil vencida do equipamento antigo o que pode comprometer o volume medido. Questiona o número de moradores, e orienta que seja realizada vistoria para identificar possível vazamento visto que a reclamante alega possuir reservatório e que mesmo a noite (horário que não há consumo), o medidor não para de girar. Afirma que no intuito de resolver a questão, uma vez que a consumidora informa que já foi realizada vistoria por encanador de sua confiança e não identificou anomalia, indica pessoa capacitada para realizar vistoria (José Carlos, (63) 99224-8242 e 984243614), fixando a critério da reclamante a contratação dos serviços. Protocolo: 185366728. As informações foram repassadas a consumidora que deverá solicitar laudo técnico. .

Atendido por Reniça Ferreira da Silva, em 26 de Setembro de 2018.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.18-0032420

Consumidor: NILVA APARECIDA PEREIRA JANUARIO (CPF: 50724339191), residente na RUA 18 LOTE 09 QD 08, S/N, DIST. JND. TAQUARALTO, Palmas.- TO. CEP: 77064604. Telefone(s): 63 98411-3542/99113-7843.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n. PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação de Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

A consumidora acima qualificada compareceu neste Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do CDC 110807-7, junto à BRK. Ocorre que houve a troca do relógio há três meses e depois disso, os valores aumentaram, conforme faturas de julho/18, consumo de 37m³; agosto/18, consumo de 46m³ e setembro/18 com 50m³. Afirma que procurou a reclamada, onde fora orientada a procurar um encanador para localizar um possível vazamento. Relata que assim o fez, mas nada foi encontrado e com isso acabou parcelando faturas de julho e agosto. Contudo, foi surpreendida com a cobrança de setembro, que discorda considerando o consumo dos meses anteriores a julho/18. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. O PROCON em contato com a reclamada, fomos atendidos por Alvaro, que após ficar ciente dos fatos e confirmar os dados da consumidora, nos informa que a troca do hidrômetro se deu devido a vida útil vencida do equipamento antigo o que pode comprometer o volume medido. Questiona o número de moradores, e orienta que seja realizada vistoria para identificar possível vazamento visto que a reclamante alega possuir reservatório e que mesmo a noite (horário que não há consumo), o medidor não para de girar. Afirma que no intuito de resolver a questão, uma vez que a consumidora informa que já foi realizada vistoria por encanador de sua confiança e não identificou anormalidade, indica pessoa capacitada para realizar vistoria (José Carlos, (63) 99224-8242 e 984248614), ficando a critério da reclamante a contratação dos serviços. Protocolo: 185366728. As informações foram repassadas a consumidora que deverá solicitar laudo técnico. .

Atendido por Renárgia Ferreira da Silva, em 26 de Setembro de 2018.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.010.19-0027695

Consumidor: NIZETE FERREIRA DOS SANTOS (CPF: 87323303168), residente na RUA T20, CHACARA STA QUITERIA, 98, SETOR SANTA FÉ, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 3571-2909/98452-7327.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)

Reclamação:

DOS FATOS

A consumidora buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor e relata ser titular do Código do Cliente 515077-9, junto à reclamada. Informa que apenas a mesma reside e faz uso do fornecimento d'água desde março/19.

Relata que foi efetuada a troca do hidrômetro na referência 05/19. Ocorre que na fatura de 06/19 veio no valor de R\$316,82 (trezentos e dezesseis reais e oitenta e dois centavos), com consumo de 26 metros cúbicos. Acreditando estar sendo cobrada pela troca do hidrômetro, aguardou para realizar o pagamento. Todavia, chegou a fatura de referência 07/19 no valor de R\$360,48 (trezentos e sessenta reais e quarenta e oito centavos), com consumo de 28 metros cúbicos.

Discordando da valoração, buscou contato com a reclamada através do 0800, onde foi comunicada que deveria solicitar um laudo técnico para análise do caso. Assim o fez, apresentando Laudo de Vistoria Técnica com Geofone na data de 08/08/19 junto a reclamada de forma presencial.

Conta que no atendimento foi informada que após análise do laudo, as faturas são devidas de pagamento, visto que não apresenta nenhuma irregularidade na encanação ou no hidrômetro. Em discrepância ao que foi apresentado pela BRK, solicita intermediação do PROCON.

Em contato com a reclamada, fomos atendidos por Alvaro, que após ficar ciente dos fatos, informa que foi aberto O.S para averiguar se havia algum vazamento no hidrômetro, não apresentando. Questione a quantidade de pessoas que residem com a consumidora e a



rotina de consumo, informamos que a única moradora é durante os meses de junho/19 e julho/19 foi baseada em viagens curtas e cotidiano laboral.

Questionada também quanto ao consumo, observa que no laudo consta leitura de 60 metros cúbicos e ao analisar a última contabilização, de 25/07/19, totalizando 17 dias e 11 metros cúbicos utilizados. Efetua, então, uma projeção e observa que em 30 dias será utilizado um total de 19 a 20 metros cúbicos, ficando a fatura de 08/19 no valor médio de R\$193,00 (cento e noventa e três reais).

Informa que a consumidora deve observar a rotina de consumo, onde haveria algum problema no hidrômetro apenas se a valoração continuasse aumentando, o que não é o caso. Comunica que a consumidora afirma que não há vazamentos e mesmo assim o valor continua muito alto, não fazendo sentido manter como fatura devida, contudo comunica que se verifica o consumo medido. Observamos que a reclamada não irá promover uma solução por atendimento, visto que o hidrômetro possui verificação do IMETRO, não havendo contestação. Assim, finalizamos ligação com protocolo 186889214.

Diante do exposto, a reclamante não concorda com o posicionamento da reclamada e solicita abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS

O pedido da consumidora, em tese, fundamenta-se no previsto nos seguintes artigos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990):

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

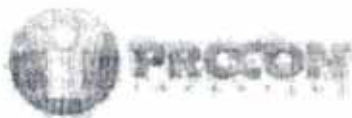
III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação



de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

DOS PEDIDOS

Pelos fatos acima citados passo ao registro deste Processo Administrativo, onde a consumidora requer:

01- A Notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de Taquaralto / Palmas - TO;

02 - Que sejam prestados esclarecimentos e apresentadas provas contundentes quanto à valoração ter duplicado, comparada ao mesmo período do ano passado, após a mudança do hidrômetro;

03 - Que sejam ajustas as faturas de forma proporcional ao uso da consumidora, vislumbrando que é única residente e possui rotina constante;

04 - A reparação por danos patrimoniais e morais, conforme assegura o Art. 6º Inc. VI do CDC;

05 - A aplicação das Sanções Cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Carolina Miranda de Oliveira Negra, em 08 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.009.19-0025656

Consumidor: ODERIVAL DE SOUZA COSTA (CPF: 18953212120), residente na AV. PARNAIBA, 3694, VILA NOVA, Porto Nacional - TO, CEP: , Telefone(s): 063 33635823.

Fornecedor: BAK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

A consumidora afirma que sua média de consumo aumentou depois que trocou o hidrômetro de sua residência e que no último mês veio zerada devido a ter sido muito alto e que entrou em contato com a empresa uma equipe foi ao local e verificou que o hidrômetro não há vazamento. Entramos em contato com a reclamada e falamos com o Alessandro que após verificar no sistema informou que consta que na visita da equipe ao local pode ser vazamento interno uma vez que não existe problema no relógio medidor e que caso detecte o consumidor deve procurar o escritório para que seja dado o desconto na fatura.

Atendido por FERNANDA CARVALHO DE SOUSA, em 24 de Julho de 2019.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Aires 01.03 Lt 17, esq. com a Itajipura, S/N, CEP:77500000, Fone: (63) 33653834.

ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0011000

Consumidor: ODETE BARBOSA DE SOUZA CAMARGO (CPF: 95432710110), residente na RUA S-005, 780 QD 34 LT 15, PARQUE SOL NASCENTE, Gurupi - TO, CEP: 77425050. Telefone(s): 63 98252.9362.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança Indevida/abusiva

Reclamação:**DOS FATOS:**

A Consumidora acima qualificada representada neste atendimento pelo seu filho Jerry Camargo esteve neste órgão sendo atendida por Leila Pires, informando que no dia 19.03.2019 foi feita a substituição do hidrômetro no imóvel sob CDC: 60628-6 e logo após a troca o Consumidor constatou que o medidor não parava de girar, sendo assim no dia 21.03.2019 procurou o guichê de reclamação na unidade do E Pra já registrou a reclamação, sob o número de protocolo: 186185649 onde foi solicitado um prazo até o dia 26.03 para que fosse feita uma vistoria, porém até a presente data não obteve resposta e hoje recebeu uma fatura no valor exorbitante de R\$951,66 (Novecentos e cinquenta e um reais e sessenta e seis centavos). Insatisfeito recorreu ao PROCON onde entramos em contato com a reclamada falamos com o atendente Osailton sob o número de protocolo: 186217266 o mesmo ao verificar sistema alegou que não há nenhuma irregularidade com o medidor e que a fatura é devida. A Consumidora não concorda com a posição da reclamada, diante dos fatos orientamos pela abertura do processo administrativo.

RETORNO:

Diante disso a consumidora retornou solicitando abertura de processo administrativo requerendo a retificação da fatura de março/2019. E que o serviço não seja suspenso até a solução da demanda.

DOS DIREITOS

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - 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;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer-se ao registro desta reclamação, por meio da qual o consumidor requer que:

- Seja notificada a empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória, munida de defesa por escrito, sob pena de lhe serem aplicadas as sanções previstas no CDC (Lei n.º 8.078.1990);
- Requer que a fatura de março/2019 seja retificada para o valor correspondente a sua média de consumo (19 metros cúbicos) e que o serviço de água não seja suspenso até solução da demanda;
- Caso a fatura seguinte do mês de abril/2019 seja faturada com consumo exorbitante que também seja retificada, visto que na data da audiência a fatura estará disponível e que não houve a vistoria no hidrômetro até a presente data;
- Aplicação das sanções previstas na legislação pátria.

Atendida por Pacifico Monteiro Silva, em 28 de Março de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.009.19-0021140

Consumidor: ONENIL PEREIRA DA SILVA (CPF: 28249550153), residente na RUA ANANIAS PINTO, 1844, AEROPORTO, Porto Nacional - TO, CEP: 77500000. Telefone(s): 63 3363-3534 - 98485-2339.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR-SE 35 GLEBA AREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Reclamação:

A consumidora alega que seu consumo de médio era de 10 Mil litros mensais e que após a troca do medidor seu consumo aumentou muito e que não admentaram as pessoas e o consumo, seus hábitos continuam os mesmos e também a sua fatura sempre é colocada na caixa de correio do vizinho e por este motivo acaba causando transtorno. Entramos em contato com a empresa e falamos com o Alessandro que afirmou que devido ao tempo o hidrômetro antigo perde a capacidade de medição, no entanto o consumo aumentou muito e pode ser vazamento na rede interna da consumidora e ele deve averiguar se existe algo e segundo ele sobre o endereço a caixa de correios da consumidora falta a identificação de fundos por este motivo ocorre de o funcionário errar, mas ele afirmou e tra à residência da consumidora amanhã as 9:30 horas para verificar e conversar com ela. E segundo ele a empresa só rejeita o valor da conta quando o volume marcado aumenta em 100 por cento da média faturada..

