



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA a VARA EMPRESARIAL DA COMARCA
DA CAPITAL - RJ**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente, perante V. Exa., com fulcro nas Leis 7.347/85, 8.078/90 propor

AÇÃO CIVIL PÚBLICA
COM
PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA

em face de **LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S/A**, CNPJ nº 60.444.437/0001-46, sociedade anônima fechada com sede estabelecida à Av. Marechal Floriano, nº 168, Centro, Rio de Janeiro, CEP: 20.080.002, pelas razões que passa a expor:

DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº 8.078/90.

Em hipóteses como a presente é cristalina a legitimidade ativa *ad causam* do Ministério Público, tendo em vista que o número de pessoas sujeitas à prática indevida perpetrada pela ré é expressivo e os danos aos consumidores são evidentes.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Desta forma, não podendo ser sanada, de forma global e efetiva, a questão em caráter individual, torna-se patente a necessidade do processo coletivo, ressaltando, ainda, a repercussão social que justifica a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO. **O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos.**” (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176). (g.n.).

Na mesma perspectiva, o recente enunciado de súmula do E. STJ:

“Súmula 601-STJ: O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público.” Corte Especial. Aprovada em 07/02/2018, DJe 14/02/2018. (g.n.).

DOS FATOS

Foi instaurado Inquérito Civil Público (IC n. 304/2022 - anexo) para apurar as notícias advindas de representação formulada junto ao Sistema de Ouvidoria do MPRJ pela Sra. Maria das Graças Vieira, dando notícia de suposta irregularidade perpetrada pela LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A. (LIGHT), que estaria prestando o serviço de atendimento ao consumidor de maneira desidiosa e ineficiente.

Informou a consumidora que vinha tentando junto à concessionária a realização da troca do relógio medidor de sua residência, tendo sido informada, por telefone, por um atendente que o problema só seria resolvido com a presença da consumidora em uma agência física.

A notícia dirigida à Ouvidoria do Ministério Público aduz o seguinte:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

“COMUNICANTE RECORRE AO MPRJ PARA SOLICITAR AJUDA NO CASO NARRADO A SEGUIR: RELATA QUE HÁ UMTEMPO (NÃO DETALHO) VEM ENFRENTANDO PROBLEMAS JUNTO A EMPRESA LIGHT. EXPLICA QUE, SOLICITOU POR DIVERSAS VEZES UMA TROCA DO RELÓGIO MEDIDOR INFORMANDO OS PROBLEMAS QUE VEM OCORRENDO. MAS, ESTÁ SENDO PREJUDICADA POR SUA CONTA MENSAL VIR ACIMA DO VALOR MÉDIO (R\$300), FORA UM VALOR SO E (NÃO DETALHO). INFORMA SER IDOSA E PRECISAR DA AJUDA DOS FILHOS NA QUESTÃO BUROCRÁTICA, DEIR ATÉ UMA AGÊNCIA DA LIGHT, POIS EM CONTATO POR TELEFONE LHE INFORMAM QUE É NECESSÁRIO IR ATÉ UMA AGÊNCIA PARA QUE SEJA RESOLVIDO. NA AGÊNCIA É RECORRENTE FICAREM SEM SISTEMA, O QUE ACARRETA UM DESGASTE FÍSICO E PSICOLÓGICO PARA A IDOSA. OBS.: COMUNICANTE DIZ QUE JÁ ENTROU EM CONTATO COM ENEL, MAS ATÉ O MOMENTO NADA FOI SOLUCIONADO. DIANTE DO EXPOSTO, AGUARDA AVERIGUAÇÃO DESTE ÓRGÃO MINISTERIAL.”

Requisitada a se manifestar no bojo do referido inquérito civil, a LIGHT apresentou resposta no sentido de que todas as solicitações e/ou reclamações dos seus clientes são integralmente respondidas, razão pela qual seria improcedente qualquer alegação de ausência de atendimento efetivo pela concessionária.

A ré destacou, ainda, que possui, entre as modalidades de atendimento, os atendimentos presenciais em suas agências físicas, o ‘call center’ (via telefônica) e os canais digitais (agência virtual, ‘whatsapp’, Aplicativo Light Clientes) - que seriam os mais utilizados pelos usuários -, os quais estariam em pleno funcionamento, com qualidade e eficiência e em conformidade com a legislação que rege o setor elétrico.

Instada a se pronunciar sobre a dificuldade da consumidora de realizar a troca de seu relógio medidor junto à LIGHT, a ANEEL - AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA informou que sua Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA questionou a concessionária a respeito do assunto, a qual, em resposta, apenas apresentou informações sobre a tentativa de solução do caso da consumidora, de forma individual, deixando de esclarecer sobre a impossibilidade de solucionar a demanda que lhe foi direcionada pela via telefônica, canal escolhido pela consumidora, pessoa idosa, com dificuldades de comparecer às agências físicas.

Dando prosseguimento à investigação ministerial, foi solicitada pesquisa ao CAO Consumidor, que fez buscas de reclamações que versassem sobre a dificuldade do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

consumidor em ter suas solicitações respondidas e/ou resolvidas integralmente através dos canais remotos (internet/telefone) da LIGHT nos cadastros do 'Consumidor Vencedor-MPRJ', 'SINDEC' e 'Consumidor.gov.br', tendo sido identificadas cerca de 80 (oitenta) reclamações de conteúdo compatível. Também foram feitas pesquisas no sítio eletrônico 'Reclame Aqui', ferramenta comumente utilizada pelos consumidores para registrar suas reclamações e experiências mal resolvidas com prestadoras de serviços, tendo sido encontrados mais cerca de 70 (setenta) outros relatos de consumidores insatisfeitos.

