

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR FRENTE À INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS: UMA ANÁLISE À LUZ DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

**CONSUMER PROTECTION REGARDING THE INTERRUPTION OF ESSENTIAL
PUBLIC SERVICES: AN ANALYSIS IN LIGHT OF THE PRINCIPLE OF HUMAN
DIGNITY**

Ciências Humanas • 23/10/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/792641395](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/792641395)

Antonia Matias Pessoa¹

Andressa Costenaro de Alencar²

RESUMO

O presente artigo analisa a legalidade e a razoabilidade da suspensão do fornecimento de serviços públicos essenciais por inadimplemento, investigando em que medida tal prática fere os direitos básicos do consumidor e o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana. O estudo contextualiza a tensão existente entre o direito de crédito das concessionárias, respaldado pela Lei de Concessões, e a proteção do núcleo existencial do usuário, protegido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pela teoria do mínimo existencial. Quanto à metodologia, a pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa, com fins exploratórios e descritivos, utilizando o método dedutivo para confrontar preceitos macrojurídicos constitucionais com a realidade fática das relações de consumo. Os resultados apontam que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) pacificou o entendimento de que o corte de serviços como água e energia elétrica restringe-se ao inadimplemento de fatura regular do mês atual, precedida de aviso prévio, vedando-se a suspensão por dívidas pretéritas. Conclui-se que a utilização do corte como meio coercitivo de cobrança configura abuso de direito, devendo prevalecer a continuidade dos serviços essenciais como garantia indissociável da dignidade humana, especialmente diante das inovações da Lei do Superendividamento.

Palavras-chave: Concessionárias de serviços públicos; Dignidade da pessoa humana; Interrupção de serviços essenciais; Proteção do consumidor; Mínimo existencial.

ABSTRACT

This article analyzes the legality and reasonableness of suspending the supply of essential public services due to default, investigating to what extent such a practice violates the consumer's basic rights and

the constitutional principle of human dignity. The study contextualizes the existing tension between the concessionaires' credit rights, supported by the Concessions Law, and the protection of the user's existential core, safeguarded by the Consumer Defense Code (CDC) and the theory of existential minimum. Regarding methodology, the research is characterized as bibliographical and documentary, with a qualitative approach, exploratory and descriptive purposes, using the deductive method to confront constitutional macro-legal precepts with the factual reality of consumer relations. The results indicate that the jurisprudence of the Superior Court of Justice (STJ) has consolidated the understanding that the cutoff of services such as water and electricity is restricted to the default of a regular invoice of the current month, preceded by prior notice, prohibiting suspension for past debts. It is concluded that the use of the cutoff as a coercive collection means constitutes an abuse of rights, and the continuity of essential services must prevail as an inseparable guarantee of human dignity, especially given the innovations of the Overindebtedness Law.

Keywords: Consumer protection; Essential services interruption; Human dignity; Public service concessionaires; Existential minimum.

1. INTRODUÇÃO

A prestação de serviços públicos essenciais, tais como energia elétrica, água potável, saneamento básico e gás canalizado, constitui o pilar fundamental para a garantia de uma existência digna, segura e saudável na sociedade contemporânea. No ordenamento jurídico brasileiro, a Constituição Federal de 1988 operou uma verdadeira revolução axiológica ao consagrar a defesa do consumidor tanto como direito fundamental (art. 5º, XXXII) quanto como princípio

estruturante da ordem econômica (art. 170, V), estabelecendo as bases institucionais necessárias para o reequilíbrio das relações negociais e de massa. Complementando esse microssistema protetivo, o Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei nº 8.078/1990), em seu artigo 22, impõe expressamente aos órgãos da administração pública, direta ou indireta, bem como às empresas concessionárias e permissionárias, o dever intransigível de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, no que tange aos essenciais, contínuos.

No entanto, a realidade fática cotidiana revela um constante e acirrado embate nas relações de consumo: a tensão permanente entre o direito de crédito das empresas prestadoras — frequentemente fundamentado na Lei Geral de Concessões (Lei nº 8.987/1995) e na alegação da exceção do contrato não cumprido (*exceptio non adimpleti contractus*) — e a salvaguarda do núcleo existencial do consumidor, que se encontra em condição de patente hipervulnerabilidade diante da estrutura de monopólio ou oligopólio natural que caracteriza a exploração dessas utilidades. A prática corriqueira e muitas vezes abusiva da interrupção abrupta do fornecimento de utilidades vitais sob o argumento exclusivo de compelir o adimplemento de débitos levanta profundas discussões teóricas e práticas sobre a colisão de princípios constitucionais, colocando em xeque a supremacia da dignidade da pessoa humana frente a interesses meramente patrimoniais e econômicos das delegatárias.