Atendido por EMPENANDA CARMALHO DE SOUSA, em 17 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Alves Qd.03 Lt.17 esq. com a Itajipuru, S/N. , CEP:77500000, Fone: (63) 33635934.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0021288

Consumidor: ONOFRE BARREIRA NOGUEIRA (CPF: 33067520106), residente na AVENIDA TERRITÓRIO DO RIO BRANCO, 2242, SETOR CENTRAL, Gurupi - TO, CEP: 77410120. Telefone(s): 63 98458-8639.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

O consumidor acima qualificado possui CID 59015, junto a fornecedora de água BRK, a média de consumo no período de um ano do consumidor varia entre 12 a 15, porém após a troca do hidrômetro no dia 06/03/2019, houve um aumento significativo no seu consumo e conseqüentemente no valor das suas faturas, onde o consumidor costumava pagar o valor de R\$ 100,00 até R\$ 102,00 reais. O consumidor contesta o valor de litros de água consumidos onde no mês 01/2019, era média de 10 litros e após a substituição do hidrômetro foi paga média de 20 litros, o consumidor informa também que não houve aumento em seu consumo de água sendo o mesmo durante anos. O PROCON em contato com a fornecedora de água por meio do att. Danilo, protocolo 786616149, é acionado informou que a mudança nos valores do consumo e da fatura é pelo fato de que o hidrômetro anterior estaria fazendo a leitura de forma feia, orientou que o consumidor se dirija até a unidade de atendimento da BRK, solicitar a vistoria de um técnico e verificação se o hidrômetro apresenta algum defeito.

Atendido por VANESSA ALVES MORAIS, em 19 de Junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.18-0000919

Consumidor: OSMARINA RODRIGUES CARVALHO (CPF: 95144455115), residente na RUA 26, QD.191, LT. 06, S/N, AURENY III, Palmas - TO, CEP: 77062060, Telefone(s): 063 98115-9815/9 9295 6767/9 8145 1140.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV, LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

DOS FATOS

A consumidora acima qualificada buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor em 24/10/17, relatando ser titular junto à reclamada, do CDC 190473-6 e que considera que suas faturas há muito tempo vêm sendo geradas com valores elevados, o que estaria desproporcional ao consumo real da residência, já que residem somente 02 pessoas no imóvel, e o consumo de água seria baixo.

Apresenta extrato de fatura e consumo com período de 10/2014 a 11/2017, em que é verificado discrepância entre os valores cobrados de faturas, quando segundo a segundo a reclamante, não há alteração no consumo que justifique a elevação de valor. Diante disto, afirma não concordar com os valores cobrados.

Apresenta ainda fatura de referência 12/2017, no valor de R\$135,73 (cento e trinta e cinco reais e setenta e três centavos), valor que considera que estaria mais próximo ao consumo real do CDC, e bem abaixo do que foi cobrado em vários meses anteriores.

Informa que por diversas vezes, teve que efetuar junto a reclamada o parcelamento de faturas, já que estas tinham valores elevados os quais não havia conseguido efetuar pagamento, não restando outra opção, senão o parcelamento.

Afirma que já registrou reclamações junto à empresa, no entanto, considera que não houve qualquer posicionamento no sentido de verificar/justificar a elevação das faturas. E que houve alegação quanto à possibilidade de vazamento no imóvel, tendo pago por vistoria, em que não foi constatado vazamento. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso.

Em contato com a reclamada, fomos atendidos pelo Sr. Denilton, que após ficar ciente dos

fatos, nos informou que as cobranças teriam sido tarifadas conforme consumo, e que o CDC vem mantendo o histórico de consumo na mesma média. Questionou quanto a possibilidade de vazamentos, sendo informado que já houve vistoria e não identificado vazamentos na residência, assim o atendente informa que o outro procedimento cabível seria a solicitação de aferição de medidor. Protocolo informado pela reclamada: 183851385. Repassamos as informações à consumidora.

A consumidora retornou hoje, 09/01/18, questiona valor cobrado na referência novembro/2017, de sanção de violação de lacre - R\$369,90 (trezentos e sessenta e nove reais e noventa centavos), já que teria recebido informação em posto de atendimento de que o valor a ser lançado por violação seria de R\$90,00 (noventa reais).

Em contato com a reclamada, fomos atendidos pelo Sr. Ivan, que após ficar ciente dos fatos, efetuou o ajuste do valor de sanção, passando então a ter o valor de R\$221,94 (duzentos e vinte e um reais e vinte e quatro centavos) e o valor de custo de lacre que era de R\$21,30 (vinte e um reais e trinta centavos), passou a ser de R\$10,65 (dez reais e sessenta e cinco centavos). Assim, a fatura que tinha valor de R\$545,98 (quinhentos e quarenta e cinco reais e noventa e oito centavos), passou a ser de R\$476,86 (quatrocentos e setenta e seis reais e oitenta e seis centavos). A fatura foi encaminhada ao email deste Núcleo e repassada à consumidora.

Diante do exposto, a consumidora relatada não concorda com o posicionamento da empresa, valores elevados de faturas/ajuste de fatura após reclamação no PROCON e assim, solicita abertura de processo administrativo.

DOS DIREITOS

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 22. 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.

Parágrafo único. 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.

DOS PEDIDOS

Pelos fatos acima citados passo ao registro deste PROCESSO ADMINISTRATIVO, onde a consumidora requer:



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



01- A Notificação do fornecedor para comparecer em audiência conciliatória no Posto de Atendimento do PROCON de Taquaralto / Palmas - TO;

02 - Que sejam prestados esclarecimentos e apresentadas provas contundentes quanto ao consumo feito pelo CDC, que geraram valores elevados de faturas, considerando a alegação da reclamante de que os valores cobrados são incompatíveis com o consumo da residência;

03 - Que sejam refaturadas as cobranças referentes ao período de 2014 a 2017, bem como seja feito o ressarcimento de valores já pagos destas, cobrados além do correto a ser pago.

04 - Que sejam apresentadas em audiência as faturas, com valores originais gerados, referentes aos anos de 2014 a 2017;

05 - A reparação por danos patrimoniais e morais, conforme assegura o Art. 6º Inc. VI do CDC;

06 - A aplicação das sanções cabíveis pelo CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens anteriores.

Atendido por Belenene da Silva Carneiro Xavier, em **09 de Janeiro de 2018**.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0022214

Consumidor: PAULO HENRIQUE SANTANA DE OLIVEIRA (CPF: 03005479196), residente na RIA RN10 QI 33 LT 16, LOTE 26, LAGO SUL, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 9 9256-0245.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que é usuário de uma unidade consumidora junto a BRK com CDC nº415284-6 com titularidade em nome de Lúcia Soares R. Bandeira. Ocorre que o consumidor vem notando aumento no faturamento de sua conta de água após ter ocorrida a troca do hidrômetro em meados do mês 03/2019. Em contato com Ivan fomos informados que no momento encontra-se sem sistema. Orientamos o consumidor a retornar no outro horário para nova tentativa de atendimento. Orientamos o consumidor a solicitar uma verificação do hidrômetro junto ao fornecedor.

Atendido por Luana Raquel Costa Porto, em 27 de Junho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Educação e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0022214

Consumidor: PAULO HENRIQUE SANTANA DE OLIVEIRA (CPF: 03005479196), residente na RIA RN10 QI 33 LT 16, LOTE 26, LAGO SUL, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 9 9256-0245.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dúvida sobre cobrança/valor/realuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que é usuário de uma unidade consumidora junto a BRK com CDC nº415281-6 com titularidade em nome de Lusia Soares R. Bandeira. Ocorre que o consumidor vem notando aumento no faturamento de sua conta de água após ter ocorrido a troca do hidrômetro em meados do mês 03/2019. Em contato com Ivan fomos informados que no momento encontra-se sem sistema. Orientamos o consumidor a retornar em outro horário para nova tentativa de atendimento. Orientamos o consumidor a solicitar uma verificação do hidrômetro junto ao fornecedor.

Atendido por Luana Raquel Costa Porto, em 27 de Junho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0029964

Consumidor: RAIMUNDA MENDES PEREIRA (CPF: 43164269153), residente na RUA PRESIDENTE GETULIO VARGAS, 438 QD. 320 LT. 07, CENTRO, Gurupi - TO, CEP: 77402090, Telefone(s): 63 9843-89003.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n. PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação de Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

A consumidora é titular com o CDC 54146-0. Ocorre que, o histórico de consumo seria cerca de R\$ 200,00. Segundo relato da consumidora, a mesma esteve viajando do dia 16 ao dia 06 de agosto. Todavia, após o hidrômetro ser substituído e a consumidora ter estado ausente durante semanas, gerou fatura acima de R\$ 1.000,00. A consumidora procurou o atendimento presencial da BRK Ambiental no É Pra Já e informaram a consumidora que a fatura seria corrigida. A consumidora não recebeu a fatura corrigida e por esse motivo buscou auxílio do PROCON. O PROCON compareceu ao atendimento presencial da BRK e falou com Adailton nos garantiu que a fatura seria corrigida durante o atendimento a consumidora..

Atendido por Gisela Barcelos Fachine, em 26 de Agosto de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.

ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0001861

Consumidor: RAIMUNDO NONATO LIMEIRA DA SILVA (CPF: 38879530100), residente na RUA NC 14 QD 24, LT 13, BELA VISTA, Palmas - TO, CEP: 77270000, Telefone(s): 63 98512-7405 / 99930-3102.

Fornecedor: B&K AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais** - Assunto: **Água / Esgoto** - Problema: **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor acima qualificado compareceu a este Núcleo de Atendimento relatando que é titular do CDC 130775-4. Afirma que foi surpreendido com o recebimento da fatura referência 12/2018 no valor de R\$ 438,37 (quatrocentos e trinta e oito reais e trinta e sete centavos), sendo que nesta há o registro de consumo de 32m3, bem acima da média de 17m3. Desta forma relata que discorda da cobrança, já que não houve alteração no consumo. Afirma que compareceu no posto de atendimento da reclamada, mas não recebeu protocolo de atendimento, sendo orientado a verificar as instalações internas, contratando vistoria privada, no intuito de sanar a possibilidade de vazamento oculto. Diante disto o reclamante solicita intermediação e ressalta que realizou uma verificação prévia, fechando todas as torneiras e constatou que o relógio não gira o que segundo ele confirma que não há vazamentos. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Wélide, após ficar ciente dos fatos afirma que há registro de atendimento no Resolve Palmas, e no ato o reclamante foi orientado a verificar as instalações internas. Alega também que nesse caso o reclamante deve contratar uma empresa privada para fornecer laudo técnico a fim de esclarecer oficialmente se há vazamento oculto ou não. Destaca que o hidrômetro é novo, foi trocado no mês 12/2018. Desta forma afirma que o desconto na fatura só será concedido nos termos da Resolução ATR 07/2017, no caso de vazamento oculto. O atendente afirma ainda que a fatura poderá ser parcelada e orienta que o mesmo compareça ao posto de atendimento do Resolve Palmas. Protocolo de atendimento: 185869049. Repassamos as informações ao reclamante, este afirma que irá realizar o parcelamento da fatura para evitar o corte no fornecimento, porém mantém a contestação e alega que irá buscar orientação jurídica.