Assim sendo, em que pese a defesa administrativa da concessionária, constatou-se a existência de numerosas reclamações em face da mesma, evidenciando-se a insatisfação dos consumidores com a forma de prestação do serviço de atendimento, nas diversas modalidades. Vejamos alguns exemplos:

→ **Relatos obtidos no Consumidor.gov**

Fornecedor: LIGHT

Descrição do Fato: Suposta irregularidade no atendimento ao consumidor. Dificuldade de atendimento direto com pessoa física. Inexistência de contato adequado com o cliente. Prestação de serviço deficiente. Vício de informação.

1. 12/04/2022, Rio de Janeiro - RJ	Data:
Eu me mudei, tentei através do site da light fazer o pedido de troca de titularidade, recebi o protocolo, anexeí uma cópia da minha identidade que de um lado há tanto a frente quanto o verso, além disto anexeí a cópia do meu cpf. Nisto recebo um e-mail dizendo que o cpf está ilegível ou a imagem era ruim, mentira, mandei uma cópia digitalizada em escaner. Liguei para o atendimento da light, passei meus dados, a atendente disse que nada poderia fazer que eu deveria ir direto a uma agência da light. Faltei trabalho e fui na agência marechal floriano. Chegando lá o atendente disse que eu para ser atendido precisava agendar o serviço, que só tinha vaga para dia 18/04, ou seja, 10 dias depois de eu ter solicitado a transferência de titularidade. Venho tentando através do site, do app da light e em nenhum destes canais consigo resolver meus problemas.	

2. 12/04/2022, Rio de Janeiro - RJ	Data:
Estou tentando ligar para o SAC da Ligth há quase 1 semana. Chama e ninguém atende! Como pode uma empresa de um serviço essencial não disponibilizar um atendimento telefônico aos clientes? O telefone 0800 021 0196 não funciona e é o único número para atendimento telefônico disponibilizado. Estou tentando contato para evitar um débito automático de uma conta já paga, mas não é prestado atendimento por essa empresa. Lamentável o nível que chegamos com essa empresa. Falta de respeito e de atendimento aos clientes.	



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

3. 11/04/2022, Rio de Janeiro - RJ	Data:
<p>Desde Agosto de 2021 estou tentando resolver questões sobre valores exorbitantes cobrados, parcelamento de débito, aferição de linha e relógio e não estou conseguindo. Após vários registros de reclamações no SAC via telefone, email SAC, agência virtual, somente no dia 15/10/2021 recebi um email da LIGHT mais uma vez falando que a cobrança está correta e que não é possível a alteração do relógio. Mas em nenhum momento recebi uma equipe ou qualquer retorno quanto a aferição da minha linha e relógio. No dia 19/11/2021 (mais de 30 dias depois) recebi um e-mail da LIGHT, conforme anexo a essa reclamação, que ficou de fazer a aferição do meu medidor e emitir um posicionamento em até 30 dias e nunca obtive um retorno. Minhas contas vem sendo cobradas em valores cada vez mais exorbitantes, impraticáveis, e não condizentes ao meu consumo. Eu já estou tendo que escolher entre alimentar a minha família ou pagar os débitos para não ficar sem energia, pura humilhação. Já agendei atendimento para parcelar os débitos e não consegui por conta do tamanho da fila e a tolerância no horário agendado. Abordei um técnico que estava na minha rua e ele me informou que meu relógio precisa ser trocado e não consigo fazer essa solicitação via agência virtual. Não tenho como ficar me ausentando do trabalho pra resolver essas questões. Se existe uma agência virtual, deveria ser pra facilitar a vida do consumidor em todas essas questões. Solicito a intervenção deste órgão para que eu pague um valor justo pelo meu consumo e que haja verificação na minha linha para ver se há furto de energia ou qualquer outro problema e também a troca do display do meu relógio pois nem de maneira manual consigo verificar se está tendo furto de energia pois o display do relógio não funciona. É</p>	

com total descaso que essa empresa trata seus consumidores, é humilhante implorar por um atendimento e ainda ser coagido a uma cobrança caso a empresa não encontre problema, sendo que é um direito do consumidor saber se está tudo funcionando perfeitamente e nem assim eles cumprirem com o que falam. NÚMERO DO CLIENTE : 22825808 NÚMERO DO MEDIDOR: 7278342 CÓDIGO DE INSTALAÇÃO: 0411768580

16. 08/04/2022, Rio de Janeiro - RJ	Data:
<p>Foi feita de forma errônea a leitura do meu relógio, colocaram leitura 216 sendo que o correto seria 21. Meu imóvel se encontra fechado e sem consumo de energia pois o local não possui literalmente nada para consumir. Fui até uma agência na Penha e o funcionário simplesmente não teve vontade de resolver meu problema e me informou que agendamentos somente pelo telefone 21 XXXXX-X059, liguei diversas vezes e sempre dava a mensagem caixa postal lotada. Liguei para o 0800 282 0120 que consta na conta de luz e também não consegui atendimento. Liguei para o 0800 021 0196 e após 13 minutos na linha aguardando atendimento a ligação caiu misteriosamente. Tentei novamente e após muita insistência consegui falar com uma atendente que me informou que até dia 18 a empresa terá uma resposta sobre o ocorrido e caso seja diagnosticado o erro uma nova fatura será enviada.</p>	