Adiciona-se a esse debate o fato de que a transição do Estado Liberal Clássico para o Estado Social de Direito impôs à administração pública e aos seus delegatários um papel ativo na promoção do bem-estar coletivo. Não se admite mais, sob a ótica do

neoconstitucionalismo, que relações puramente obrigacionais prevaleçam sobre o direito à vida e à saúde. A essencialidade de serviços como a água (reconhecida pela ONU como direito humano) e a energia elétrica reflete diretamente a impossibilidade de o indivíduo viver com dignidade à margem desses fornecimentos. Assim, a colisão entre a continuidade do serviço e a inadimplência deve ser dirimida através da lente da proporcionalidade.

Nesse panorama, a pesquisa delimita-se estritamente à análise dos limites jurídicos ao poder das concessionárias de suspender a prestação de serviços essenciais por inadimplemento, focalizando o estudo no âmbito das relações de consumo e na interpretação sistemática conferida pela jurisprudência pátria, com destaque para as diretrizes consolidadas pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ). Diante desse cenário complexo, problematiza-se: em que medida a interrupção de serviços públicos essenciais por inadimplemento fere o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana e os direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor?

Para responder a tal indagação citada no texto acima, o objetivo geral deste estudo consiste em analisar de forma detida a legalidade e a razoabilidade da suspensão do fornecimento de serviços essenciais, confrontando as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor com as diretrizes da Lei de Concessões, as decisões dos tribunais superiores e os preceitos fundamentais da Constituição Federal de 1988. De forma específica, busca-se: i) discorrer sobre a evolução histórica, os fundamentos dogmáticos e o conceito de hipervulnerabilidade no microssistema de proteção do consumidor; ii) analisar o princípio da continuidade dos serviços públicos e sua correlação direta com a teoria do mínimo existencial e a dignidade da pessoa humana; iii) avaliar criticamente o

posicionamento jurisprudencial do STJ acerca da distinção entre o corte por débitos correntes e débitos pretéritos; iv) examinar a responsabilidade civil objetiva por cortes indevidos; e v) compreender o impacto protetivo da nova Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021) na manutenção desses serviços.

Quanto aos procedimentos metodológicos, o trabalho adota uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, valendo-se primordialmente do método dedutivo. Partindo de premissas macrojurídicas e abstratas — consubstanciadas na força normativa da Constituição, nos direitos fundamentais e no princípio da continuidade —, a pesquisa analisa criticamente a aplicação das normas consumeristas e das decisões jurisprudenciais aos casos concretos de inadimplência e suspensão de fornecimento. A investigação científica sustenta-se em ampla pesquisa bibliográfica e documental, fundamentando-se em doutrinas clássicas e contemporâneas do Direito Civil, do Direito Administrativo e do Direito do Consumidor, além da legislação federal pertinente e de acórdãos paradigmáticos.

Por fim, em termos de estruturação textual, além desta introdução, o artigo divide-se em seções destinadas a aprofundar os fundamentos teóricos da vulnerabilidade e da continuidade dos serviços públicos, a examinar minuciosamente os critérios jurisprudenciais e legais aplicáveis ao corte de energia e água, os impactos da responsabilidade civil por interrupção indevida, culminando com a apresentação das considerações finais obtidas a partir de todo o iter investigativo percorrido.

2. A EVOLUÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR E O FENÔMENO DA HIPERVULNERABILIDADE NAS CONCESSÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A promulgação da Constituição Federal de 1988 marcou um ponto de virada decisivo na história jurídica e social brasileira, ao elevar a defesa do consumidor à condição solene de direito fundamental (art. 5º, XXXII) e de princípio fundamental da ordem econômica (art. 170, V). Essa guinada constitucional reconheceu que a tradicional igualdade formal entre as partes contratantes, herdada do liberalismo clássico do século XIX, era incapaz de resolver as profundas assimetrias reais existentes nas relações jurídicas de massa da sociedade industrial e tecnológica. É sobre esse robusto alicerce constitucional que se ergue o microssistema do Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei nº 8.078/1990), cujo propósito teleológico central é mitigar e reequilibrar as assimetrias técnicas, informacionais, econômicas e jurídicas inerentes ao mercado de consumo contemporâneo.

