

DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL

AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 0061983-29.2022.8.19.0000

AGRAVANTE: LIGHT SERVICOS DE ELETRICIDADE S A

AGRAVADO: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RELATOR: DES. GABRIEL ZEFIRO

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO INTERPOSTO CONTRA DECISÃO QUE, EM AÇÃO CIVIL PÚBLICA, DEFERIU EM PARTE A TUTELA DE URGÊNCIA PARA DETERMINAR QUE A LIGHT “ADEQUE, UNIFIQUE E INTEGRE TODO O SEU SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR, NO PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS”. RECURSO COM PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE ATIVA E, NO MÉRITO, ALEGA-SE QUE A DECISÃO IMPUNGADA DETERMINOU A IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETO DE *OMNICANALIDADE* NO EXÍGUO PRAZO DE 15 DIAS, AO ARREPIO DO QUE PREVÊ A RESOLUÇÃO Nº 1000/2021 DA ANEEL. ILEGITIMIDADE ATIVA QUE DEVERÁ SER APRECIADA, OPORTUNAMENTE, PELO JUÍZO A QUO. NO MÉRITO, *FUMUS BONI IURIS* EM FAVOR DO AGRVANTE, QUANTO À POSSIBILIDADE DE DESARMONIA ENTRE O PRAZO FIXADO PELO JUÍZO A QUO PARA QUE A RÉ *INTEGRE TODO O SEU SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR* E AQUELE FIXADO PELA ANEEL, COM RISCO DECORRENTE DA MULTA IMPOSTA PARA O CASO DE DESCUMPRIMENTO. REFORMA PARCIAL DA DECISÃO AGRAVADA SOMENTE PARA PARA POSTERGAR O COMANDO PARA QUE A RÉ “*INTEGRE TODO O SEU SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR*” ATÉ 30 DE JUNHO DE 2023, MANTENDO-SE OS DEMAIS TERMOS DA DECISÃO AGRAVADA. RECURSO CONHECIDO E EM PARTE PROVIDO. RECURSO DE EMBARGOS DE DECLARAÇÃO PREJUDICADO.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de **Agravo de Instrumento e Embargos de Declaração nº 0061983-29.2022.8.19.0000**.

ACORDAM, por **unanimidade** de votos, os Desembargadores que compõem a Décima Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **conhecer e dar parcial provimento ao recurso de agravo de instrumento e julgar prejudicado o recurso de embargos de declaração**, nos termos do voto do Relator.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo de instrumento com pedido de efeito suspensivo interposto contra decisão do juízo da 4ª Vara Empresarial da Comarca da Capital que, nos autos da ação civil pública, deferiu parcialmente o pedido de tutela provisória de urgência antecipada nos seguintes termos:

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 agências 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 dificulta 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- adeque, 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

tudo 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.

Suscita o agravante preliminar de ilegitimidade ativa do MPE, por se tratar de ação de interesse individual. No mérito, persegue o agravante a concessão de efeito suspensivo e, ao final, o provimento do recurso para que seja indeferida a tutela de urgência, ao argumento de que as obrigações nela fixadas são desarrazoadas e de impossível cumprimento no exíguo prazo fixado, o qual, por sua vez, não encontra respaldo em qualquer regulação da ANEEL.

Reforça ser impossível a conclusão de um projeto de *omnicanalidade* - que é o que, em última análise, pretende o MPE – no exíguo prazo de 15 (quinze) dias.

Afirma que a Light já disponibiliza mais de 1 (um) canal de atendimento ao consumidor, o que se chama de multicanalidade, visto que oferece serviços via call center, WhatsApp (atendente virtual LIA), site, aplicativo, lojas físicas, etc.

Aduz que o agravado buscou a integração absoluta de todas as plataformas de atendimento da Agravante, a tal *omnicanalidade*, o que requer o prazo mínimo de 1 ano para implementação de projeto dessa natureza.

Defende, assim, que está caracterizada a fumaça do bom direito, e que o perigo da demora decorre da elevada multa diária a qual está sujeita a agravante em caso de descumprimento dos irrisórios prazos fixados pelo *decisum* agravado.

Requer, assim, “a imediata atribuição de efeito suspensivo, e, ao fim, seja ele provido, reformando-se a r. decisão agravada, para que seja indeferida a tutela de urgência requerida pelo Agravado na origem, revogando-se, *in totum*, as determinações constantes do r. *decisum* agravado.”

Decisão de indeferimento do pedido de efeito suspensivo recursal, às fls. 31/35, contra a qual a parte agravante opôs embargos de declaração (fls. 53/59), apresentando memoriais às fls. 60/63.

Contrarrrazões ao agravo de instrumento às fls. 40/52.

Parecer do i. MP de index. 68, pela ausência de omissão na decisão monocrática que justifique a interposição dos embargos de declaração. Quanto ao agravo de instrumento, manifesta-se a Procuradoria em seu mérito por seu desprovimento.

É o relatório.

VOTO

Inicialmente, quanto à ilegitimidade ativa suscitada, verifica-se que a via sumária do agravo de instrumento não se presta a análise das questões suscitadas pelo agravante, sobretudo quanto a tese no sentido de que *funda a ação de piso em reclamação individual, não havendo, portanto, direitos difusos e coletivos a tutelar in casu que justifiquem o ajuizamento da Ação Civil Pública na origem*, de forma que a questão deverá ser apreciada, oportunamente, pelo juízo a quo.