Atendido por PATRÍCIA EUGENIO, em 15 de Janeiro de 2019.

Posto de Atendimento da Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0001861

Consumidor: RAIMUNDO NONATO LIMEIRA DA SILVA (CPF: 38879530100), residente na RUA NC 14 QD 24, LT 13, BELA VISTA, Palmas - TO, CEP: 77270000, Telefone(s): 63 98512-7405 / 99930-3102.

Fornecedor: B&K AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Dúvida sobre cobrança/valor/reajusto/contrato/orçamento.

Reclamação:

O consumidor acima qualificado compareceu a este Núcleo de Atendimento relatando que é titular do CDC 130775-4. Afirma que foi surpreendido com o recebimento da fatura referência 12/2018 no valor de R\$ 438,37 (quatrocentos e trinta e oito reais e trinta e sete centavos), sendo que nesta há o registro de consumo de 32m³, bem acima da média de 17m³. Desta forma relata que discorda da cobrança, já que não houve alteração no consumo. Afirma que compareceu no posto de atendimento da reclamada, mas não recebeu protocolo de atendimento, sendo orientado a verificar as instalações internas, contratando vistoria privada, no intuito de sanar a possibilidade de vazamento oculto. Diante disto o reclamante solicita intermediação e ressalta que realizou uma verificação prévia, fechando todas as torneiras e constatou que o relógio não gira o que segundo ele confirma que não há vazamentos. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Wélido, após ficar ciente dos fatos afirma que há registro de atendimento no Resolve Palmas, e no ato o reclamante foi orientado a verificar as instalações internas. Alega também que nesse caso o reclamante deve contratar uma empresa privada para fornecer laudo técnico a fim de esclarecer oficialmente se há vazamento oculto ou não. Destaca que o hidrômetro é novo, foi trocado no mês 12/2018. Desta forma afirma que o desconto na fatura só será concedido nos termos da Resolução ATR 07/2017, no caso de vazamento oculto. O atendente afirma ainda que a fatura poderá ser parcelada e orientou que o mesmo compareça ao posto de atendimento do Resolve Palmas. Protocolo de atendimento: 185869049. Repassamos as informações ao reclamante, este afirma que irá realizar o parcelamento da fatura para evitar o corte no fornecimento, porém mantém a contestação e alega que irá buscar orientação jurídica.

Atendido por PATRÍCIA EUGENIO, em 15 de Janeiro de 2019.

Posto de Atendimento de Taguaralto, Reclamação 01, Quadra 08, Lote 18, Saia 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.004.19-0017319

Consumidor: RAYMUNDA RITA DE ALMEIDA (CPF: 09154035287), residente na RUA ALAMEDA MADRI, 399 QD S-9 (T. 1, JARDIM SERVIÇA, Gurupi - TO, CEP: 77400005. Telefone(s): 63 3351-2036.

Fornecedor: BAK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

DOS FATOS: A consumidora representada pelo o seu esposo informa ao PROCON que é a titular da conta de água cujo nº 56507-5, e que posteriormente a troca do relógio o seu consumo de água só vem aumentando, e já pagou valor aproximado de até 500,00, a fatura com vencimento em 22.05.2019 veio com o valor de R\$386,95 ainda exorbitantes. Entramos em contato com o fornecedor por meio do atendente Charles que ao verificar que realmente houve a troca do relógio em 28.02.2019 mas que o consumo continua normal que não há nenhuma irregularidades. Sob protocolo de informações 196156653. Todas as informações foram repassada para consumidor que não concorda com alegação do mesmo. Foi orientada a providenciar cópias necessárias para a abertura direta da reclamação.

Atendido por Edinalla Araujo Azevedo, em 17 de Maio de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Coiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.

ESPELHO da F.A. 17-001.002.18-0033834

Consumidor: RESIDENCIAL PALMAS VERTICAL RESIDENCE NORTH (CPF: 00000000000), residente na QUADRA 604 NORTE ALAMEDA 4, S/N, PLANO DIRETOR NORTE, Palmas - TO, CEP: 77006738. Telefone(s): 63 984755945.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Ass: *Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

DOS FATOS:

Em atenção a FA 17001002180033679 registrada dia 09 de Outubro de 2018 por Najara Gomes Cerqueira, segue o seguinte texto:

O consumidor (Condomínio Palmas Vertical Residence North II), devidamente representado por sua síndica, a Sra. DANIELA BARBOSA FERREIRA DA SILVA ALVES, inscrita no CPF 045.849.361-96, relata que é titular do CDC 3017397-3 junto à Fornecedor BRK Ambiental.

Observa que o hidrômetro da referida unidade foi instalado em 18/05/2018, sendo a primeira fatura zerada do período de 18/05/2018 a 18/06/2018 com vencimento 01/09/2018.

Ocorre que após o recebimento da fatura zerada foi emitido boleto avulso no valor de R\$ 7.730,46 referente ao mês 07/2018 com vencimento 24/07/2018, a qual foi contestada. No entanto, o valor cobrado não foi esclarecido e já no mês 08/2018 foi emitido boleto no valor de R\$ 2.954,71 com vencimento 01/09/2018.

Além dos valores cobrados em faturas do condomínio, o reclamante/representante questiona a cobrança de consumo comum nas contas individuais de alguns moradores, como pode ser verificado na unidade 3043205-0, 3043205-7 na qual foi cobrado o valor de R\$ 89,35 referente a consumo comum na fatura com vencimento 07/2018 e no mês 08/2018 o valor de R\$33,14.

A consumidora/representante declara que a partir do mês 09/2018 encerrou a cobrança de consumo comum nas contas individuais dos moradores, uma vez que nenhum morador se manifestou até o presente momento e que isso, provavelmente, aconteceu depois de protocolar um Ofício junto à BRK no dia 20/08/2018 para comparecimento em reunião com os moradores de modo a esclarecer todas as dúvidas referentes à cobrança de consumidores.

A reclamante/representante afirma que a Fornecedor não compareceu à reunião, uma vez que recebeu uma comissão composta de 05 moradores para tratar do tema sobre cobrança de consumo de área comum. No entanto, a consumidora/representante enfatiza que nada foi esclarecido, sendo cobrado no mês 09/2018 com vencimento 01/10/2018 o valor de R\$ 4.825,11.

A consumidora/representante declara que a Fornecedor propôs apenas o parcelamento; porém a mesma não concorda com os valores cobrados nas faturas e a negociação acabou por não ser realizado devido verificação para substituição do hidrômetro registrada sob o protocolo de número 185266549.

Diante dos fatos, recorreu ao PROCON para solicitar a contestação das faturas mencionadas, a contestação acerca da cobrança de consumo de área comum nas faturas individuais dos moradores e que seja desconsiderado o imposto mínimo no fechamento da fatura da área comum do Condomínio, tendo em vista que o Condomínio não possui piscinas, jardins, funcionários de limpeza geral e todas as torneiras da área comum

estão lacradas.

Entramos em contato junto à Fornecedora, às 11h37min, porém não obtivemos êxito nas tentativas de contato. Tentamos o atendimento até às 11h46min.

Diante do insucesso no atendimento, orientamos que a consumidora/representante registre Boletim de Ocorrência junto à Delegacia do Consumidor e retorne com a cópia dos documentos para propor abertura de processo administrativo:

RETORNO DIA 10/10/2018

Diante do exposto, a consumidora decidiu propor a presente reclamação no intuito de com o auxílio deste órgão, obter a satisfação de seus direitos.

DO DIREITO:

O pedido da consumidora, em tese, fundamenta-se no previsto nos seguintes artigos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990):

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - 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;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos, ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetada);

X - a adequação e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

DO PEDIDO:

Diante do exposto passamos ao registro desta reclamação, por meio do qual a consumidora requer que:

a) Seja notificada a Empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória, sob pena de lhe ser aplicada as sanções previstas no CDC (Lei n.º 8.078/1990);

b) Requer que seja realizada a contestação das faturas supracitadas e a cobrança da área comum aos moradores;

c) A aplicação das sanções cabíveis previstas no CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens.

Atencioso por Patrícia Fernandes dos Santos, em 10 de Outubro de 2018.

Núcleo Regional da Palmas, Quadra 103 Norte, Av. ECL-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2041.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0001953

Consumidor: RITA MARIA SÔNIA MOREIRA DE ARAÚJO (CPF: 43854435134), residente na RUA SÃO LUIZ, S/N Q NW09 LOTE 03, JARDIM AURENY I, Palmas - TO, CEP: 77060116, Telefone(s): 63 984813525/99/528587.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA-AREA B, QI-11, LTS-01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Ativ: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ reajuste/contrato/orçamento.