O processo de constitucionalização do direito civil operou uma verdadeira "filtragem" nas relações privadas, exigindo que institutos tradicionais como a liberdade contratual e a força obrigatória dos pactos (*pacta sunt servanda*) fossem reinterpretados à luz da boa-fé objetiva e da função social do contrato. Como leciona **Antônio Herman Benjamin (2019)**, o CDC não surge apenas como um repositório de regras, mas como um autêntico microssistema multidisciplinar que permeia todo o ordenamento jurídico, impondo a humanização das práticas mercantis.

O ponto de partida da principiologia consumerista reside no reconhecimento legal expresso da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC), presumida de forma absoluta pelo legislador nas relações de consumo de massa. Contudo, a doutrina jurídica mais atenta e a jurisprudência evoluíram para reconhecer que, quando o fornecedor assume a feição específica de uma concessionária ou permissionária de serviço público — entidade que, por delegação do Estado, geralmente detém exclusividade, privilégios de exploração ou um verdadeiro monopólio natural na prestação de utilidades de primeira necessidade —, essa vulnerabilidade genérica sofre um acentuado agravamento qualitativo, transmutando-se no que a doutrina contemporânea denomina de hipervulnerabilidade.

Leonardo de Medeiros Garcia (2021) explica que a submissão do consumidor a monopólios essenciais retira-lhe o mais basilar dos direitos de mercado: o direito de escolha. Na hipótese de insatisfação com a prestação do serviço de energia elétrica, por exemplo, o consumidor não pode simplesmente optar por outra empresa distribuidora; ele é compelido estruturalmente a manter o vínculo com a concessionária local sob pena de retornar a condições medievais de habitabilidade. Essa absoluta falta de alternativas eleva o consumidor a um estado de sujeição, tornando indispensável que o ordenamento imponha severas restrições ao exercício abusivo de prerrogativas contratuais por parte da fornecedora.

Nessa condição extremada, o cidadão comum, completamente destituído de alternativas mercadológicas ou de liberdade de escolha de fornecedor, vê-se submetido de maneira integral às imposições unilaterais, contratuais e operacionais da empresa delegatária. Se o consumidor insatisfeito com um produto comum pode simplesmente migrar para o concorrente, o usuário de energia

elétrica ou de água potável está atado à rede da única concessionária autorizada a operar em sua região geográfica. Essa dependência vital acentua a urgência de uma tutela estatal e judicial enérgica, impedindo que a assimetria de poder resulte em esbulho de garantias fundamentais.

A doutrina civilista e consumerista é pacífica ao reconhecer que a relação jurídica obrigacional estabelecida entre o cidadão usuário e a concessionária delegatária reveste-se indubitavelmente de natureza consumerista. A célebre administrativista e civilista **Cláudia Lima Marques (2021)** assevera com precisão que a descentralização administrativa do Estado e a transferência da execução de serviços públicos à iniciativa privada por meio de outorga de contrato de concessão não têm o condão de afastar a incidência imperativa das normas protetivas de ordem pública do Código de Defesa do Consumidor. Pelo contrário, atraem para a empresa delegatária o ônus inafastável de submeter-se integralmente aos ditames, princípios e garantias do CDC, impedindo terminantemente que lógicas estritamente mercantis, financeiras ou de maximização de lucros se sobreponham à função social da prestação e à dignidade do cidadão.

2.1. O Princípio da Continuidade e a Garantia do Mínimo Existencial Frente Ao Poder de Corte

O legislador pátrio positivou de maneira clara no artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor a diretriz imperativa de que os órgãos públicos, por si ou por meio de suas concessionárias, permissionárias, autorizadas ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, no que tange especificamente aos essenciais,

contínuos. A essencialidade, portanto, impõe ao sistema jurídico o reconhecimento de que determinados bens e utilidades não podem sofrer solução de continuidade sem que isso acarrete um colapso imediato nas condições básicas de sobrevivência do indivíduo e de sua unidade familiar.