17. 24/03/2022, Belford Roxo - RJ	Data:
<p>Recebi a fatura relativa ao mês janeiro de 2022 cobrando o valor de R\$ 701,31 Reais, que considero como abusivo, pois jamais paguei uma conta com este valor (minha residência é bem humilde). Em contato com a Light não me possibilitaram solicitar a revisão da fatura, apenas que agendasse pelo site atendimento na agência para fazer o parcelamento da dívida, o que discordo. Estou correndo o risco de ter o serviço cortado.</p>	



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

39. 22/02/2022, Rio de Janeiro - RJ	Data:
Estou há 12 dias tentando solicitar alteração de carga para um motivo simples: acabei de me mudar e todos os apartamentos do meu prédio tem 220 v, menos o meu! Necessito para ligar ar split. Já fiz zilhões de pedidos e reclamações, cada atendimento dá um parecer diferente. Hoje, recebi um e-mail dizendo que minha solicitação está com a carga acima da permitida , de 21 KW. Não faço ideia do que seja isso. O email recomenda que eu faça uma mudança pela agência virtual, que está, sempre, instavel e não abre. Não sei mais o que fazer!!! Protocolo: 2222581699	

→ **Relatos obtidos na Ouvidoria Geral**

Fornecedor: LIGHT

Descrição do Fato: Suposta irregularidade no atendimento ao consumidor. Dificuldade de atendimento direto com pessoa física. Inexistência de contato adequado com o cliente. Prestação de serviço deficiente. Vício de informação.

1. Protocolo: 789401	Data: 24/02/2022
O comunicante AUTORIZOU o compartilhamento pela Ouvidoria do MPRJ dessa comunicação e dos seus dados pessoais com outras Ouvidorias integrantes do Ministério Público Federal, Estadual e do Distrito Federal, bem como outras Ouvidorias Públicas. COMUNICANTE FAZ CONTATO A FIM DE RELATAR SITUAÇÃO A SEGUIR: INFORMA QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA LIGHT AO BAIRRO DE CAMPO GRANDE ESTÃO CAUSANDO TRANSTORNO PARA OS CLIENTES. INFORMA QUE A EMPRESA FAZ CONTATO COM OS CLIENTES COBRANDO FATURAS QUE JÁ ESTÃO PAGAS E QUE OS VALORES NÃO ESTÃO DE ACORDO COM O CONSUMO FEITO. ACRESCENTA QUE O ÚNICO MEIO DE COMUNICAÇÃO DISPONÍVEL É O SITE, E COMO NÃO CONSEGUIU RESOLVER SUAS QUESTÕES COM A EMPRESA POR ESTE MEIO, AGENDOU UM ATENDIMENTO PRESENCIAL, QUE SÓ FOI POSSÍVEL QUINZE DIAS DEPOIS. RELATA QUE HOJE, 22/02/22, AO IR ATÉ SEU ATENDIMENTO NA LIGHT LOCALIZADA NA AVENIDA CESÁRIO DE MELO, 3489, CAMPO GRANDE - RJ, FOI MAL RECEBIDA. INFORMA QUE O ATENDIMENTO, MESMO MARCADO, DEMORA PARA ACONTECER, O LOCAL FICA CHEIO, POUCOS FUNCIONÁRIOS, NÃO TEM FILA PREFERENCIAL, O QUE OBRIGA IDOSOS E PESSOAS DEFICIENTES FICAREM POR HORAS NA FILA, E NÃO TEM ÁGUA PARA OS CLIENTES SE SERVIREM ENQUANTO AGUARDAM. MEDIANTE AOS FATOS RELATADOS, COMUNICANTE SOLICITA INTERVENÇÃO DESTE MP PARA RESOLUÇÃO DESTA SITUAÇÃO. (SC)	

2. Protocolo: 797950	Data: 28/04/2022
O comunicante AUTORIZOU o compartilhamento pela Ouvidoria do MPRJ dessa comunicação e dos seus dados pessoais com outras Ouvidorias integrantes do Ministério Público Federal, Estadual e do Distrito Federal, bem como outras Ouvidorias Públicas. COMUNICANTE DENUNCIA OS FATOS NARRADOS A SEGUIR: RELATA QUE NO DIA 28 DE ABRIL DE 2022 TEVE SEU FORNECIMENTO DE ENERGIA INTERROMPIDO PELA EMPRESA LIGHT. CITA QUE DIANTE DA SITUAÇÃO COMPARECEU A AGÊNCIA DA EMPRESA LIGHT DE FORMA PRESENCIAL PARA SOLICITAR O PARCELAMENTO DO VALOR REFERENTE A COBRANÇA PENDENTE QUE MOTIVOU O CORTE DE ENERGIA E ASSIM TER SUA LUZ RELIGADA. DECLARA, PORÉM, A EMPRESA LIGHT INFORMOU QUE PARA TAL RESOLUÇÃO, É NECESSÁRIO REALIZAR UM AGENDAMENTO E O PRAZO PARA ATENDIMENTO PARA AGÊNCIA NA UNIDADE CAMPO GRANDE É DE ATÉ 30 DIAS, SENDO ORIENTADA A COMPARECER NA UNIDADE ITAGUAÍ OU CENTRO DO RIO DE JANEIRO CASO DESEJASSE CELERIDADE NO AGENDAMENTO. AFIRMA QUE O PROCEDIMENTO DE PARCELAMENTO DE VALORES ANTERIORMENTE ERA REALIZADO VIRTUALMENTE, POIS JÁ O FEZ DESSA FORMA. MENCIONA QUE SE TORNA INCONCEBÍVEL FICAR 30 DIAS SEM FORNECIMENTO DE ENERGIA, MESMO TENDO BUSCADO FORMAS DE REGULARIZAR SUA SITUAÇÃO, PORÉM SOMENTE APÓS O AGENDAMENTO QUE A NORMALIZAÇÃO OCORRERÁ. DIANTE DO EXPOSTO, SOLICITA PROVIDÊNCIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. (ES)	



