



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MUNICIPAL BOTUCATU - SECRETARIA ADJUNTA EM ASSUNTOS DO COMÉRCIO
TEL. (14) 38111-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/N CENTRO – CEP. 18.600-070
BOTUCATU/SP – MERCADO MUNICIPAL
procon@botucatu.sp.gov.br



Botucatu, 06 de abril de 2.026

Resposta ao Ofício nº 98/2026

Requerimento nº 188 – 16/03/2026 – **Não entrega de faturas de energia elétrica e procedimentos em caso de inadimplência**

ILMO. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Botucatu
Antônio Carlos Vaz de Almeida

Em atenção ao ofício supracitado, por meio do qual foram encaminhadas manifestações de consumidores acerca da não entrega de faturas de energia elétrica em formato impresso em seus domicílios, bem como questionamentos relativos aos procedimentos adotados pela Companhia Paulista de Força e Luz – CPFL em casos de inadimplência, cumpre-nos apresentar os seguintes esclarecimentos:

Inicialmente, destaca-se que não há previsão legal na legislação consumerista ou normativa setorial que imponha às fornecedoras de produtos e serviços a obrigação de encaminhar faturas, boletos ou carnês diretamente à residência do consumidor, salvo se houver disposição contratual expressa ou ajuste específico entre as partes nesse sentido.

A obrigação da concessionária consiste em disponibilizar meios adequados e eficazes para que o consumidor tenha acesso às informações referentes ao seu débito e possa efetuar o respectivo pagamento. Tais meios podem incluir atendimento presencial, sítio eletrônico, aplicativos, centrais telefônicas ou outros canais regularmente disponibilizados pela fornecedora.

Dessa forma, inexistindo previsão contratual quanto ao envio físico da fatura, não se configura irregularidade na exigência de que o consumidor obtenha a segunda via por meio dos canais disponibilizados pela concessionária.

No que se refere à incidência de multa, juros moratórios e correção monetária, bem como à possibilidade de protesto do débito em cartório, esclarece-se que tais medidas encontram amparo na legislação vigente, constituindo consequências legais do inadimplemento da obrigação após o vencimento.

O ordenamento jurídico autoriza a aplicação de encargos moratórios e a adoção de medidas administrativas e extrajudiciais destinadas à cobrança do débito, inclusive o protesto, nos termos da Lei nº 9.492/1997.

Quanto aos procedimentos a serem adotados após o não pagamento da fatura, cabe à concessionária deliberar acerca das medidas cabíveis, ou seja fornecedora, poderá aplicar juros, multa, correção monetária, bem como protestar, no dia seguinte ao não pagamento, desde que, observados os limites legais, contratuais e regulamentares aplicáveis ao setor elétrico e às normas de proteção e defesa do consumidor.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MUNICIPAL BOTUCATU- SECRETARIA ADJUNTA EM ASSUNTOS DO COMÉRCIO
TEL. (14) 38111-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/N CENTRO – CEP. 18.600-070
BOTUCATU/SP – MERCADO MUNICIPAL
procon@botucatu.sp.gov.br



No tocante ao alegado agravamento da situação financeira do consumidor em razão da incidência de multa, juros, correção monetária e custas cartorárias, cumpre esclarecer que tais encargos decorrem do inadimplemento da obrigação e possuem respaldo legal, não se configurando, por si sós, prática abusiva, desde que observados os percentuais e critérios estabelecidos na legislação e no contrato. Não tendo o órgão de proteção e defesa do consumidor respaldo legal para contestar ou dirimir tal situação, uma vez que estão previstas na legislação.

Por fim, informa-se que, **caso o consumidor identifique eventual cobrança indevida, abusiva ou divergência quanto aos valores aplicados a título de multa, juros ou correção monetária, poderá procurar o órgão de proteção e defesa do consumidor (Procon) para análise e eventual revisão.** As custas de protesto, por sua vez, são fixadas conforme tabela legal, variando de acordo com o valor do débito.

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Sendo o que havia para o momento, renovamos nossos **protestos de estima e consideração**, colocando-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
gov.br ALENY PEREIRA DE SOUZA
Data: 06/04/2026 13:49:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Aleny Pereira de Souza
Chefe de Atendimento
Procon Municipal de Botucatu