Reclamação:

De acordo com a FA: 17-001.010.19-0000080, do dia 02/01/2019 seguem os fatos: "A consumidora compareceu neste Núcleo de proteção e Defesa do Consumidor relatando ser titular de CDC 179146-0. Relata que em Setembro/2018 houve a troca do hidrômetro e com isso o consumo foi contabilizado triplicado. Porém, em Dezembro/2018, houve um vazamento no hidrômetro contatando a empresa. Ocorre que a fatura de 12/18 veio no valor de R\$317,94 (trezentos e dezessete reais e noventa e quatro centavos), o qual contesta. Efetuou uma reclamação junto ao Resolve Palmas e em seguida buscou orientação do PROCON. O PROCON em contato com a reclamada, fomos atendidos por Alvaro, que após ficar ciente dos fatos e confirmar os dados, solicita a abertura de uma CIP para averiguar com a equipe especializada se a inclusão do valor de R\$317,94 é devido. Não gerou protocolo. Diante do exposto, a consumidora solicita a abertura desta CIP (Carta de Informações Preliminares). Diante dos fatos supracitados, abrimos esta Carta De Informações Preliminares, onde requer: 01- Notificação da fornecedor da abertura desta CIP; 02- Esclarecimentos a cerca da taxa cobrada de R\$317,94 (trezentos e dezessete reais e noventa e quatro centavos); 03- A reparação por danos patrimoniais e morais conforme assegura o Art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor; 04- Aplicação das SANÇÕES cabíveis ao Código de Defesa do Consumidor, caso não sejam cumpridas as solicitações supracitadas. No dia 16/01/2019 a consumidora retornou ao núcleo relatando que a resposta da CIP dada pela empresa, foi que o vazamento ocorreu no dia 15/12/2018 OS 185738939, não influenciou no faturamento de referência 12/2018 no valor de R\$ 317,94 (trezentos e dezessete reais e noventa e quatro centavos), pois o vazamento identificado estava localizado antes do hidrômetro, ou seja, o volume de água vazada não foi medido pelo aparelho. A reclamante discorda da resposta dada para sua demanda, pois afirmar que no dia do vazamento o relógio estava rodando e na ação realizada a Central de Atendimento, informou isso. Diante disso nos procurou novamente para que intermediássemos o caso. Em contato com a reclamada, fomos atendidos por Sr. Alvaro, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que a troca do medidor ocorreu dia 31/08/2018, sendo que após chegar a fatura, a pedido da reclamante o hidrômetro foi para análise e outro hidrômetro ficou na residência. No laudo da análise não foi constatado nenhuma irregularidade, estando em perfeitas condições de uso e mesmo assim o consumo continuou aumentando. Ressalta ainda que em dezembro/2018 a consumidora solicitou uma vistoria para identificar vazamento oculto, foi identificado e o desconto dado na fatura de outubro/2018. O atendente ofertou parcelamento, a reclamante informa que já possui um e se pode realizar outro parcelamento para a fatura com o valor de R\$ 317,94 (trezentos e dezessete reais e noventa e quatro centavos), a demandada informou que pode sim, e que a mesma pode da entrada no valor de R\$ 82,00 (oitenta e dois reais) até dia 21/01/2019 e o restante dividido em 05(cinco) parcelas de R\$ 48,00 (quarenta e oito reais), parcelamento foi aceito pela consumidora. Orientamos a procurar o Resolve Palmas para efetivar o acórdão. Protocolo informado pela reclamada: 185872104 Repassamos as informações a consumidora.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



Atendido por Alliny Mayara da Silva, em 16 de Janeiro de 2019.

Posto de Atendimento de Taggaraito, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.002.19-0030030

Consumidor: ROODES WILLIAMS VALENTIM JÚNIOR (CPF: 01995994162), residente na 207 SUL ALAMEDA 04 QI 09 LOTE 36, S/N, PLANO DIRETOR SUL, Palmas - TO, CEP: 77015314. Telefone(s): 63 9-8501-0662.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089309000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

Em atenção a FA 17001002190029237, registrado em 21 de agosto de 2019, por Eduardo Cordeiro Cavalante, segue o seguinte texto: "O consumidor relata que é titular do CDC 301524-6 e que sua fatura com o vencimento 25/08/2019 veio no valor de R\$688,37, sendo que sua família passou 15 dias fora de casa e neste período pediu para uma pessoa regar as plantas de 02 em 02 dias. Ele entrou em contato com um encanador e foi verificado que não há vazamento. Ele ressalta que o hidrômetro foi trocado em março. Suas faturas sempre vieram na média de R\$250,00 e não entende o porquê deste valor tão alto. Desta forma, solicita auxílio do PROCON para resolução da demanda. Diante dos fatos, entramos em contato com a concessionária BRK às 10h26 e falamos com atendente Welide em que após verificações disse que o consumidor tem que ter um laudo comprovando que não há vazamento e que todas as instalações internas estão tudo ok. Após ter o laudo, levar para a loja física e esperar o prazo apresentado que se for considerado procedente, irão fazer o recalcule. Protocolo: 186941273." RETORNO 21/08/2019 O consumidor já qualificado, busca intermédio desse núcleo após atendimento realizado na FA 17001002190029237, com o laudo pericial onde consta não haver vazamento, e um atendimento realizado junto a BRK, onde informa que só há vistorias com justificativas. Entramos em contato com a fornecedora e falamos com o atendente Welide, que pediu para que fosse realizada uma CNP, para análise. Segue em anexo enviado no e-mail welidedamascano@brkambiental.com.br, o atendimento realizado na BRK, e o laudo pericial onde consta não haver vazamentos. Vale lembrar que o hidrômetro foi trocado pela concessionária há cerca de 6 meses, e o consumo que se demonstrava padrão entre R\$180,00 e R\$250,00, nas faturas anteriores, vêm se alterando nos últimos meses, e a contestação se dá pelo fato de o consumidor passar 15 dias fora de casa no mês e mesmo assim ser cobrado o valor de R\$688,37 na fatura contestada em questão. O reclamante ressalta ainda que não possui piscina em casa, portanto não há motivos para tamanha cobrança. RETORNO Mediate os fatos aqui mencionados o consumidor retorna, para verificar se a BRK, enviou a resposta da solicitação em aberto. Porém foi verificado que não, foi recepcionado nenhuma resposta da BRK, no e-mail do PROCON. Em novo contato com a BRK às 09h30min falamos com atendente Welide, a mesma afirma que até sexta-feira dia 30/08/2019, vai está dando uma resposta ao consumidor. Protocolo 186906222.

Atendido por Maria Sueli Azevedo Barboza, em 27 de Agosto de 2019;

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.

ESPELHO da F.A. 17-001.002.19-0027436

Consumidor: SABRINA ASSAKAWA LUDGERO (CPF: 07538573917), residente na QUADRA 1104 SUL, ALAMEDA 11, RESID. TRIUNFO, Nº 04 APTº 104, BL. A, PLANO DIRETOR SUL, Palmas - TO, CEP: 77024080. Telefones: 93 98454-9355 / 98454-9356.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35- GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais - Assunto: Água/ Esgoto - Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

DOS FATOS:

A Consumidora procurou este Núcleo do PROCON de Palmas-TO, relatando que possui média de consumo de 21m³, que o hidrômetro foi substituído no mês de abril/2019 e desde então, vem observando um aumento na leitura.

Na fatura referência 07/2019, foi registrado um consumo de 35m³, gerando uma fatura no valor de R\$ 499,26.

O Fornecedor foi acionado através do chat, conforme **PRÓTOCOLO 186722418** e após relatar o caso, a atendente solicitou que a Consumidora contratasse um técnico "para descartar a possibilidade de vazamento" e que as despesas deveriam ser posteriormente apresentadas em um polo de atendimento presencial.

A Aítorre contratou serviço técnico e desembolsou a quantia de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Com o geofone, o profissional constatou que havia um vazamento não visível no cavalete, com trincado/rachado, área externa, permitindo a vazão de água à jato - ocasionando o alto consumo.

A contestação da fatura 07/2019 foi procedente, reafirmada para R\$ 225,39 e paga no dia 23/07/2019.

A Consumidora então solicitou o ressarcimento da despesa com o técnico, no valor de R\$ 150,00, mas seu requerimento foi indeferido, sob alegação de que o custo desta despesa, deveria ser arcada pelo cliente, pelo que a titular não concorda, considerando que a BRK reconheceu que o vazamento era de sua responsabilidade.

Diante do exposto, a Consumidora decidiu propor a presente reclamação no intuito de, com o auxílio deste órgão, obter a satisfação de seus direitos.

DO DIREITO:

O pedido, em tese, fundamenta-se no previsto nos seguintes artigos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990):

Art. 1º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:



I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

V - incen- va a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do Consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Art. 14. 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.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabelecem obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

DOS PELOS:

Diante do exposto, passamos ao registro desta reclamação consumérista, por meio da qual a Consumidora requer:

- A Notificação da Empresa Reclamada para que compareça em audiência conciliatória, sob pena de lhe serem aplicadas as sanções previstas no CDC (Lei nº 8.078/1990);
- A restituição da quantia de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), monetariamente atualizada, referente à contratação do serviço técnico que constatou a responsabilidade exclusiva da BRK pelo vazamento;
- Aplicação das sanções previstas na legislação pátria.

Atendido por: **Marcos Vinícius Costa Almeida**, em **07 de Agosto de 2019**.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.

ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0027914

Consumidor: SALOMAO PEREIRA DOS SANTOS (CPF: 17823897253), residente na R PERIMETRAL 02 QD 50 LT 04, S/N, AURENY II, Palmas - TO, CEP: 77270000, Telefone(s): 63 9 8452-3548.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/a, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

O consumidor buscou este núcleo de Atendimento, relata-se titular do CDC Nº 745042-7 junto à reclamada. Informa que após troca do hidrômetro, procedimento realizado pela concessionária, este influenciou no alto consumo da unidade, conforme fatura referência 07/2019 de R\$ 101,51, pois ao realizar a substituição ocasionou um vazamento no cavalete, ressalta que a média de consumo habitual não ultrapassa o valor de R\$ 60,00. Dessa forma procurou a empresa, esta formalizou uma O.S para verificação, constando que se procedente a reclamação, o vazamento será retirado e fatura recalculada. Acontece que não teve atendimento da demanda até presente data. Assim sendo, requer intermediação do PROCON. O Procon em contato com a distribuidora foi atendido por Welide, após ciência do caso e confirmar dados do consumidor, informa que o procedimento da O.S em aberto fora concluído em 29/07/2019, onde fora verificado vazamento antes do hidrômetro, sendo este retirado. Acrescenta que o vazamento por ser antes do cavalete não influencia no consumo, portanto não há possibilidade de recálculo na fatura contestada. Quanto a alegação de que o consumo anterior era baixo, observa que em análise do histórico do CDC, verifica que até o mês 04/2019 o consumo se encontrava em tarifa mínima, ou seja, 10m³, porém em 05/2019 foram registrados 11m³, em 06/2019 12m³ e 07/2019 18m³. Em relação à substituição do hidrômetro, se fez necessário devido à vida útil do anterior ter expirado e descartar qualquer influência no aumento do consumo com o procedimento realizado. Protocolo nº 166853850.

Atendido por Márcia do Sacramento Carvalho, em 12 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taguaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3212-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0027914

Consumidor: SALOMAO PEREIRA DOS SANTOS (CPF: 17823897253), residente na R PERIMETRAL 02 QD 50-LT 04 - S/N - AURENY II, Palmas - TO, CEP: 77270000, Telefones: 63 9 8452-5548.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA AREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** SAC - **Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)**

Reclamação:

O consumidor buscou este núcleo de Atendimento, relata se titular do CDC Nº 745042-7 junto à reclamada. Informa que após troca do hidrômetro, procedimento realizado pela concessionária, este influenciou no alto consumo da unidade, conforme fatura referência 07/2019 de R\$ 101,51, pois ao realizar a substituição ocasionou um vazamento no cavalete, resalta que a média de consumo habitual não ultrapassa o valor de R\$ 60,00. Dessa forma procurou a empresa, esta formalizou uma O.S para verificação, constando que se procedente a reclamação, o vazamento será retirado e fatura recalculada. Acontece que não teve atendimento da demanda até presente data. Assim sendo, requer intermediação do PROCON. O Procon em contato com a distribuidora foi atendido por Welide, após ciência do caso e confirmar dados do consumidor, informa que o procedimento da O.S em aberto fora concluído em 22/07/2019, onde fora verificado vazamento antes do hidrômetro, sendo este retirado. Acrescenta que o vazamento por ser antes do cavalete não influencia no consumo, portanto não há possibilidade de recalcular na fatura contestada. Quanto a alegação de que o consumo anterior era baixo, observa que em análise do histórico do CDC, verifica que até o mês 04/2019 o consumo se encontrava em tarifa mínima, ou seja, 10m³, porém em 05/2019 foram registrados 11m³, em 06/2019 12m³ e 07/2019 18m³. Em relação à substituição do hidrômetro, se fez necessário devido à vida útil do anterior ter expirado e descarja qualquer influência no aumento do consumo com o procedimento realizado. Protocolo nº 16985.3863.