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

→ Relatos obtidos no Reclame Aqui

Fornecedor: LIGHT

Descrição do Fato: Suposta irregularidade no atendimento ao consumidor. Dificuldade de atendimento direto com pessoa física. Inexistência de contato adequado com o cliente. Prestação de serviço deficiente. Vício de informação.

<p>33. Rio de Janeiro - RJ 15/03/2022 ID: 140081941 estou tentando fazer uma simples troca de titularidade da conta da light e simplesmente nenhum canal de atendimento funciona adequadamente. Nem whatsapp, nem agência virtual e o telefone leva mais de 40 minutos pra atender e quando atende a ligação cai. Sequer marcar de ir a uma agência física consigo pra fazer o serviço porque precisa ser marcado por meios que não atendem. Privatiza que melhora, eles dizem! A light é o pior atendimento do Rio de Janeiro e olha que temos o pior serviço do Brasil nesse aspecto! Parabéns light!</p> <p>https://www.reclameaqui.com.br/light-servicos-de-eletricidade/pessimo-atendimento-ao-cliente_BCEOE_x5LrgCysCG/</p>
--

<p>34. Mesquita - RJ 11/03/2022 ID: 139841577 Em 22/02/2022 meu medidor parou de funcionar de madrugada, então desde o dia 23 tenho entrado em contato com a light para que uma equipe possa ir até meu endereço e trocar o medidor. PORÉM até hoje nenhuma equipe apareceu, mesmo eu ligando quase que diariamente. As afirmações são: cliente ausente, cliente informou que o problema foi resolvido, sendo que isso não faz nem sentido já que como o cliente estava ausente informou que a questão foi solucionada? Tenho 13 protocolos de atendimento, já solicitei contato via telefone, e-mail, indo na agência (e foi informado que lá não resolve isso, tem que ligar, informar falta de luz e aguardar), e até agora NADA. E como eles podem informar que o cliente estava ausente se não entraram em contato? Deixo sempre 2 telefones para que eles liguem avisando que vão lá (meu medidor é do lado de dentro), mas NUNCA entraram em contato comigo. Minha fatura desse mês veio 36,64 e será cobrada no próximo mês já que não chegou a 50,00 reais, se mês que vem se vir cobrança indevida quem terá que arcar com o valor será eu, devido ao serviço porco da Light.</p>

<p>Deixei claro no meu contato por e-mail que se até o final deste mês não resolverem meu problema (que é simples para eles, é só olhar meu medidor) eu vou entrar com ação judicial, já que minhas contas estão todas em dias, não tenho ligação clandestina, e estou sempre em dia com meus compromissos junto a essa prestadora de serviço.</p> <p>https://www.reclameaqui.com.br/light-servicos-de-eletricidade/medidor-queimado-ha-quase-1-mes-e-nenhuma-resolucao_vfdwBTWxo7ymL4dR/</p>



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Em que pese a eventual superveniência de solução, pela empresa ré, de alguns dos problemas relatados nas reclamações aqui transcritas, não se pode fechar os olhos para a causa da significativa quantidade de reclamações, isto é, a patente ineficiência dos canais de atendimento da LIGHT, agravando sobremaneira a insatisfação dos consumidores.

Por outro lado, releva destacar que o número de reclamações não reflete a dimensão do dano coletivo que a má prestação do serviço causa, pois, até mesmo diante do dano individual de menor monta, o número de usuários que preferem "*não correr atrás do prejuízo*" superará em muito aqueles que efetivamente decidiram parar tudo o que estavam fazendo para se dedicar à tarefa de exigir respeito ao seu direito¹.

O que se percebe é que o número de reclamações em face da concessionária é bastante expressivo e vem em tendência de alta nos últimos anos, demonstrando que, ao revés do que se legitimamente espera, cada vez mais o serviço vem sendo prestado de maneira inadequada aos fins a que se destina. Nem se diga que esse número seria pequeno em contraste com a base de clientes da ré, pois a imensa maioria daqueles que são frustrados pelo mau serviço de atendimento ao consumidor acaba se conformando e, diante da dificuldade para reclamar, pagando valores indevidos para resolver a pendência o mais rápido possível.

Este imobilismo da empresa se explica, em parte, pela posição de vantagem inerente à desnecessidade de vencer a concorrência na prestação do serviço público essencial, isto é, em regime de monopólio. Sem estímulo para a disputa de mercado, a concessionária ré se acomoda quando o assunto é o investimento na satisfação da sua clientela, cujo atendimento é, ao revés, feito de modo a vencê-la pelo cansaço, verdadeiro método comercial desleal. A mentalidade empresarial tacanha é reprovável sobretudo porque deixa sem resolução a reclamação de quem não tem alternativa senão contratar o serviço mal prestado, gerando um passivo que certamente poderia e deveria ser evitado, pois compromete a sua responsabilidade social em relação à dignidade da pessoa humana que, nesta quadra civilizatória, depende de energia elétrica para sobreviver. Não há

¹ Trata-se da "apatia racional das microlesões", análise de custo-e-benefício que faz o usuário simplesmente internalizar o prejuízo ao invés de lutar por seus direitos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

dúvida de que, ao aceitar o pagamento de quem não concorde com o mesmo, mas não se preparou para ouvir, a ré incorre na prática abusiva definida no art. 6o, IV, CDC.

