



**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA _____ VARA CÍVEL DA
COMARCA DE NITERÓI – RJ**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO,
no uso de suas atribuições legais, por meio da **PROMOTORIA DE JUSTIÇA
DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO
CONTRIBUINTE DO NÚCLEO NITERÓI**, vem, com fulcro no art. 129,
incisos III e IX Constituição Federal, artigos 1º, inc. II, e 5º, inc. I, da
Lei nº. 7.347/85, artigos 81, 82 e 84, da Lei nº. 8.078/90, propor a
presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela provisória de urgência

de natureza antecipada

em face de:

AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S/A inscrito no CNPJ sob o nº.
33.050.071/0001-58, situado na Avenida Oscar Niemeyer, nº 02000, bloco 1,
sala 701 parte, Santo Cristo, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.220-297, a ser citado
nesse endereço, **pelos fatos e fundamentos jurídicos que adiante expõe:**



1 – DA LEGITIMIDADE ATIVA:

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, segundo preceitua o art. 127 da Constituição da República Federativa do Brasil.

Na esteira da missão constitucional conferida ao Ministério Público, o ordenamento infraconstitucional determinou uma série de prerrogativas ao *Parquet*. Dentre estas, importa a presente ação a **legitimação conferida ao Ministério Público para a propositura de Ação Civil Pública**, pela Lei nº 7.347/85:

“Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (...)

II - ao consumidor; (...)

Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I - o Ministério Público; (...)”

Ratificando a função do Ministério Público de tutela aos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, o Código de Defesa do Consumidor dispõe:

“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I- interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;



II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público;”

2 – DOS FATOS:

O **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro**, por intermédio desta Promotoria de Justiça, instaurou o Inquérito Civil nº. **2019.00417052** para apurar a deficiência de atendimento telefônico pela concessionária de energia elétrica ENEL.

Já o Inquérito Civil nº. **2022.00224896** foi instaurado para apurar irregularidade no atendimento ao consumidor de forma presencial. Por sua vez, o Inquérito Civil nº. **2021.00941574** foi instaurado para apurar irregularidades no atendimento ao cliente via aplicativo WhatsApp.

Ocorre que, inúmeras reclamações foram se somando no decorrer das três instaurações, em número crescente, demonstrando o péssimo atendimento ao consumidor em todos os formatos oferecidos pela ENEL.

Em 2020, como de conhecimento geral, vivenciamos o período mais crítico das últimas gerações, a Pandemia de COVID-19, logo, inúmeros serviços tiveram que se adaptar ao atendimento remoto ou aprimorá-lo, inclusive, por meio de WhatsApp.



A ré, apesar de ter se adequado à situação de calamidade pública e criado canais de atendimento, o fez de forma precária, gerando as inúmeras reclamações dos consumidores, inclusive, em muitas situações, no sentido de que o sistema se encontra inoperante.

Os consumidores, que apresentaram reclamações ao canal CONSUMIDOR.GOV, enfrentaram diferentes intempéries, onde se fazia necessária a intervenção direta da concessionária, sem, contudo, lograr êxito na solução dos problemas. E mais, quando recebem repostas dos canais de atendimentos, são sempre respostas vagas e pré-elaboradas, próprias de canais de teleatendimento.

Os consumidores de Niterói estão exaustos com o péssimo atendimento desta concessionária. A falta de luz, a queima de aparelhos, a dificuldade na troca de titularidade.... qualquer coisa que precisa ser resolvida com a ENEL causa desespero e transtorno.

Os consumidores de Niterói se veem de mãos atadas diante da situação fática do município. Primeiro, porque apenas uma empresa presta o serviço de iluminação e fornecimento de energia e ninguém consegue “comprar” energia elétrica em outro lugar; segundo, porque sabem que enfrentarão um verdadeiro calvário para ser atendido; por último e não menos importante, tem que aguardar a solução por muito tempo, em alguns casos, por vários dias.

Assim, não é à toa que temos cerca de 827 reclamações sobre o atendimento da ENEL em nosso Município. Infelizmente, contar com as medidas da ANEEL para conter o péssimo atendimento da concessionária não está sendo suficiente.



Os consumidores de Niterói necessitam da tutela jurisdicional para que a ré seja compelida a prestar atendimento ao consumidor de maneira adequada, bem como reparar os danos suportados coletivamente pelos consumidores.

Os relatos dos consumidores, que procuram atendimento para solução de seus problemas, englobam inúmeras questões que precisam de qualidade de atendimento para serem devidamente resolvidas.

Um número extenso de consumidores relata a ocorrência de queima de aparelhos elétricos por oscilação de energia, sendo que sequer conseguem iniciar o procedimento para ressarcimento destes bens.