Atendida por Maria da Socorro Carvalho, em 12 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0019844

Consumidor: SALVADOR FERNANDES DE ABREU (CPF: 24343234134), residente na RUA 48 QDR 84 LOTE 22, D. AURÉRY III, Palmas - TO, CEP: 77062030. Telefone(s): 63 9 3423-5799/98502-8066.

Fornecedor: B&K AMBIENTAL (CNPJ: 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Reclamação:

O consumidor (Idoso) buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do Código do Cliente 357762-7, junto à reclamada. Ocorre que pagava o valor de R\$ 90,11 (noventa reais e onze centavos). Entretanto no mês de março/2019 a empresa reclamada trocou o hidrômetro, o que para a surpresa do consumidor chegou à fatura de abril/2019 com o valor aproximado de R\$ 170,00 (setenta reais), o reclamante procurou o atendimento para questionar a fatura, porém sem êxito. Ressalta ainda que a fatura de maio/2019 chegou com valor de R\$ 199,41 (cento e noventa e nove reais e quarenta e um centavos), mesmo discordando desses valores o consumidor realizou o pagamento de todas as faturas. Entretanto deseja que sua situação seja analisada, pois não tem lógica pagar valores tão altos, sem ter usado. Solicitando ainda que os valores sejam pagos a maior sejam devolvidos. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. O Procon em contato com a reclamada, fomos atendidos por Sr. Weledi, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que houve a troca do hidrômetro e que no dia 30/04/2019 foi retirado um vazamento no cavalete que pode ter influenciado nesse aumento. Assim abriu protocolo de encaminhamento do consumidor ao setor do atendimento, para realizar essa análise e a possibilidade de retificação das faturas abril/2019 e maio/2019, no atendimento será informado se esse vazamento teve relação de aumento em alguma das faturas ou não tem nenhuma relação com esses valores. Devido o consumidor já ter realizado pagamento, caso seja procedente a sua solicitação, deverá os valores pagos a maior, entrarem como crédito. Protocolo de atendimento informado pela reclamada: 1306562976 Orientamos o consumidor a realizar o procedimento indicado pela empresa reclamada e caso não tenha sua demanda atendida, recorre ao Núcleo mínimo de 01-cópia do RG e CPF, 02-cópias da fatura março/2019, 02-cópias da fatura de abril/2019, 02-cópias da fatura maio/2019 e 02-cópias do protocolo de atendimento para abertura de processo administrativo. .

Atendimento por Aline Mayara da Silva, em 07 de Junho de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da FA 17-001.010.19-0019844

Consumidor: SALVADOR FERNANDES DE ABREU (CPF: 24343234134), residente na RUA 48 QDR 84 LOTE 22/D, AURENY III, Palmas - TO, CEP: 77062036, Telefone(s): 63 9.8423-5799/98502-8066.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, Q1-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: **Serviços Essenciais - Assunto:** **Água / Esgoto - Problema:** **Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

Reclamação:

O consumidor (Idoso) buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular do Código do Cliente 357762-7, junto à reclamada. Ocorre que pagava o valor de R\$ 90,11 (noventa reais e onze centavos). Entretanto no mês de março/2019 a empresa reclamada trocou o hidrômetro, o que para a surpresa do consumidor chegou à fatura de abril/2019 com o valor aproximado de R\$ 170,00 (setenta reais), o reclamante procurou o atendimento para questionar a fatura, porém sem êxito. Ressalta ainda que a fatura de maio/2019 chegou com valor de R\$ 199,11 (cento e noventa e nove reais e um centavo), mesmo discordando desses valores o consumidor realizou o pagamento de todas as faturas. Entretanto deseja que sua situação seja analisada, pois não tem lógica pagar valores tão altos, sem ter usado. Solicitando ainda que os valores sejam pagos a maior sejam devolvidos. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. O Prócon em contato com a reclamada, fomos atendidos por Sr. Welidi, que após ficar ciente dos fatos, nos informou que houve a troca do hidrômetro e que no dia 30/04/2019 foi retirado um vazamento no cavalete que pode ter influenciado nesse aumento. Assim abriu protocolo de encaminhamento do consumidor ao setor do atendimento, para realizar essa análise e a possibilidade de reatuação das faturas abril/2019 e maio/2019, no atendimento será informado se esse vazamento teve relação de aumento em alguma das faturas ou não tem nenhuma relação com esses valores. Devido o consumidor já ter realizado pagamento, caso seja procedente a sua solicitação, deverá os valores pagos a maior, entrarem como crédito. Protocolo de atendimento informado pela reclamada: 186562976 Orientamos o consumidor a realizar o procedimento indicado pela empresa reclamada e caso não tenha sua demanda atendida, retorne ao Núcleo munido de 01-cópia do RG e CPF, 02-cópias da fatura março/2019, 02-cópias da fatura de abril/2019, 02-cópias da fatura maio/2019 e 02-cópias do protocolo do atendimento para abertura de processo administrativo.

Atendido por Ailany Mayara da Silva, em 07 de Junho de 2019.

Posto de Atendimento de Tequeralta, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 19, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3218.6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOV. DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.17-0068796

Consumidor: SAYMON GUTHIERREZ LISBOA DE OLIVEIRA SANTOS (CPF: 03312442176), residente na RUA T-10: QD-04, LT-25, SANTA FÉ, Palmas - TO, CEP: . Telefone(s): 063 3224-4720/98484-6533.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 33-GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *Dano material/pessoal decorrente do serviço*

Reclamação:

O consumidor buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando que sua mãe é titular do CDC: 111487-5, junto à reclamada. Ocorre que no início do mês de junho ao ligar as torneiras de sua casa saía apenas ar, ou às vezes pequenas quantidades de água, pois a pressão da água diminuiu, fato esse que fez não ter utilizado o serviço. Dessa forma procurou a reclamada que no final do mês foram a sua residência e trocaram o hidrômetro. Entretanto no mês de referência 6/2017 veio no valor de R\$267,75 (duzentos e sessenta e sete reais e setenta e cinco centavos). Contudo não concorda com o valor da referida fatura, pois alega não ter tido uso. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. Em contato com a reclamada, fomos atendidos pela Sra. Cláudia, que após ficar ciente dos fatos acima, informou da solicitação do reclamante no dia 14/07/2017, onde a equipe realizou uma medição de pressão, nesta visita constatou um vazamento no ramal de entrada o qual foi trocado pelos técnicos no dia 15/07/2017. Tentamos contato com o canal de atendimento ao PROCON, mas sem êxito com isso orientamos o consumidor retornar em outro momento para tentarmos um novo contato ou abrir um Carta de Informações preliminares cobrando esclarecimentos da reclamada acerca da fatura do consumidor, pois já houve registro de caso tomo esse, onde o hidrômetro registra passagem de ar (<http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2015/03/sp-hidrometros-registram-ar-eja-vez-de-agua-e-geram-gastos-in-existentis.html>). Protocolo informado pela reclamada: 183.483.380.

Atendido por Marcivânia Ferreira Sousa, em 02 de Agosto de 2017.

Posto de Atendimento de Tequaralto, Perimetro Qi, Quadra 06, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.

ESPELHO da EA 17-001.010.19-0028032

Consumidor: SEBASTIÃO WALBER CARDOSO FERREIRA (CPF: 21550972391), residente na AV TOCANTINS QD 43 LT 05, S/N, TAQUARALTO, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 3571-9574/8443-1213.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUI AV. LO 05 - ANTIGA ASB SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:**DOS FATOS**

O consumidor buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor e relata ser titular do Código de Cliente 1149733-5, junto à reclamada. Relata que as faturas d'água possuem o valor médio de R\$210,00 (duzentos e dez reais).

Ocorre que em junho/19 foi realizada a substituição do hidrômetro, a partir da troca houve um acréscimo nas faturas seguintes, sendo que a de referência 07/19 veio no valor de R\$516,96 (quinhentos e dezesseis reais e noventa e seis centavos), não sendo pago.

Contudo, ao notar que a fatura, que as faturas anteriores desde 2018 vinham na média de R\$190,00 a R\$210,00 (duzentos e dez reais) o consumidor buscou o resolve Palmas, sendo informado que poderia haver algum vazamento na residência e que deveria procurar um técnico.

O consumidor entrou em contato com a reclamada solicitando uma visita para releitura, foi informado de que no prazo de 48 horas iria receber os técnicos, porém até a presente data não teve nenhuma resposta o protocolo da solicitação feita pelo consumidor foi 186776691. Com isso, solicita intermediação do PROCON.

Em contato com a reclamada, após varias ligações, não fomos atendidos.

Diante do exposto, o consumidor solicita a abertura desta CIP (Carta de Informações Preliminares).

Diante dos fatos supracitados, abrimos esta Carta De Informações Preliminares, onde requer:

- 01-** Notificação do fornecedor da abertura desta CIP;
- 02-** O ajuste da fatura com referência 05/19 no valor de R\$249,76 (duzentos e quarenta e nove reais e setenta e seis centavos), de acordo com a média de consumo dos últimos 12 meses;
- 03-** Que seja realizada a análise detalhada do caso em tela e apresentação de provas contundentes que justifique o posicionamento da empresa;
- 04-** A reparação por danos patrimoniais e morais conforme assegura o Art. 6º, Inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor;
- 05-** Aplicação das SANÇÕES cabíveis ao Código de Defesa do Consumidor, caso não sejam cumpridas as solicitações supracitadas.

Telefone para contato com o consumidor: (63) 98461-3910 - GESSICA YASMIM E
(63)3517-9574 - LOJA - ENDEREÇO DA RECLAMAÇÃO.

Atendido por Caroline Miranda de Oliveira Negre, em 12 de Agosto de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0019462

Consumidor: SILVIO ALVES SANÇÃO (CPF: 62353551149), residente na RUA 108, S/N QD 20 LT 06, JARDIM DOS BURITIS, Gurupi - TO, CEP: 77430700. Telefone(s): 63 98433.3130.