Em suma, a falta de efetividade e integração entre os canais de atendimento ao consumidor, nos dias atuais, em que as ferramentas tecnológicas são uma realidade de que não se pode escapar, e o fato de que as ferramentas oferecidas pela ré não são hábeis a resolver satisfatoriamente as demandas a elas direcionadas revelam a postura ética desidiosa e, sobretudo, ilícita da concessionária, que tira proveito da própria torpeza ao prestar o serviço de atendimento ao consumidor de modo a induzir o usuário do serviço público essencial a desistir da sua reclamação diante da dificuldade, oposta pela ré, para que a voz do seu usuário não se perca antes de ser ouvida.

Como visto, os canais de atendimento ao consumidor oferecidos pela concessionária ao mercado de consumo, conforme se constata da investigação ministerial, são de baixa qualidade, não se coadunando com o regramento legal aplicável à matéria, fazendo-se necessária a propositura da presente demanda a fim de pôr termo à situação de desrespeito aos direitos do consumidor coletivamente considerados e compelir a ré a aperfeiçoar a prestação do serviço.

DA FUNDAMENTAÇÃO

Numa análise detida e interessada do conteúdo das reclamações de consumidores oferecidas, tanto perante a Ouvidoria do MPRJ, quanto no sítio eletrônico na internet 'Reclame Aqui', no 'Consumidor Vencedor-MPRJ', e no 'Consumidor.gov.br', nota-se que a ré vem, inegavelmente, descumprindo as normas básicas do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Como é cediço, por preceito constitucional, o consumidor tem o direito de receber especial proteção do Estado, tendo o CDC reconhecido a sua vulnerabilidade e conferindo especial tutela ao equilíbrio da relação de consumo e à boa-fé objetiva.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Assim, como forma de efetivação dos princípios expostos, foi conferida particular atenção à transparência das relações de consumo, cuja concretização é permitida pelo direito básico dos consumidores à informação clara e adequada sobre os produtos e serviços, nos exatos termos do art. 6º, inciso III, do CDC.

Exige-se, portanto, dos fornecedores a apresentação de todas as informações relativas aos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, na medida em que forem relevantes para fruição segura e adequada aos seus fins, além de garantir que a confiança depositada no momento da oferta e contratação seja realmente correspondida.

Nessa esteira, a falha no dever de informar implica defeito do serviço, conforme dispõe o art. 14 do CDC.

A não disponibilização de serviço de atendimento que permita ao consumidor ter suficientemente satisfeitas suas demandas por informação, dúvida, reclamação e etc., revela clara desconformidade da conduta da ré com as normas consumeristas em comento.

Ressalte-se que o panorama atual dos canais de atendimento ao consumidor oferecidos pela ré atrai, sem dúvidas, a aplicação da **teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**, concebida pelo autor Marcos Dessaune² e que já encontra repercussão no E. Superior Tribunal de Justiça - STJ, segundo a qual todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável.

Vale colacionar, nesse aspecto, recente julgado do E. STJ, que afirma a importância de se proteger o consumidor contra o prejuízo de tempo perdido de sua vida cotidiana, diante de posturas abusivas do fornecedor, como se dá no caso vertente, consagrando a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor:

² DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2ª edição, revista e ampliada – Vitória, ES: 2017 – Edição Especial do Autor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

“AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO. 1. ATO ILÍCITO CONFIGURADO ALTERAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. MESMO ÓBICE SUMULAR. AGRAVO CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. DECISÃO Cuida-se de agravo interposto por Banco Santander (Brasil) S.A. desafiando decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo que não admitiu o processamento do recurso especial, com fundamento no art. 105, inciso III, alínea a, da Constituição Federal, em acórdão assim ementado (e-STJ, fl. 344): RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Contrato de mútuo com pacto adjeto de alienação fiduciária de bem imóvel. Lançamento indevido de encargos bancários, porque resultantes exclusivamente de falha operacional do banco. Situação que extrapolou o mero aborrecimento do cotidiano ou dissabor por insucesso negocial. Recalcitrância injustificada da casa bancária em cobrar encargos bancários resultantes de sua própria desídia, pois não procedeu ao débito das parcelas na conta corrente da autora, nas datas dos vencimentos, exigindo, posteriormente, de forma abusiva, os encargos resultantes do pagamento com atraso. Decurso de mais de três anos’ sem solução da pendência pela instituição financeira. Necessidade de ajuizamento de duas ações judiciais pela autora. Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados. Preservação da indenização arbitrada, com moderação, em cinco mil reais. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso improvido.” Não foram opostos embargos de declaração. Nas razões do recurso especial, o recorrente alegou ofensa aos arts. 186, 336, 824, 927, 944, 945 e 1.425 do CC/2002. Sustentou que a agravada, mesmo sabedora da sua situação de inadimplência e, portanto, da configuração da mora, somente postula a Consignação de valores que entende devidos, valendo-se deste procedimento para reaver a posse do bem e procrastinar o pagamento do montante total do débito. Afirmou, ainda, que não houve conduta ilícita a ensejar o pagamento de indenização por danos morais. Pleiteou, subsidiariamente, sua redução. Não foram apresentadas contrarrazões (e-STJ, fl. 401). O Tribunal local inadmitiu o processamento do recurso especial pela incidência da Súmula n. 7 do STJ. Irresignado, o recorrente interpôs agravo refutando o óbice apontado pela Corte estadual. Sem contraminuta (e-STJ, fl. 413). Brevemente relatado, decido. Inicialmente, vale pontuar que o presente recurso foi interposto contra decisão publicada na vigência do NCPD, razão pela qual devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma nele prevista, nos termos do Enunciado n. 3 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: “Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC”. O Tribunal estadual, ao dirimir a controvérsia, concluiu que ficaram caracterizados o ato ilícito e o conseqüente dever de indenizar, conforme se colhe dos excertos do aresto recorrido (e-STJ, fls. 346-349): É que, consoante emerge cristalino dos autos, comunicou a autora ao banco a regular disponibilização em sua conta bancária dos valores necessários à quitação das parcelas dos meses de novembro e dezembro de 2010, e de fevereiro de 2011 (fls. 87/91), solicitando imediatas providências para que fossem cessadas as cobranças de encargos bancários por suposto inadimplemento de aludidas prestações, cujo valor total, sem contribuição da autora para tanto, apenas foi debitado em sua conta em 23 de março de 2011, acrescido, ainda assim, de encargos relativos ao pagamento em atraso, que, no momento da propositura da ação, correspondiam a R\$ 5.043,36. É certo, de igual modo, que, em momento precedente ao ajuizamento desta ação, já havia a autora demandado o réu pela cobrança indevida da parcela do mútuo com vencimento no dia 31 de janeiro de 2013, tendo sido realizada composição amigável entre as partes (fls. 127/130) para o reconhecimento de quitação desta prestação, além da obrigação do banco de excluir o nome da recorrida do cadastro dos inadimplentes. Não satisfeito e agindo com total descaso com a consumidora, insistiu o banco na cobrança de encargos abusivos, sob a infundada alegação de que agiu no exercício regular de direito, tendo em vista a alegada legitimidade das tarifas exigidas por serviços efetivamente usufruídos pela autora, conquanto motivada sua recusa em efetuar o pagamento de despesas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

cuja cobrança não lhe podia ser atribuída [a autora comprovou o depósito de valores suficientes para a quitação das parcelas posteriormente exigidas pelo banco réu (novembro e dezembro de 2010 e fevereiro de 2011- fls. 24 e 27)], o que escancara a ilegitimidade de aludidos lançamentos a débito na conta corrente da recorrida, ante a comprovação de que o descontrole da conta decorreu da desídia da casa bancária, que deixou de efetuar, na época oportuna, os débitos dos valores pertinentes, sobrevindo a cobrança única e integral de tais valores (fls. 28), mas acrescida, abusivamente, de encargos bancários indevidos (fls. 28/40).

Isto assentado, bom é realçar que a situação vivenciada pela autora realmente extrapolou o simples dissabor resultante de insucesso negocial, visto que foi a consumidora obrigada a entrar em contato com a central de atendimento do banco e ajuizar a presente ação com a finalidade da consignação do valor das parcelas do contrato em cotejo para evitar nova restrição cadastral a seu nome (fls. 87), além da iminência de execução do contrato, na forma prevista nos artigos 26 e 27, da Lei n. 9.514/97 (fls. 104, cláusula vigésima primeira), cumprindo observar, ainda, que, durante anos, teve a autora que se submeter a penalizantes percalços para conseguir a exclusão de encargos bancários abusivamente lançados em sua conta corrente, por ela devidamente contestados e que não foram espontaneamente reembolsados pelo réu, sob a infundada alegação de que a sua exigibilidade era proveniente de exercício regular de direito por consubstanciar serviços efetivamente usufruídos pela autora. Ademais, não há se cogitar no caso da caracterização de ato de terceiro hábil a constituir fator excludente da responsabilidade civil do banco, porquanto não se cuida aqui de fato imprevisível e inevitável ou, mesmo, de intensidade tamanha que tenha se prestado a excluir a liberdade de ação do causador direto do dano, mesmo porque, como é sabido, o fato de terceiro somente materializa excludente da obrigação de indenizar quando for a causa exclusiva do prejuízo, o que, evidentemente, não ocorreu no caso em análise, como antes salientado. Aliás, releva considerar que se cuida aqui de responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, por força da aplicação do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, estando, no caso em exame, a obrigação de indenizar assentada na demonstração da conduta desidiosa do banco, na configuração do dano moral à consumidora e no nexo de causalidade entre a falha do serviço e o resultado lesivo imposto à autora, consubstanciados tais pressupostos, como assinalado, na ação negligente da instituição financeira, que, por defeito operacional do serviço disponibilizado à consumidora, lançou por relevante período de tempo encargos bancários indevidos na conta corrente da autora.

Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitrado, cumprindo **prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais.** [2<http://revistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leis-jurisprudencia/71/desvio-produto-doconsumidor-tese-do-advogado-marcos-ddessaune-255346-1.asp>]. (...) (AGRAVO EM



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.260.458 - SP (2018/0054868-0) - RELATOR : MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE”. (g.n.).