Relatam verdadeira tortura para solucionar problemas referentes a religação de energia em imóvel que já possuía medidor e sem dívidas.

Há consumidores que relatam aumento desproporcional em suas contas, sem conseguir qualquer atendimento (ex: consumidor passa 46 minutos aguardando para ser atendido no 0800, tentando contato por WhatsApp e e-mail, recebe resposta 5 dias, agradecendo seu contato, sem solucionar seu problema).

Outros relatam a dificuldade na troca de titularidade da unidade consumidora por WhatsApp, quando recebem mensagem padrão: *“Agradecemos seu contato e oportunidade de prestar os esclarecimentos sobre o assunto em questão.”*, sem protocolo de atendimento.

No que diz respeito ao agendamento para atendimento em loja física, segundo inúmeros consumidores, não lhe assistem melhor sorte. O



agendamento, em geral, é para um período de 15 dias, sem ressalva ou tratamento especial para casos urgentes. Os atendimentos não agendados, em lojas físicas, se sujeitam a filas longas e demoradas, sem qualquer garantia de atendimento, muito menos de solução do problema, ainda que urgente e primordial.

Consumidores relatam, ainda, que tiveram a luz cortada indevidamente e, mesmo com decisão judicial fixando multa diária, não conseguiram contato com a ré para religar a energia.

No que diz respeito ao canal de atendimento via WhatsApp, há informações que as respostas são enviadas até 2 dias depois, e, em não havendo resposta imediata do consumidor, o atendimento se encerra tendo que ser reiniciado.

Mister se faz ressaltar que, o fato da ENEL oferecer os canais de atendimento virtuais, como por exemplo, o WhatsApp, não significa que o referido atendimento esteja sendo prestado de maneira adequada e ágil.

Tal assertiva se verifica nas inúmeras reclamações recebidas nesta Promotoria de Justiça, em especial no que diz respeito a troca de titularidade, com dívida pretérita, onde apenas judicializando se soluciona a questão.

Casos inusitados e vergonhosos foram relatados pelos consumidores, senão vejamos:

O da família do consumidor falecido, que necessitava desligar a energia do imóvel locado para devolverem ao inquilino, sendo-lhes oferecido o atendimento tão somente em 30 dias.



O consumidor que iniciou o atendimento para troca de titularidade, por WhatsApp, no dia 20/10/21 e até o dia 17/11/2021 não tinha tido o seu problema resolvido, tendo recebido no dia 17/11/2021 resposta de que o sistema se encontrava inoperante. (cópia integral da conversa do WhatsApp fls. 05/23 do IC 2021.00941574).

Nossa comunidade sofre com a má prestação do serviço essencial. Atendimentos que levam dias no WhatsApp e que são finalizados sem solução; aguardar 30 dias para atendimento em loja presencial; resposta SONORA de agradecimento sem solução: *“Agradecemos seu contato e oportunidade de prestar os esclarecimentos sobre o assunto em questão.”*

Enfim, o consumidor cansado do descaso, desrespeito, falta de qualidade da ENEL, não deseja seu agradecimento! O consumidor pretende atendimento com mínimo de qualidade, onde, ao menos, obtenha resposta às suas questões.

É preciso deixar claro que toda *via crucis* relatada pelos consumidores termina com o pior cenário possível: AUSÊNCIA DE SOLUÇÃO. As reclamações que recebemos não são apenas de demora de atendimento, nem de indisponibilidade por 3 dias no WhatsApp ou de esperar 30 dias para atendimento presencial; **é passar por tudo isso e não ter seus problemas resolvidos.**

No *site* Reclame Aqui os consumidores relatam o mesmo sofrimento e constatação: ENEL não possui canais isentos, independentes e confiáveis para tratar demandas da Ouvidoria, SAC. ENEL colapsado, não há



respeito à legislação e não dão satisfação ao cliente, os problemas não são resolvidos.

Diante de todo o relato trazido, infere-se que a ré não presta um serviço público adequado e não cumpre com as normas fixadas pela ANEEL que compreendem um atendimento adequado aos consumidores. Assim, diante das evidentes violações aos direitos dos consumidores, o Ministério Público requer a procedência dos pedidos desta exordial.

3- DO DIREITO:

Inicialmente, cabe aduzir que a concessionária ao prestar um serviço ineficiente viola diversos dispositivos Constitucionais. As informações presentes nos autos do Inquérito Civil permitem concluir que a ré não vem prestando satisfatoriamente o serviço a que se dispõe. Diante das inúmeras reclamações é possível afirmar que a ré está faltando com o dever de prestar um serviço público adequado, previsto no inc. IV, do parágrafo único do art. 175 da Constituição Federal, ferindo assim o princípio da eficiência.