Fornecedor: B&K AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Cobrança indevida/abusiva*

Reclamação:

O Consumidor acima qualificado titular do CD 278969-8 informa que paga a categoria Res.2 no valor aproximado a R\$ 90,00 e no mês 05.2019 foi feito a troca do hidrômetro e agora a fatura veio no valor de R\$ 195,05 o mesmo procurou a reclamada, porém não obteve respaldo. Insatisfeito recorreu ao PROCON onde entramos em contato com a reclamada falamos com o atendente Osailton sob o número de protocolo: 186551155 o mesmo fez o ajuste da fatura ficando o valor de R\$93,66 e enviou a fatura ao email do PROCON e entregue ao Consumidor.

Atendida por Leila Pires Mourão, em 05 de junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77430030. Fone: (63) 3312-2600/8220.

ESPELHO da F.A. 17-001.002.16-0028147

Consumidor: SONIA MARIA LOPES DE SOUSA (CPF: 58768777191), residente na QDR 212 NORTE, ALAMEDA 05, LT. 31, PLANO DIRETOR NORTE, Palmas - TO, CEP: 77006310. Telefone(s): 63 9 9251-8339/99386-2135.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SÉ 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - Assunto: *Água / Esgoto* - Problema: *Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)*

Reclamação:

DOS FATOS A consumidora relata que suas faturas de fornecimento de água custam em torno de, R\$146,27 e R\$155,21, porém a fatura com vencimento 23.05.2016, veio no valor de, R\$1.394,39. A consumidora contesta valor, pois não motivo para tal aumento, então solicitou Laudo Técnico do Fornecedor. No dia 02.06.2016 a Odebrecht realizou substituição do hidrômetro, Ordem de serviço 181740063. A Odebrecht realizou verificação de hidrômetro no dia 21.06.2016 e no dia 20.07.2016 o consumidor recebeu o Laudo Técnico com a seguinte conclusão: **O HIDRÔMETRO VERIFICADO APRESENTOU ERROS ALÉM DOS LIMITES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS, CONFORME PORTARIA DO INMETRO Nº246/00.** A fatura seguinte com vencimento 20.07.2016 veio com o valor de, R\$155,21. Esta fatura está discriminada a cobrança de vistoria. Após parecer técnico a fatura no valor de, R\$1.394,39, foi corrigida para o valor de, R\$431,49. A consumidora declara que procurou o escritório da Odebrecht e foi informada que o valor de, R\$431,49 é o valor final para pagamento da fatura. Contatei a Odebrecht às, 09h37min, mas só consegui atendimento às, 09h55min, relatei os fatos a Sra. Gláucia e fui informada que o consumidor deve pagar o valor final de, R\$431,49. A ligação gerou o protocolo 181913660. A consumidora optou por abertura de Processo Administrativo, deve retorna a este Núcleo para solicitar abertura de processo administrativo, portando a seguinte documentação: - 01 Cópia de documento de Identidade, *Grat e comprovante de residência em nome do consumidor;* - 2 (duas) Cópias de comprovantes de pagamento, laudos técnicos, todos os documentos que embasam a reclamação.

Atendido por Valéria Moraes Santos, em 21 de julho de 2016.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. LO-1, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.010.19-0022840

Consumidor: VALDEMAR DE SOUZA E SILVA (CPE: 28147383134), residente na RUA FLORESTA, QUADRA 40, LOTE 12, S/N, AURENY II, Palmas - TO, CEP: 77270000. Telefone(s): 63 8117-1647/3571-9673.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B. QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)*

Reclamação:

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que é titular de unidade consumidora do CDC nº 1097504 junto a BRK. Ocorre que a fatura de referência 05/2019 veio com valor de R\$ 452,03 com consumo de 31m³, valor e consumo que o consumidor afirma ser muito superior ao que média de consumo. O consumidor relata que essa variação ocorreu após a troca do hidrômetro a cerca de três meses. Em contato com o fornecedor falamos com Welton que após ficar ciente dos fatos informa que os hidrômetros que estão sendo trocados são hidrômetros antigos, e que a troca pode incorrer em variação na leitura, pois o hidrômetro novo é mais preciso. O fornecedor informa que hidrômetro foi trocado no mês 08/2018, no entanto o consumidor afirma que a três meses um funcionário da BRK estava mexendo no hidrômetro e o consumidor questionou do que se tratava e o funcionário foi informado que iria fazer a troca do mesmo, o consumidor inclusive questionou se teria que pagar alguma coisa e o funcionário afirmou que não. O fornecedor informa o que o funcionário foi realizar foi uma retirada de vazamento no cavalete no dia 22/05/2019, e diante dos fatos vai ser registrado um protocolo para que seja feito o recálculo da fatura pela média. O consumidor vai se dirigir a agência de atendimento do Resolva Palmas e apresentar o de atendimento para que seja feito o procedimento. Terminamos com protocolo 186677247.

Atendido por Laila Raquel Costa Porto, em 03 de Julho de 2019.

Posto de Atendimento da Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0024845

Consumidor: VALDEMAR PINHEIRO GOMES (CPF: 38048574187), residente na AVENIDA GUAPORE, 1945 QD, 53 LIT. 5, CENTRO, Gurupi - TO, CEP: 77410130. Telefone(s): 63 98417-0868/99211-1311.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

DOS FATOS

O consumidor acima qualificado, CDC 34814-6, informa que após a troca do hidrômetro de sua residência, a fatura da conta de água dobrou de valor, o consumidor requer uma resposta quanto a essa alteração significativa. O consumidor afirma que não houve aumento em seu consumo. O PROCON em contato com a BRK, por meio da att, Ana Paula, PROTOCOLO 18674834, onde foi repassadas todas as informações acima, a mesma informou que após o mês 03/2019, o consumidor começou a utilizar mais que 02 metros cúbicos de água, o que justificaria o aumento nas faturas, a mesma informou também que o consumidor deveria ir até a loja física para solicitar que seja feita uma vistoria no relógio para averiguar alguma irregularidade. O consumidor informa que solicitou a vistoria, mas foi informado que se fosse feita a vistoria e não fosse constatado nenhum problema no hidrômetro teria que pagar pela vistoria. O consumidor informa que fez o teste desligando todos os lugares aonde a água é distribuída, mas o relógio não funcionou. Também contratou um encanador para vistoriar os canos e não foi encontrado nada. O consumidor discorda do aumento de consumo, uma vez que sempre consumiu de 03 (três) a 05 (cinco) metros cúbicos e que somente após a troca do hidrômetro o consumo subiu para 16 (dezesesseis) a 18 (dezoito) metros cúbicos, que sempre morou nessa residência que a quantidade de pessoas na casa sempre foram as mesmas, por esse motivo apresenta documentação necessária para processo administrativo.

DO DIREITO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;



Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - 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;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados,

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Art. 14. 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;

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

DOS PEDIDOS

Diante morosidade por parte dos fornecedores, a consumidora requer através deste processo administrativo:

a) A notificação, da reclamada para que tome ciência da abertura deste Processo Administrativo e para que compareçam em audiência conciliatória neste Núcleo Regional de Defesa do Consumidor;

b) Que seja feita a vistoria no hidrômetro do consumidor, sem ônus para o mesmo, uma vez que foi exigido a cobrança caso não fosse constatado nenhum defeito, pois o consumidor



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



discorda que o consumo tenha aumentado;

c) Caso seja constatado algum problema no hidrômetro, que o mesmo seja trocado sem ônus para o consumidor;

c) Aplicação das sanções cabíveis ao caso em tela, caso não seja atendidas as solicitações acima mencionadas conforme a Lei nº 8.078/1990 e o Decreto nº 2.1181/1997.

Atendido por CRISTINA FRANÇA BORGES, em 17 de julho de 2019.

Núcleo Regional de Jurupí, Av. Goiás, 1485 - CEP: 77410-050, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.18-0039636

Consumidor: VANDELMA DE ARAUJO SILVA (CPF: 00256345180), residente na T 20 CONJUNTO 19, LOTE 19, JARDIM TAQUARI, Palmas - TO, CEP: 77063144. Telefone(s): 63 99273-6580 / 99209-5056 (ESPOSO).

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Area: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Reclamação:

O consumidor buscou este Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando ser titular junto à reclamada do CDC nº 811990-2. Afirma que as faturas mensais costumam ser geradas com o faturamento mínimo, mas foi surpreendida com o recebimento da fatura referência outubro/2018 no valor total de R\$ 893,48 (oitocentos e noventa e três reais e quarenta e oito centavos), referente ao consumo de 48m3. A reclamante afirma que discorda do consumo registrado e valor da fatura, já que não condiz com seu consumo real, ressaltando que não houve vazamento. A reclamante apresenta Comunicado de Atividades Realizadas na Ligação de Água do dia 05/11/2018, nesta consta a descrição de substituição do hidrômetro e instalação do novo laço. Apresenta ainda o Laudo Técnico de Verificação de Hidrômetro, realizado em 14/11/2018 cujo conclui: "o volume registrado no hidrômetro foi inferior ao volume consumido". Entretanto a reclamante afirma que desconhece o consumo registrado e destaca que a fatura gerada após a substituição do hidrômetro está dentro da média consumida, faturamento mínimo de até 10m3. Relata ainda que contestou a fatura em questão, mas não obteve êxito. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. Em contato com a reclamada fomos atendidos pelo Sr. Ivan, que após ficar ciente dos fatos informa que não houve erro de leitura, o hidrômetro estava marcando corretamente, não há registro de vazamento ou qualquer outro fato que influenciasse no faturamento. O atendente afirma que em 05/10/2018 houve a suspensão no fornecimento por atraso no pagamento das faturas e em 03/10/2018 ocorreu a religação. Questiona a possibilidade de haver alguma torneira aberta, quando a religação aconteceu, entretanto a consumidora discorda e afirma que não houve desperdício de água ou vazamentos. Sendo assim o Sr. Ivan afirma que os valores serão mantidos e ofertou o parcelamento do débito, que pode ser feito na agência de atendimento. Protocolo informado pela reclamada: 185837326. Repassamos as informações à consumidora que mantém as alegações iniciais, sendo assim informamos sobre a possibilidade de abertura de processo administrativo.

Atendido por PATRÍCIA EUGENIO, em 28 de Novembro de 2018.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 19, Sala 02, CEP:77069019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.18-0039636

Consumidor: VANDELMA DE ARAUJO SILVA (CPF: 00256345180), residente na T 20 CONJUNTO 19, LOTE 19, JARDIM TAQUARI, Palmas - TO, CEP: 77063144, Telefone(s): 63 99273-6580 / 99209-5056 (ESPOSO).

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR S  35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classifica o de Atendimento:

tem: Serviços Essenciais - Assunto:  gua / Esgoto - Problema: D vida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orcamento.