E não é outro o posicionamento desse E. Tribunal, vejamos:

“A cobrança indevida, aliado ao fato da autora, por meses, tentar solucionar a questão administrativamente, demonstra não se tratar de mero dessabor, mas de verdadeira violação ao direito de personalidade da autora. **A perda de tempo da vida do consumidor em razão da falha da prestação do serviço que não foi contratado não constitui mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer, em razão de problemas gerados pelas empresas. Neste sentido, o advogado Marcos Dessaune desenvolveu a tese do desvio produtivo do consumidor, que se evidencia quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento (lato sensu), precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível. Em outra perspectiva, o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado pelo último ou, em outras palavras, onera indevidamente os recursos produtivos dele (consumidor). Da lógica dos fatos e da prova existente, é notório que a situação fática vivenciada pela autora violou a dignidade da pessoa humana, gerando dor e sofrimento que extrapolam a esfera contratual, sendo manifesta a configuração do dano moral.” (Apelação Cível nº 0019108-85.2011.8.19.0208, Relator: Des. Fernando Antonio de Almeida).” (g.n.).**

A dificuldade de atendimento no sítio eletrônico da ré na internet é evidente, consoante se observa das diversas reclamações acima citadas, sendo imperioso que a ré seja compelida a tornar simples e de fácil compreensão o acesso e o atendimento no ambiente virtual, viabilizando a realização de requerimentos com apenas um ou o mínimo possível de “cliques” e respostas do consumidor.

Não é diferente a situação do atendimento ao consumidor nas lojas físicas da ré. As reclamações de consumidores são uníssonas no sentido da formação de imensas filas, despreparo dos atendentes que não raro dão informações equivocadas e descontraídas entre si e submetem o consumidor a um verdadeiro “jogo de empurra” entre os canais de atendimento.

A propósito, importa salientar, que a ré setoriza as reclamações e demandas dos consumidores, estabelecendo que certas questões, tais como; pedido de troca do medidor somente podem ser solucionadas em agências físicas de atendimento, o que leva à



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

necessidade de o consumidor ter que se deslocar para uma agência e acaba por impedir o acesso a certos serviços diante da dificuldade imposta, como se deu com a consumidora que procurou a Ouvidoria do MPRJ.

Vejam os a setorização nas telas abaixo, retiradas da defesa administrativa da ré:

Canais Digitais

Agência Virtual Serviços Disponíveis



The image shows a screenshot of the Light Agência Virtual interface. It is divided into three main sections: 'Automático' (Automatic), 'BackOffice', and another 'BackOffice' section. Each section lists various services available to users. To the right, there is a smartphone displaying the Light app interface.

Canais Digitais

Aplicativo Light Clientes

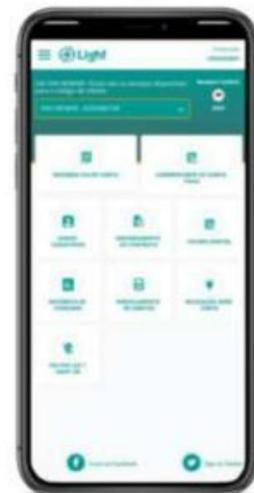


O Canal de atendimento virtual da Light. Confira os serviços automáticos disponíveis:

	Segunda Via de Conta		Fatura Digital – Cadastro e Cancelamento
	Comprovante de Conta Paga		Histórico de Consumo
	Atualização de Dados		Parcelamento
	Encerramento de Contrato		Falta Luz Light Já!

Total de Atendimento – Novembro/21
2.297.575

Ainda não tem o App Light Clientes? Aponte a câmera de seu celular e baixe gratuitamente!





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Visto isso, na esteira do regramento legal incidente e dos entendimentos doutrinários e jurisprudenciais acima apontados, impõe-se a conclusão de que a conduta desidiosa da ré, no âmbito da prestação do serviço de atendimento ao consumidor não deve nem pode se perpetuar, sob pena de prestigiar a prestação inadequada do serviço em detrimento dos direitos basilares do consumidor de informação clara, transparente e de fácil acesso, além de não ser submetido a práticas abusivas.

Do ressarcimento dos danos morais e materiais causados aos consumidores:

A ré deve ser condenada a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e também coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vêm causando com a sua conduta. O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade do fornecedor independentemente da aferição de culpa, isto é, responsabilidade objetiva, portanto, irrefutável, no caso em tela, a obrigação de reparar os danos causados, já que constatada a ofensa aos mais mezinhos direitos dos consumidores.

Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram. De outra sorte, temos que a inadequada prestação do serviço pela ré afeta um número expressivo de pessoas que confiam na concessionária e gera, por óbvio, o surgimento de danos morais e materiais coletivos a serem indenizados, tendo em vista que os fatos narrados têm potencial para causar intranquilidade social.

A existência de violação a direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos resulta na indenização por danos materiais e/ou morais coletivos e individuais. Desta forma, não há necessidade de relação entre o dano e a dor física ou psíquica, pois o conceito de dano moral coletivo extrapola a noção de dor e sofrimento (incisos V e X do artigo 5º da Constituição Federal), abrindo espaço para outros fatores que afetam negativamente um grupo, como por exemplo, a lesão imaterial aos direitos dos consumidores considerados coletivamente.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Neste diapasão, utilizando-se do artigo produzido por Leonardo Roscoe Bessa:

“a dor psíquica ou, de modo mais genérico, a afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade não é pressuposto para caracterização do dano moral coletivo. Não há que se falar nem mesmo em “sentimento de desapreço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade” (André Carvalho Ramos) “diminuição da estima, inflingidos e apreendidos em dimensão coletiva” ou “modificação desvaliosa do espírito coletivo” (Xisto Tiago). Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer, em face das mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado dano moral coletivo é absolutamente independente desse pressuposto³”.