O renomado jurista Bruno Miragem (2023, p. 284) destaca com profundidade a dimensão material dessa essencialidade ao lecionar que:

A qualificação de um serviço como essencial decorre de sua ligação incindível com as condições materiais de existência humana. Água, energia elétrica, esgoto e telecomunicações essenciais não são bens de consumo supérfluos cuja ausência causa mero aborrecimento cotidiano ou mero transtorno resistível. A privação injustificada desses serviços atinge diretamente a própria higidez física, sanitária e psicológica do sujeito, razão pela qual o princípio da continuidade atua como uma barreira intransigível de contenção contra o exercício abusivo do direito de suspensão pelo fornecedor.

Dessa forma, o princípio da continuidade ergue-se no ordenamento jurídico pátrio não apenas como uma diretriz administrativa de gestão de serviços, mas como um verdadeiro imperativo de estabilidade social e proteção intransigível da vida humana, cuja ruptura arbitrária consubstancia medida de contornos estritamente excepcionais, rigidamente balizada pela lei. Ao lado do primado da continuidade, milita o princípio da proibição do retrocesso social, que impede o Estado e seus concessionários de adotarem medidas que anulem ou esvaziem direitos fundamentais já concretizados na esfera de proteção da sociedade.

Entretanto, a vedação à interrupção abusiva ou desproporcional de utilidades vitais encontra seu respaldo máximo e inafastável no princípio da dignidade da pessoa humana, consagrado como fundamento vetor axiológico central da República Federativa do Brasil (art. 1º, III, da Constituição Federal de 1988). No delicado confronto principiológico entre a prerrogativa patrimonial e econômica de cobrança da concessionária e o direito fundamental à subsistência digna do titular, a ponderação constitucional pende inarredavelmente em favor da proteção do núcleo existencial do indivíduo.

A civilista Maria Helena Diniz (2022, p. 518), ao discorrer sobre os impactos da dignidade humana no âmbito das relações privadas e obrigacionais contemporâneas, ressalta a sua proeminência axiológica, afirmando que:

O princípio da dignidade da pessoa humana constitui o vértice do ordenamento jurídico, impregnando todas as searas do Direito, inclusive a seara obrigacional. Nas relações contratuais de prestação de serviços essenciais, o patrimônio do credor encontra limite intransponível na incolumidade física e psíquica do devedor, sendo inadmissível a utilização de meios de coerção para pagamento que importem em degradação da condição humana, exposição à miserabilidade ou privação das necessidades fisiológicas e higiênicas mais rudimentares.

O eminente constitucionalista Ingo Wolfgang Sarlet (2018) desenvolve com maestria a teoria do Mínimo Existencial, conceituando-a como o conjunto de garantias materiais básicas sem as quais o ser humano não pode viver, mas apenas sobreviver em condições indignas e precárias. Para Sarlet, a dignidade da

pessoa humana não é apenas um valor abstrato, mas um imperativo categórico que impõe ao Estado (e a quem lhe faça as vezes) o dever de prestação positiva de condições que evitem a miserabilidade. O corte de fornecimento de água ou energia, sob esse prisma, atenta de forma visceral contra o mínimo existencial, retirando do devedor inadimplente os pressupostos biológicos e sociais mínimos de sua inserção civilizatória.

O civilista Flávio Tartuce (2022) argumenta com propriedade que o Estado Democrático de Direito repudia frontalmente a coisificação do devedor e a utilização de meios degradantes de coação econômica. O autor adverte com veemência que o corte arbitrário do fornecimento de água potável ou de energia elétrica opera, na prática fática, como uma sanção civil atípica e severa que transborda os limites estritos do patrimônio, atingindo de forma direta e implacável o corpo, a saúde, a higiene e a integridade de toda a família inadimplente. Nessa mesma linha de reflexão humanista, o festejado autor Rizzatto Nunes (2020, p. 342) enfatiza com rigor que:

O ordenamento jurídico pátrio repudia categoricamente a supressão das condições básicas de sobrevivência do ser humano. Privar uma família do fornecimento de água potável ou de energia elétrica sob a exclusiva e fria justificativa do débito financeiro, sem observar com cautela a sua situação de penúria ou as peculiaridades do caso concreto, é aplicar uma sanção cruel, oblíqua e desproporcional que ignora por completo os ditames civilizatórios da teoria do mínimo existencial.