Reclama o:

O consumidor buscou este Núcleo de Prote o e Defesa do Consumidor, relatando ser titular junto   reclamada do CDE n  814990-2. Afirma que as faturas mensais costumam ser geradas com o faturamento mínimo, mas foi surpreendida com o recebimento da fatura referência outubro/2018 no valor total de R\$ 893,49 (oitocentas e noventa e três reais e quarenta e oito centavos), referente ao consumo de 48m3. A reclamante afirma que discorda do consumo registrado e valor da fatura, já que não condiz com seu consumo real, ressaltando que não houve vazamento. A reclamante apresenta Comunicado de Atividades Realizadas na Liga o de água do dia 05/11/2018, nesta consta a descri o de substitui o do hidrômetro e instala o do novo lacra. Apresenta ainda o Laudo Técnico de Verifica o de Hidrômetro, realizado em 14/11/2018 cujo conclui: "o volume registrado no hidrômetro foi inferior ao volume consumido". Entretanto a reclamante afirma que desconhece o consumo registrado e destaca que a fatura gerada após a substitui o do hidrômetro está dentro da média consumida, faturamento mínimo de até 10m3. Relata ainda que contestou a fatura em questão, mas não obteve êxito. Diante disso nos procurou para que intermediássemos o caso. Em contato com a reclamada: fatos atendidos pelo Sr. Ivan, que após ficar ciente dos fatos informa que não houve erro de leitura, o hidrômetro estava marcando corretamente, não há registro de vazamento ou qualquer outro fato que influenciasse no faturamento. O atendente afirma que em 03/10/2018 houve a suspensão no fornecimento por atraso no pagamento das faturas e em 05/10/2018 ocorreu a religa o. Questiona a possibilidade de haver alguma torneira aberta, quando a religa o aconteceu, entretanto a consumidora discorda e afirma que não houve derramamento de água ou vazamentos. Sendo assim o Sr. Ivan afirma que os valores serão mantidos e ofertou a parcelamento do débito, que pode ser feito na agência de atendimento. Protocolo informado pela reclamada: 165857326. Repassamos as informa es   consumidora que mantem as alega es iniciais, sendo assim informamos sobre a possibilidade de abertura de processo administrativo.

Atendida por F TUCIA EUGENIA, em 28 de Novembro de 2016.

Posto de Atendimento do Taq aralto, Feminista 94, Quadra 06, Lote 19, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3218-6979.



ESPELHO da F.A. 17-001.002.17-0081778

Consumidor: VILSON KLINGER (CPF: 31318637091), residente na QD. 108 NORTE AL. 08 LT 11, S/N, PLANO DIRETOR NORTE, Palmas - TO, CEP: 77006380. Telefone(s): 63 99223-4575.

Fornecedor: B&K AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - **Assunto:** Água / Esgoto - **Problema:** Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.

Reclamação:

DOS FATOS.

O consumidor relata que no dia 30/09/2017 recebeu uma convocação para comparecer à empresa reclamada sob pena de interrupção do fornecimento de água caso não comparecesse.

No dia 02/10/2017 o consumidor se dirigiu a empresa e foi informado que era a "convocação" era para que o consumidor tomasse conhecimento da falta de hidrômetro feita no mês de julho de 2017 e que a análise do hidrômetro retirado indicava violação e que possivelmente receberia uma multa.

Em 10/11/2017 o consumidor recebeu uma conta com vencimento em 18/11/2017 no valor de R\$ 2.993,67 sendo R\$84,15 referente ao consumo, R\$ 34,65 de custo de laje, 64,86 de hidrômetro, 1.081,25 de perda, R\$ 865,00 de perda e R\$ 887,76 de sanção. Não foi apresentada nenhuma informação ou explicação sobre os lançamentos, apenas saltaram a tatura e partiram no consumidor.

Vale ressaltar que, mesmo após a troca do hidrômetro, o consumo continuou o mesmo, com exceção do mês de agosto onde ficou constatado o vazamento no cavalete do hidrômetro. Vazamento esse que foi comunicado a concessionária e resolvido pelos mesmos.

Por se sentir prejudicado e achar que o valor cobrado pela empresa é injusto e que nunca houve nenhum tipo de fraude por parte do consumidor, que reside na residência desde 2013, o consumidor requer a abertura de processo administrativo.

DO DIREITO

O pedido da Consumidora, em tese, fundamenta-se no previsto nos seguintes artigos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990):

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



III - 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 apresentam;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos requeridos;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao devido que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

DO PEDIDO:

Diante do exposto, passamos ao registro desta reclamação, por meio da qual o Consumidor requer que:

- Seja notificada a Empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória, sob pena de lhe ser aplicada as sanções previstas no CDC (Lei nº 8.078/1990).
- A retificação da fatura com vencimento em 18 de novembro de 2017 no valor de R\$ 2.993,67, devendo o consumidor pagar apenas pelo consumo normal;
- A aplicação das sanções cabíveis previstas no CDC, caso não sejam atendidas as solicitações dos itens.

Atendido por Vinícius de Castro Alves, em 17 de Novembro de 2017.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. L6-2, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da E.A. 17-001.010.19-0031156

Consumidor: VITORINO FERNANDES DA SILVA (CPF: 22859209115), residente na RUA 36 QD 93 LOTE 06, S/N AURÉNY III, Palmas - TO, CEP: 77062013. Telefone(s): 63 99212-6616.

Fornecedor: D&A AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS.01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Ativ: Serviços Essenciais - Abastecimento Água / Esgoto - Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento.

Reclamação:

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que é usuário da unidade consumidora nº 110132-0, com titularidade em nome de sua esposa Maria de Nazaré M. da Silva, junto a BRK. Ocorre que vem sofrendo aumento significativo nas faturas desde o mês 07/2019, tendo a fatura de referência 08/2019 chegado ao valor de R\$ 228,82 com consumo de 21m³, consumo que o consumidor afirma ser muito superior a sua média normal, pois não houve nenhuma mudança em seus hábitos de consumo, tendo apenas duas pessoas residindo no imóvel. O consumidor relata ainda que percebeu tal variação após a troca do hidrômetro. O consumidor relata que buscou atendimento no resolve Palmas e foi informado que o consumo estava dentro da média. Em contato com o fornecedor falamos com Ingrid que após ficar ciente dos fatos informa que em análise realizada foi feita a comparação com histórico das referências do ano de 2018 dentro do mesmo período e houve consumos próximos ao da referência questionada. Informa também que em 2017 também houve consumo de até 21 m³, no entanto o consumidor relata que em 2017 e 2018 tinham outras pessoas residindo no imóvel de modo que para o consumidor tal análise não condiz com a realidade, já que hoje só residem duas pessoas no imóvel. Solicitamos alguma desconto na fatura questionada, porém o fornecedor informa que não há como conceder nenhum desconto. Repassamos as informações ao consumidor. Terminamos com o processo nº 157064701.

Atendido por Luana Raquel Costa Porto, em 04 de Setembro de 2019.

Posto de Atendimento de Taquaralto, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP: 77060019, Fone: (63) 3218-8979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0031156

Consumidor: VIT ORINO FERNANDES DA SILVA (CPF: 22859209115), residente na RUA 36 QD-93 LOTE 06, S/N, AUR ENY III, Palmas - TO; CEP: 77962010; Telefone(s): 63 99212-6616.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS.01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classifica o do Atendimento:

Area: *Serviços Essenciais - Assunto:* *Agua/ Esgoto - Problema:* *Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclama or:

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que   usuário da unidade consumidora n  115132-0, com titularidade em nome de sua esposa Maria de Nazaré M. da Silva, junto a BRK. Ocorre que vem notando aumento significativo nas faturas desde o mês 07/2019, tendo a fatura de referência 08/2019 chegado ao valor de R\$ 228,82 com consumo de 21m , consumo que o consumidor afirma ser muito superior a sua média normal, pois não houve nenhuma mudança em seus hábitos de consumo, tendo apenas duas pessoas residindo no imóvel. O consumidor relata ainda que percebeu tal varia o após a troca do hidrômetro. O consumidor relata que buscou atendimento no resolve Palmas e foi informado que o consumo estava dentro da m dia. Em contato com o fornecedor (falamos com Ingrid) que após ficar ciente dos fatos informa que em análise realizada foi feita a compara o com histórico das referências do ano de 2018 dentro do mesmo período e houve consumos próximos ao da referência questionada. Informa também que em 2017 também houve consumo de até 21 m , no entanto o consumidor relata que em 2017 e 2018 tinham outras pessoas residindo no imóvel de modo que para o consumidor tal análise não condiz com a realidade, já que hoje só residem duas pessoas no imóvel. Solicitamos algum desconto na fatura questionada, porém o fornecedor informa que não há como conceder nenhum desconto. Repassamos as informa es ao consumidor. terminamos com protocolo n  107664707.

Atendido por Luiza Raquel Costa Porto, em 04 de Setembro de 2019.

Posto de Atendimento de Tequaru o: P dinefral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.009.19-0020921

Consumidor: WILSON PEREIRA DOS REIS (CPF: 32407017153), residente na RUA SERGIPE, S/N QD. 14 ET. 14, NOVO PLANALTO, Porto Nacional - TO, CEP: 77500000. Telefone(s): 63 98418-1216.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, Q1-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais* - **Assunto:** *Água / Esgoto* - **Problema:** *SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envia do histórico/registo)*

Reclamação:

O Consumidor relata que houve a troca do seu medidor de água e que após, suas faturas vieram com valores elevados. Seu consumo era de até 10 mil litros e passou para 19 mil litros. Liguei na Reclamada e falei com o senhor Alessandro que disse que o antigo medidor do consumidor já estava com mais de oito anos de uso e por isso não estava medindo corretamente e que este novo tem uma taxa de acerto de 99%. Ele pediu que o consumidor procurasse por um laudo técnico por vazamentos em sua residência e caso encontra, o leve até a Reclamada para que possa acontecer um abatimento na fatura. O consumidor não concorda com o resultado do novo medidor e irá procurar ajuda judicial no Juizado de Pequenas Causas ou advogado particular.

Atendimento por FÉRMES SANTOS DA SILVEIRA, em 14 de junho de 2019.