Por oportuno, destaca-se haver **matéria constitucional** no caso em comento, caracterizando-se pela **violação do art. 175, caput e parágrafo único, que desde já se prequestiona para eventual recurso constitucional.**

É importante assinalar que o legislador, visando ao cumprimento das normas constitucionais, editou a Lei nº. 8.987/95 que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos nos seguintes termos:



*“Art. 6º Toda concessão ou permissão **pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários**, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.*

*§ 1º **Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.***

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.” (grifos postos)

Não se pode esquecer que o artigo 7º desta Lei estabelece que são direitos dos consumidores receber serviço adequado, sem prejuízo do disposto na Lei 8.078/90.

Nesse mesmo diploma legal, estabeleceu também:

“Art. 31. Incumbe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

(...)

IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;

(...)

VIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.”



Conforme se verifica no dispositivo supracitado, incumbe à concessionária captar e aplicar os recursos financeiros necessários à prestação do serviço. A lei, ao disciplinar tal matéria, tem como escopo a prestação do serviço adequado. Deste modo, a concessionária, ao gerir os negócios deve fazê-lo de modo a atender a necessidade dos usuários e não apenas visar ao lucro.

Nesse cenário, é cristalina também a violação das normas estatuídas no Código de Defesa do Consumidor, visto que tal diploma se aplica também as concessionárias de serviço público, tal como disciplinado no artigo 22:

“Art. 22 - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”

Desse modo, é preciso insistir no fato de que a ré presta um serviço ineficiente pelos motivos esmiuçados nesta peça vestibular, configurando-se em evidente afronta ao esculpido no art. 6º, X da Lei nº. 8.078/90.

Notoriamente, a partir da análise das reclamações apresentadas pelos consumidores é possível vislumbrar claramente violação aos inúmeros dispositivos da Resolução 1000 da ANEEL, que visa conferir prestação de serviço público de qualidade.

Importante destacar alguns aspectos da sobredita Resolução. O art. 370 e 371 apresentam as diretrizes da estrutura de atendimento ao público:



“Art. 370. A estrutura de atendimento da distribuidora deve:

I - ser adequada às necessidades do consumidor e demais usuários;

II - ser acessível e gratuita a todos os consumidores e demais usuários da área de atuação da distribuidora; e

III - possibilitar ao consumidor e demais usuários a apresentação de todas as suas demandas sem ter que se deslocar de seu município.

Parágrafo único. No atendimento disponibilizado, a distribuidora deve garantir a tempestividade, a celeridade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda, observando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 371. A distribuidora deve disponibilizar aos consumidores e demais usuários as seguintes formas de atendimento:

I - presencial, conforme Seção II;

II - telefônico, conforme Seção III;

III - internet, conforme Seção IV;

IV - correio eletrônico, formulário eletrônico ou chat de mensagens, disponível em sua página na internet ou por outro meio eletrônico; e

V - plataforma "Consumidor.gov.br", mantida pelo Ministério da Justiça.” (negritos postos).



As representações juntadas nos autos do Inquérito Civil demonstram clara violação ao parágrafo único do art. 370, já que, em nenhuma forma dos seus atendimentos, a ENEL tem garantido a tempestividade, celeridade ou resolutividade das demandas. Os consumidores amargam dias para conseguir o atendimento e nem mesmo logram êxito na solução dos seus problemas.

Notoriamente, o atendimento presencial tem sido um dos mais prejudicados, além do agendamento tardio de 30 dias, casos urgentes não são atendidos e, os agendados, aguardam horas para atendimento.

Mas veja bem o que dispõe a Resolução:

“Art. 380. O tempo de espera para atendimento no posto de atendimento presencial é de até 30 (trinta) minutos, ressalvada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior.

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada consumidor e demais usuários.

§ 2º A distribuição da senha deve ser efetuada no momento da chegada ou ingresso ao local de atendimento presencial, independentemente da adoção de sistema de triagem no local.

§ 3º O disposto no § 1º é opcional para a concessionária com até 60.000 (sessenta mil) unidades consumidoras e para as permissionárias.

Art. 381. Nos postos de atendimento presencial, a distribuidora deve priorizar o atendimento a pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade maior ou igual



a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.” (grifou-se)

Analisando a realidade fática do Município de Niterói, se verifica facilmente que, os consumidores do Município estão longe de serem atendidos dentro dos 30 minutos de tolerância, não havendo que se falar em caso fortuito ou de força maior.

