

**Tipo do Movimento:**

Decisão

**Descrição:**

1 - Trata-se de ação civil pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO em face de LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S/A, na qual postula, ab initio, a concessão de tutela de urgência para correção de alegadas irregularidades perpetradas pela ré na prestação de serviços de atendimento ao consumidor. Aduz que a concessionária atua de maneira desidiosa e ineficaz deixando de solucionar as demandas dos usuários pelos canais remotos, telefone e internet. Assim, pretende a concessão de tutela de urgência diante da alegada ineficácia dos canais de atendimento, que impõem ao consumidor o comparecimento as lojas físicas para solucionar as reclamações, retardando a prestação de serviço essencial. Com efeito, num juízo de cognição sumária, percebe-se que a necessidade de comparecimento às agências físicas dificulta o acesso do consumidor à solução dos problemas suportados decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, onerando-os excessivamente, violando a disposição contida no artigo 39, V, do CDC. Nessa esteira, já devia ter facilitado o acesso do consumidor à solução eficaz de suas reclamações, sem necessitar o comparecimento às agência físicas que podem estar superlotadas, diante desse quadro deficiente. Ademais, num período de pós-pandemia, tal conduta gera instabilidade e insegurança. Pois bem. Nos termos do art. 300 do Código de Processo Civil, a tutela de urgência poderá ser concedida 'quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo'. Os dois elementos estão flagrantemente evidenciados, num juízo de cognição sumária, pois a exigência de comparecimento às lojas físicas da concessionária dificultam a solução do problema gerando dificuldades para o usuário, que necessita da correção/ restabelecimento da prestação do serviço de energia elétrica de forma rápida, segura e eficiente. De fato, o perigo de dano ou risco ao resultado do processo está não só na essencialidade do serviço prestado, como também na necessidade de rapidez na solução problema, por se tratar de serviço essencial. Com relação ao treinamento de seus funcionários, a ré deverá diligenciar, da melhor forma que puder dentro de sua escolha, medidas que tornem possível o adimplemento da liminar abaixo imposta. Por tudo isso, defiro parcialmente a tutela de urgência para determinar à Ré: 1 - adequue, unifique e integre todo o seu sistema de atendimento ao consumidor, no prazo de 15 (quinze) dias, pela via telefônica ('call center'), lojas e/ou postos de atendimentos físicos, canais digitais e/ou em todo e qualquer ferramenta do seu sistema de atendimento, para receber qualquer espécie de reclamação em relação à forma de prestação do serviço; aperfeiçoando o atendimento nos diversos canais oferecidos, tornando simples e de fácil compreensão o acesso e atendimento no ambiente virtual, viabilizando a realização de requerimentos e o registro de outras demandas com o mínimo de cliques e respostas do consumidor; 2 - após o cumprimento da medida anterior (item 1),apresente, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da conclusão do atendimento, solução fundamentada para a reclamação do usuário. Ambos sob pena de multa diária por cada inadimplemento, no valor de R\$1.000,00 (hum mil reais). Intimem-se. Cite-se para apresentar defesa no prazo legal. Apresentada a contestação, intime-se o autor para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, apresentar réplica. Sem prejuízo, desde logo dê-se ciência pessoal ao MP. Em caso de manifesto interesse na composição amigável do feito, informem os respectivos endereços eletrônicos e telefones, bem como de seus patronos, para a designação de sessão de mediação. 2 - Defiro a publicação de edital na forma do artigo 94 do CDC, no prazo de 20 (vinte) dias.