Núcleo Regional de Porto Nacional, Av. Joaquim Aguiar Qd.03 Lt.17 esq. com a Itaipuru, S/N., CEP:77500000, Fone: (63) 33635984.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0031156

Consumidor: VITORINO FERNANDES DA SILVA (CPF: 22859209115), residente na RUA 36 QD 93 LOTE 06, S/N, AURENY III, Palmas - TO, CEP: 77052016. Telefone(s): 63-99212-6516.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/u, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: *Serviços Essenciais - Assunto:* *Água/ Esgoto* - **Problema:** *Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.*

Reclamação:

O consumidor já qualificado buscou este núcleo de atendimento relatando que é usuário da unidade consumidora nº 115133-0, com titularidade em nome de sua esposa Maria de Nazaré M. da Silva, junto a BRK. Ocorre que vem notando aumento significativo nas faturas desde o mês 07/2019, tendo a fatura de referência 08/2019 chegado ao valor de R\$ 228,82 com consumo de 21m³, consumo que o consumidor afirma ser muito superior a sua média mensal, pois não houve nenhuma mudança em seus hábitos de consumo, tendo apenas duas pessoas residindo no imóvel. O consumidor relata ainda que percebeu tal variação após a troca do hidrômetro. O consumidor relata que buscou atendimento no resolve Palmas e foi informado que o consumo estava dentro da média. Em contato com o fornecedor falando com Ingrida que após ficar ciente dos fatos informa que em análise realizada foi feita a comparação com histórico das referências do ano de 2018 dentro do mesmo período e houve consumos próximos ao da referência questionada. Informa também que em 2017 também houve consumo de até 21 m³, no entanto o consumidor relata que em 2017 e 2018 tinham outras pessoas residindo no imóvel de modo que para o consumidor tal análise não condiz com a realidade, já que hoje só residem duas pessoas no imóvel. Solicitamos algum desconto na fatura questionada, porém o fornecedor informou que não há como conceder nenhum desconto. Repassamos as informações ao consumidor, terminamos com o protocolo nº 187004707.

Atendida por Lucas Raquel Costa Porto, em 06 de Setembro de 2019.

Posto de Atendimento de Taguarato, Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.010.19-0031673

Consumidor: MONARA BARROS DE ABREU (CPF: 00077180127), residente na RUA G, N 07 Q 09 LT 14, VILA GUARACI, Gurupi - TO, CEP: 77423505. Telefone(s): 63 98.812-8863/98139-2567.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

A consumidora já qualificada buscou este núcleo de atendimento relatando que é titular da unidade consumidora com código do Cliente nº 110052-1. A consumidora relata que no dia 14/07/2019, a reclamada foi realizar o serviço de troca do hidrômetro do seu vizinho e acabaram trocando o cavalete do seu estabelecimento alegando ser por medida preventiva. Ocorre que, o serviço foi mal executado e apresentou problemas, o hidrômetro após a troca gira de forma desordenada e o cavalete está ponto de cair. Por esse motivo a fatura de agosto 08/2019 fechou com um valor totalmente fora do padrão dos meses anteriores, que foi de R\$766,76 (setecentos e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos). Após notar os problemas supracitados procurou a reclamada e foi orientada a realizar alguns testes e também procurar um técnico para realizar a verificação de um possível vazamento. Posteriormente ao contatar a reclamada foi informada de que a equipe iria até seu estabelecimento fazer a verificação, porém não cumpriram o que ficou acordado. Após novo contato solicitando o mesmo serviço, a reclamada solicitou um novo prazo que até o momento não foi cumprido. Procurou o PROCON para intermediar o caso. Em contato com a reclamada fomos atendidos por Ingrid, que após tomar conhecimento da ocorrência, solicitou um novo prazo de 02 dias úteis para atendimento da solicitação. A atendente informou ainda que foi realizado um alinhamento diretamente com a equipe responsável. Protocolo da ligação 167015666. Repassamos as informações para a consumidora e orientamos a aguardar o prazo. Caso não seja cumprido, ficará a seu critério a abertura de um processo administrativo, trazendo as seguintes cópia: 01 - RG, CPF E COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA. 02 - FATURA RECLAMADA E ANTERIORES PARA COMPARAÇÃO. 03 - LAUDO TÉCNICO. 04 - PROTOCOLO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL.

Atendido por Rosiane Paulina Cruz Martins, em 05 de Setembro de 2019.

Posto de Atendimento de Teçuaraalto, Perimetral 04, Quadra 02, Lote 18, Sala 02, CEP:77060019, Fone: (63) 3218-6979.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.002.19-0024292

Consumidor: ZILDA DORATHOTTO DE SALES AREVALO (CPF: 01677747862), residente na QD. 403 SUL, ALAMEDA 28, LOTE 16-CI-14, PLANO DIRETOR SUL, Palmas - TO, CEP: 77015588, Telefone(s): 63 98472-3441/3419-3449.

Fornecedor: BRK AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Fegato - Problema: Cobrança Indevida/abusiva

Reclamação:

A Consumidora procurou este Núcleo de Procon de Palmas-TO no dia 12.07.2019, conforme F.A. 17-001.002.19-0024235, registrada pelo atendente Maria Regina Ferreira da Silva, com o seguinte texto: "A consumidora teista que é titular da CDC 145845-0 e que reside no imóvel a qual está vinculada a CDC. A consumidora informa que a partir da troca do hidrômetro no mês de 02/2019, é visível o aumento nos valores das suas faturas, chegando a efetuar o pagamento de R\$551,55, no mês de 05/2019. A consumidora afirma que já registrou várias reclamações quanto ao caso, porém foi informada que poderia ser ocasionado por um vazamento interno. A consumidora alega que contratou um encanador e que o mesmo afirmou que não há vazamentos na residência. Diante disso, recorreu ao PROCON. Tentamos entrar em contato com a Fornecedor, porém devido ao horário de trabalho não conseguimos contato." A Consumidora retornou neste dia 12.07.2019 para dar prosseguimento no atendimento. Fizemos contato com a Fornecedor BRK às 16h00min, mas não atendeu. Orientamos a Consumidora a registrar reclamação na Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de serviços Públicos de Palmas (ARFP).

Atendimento por **MARCELO PEREIRA DOS SANTOS**, em 12 de julho de 2019.

Núcleo Regional de Palmas, Quadra 103 Norte, Av. L07, 57 a 59, Conjunto 01, CEP:77001022, Fone: (63) 3218-2061.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0018838

Consumidor: ZULEIDE PIRES FERNANDES BARBOZA (CPF: 59646900178), residente na RUA EDRE, 10299 QD 26 LT 20, JARDIM SEVILHA, Gurupi - TO, CEP: 77410580, Telefone(s): 63 98411.6467.

Fornecedor: HAN AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LTS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Reclamação:

A Consumidora acima qualificada, titular do CDC: 55475-8 comparece a este Núcleo de Defesa e Proteção ao Consumidor alegando que as faturas de água de sua residência sempre veio na faixa de R\$ 80,00 (oitenta reais) a R\$ 90,00 (noventa reais). Ocorre que a fatura referente ao mês 05.2019 com vencimento dia 22.05.2019 veio um valor exorbitante de R\$ 210,86 (duzentos e dez reais e oitenta e seis centavos) a mesma alega que o aumento ocorreu após a troca do hidrômetro. Sendo extremamente em contato com a reclamada através do atendente Ademair sob o número de protocolo: 186529024 e mesmo pediu para a Consumidora verificar a leitura do hidrômetro. Orientamos a mesma pegar a leitura para que possamos informar a reclamada. :

Atendido por Laila Pires Mourão, em 31 de Maio de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP: 77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



Secretaria de
Cidadania e
Justiça

TOCANTINS
GOVERNO DO
ESTADO



ESPELHO da F.A. 17-001.004.19-0020974

Consumidor: ZULEIDE PIRES FERNANDES BARBOZA (CPF: 59646900178), residente na RUA EDRE, 10299-00 26 LT 20, JARDIM SEVILHA, Gurupi - TO, CEP: 77410580, Telefone(s): 63 98411.6467.

Fornecedor: BRÁ AMBIENTAL (CNPJ 25089509000183), estabelecida na Q 312 SUL AV. LO 05 - ANTIGA ASR SE 35 GLEBA ÁREA B, QI-11, LITS 01-02, s/n, PLANO DIRETOR SUL, Palmas/TO, Cep: 77021200.

Classificação do Atendimento:

Área: Serviços Essenciais - Assunto: Água / Esgoto - Problema: Cobrança indevida/abusiva

Reclamação:

DOS FATOS

A Consumidora devidamente qualificada protocolou o órgão no dia 31/05/2019 para reclamar sobre recebimento de fatura (Código de cliente: 55472-31) a mesma alega que sempre pagou na fatura de R\$ 80,00 (oitenta reais) e R\$ 90,00 (noventa reais). Ocorre que a fatura referente ao mês 05/2019 com vencimento dia 22/05/2019 veio um valor exorbitante de R\$ 210,86 (duzentos e dez reais e oitenta e seis centavos) a mesma alega que o aumento ocorreu após a troca do hidrômetro. Sendo assim entramos em contato com a reclamada através do atendente Ademair sob o número de protocolo: 186529024 o mesmo informou que não constava nenhuma irregularidade na leitura, orientando a Consumidora fazer alguns procedimentos para ver se não havia nenhum vazamento. Orientamos a mesma realizar os procedimentos e caso necessário poderá retornar para dar continuidade na reclamação.

Nesta data, 17/06/2019 a Consumidora retorna ao PROCON, estando a mesma munida de toda a documentação necessária, para Abertura Direta da Reclamação, onde contesta a fatura do mês 05/2019 no valor de R\$ 210,86 (duzentos e dez reais e oitenta e seis centavos) e também a nova fatura referente ao mês 06/2019 no valor de R\$ 231,33 (duzentos e trinta e um reais e trinta e três centavos) a mesma não concorda com a cobrança, alega que ela e seu esposo trabalham durante todo o dia, sendo assim não justifica o alto consumo.

DOS DIREITOS

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI - a efetiva prestação e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 22. 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.

Parágrafo único. 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.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

IV - prevalecer-se de fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

DO PEDIDO

Diante do exposto lavra-se presente reclamação, onde a reclamante requer:

1. A notificação da empresa reclamada para que compareça em audiência conciliatória, no PROCON em Gurupi - TO, sob pena de lhe ser aplicadas sanções previstas no CDC (Lei nº 8.078/1990);
2. A contestação das faturas: Referência: mês 05/2019 no valor de R\$ 210,85 (duzentos e dez reais e oitenta e seis centavos) e do mês 06/2019 no valor de R\$ 231,37 (duzentos e trinta e um reais e trinta e três centavos) juntamente com análise no faturamento da unidade pública de que trata o consumo conforme a relação apresentada pela Consumidora;
3. Que não seja suspenso o fornecimento de água no CDC-55475-B até a resolução dos fatos acima citados;
4. Aplicação das sanções prevista na legislação, caso não sejam atendidos os pedidos anteriores.

Atendido por Lúcia Pires Mourão, em 17 de junho de 2019.

Núcleo Regional de Gurupi, Av. Goiás, 1485, CEP-77410030, Fone: (63) 3312-2600/8220.



ESTADO DO TOCANTINS
MUNICÍPIO DE GURUPI
PODER LEGISLATIVO - CÂMARA MUNICIPAL
Avenida Goiás, 2.880, Centro - 77410-010 - Gurupi/TO
Tel. (0xx63) 3315-1818 / www.gurupi.to.leg.br



TERMO DE ENCERRAMENTO DE VOLUME

Vimos por meio deste encerrar o presente volume. Para constar, lavro o presente termo.

Gurupi-TO, 12 de dezembro de 2019.


Uemerson de Oliveira Coelho
Mat. 1184