Sobre a necessidade de readequação da lógica contratual face à vulnerabilidade extrema do usuário em estado de inadimplência, o

ilustre jurista Nelson Nery Junior (2019, p. 612) adverte que a exceção do contrato não cumprido não pode ser manejada de forma leviana e mecanicista por concessionárias que prestam serviço em regime de monopólio natural. Conforme o autor destaca:

A exceção do contrato não cumprido (exceptio non adimpleti contractus) não é um escudo absoluto e irrestrito para as empresas concessionárias. Quando a suspensão da prestação, em virtude do inadimplemento do usuário, recai sobre utilidades de natureza estritamente vital, a tutela do crédito recua diante do iminente perecimento do direito à saúde e à vida. O corte, nesses casos, converte-se de legítima defesa da posse em verdadeiro abuso de direito e exercício arbitrário das próprias razões, sendo rechaçado pelo espírito humanista do Código de Defesa do Consumidor e pela função social da propriedade e do contrato.

2.2. Limites Jurídicos e Critérios Jurisprudenciais para a Suspensão do Fornecimento

A tentativa das concessionárias de legitimar juridicamente a interrupção abrupta dos serviços perante os usuários inadimplentes, utilizando-se da regra da exceptio non adimpleti contractus (exceção do contrato não cumprido) e da Lei Geral de Concessões (Lei nº 8.987/1995), esbarra frontalmente no princípio da continuidade dos serviços públicos essenciais, positivado no artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A dogmática jurídica moderna, valendo-se da técnica hermenêutica do "diálogo das fontes" — magistralmente defendida no Brasil pela professora Cláudia Lima Marques —, impõe que a legislação de concessões não seja lida de forma isolada, mas sim iluminada pela Constituição

Federal e pelo microssistema de proteção ao consumidor. O artigo 42 do CDC é taxativo: na cobrança de débitos, o consumidor não será exposto a ridículo nem a qualquer tipo de constrangimento.

O embate forense em torno dessa matéria encontrou sólido balizamento no Superior Tribunal de Justiça (STJ). Por meio da sistemática dos recursos repetitivos (a exemplo do Tema 699), o STJ consolidou que o corte de serviços públicos essenciais como água e energia elétrica pressupõe obrigatoriamente o inadimplemento de conta regular e atual (faturada há, no máximo, 90 dias). Dívidas pretéritas perdem o requisito fático de urgência (*periculum in mora* reverso da prestadora), transformando-se em mero débito civil ordinário que deve ser cobrado pelas vias judiciais adequadas, como ações de execução ou de cobrança.

Outro ponto de extrema relevância, alvo de massivas demandas judiciais, é a lavratura do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI). As concessionárias costumam utilizar esse instrumento de forma unilateral para acusar o consumidor de "fraude no medidor", impondo multas exorbitantes sob a ameaça de corte. A jurisprudência pátria (como a Súmula 256 do TJRJ) veda categoricamente o corte baseado em TOI, uma vez que a apuração unilateral fere de morte os princípios do contraditório, da ampla defesa e da presunção de inocência. Para a validade de qualquer ato de suspensão, os tribunais exigem notificação prévia, formal e inequívoca, a atualidade do débito e a proibição absoluta do uso da interrupção como sanção política ou meio coercitivo indireto.

2.3. Responsabilidade Civil e Consequências Jurídicas da Interrupção Indevida

A inobservância dos trâmites legais e jurisprudenciais para a suspensão do serviço — seja pela ausência de prévia notificação, pela cobrança arbitrária de débitos antigos ou pelo corte efetuado em finais de semana e feriados (conduta expressamente vedada pela Lei 14.015/2020) — configura inequívoco ato ilícito. Sob a ótica do artigo 37, § 6º, da Constituição Federal, e do artigo 14 do CDC, incide sobre a concessionária a responsabilidade civil objetiva, alicerçada na Teoria do Risco Administrativo. Dispensa-se, portanto, a perquirição de dolo ou culpa, bastando ao consumidor comprovar o corte indevido, o dano e o nexo causal.