No mérito, cuida-se de agravo de instrumento contra decisão que deferiu a tutela de urgência para determinar à Ré que *adeque, 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.

Cinge-se, portanto, a controvérsia à existência, no presente momento processual, dos requisitos autorizadores da tutela provisória de urgência.

Preceitua o art. 300 do CPC que a tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

A tese primordial utilizada pela agravante para a reforma da decisão é no sentido de que foi deferida pelo juízo a quo a implementação de “projeto de *omnicanalidade*”, no escasso prazo de 15 dias, o que se mostra “desarrazoado” e de “impossível cumprimento”, além de não encontrar respaldo em qualquer regulação da ANEEL.

Compulsando os autos de origme, verifica-se que na inicial alega-se, dentre outras causas, 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 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.”

O Inquérito Civil mencionado na inicial (IC n. 304/2022) foi para apurar o assim noticiado pela 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.”

Com efeito, como consta da decisão agravada, *para receber qualquer espécie de reclamação em relação à forma de prestação do serviço, 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*, é que foi deferida parcialmente pelo juízo a quo a tutela de urgência (grifamos).

Se por um lado a agravante esclarece em sua peça recursal (fls. 16) que “inexiste a obrigatoriedade de comparecimento às lojas físicas para que se solicite determinado serviço, estando, em todos os casos, disponíveis opções remotas para que a solicitação seja efetivada”, por outro afirma que o agravado, ao requerer a integração absoluta de todas as plataformas de atendimento, induziu o juízo a quo ao deferimento da liminar para que implemente, em exíguos 15 (quinze) dias, um projeto de *omnicanalidade*.

Nesse ponto, em sua petição de index. 60, a agravante ressalta que “a própria ANEEL já instituiu, em sua Resolução nº 1000/2021, prazo para que as empresas do setor elétrico instaurem a *omnicanalidade* que o MPE busca, contudo, diante da complexidade do projeto, tal prazo, que inicialmente findava em 31/12/2022, já foi dilatado, a pedido de todas as Concessionárias, para o dia 30/06/2023, conforme expressamente determinam os artigos 372 c/c 668, I, da Resolução nº 1000/2021 da ANEEL.”

Com efeito, o entendimento sumulado por esta Corte, em seu enunciado n. 59, é no sentido de que *“Somente se reforma a decisão concessiva ou não, da tutela de urgência, cautelar ou antecipatória, se teratológica, contrária à lei, notadamente no que diz respeito à probabilidade do direito invocado, ou à prova dos autos”*.

Ainda que sede de cognição sumária, inerente ao recurso de agravo de instrumento, seja verificado que não consta da decisão agravada e tampouco da Resolução nº 1000/2021 da ANEEL o termo *omnicanalidade*, diversas vezes citado pela agravante, em ambos há disposição sobre a integração dos canais disponibilizados para o atendimento ao consumidor.

Nesse contexto, nesse momento, há *fumus boni iuris* quanto a possibilidade de a decisão impugnada estar parcialmente em desarmonia com a Resolução nº 1000/2021 da ANEEL, exclusivamente no tocante a determinação de integração, em razão do que preceitua o art. 372 c/c 668, I, da Resolução nº 1000/2021 da ANEEL, vejamos:

“CAPÍTULO XIV

DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR E DEMAIS USUÁRIOS

Seção I

Das Disposições Gerais

(...)

Art. 372. Os canais disponibilizados pela distribuidora devem ser integrados.

(...)

Seção VII

Disposições Transitórias

Art. 668. A distribuidora de energia elétrica deve adequar os seus procedimentos às alterações promovidas por esta Resolução nos seguintes prazos:

I - até 30 de junho de 2023 para o art. 372: que trata da integração dos canais disponibilizados pela distribuidora;”

O *periculum in mora* que milita em favor da agravante decorre da multa imposta para hipótese de descumprimento da decisão agravada quanto à determinação para que ***integre todo o seu sistema de atendimento*** (grifamos), no prazo fixado de 15 (quinze) dias.

Nesses termos, merece reforma parcial a decisão, unicamente para postergar o comando para que a ré “*integre todo o seu sistema de atendimento ao consumidor*” até 30 de junho de 2023, mantendo-se os demais termos da decisão agravada, inclusive multa fixada para o caso de descumprimento.

Por via de consequência, o recurso de embargos de declaração oposto em face da decisão que indeferiu o pedido de efeito suspensivo ao recurso de agravo deve ser julgado prejudicado.

Registre-se que o presente julgado não obsta a análise de mérito pelo juízo a quo, na fase processual oportuna, das teses apresentadas ré, inclusive sobre buscar ou não o autor a “implementação de projeto de omnicanalidade”.

Isso posto, **VOTO** no sentido de **conhecer e dar parcial provimento ao recurso**, para reformar em parte a decisão agravada para determinar à Ré: “(...)1 - adeque, unifique todo o seu sistema de atendimento ao consumidor, no prazo de 15 (quinze) dias, e integre todo o seu sistema de atendimento ao consumidor até 30 de junho de

2023(...)", mantendo-se os demais termos da decisão, julgando prejudicado o recurso de embargos de declaração de fls. 53/59.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DES. GABRIEL DE OLIVEIRA ZEFIRO - RELATOR