Na esteira deste raciocínio, não apenas os danos morais individuais devem ser reparados, mas também os coletivos, pois se deve levar em consideração o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana e não somente a dor e o constrangimento, já que qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade merece pronta e integral reparação.

Impede frisar que o aspecto mais importante da condenação da ré à obrigação de reparar o dano moral coletivo está relacionado aos efeitos futuros da decisão judicial nesta ação civil pública, inibindo que a mesma e demais fornecedores lesem os consumidores com práticas abusivas ou má prestação de serviço. Pode-se concluir, portanto, pela imprescindibilidade do reconhecimento da existência de danos morais e materiais causados aos consumidores considerados em sentido coletivo e individual neste caso.

DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA:

Estão presentes os pressupostos para o **DEFERIMENTO DE LIMINAR**, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

É flagrante a fumaça de bom direito que emana da tese ora sustentada, não só à luz dos preceitos constitucionais que conferem ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado, mas também do Código de Defesa do Consumidor que erige a direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas impostas no fornecimento de serviços, bem como o assegura o direito à adequada prestação dos mesmos.

³ Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Os canais de atendimento ao consumidor não têm apresentado a eficiência e a qualidade que legitimamente se espera de uma prestadora de serviços do porte da ré.

Tal pode ser aferido pela análise do Inquérito Civil nº 304/2022, bem como por averiguação de 'denúncias' realizadas nos bancos de dados de proteção ao consumidor e site 'Reclame Aqui', nos quais consta um número bastante expressivo de reclamações de consumidores, todas no mesmo sentido da precariedade do serviço de atendimento, principalmente nos canais digitais.

O *periculum in mora*, por sua vez, decorre da circunstância de que, enquanto vigorar o defeito do serviço de atendimento ao consumidor, os usuários continuarão a ser lesados, de forma contínua e reiterada deixando os mesmos, até o deslinde definitivo da causa, de ter suas demandas solucionadas de forma eficiente e adequada.

A demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame implica perigo de dano irreversível aos consumidores, pois até a decisão definitiva perseguida nesta sede, os usuários do serviço essencial de energia elétrica não devem e nem podem seguir submetidos ao defeito do serviço, sob pena de se legitimar o método comercial desleal.

Lado outro, não há de se cogitar de qualquer prejuízo irreversível para a ré, sendo certo que a prestação do serviço de atendimento ao consumidor de forma adequada é dever que lhe é imposto pelo Código de Defesa do Consumidor.

Deste modo, deve o Judiciário de forma imediata intervir no caso concreto para fazer cessar a prática ilícita e danosa perpetrada pela ré.

Em face do exposto, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA** que seja determinado *initio litis* à ré que:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

- (a) adeque, unifique e integre todo o seu sistema de atendimento ao consumidor, devendo, pela via telefônica (*'call center'*), lojas e/ou postos de atendimento físicos, canais digitais e/ou em todo e qualquer ferramenta do seu sistema de atendimento, receber qualquer espécie de reclamação em relação à forma de prestação do serviço;
- (b) apresente, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da conclusão do atendimento, solução fundamentada para a reclamação do usuário;
- (c) aperfeiçoe o atendimento ao público nos diversos canais oferecidos, de forma a tornar simples e de fácil compreensão o acesso e o atendimento no ambiente virtual, viabilizando a realização de requerimentos e o registro de outras demandas com o mínimo de cliques e respostas do consumidor;
- (d) mantenha atualizada, no atendimento presencial (agências de atendimento físico), a reciclagem trimestral do treinamento periódico de seus empregados e atendentes de modo a que estejam comprovadamente habilitados a orientar adequada e regularmente o consumidor, solucionando a reclamação apresentada no prazo referido acima;

Para que não deixe de ser efetivamente cumprido o preceito antecipatório ora pleiteado, requer o MP, caso deixe de ser cumprido cada um dos provimentos a serem deferidos, seja fixada multa suficiente para que a ré prefira cumpri-los a recolhê-la, sempre considerando a capacidade econômica que ostenta, cominada à razão de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento de descumprimento, valor corrigido a ser revertido para o Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, do art. 13, da Lei n. 7.347/85.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

DA TUTELA DEFINITIVA

Pelo exposto, **REQUER** finalmente o Ministério Público:

- a) a citação da ré para, querendo, contestar a presente, sob pena de revelia, sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;
- b) que, após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na presente ação, tornando definitiva a tutela provisória de urgência antecipada concedida;
- c) que seja a ré condenada ao pagamento, a título de dano moral coletivo, do valor mínimo de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13, da Lei nº 7.347/85;
- d) que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação;
- e) que seja condenada a ré ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários advocatícios.
- f) que sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC.

Nos termos dos artigos 319, VII c/c 334, §5º do Código de Processo Civil, o autor desde já manifesta, pela natureza do litígio, desinteresse em autocomposição.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do artigo 319, inciso VI do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal do réu, sob pena de confissão.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Atribui-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Rio de Janeiro, 06 de junho de 2022.

RODRIGO

TERRA:

Assinado de forma digital por

RODRIGO TERRA:

Dados: 2022.06.09 13:18:56 -03'00'

RODRIGO TERRA
Promotor de Justiça