A privação injustificada de água e luz transcende o mero aborrecimento. Ela atinge a própria subsistência do núcleo familiar, inviabilizando o preparo de alimentos, a higiene pessoal, o armazenamento de medicamentos e o convívio social, impondo um vexame perante a vizinhança. Por essa razão, a jurisprudência é pacífica ao reconhecer que o dano moral decorrente de corte ilegal opera-se *in re ipsa* (dano presumido). A inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC) impõe à empresa o dever de provar a regularidade de sua conduta, o que raramente ocorre devido à automação e precariedade de seus sistemas de cobrança.

A reparação civil pecuniária fixada pelos magistrados desempenha uma dupla função: a compensatória, que visa mitigar o sofrimento e a humilhação do consumidor ofendido; e a punitivo-pedagógica (baseada na teoria do desestímulo ou *punitive damages*), cujo objetivo é desincentivar a reiteração dessas práticas abusivas em massa. Indenizações irrisórias acabam por incentivar as concessionárias a manterem condutas ilícitas, pois o custo da condenação torna-se inferior ao lucro obtido com a coação ilegal.

2.4. A Proteção de Sujeitos Hipervulneráveis e a Vedação Ao Corte em Situações de Risco à Vida

O debate sobre o corte de serviços ganha contornos dramáticos quando envolve sujeitos hipervulneráveis: idosos, recém-nascidos, pessoas com deficiência severa ou pacientes em regime de internação domiciliar (home care). Nessas hipóteses, ocorre uma clássica colisão de princípios fundamentais, nos moldes da teoria de Robert Alexy: de um lado, o direito de propriedade da concessionária; do outro, o direito à vida, à saúde e à dignidade do cidadão. Aplicando-se a máxima da proporcionalidade, o direito à vida prevalece de forma absoluta.

Para tutelar essa parcela da população, a Resolução Normativa nº 1.000/2021 da ANEEL proíbe taxativamente a suspensão do fornecimento por inadimplemento em unidades consumidoras onde existam pessoas dependentes de equipamentos elétricos vitais à preservação da vida. Exige-se apenas o cadastramento prévio mediante laudo médico.

O descumprimento dessa garantia não apenas enseja gravíssimas reparações cíveis, como pode resvalar na esfera criminal, configurando crimes como omissão de socorro ou exposição da vida e da saúde de outrem a perigo direto (arts. 132 e 135 do Código Penal). Diante desse cenário, o Poder Judiciário frequentemente atua de forma repressiva e imediata, concedendo tutelas de urgência (inaudita altera parte) com fixação de pesadas multas diárias (astreintes) para o religamento imediato, evidenciando que o monopólio da prestação de serviços essenciais não pode se transformar em um mecanismo biopolítico de letalidade.

2.5. A Lei do Superendividamento e a Preservação do Mínimo Existencial nos Serviços Essenciais

Um dos avanços mais significativos no ordenamento jurídico brasileiro foi o advento da Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021), que alterou substancialmente o CDC para introduzir mecanismos de prevenção e tratamento da ruína financeira das famílias. O legislador passou a reconhecer que o inadimplemento, na maioria das vezes, não é fruto de má-fé, mas de infortúnios socioeconômicos como desemprego, inflação galopante e crises sanitárias ou familiares.

O eixo central dessa legislação é a preservação do "mínimo existencial", um núcleo duro de garantias materiais básicas que impede que o cidadão seja despojado de sua dignidade. Os serviços de água e energia elétrica integram, indiscutivelmente, essa base essencial. A lei estabelece que, ao se instaurar um processo administrativo ou judicial de repactuação de dívidas, os credores são obrigados a participar de um procedimento conciliatório compulsório, no qual a preservação da água e da luz constitui condição inegociável para qualquer plano de pagamento.

Dessa forma, fica peremptoriamente vedada a suspensão do fornecimento por dívidas que estejam submetidas a esse regime de renegociação. Essa mudança de paradigma afasta a visão punitiva do crédito civil clássico e instaura uma lógica emancipatória e solidária. O Estado passa a atuar de forma curativa, garantindo a subsistência física do devedor e ofertando a sua recuperação ao mercado de consumo de forma ética, sem a aniquilação moral e física imposta pelo desligamento de seus recursos de sobrevivência.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa monográfica propôs-se a investigar com profundidade os limites jurídicos e a estrita legalidade da interrupção do fornecimento de serviços públicos essenciais por motivo de inadimplemento, analisando esse complexo conflito intersubjetivo sob a ótica inafastável dos direitos básicos do consumidor e do princípio supremo da dignidade da pessoa humana.

A partir de uma rigorosa revisão doutrinária e da análise sistemática da jurisprudência pátria, constatou-se de forma inequívoca que a relação jurídica obrigacional estabelecida entre o cidadão usuário e a empresa concessionária de serviço público reveste-se indubitavelmente de índole consumerista, caracterizando a posição jurídica do usuário como de hipervulnerabilidade estrutural frente ao monopólio natural da prestadora. A passagem do Estado Liberal para o Estado Social impôs ao direito civil a missão de harmonizar a livre iniciativa com os postulados da justiça social.

Demonstrou-se ao longo do estudo que, embora as concessionárias possuam direito legítimo e econômico ao recebimento tempestivo de suas tarifas — prerrogativa essa respaldada formalmente pela Lei Geral de Concessões —, tal direito potestativo não ostenta caráter absoluto e encontra intransponível barreira nos ditames principiológicos do Código de Defesa do Consumidor e nos fundamentos estruturantes do Estado Democrático de Direito. A interrupção de utilidades fundamentais e vitais como a água potável e a energia elétrica, quando perpetrada de forma arbitrária, clandestina ou utilizada como instrumento oblíquo de coação para a satisfação de cobrança de dívidas pretéritas, ofende frontalmente o

princípio da continuidade e fere de morte a teoria do mínimo existencial, premissa material indispensável e irrenunciável para a preservação da vida e da dignidade da pessoa humana.

Verificou-se, ademais, que o Superior Tribunal de Justiça (STJ) pacificou com acerto o entendimento hermenêutico de restringir estritamente a suspensão do fornecimento ao inadimplemento de fatura regular relativa exclusivamente ao mês atual do consumo (ou em prazo não superior a 90 dias, desde que apurado de forma regular e contraditória), condicionando tal ato restritivo à prévia, formal e regular notificação do consumidor. A cobrança de débitos acumulados de períodos remotos, as multas arbitradas unilateralmente via TOI, por sua vez, devem seguir obrigatoriamente os meios ordinários, legais e judiciais de execução e cobrança postos à disposição no ordenamento jurídico, sendo terminantemente vedado às empresas delegatárias o uso da interrupção do serviço como sanção política, meio vexatório ou atalho coercitivo de satisfação patrimonial de crédito.

Verificou-se ainda que as inovações trazidas pela Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021) e pela Resolução Normativa 1000/2021 da ANEEL consolidaram uma blindagem ainda mais efetiva sobre os consumidores hipervulneráveis (idosos, doentes, hospitais) e de boa-fé, criando instrumentos compulsórios de conciliação que priorizam de forma inequívoca o pagamento do mínimo existencial sem a interrupção da prestação contínua de água e luz.

Conclui-se que proteger o consumidor hipervulnerável contra o corte de serviços essenciais é uma garantia constitucional. Os direitos fundamentais devem prevalecer sobre a lógica mercantil,

assegurando o acesso a recursos vitais e resguardando a subsistência, segurança e integridade do cidadão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENJAMIN, Antônio Herman V. Manual de Direito do Consumidor. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Aperfeiçoa a disciplina do crédito e dispõe sobre o superendividamento. Brasília, DF, 2021.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor (CDC). Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

BRASIL. Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. Brasília, DF, 1995.

DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria Geral das Obrigações. 37. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor: Código Comentado e Jurisprudência. 15. ed. Salvador: Juspodivm, 2021.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 12. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

NERY JUNIOR, Nelson. Código de Defesa do Consumidor Comentado. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 15. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

SARLET, Ingo Wolfgang. Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na CF/88. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018.

TARTUCE, Flávio. O Direito Civil na Constituição: reflexos nas relações privadas e consumeristas. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

¹ Acadêmica, Curso de direito da Faculdade de Educação Santa Terezinha – FEST, Imperatriz-MA. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

² Professora Especialista, Administradora, Advogada, Psicóloga e Teóloga. Especialista em Docência do Ensino Superior e em Gestão e Legislação Tributária. Docente da Faculdade de Educação Santa Terezinha (FEST). E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).