O agendamento pelo aplicativo não é condição indispensável para que o consumidor seja atendido na loja presencial. Todos os obstáculos que são impostos, bem como a absurda demora no atendimento, faz com que os consumidores deixem de procurar o atendimento presencial.

As normas referentes ao atendimento telefônico e pela internet também são extremamente protetivas ao consumidor:

“Art. 387. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

I - gratuito, independentemente da ligação ser originada de serviço telefônico fixo ou móvel;

II - atendimento até o segundo toque de chamada;

III - acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os municípios atendidos em regiões de fronteira, ainda que a ligação seja originada de códigos de área de outras localidades do país; e

IV - disponibilidade ininterrupta durante 24 (horas) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

(...)



Art. 388. A distribuidora não pode finalizar a ligação telefônica antes de concluir o atendimento ao consumidor e demais usuários.

§ 1º A distribuidora deve retornar imediatamente a ligação em caso de descontinuidade da chamada.”

Em que pese a previsão legal, que determina atendimento de qualidade, os consumidores sofrem no atendimento virtual, tanto quanto sofrem no atendimento presencial. As inúmeras reclamações relatam a dificuldade encontrada na utilização do canal de atendimento via WhatsApp.

Atendimento interrompidos, reinício necessário, entre outras dificuldades, demonstram a péssima qualidade do serviço prestado.

No entanto, a Resolução determina prestação de serviço contínua e qualitativa:

“Art. 394. O atendimento pela internet deve ser disponibilizado na página da distribuidora na internet, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, por meio de espaço reservado ao consumidor e demais usuários e acessível mediante identificação e senha.

§ 1º É vedada a imposição de condicionamento ou restrição ao livre acesso do consumidor e demais usuários ao seu espaço reservado na página da distribuidora na internet.

§ 2º O acesso deve ser assegurado ao consumidor e demais usuários pelo prazo de pelo menos 6 (seis) meses



após o encerramento contratual, devendo o prazo de acesso restante ser informado em destaque.

§ 3º O espaço reservado ao consumidor e demais usuários deve respeitar as condições de acessibilidade.

§ 4º De forma adicional ao disposto no caput, a distribuidora pode oferecer atendimento pela internet sem a necessidade de acesso ao espaço reservado, observadas as disposições legais sobre a proteção de dados pessoais do consumidor e demais usuários.

§ 5º O disposto neste artigo é opcional para a concessionária com até 60.000 (sessenta mil) unidades consumidoras e para as permissionárias.

Art. 395. O espaço do consumidor e demais usuários na internet deve ser adequado e adaptado para utilização por meio de diferentes dispositivos, dentre os quais os telefones móveis.

Art. 396. No espaço reservado de atendimento pela internet o consumidor e demais usuários devem ter acesso a, no mínimo:

I - cópia do seu contrato ou, quando for o caso, do contrato de adesão atualizado;

II - verificação e atualização dos dados cadastrais;

III - fatura de energia elétrica completa e demais informações estabelecidas no Módulo 11 do PRODIST;

IV - segunda via da fatura e código de pagamento;

V - consulta de débitos;



VI - obtenção de declaração de quitação de débitos de qualquer período dos últimos 10 (dez) anos, observado o art. 670;

VII - alteração de data de vencimento;

VIII - acompanhamento de protocolos, incluindo o histórico das demandas registradas nos últimos 10 anos, observado o art. 670;

IX - solicitação de cópia da gravação de seus atendimentos telefônicos e, caso seja opção do consumidor e demais usuários, a cópia da gravação;

X - registro de reclamação;

XI - solicitação de serviços;

XII - pedidos de informação;

XIII - pedidos de rescisão de seu contrato;

XIV - processo individualizado de defeito na medição, de que trata o art. 257;

XV - processo individualizado de irregularidade, de que trata o art. 598;

XVI - processo individualizado de cada solicitação de ressarcimento de danos elétrico, de que trata o art. 603; e

VII - outras demandas relacionadas ao serviço da distribuidora.

Parágrafo único. Deve estar disponível ao consumidor e demais usuários, em todo o atendimento pela internet, a opção de salvar cópia das informações e documentos consultados no espaço reservado.”



Inúmeras reclamações dos consumidores relatam a ausência do fornecimento do número de protocolo, o que configura evidente afronta à resolução, que determina o fornecimento do número de protocolo em quaisquer das formas de atendimento:

“Art. 400. Independentemente do canal escolhido pelo consumidor e demais usuários, recomenda-se que a distribuidora solucione as demandas no primeiro contato, implementando mecanismos de medição e de acompanhamento da eficiência operacional e da satisfação do atendimento.

Art. 403. No início de todo atendimento deve ser informado um número de protocolo.

§ 1º Ao número do protocolo de atendimento devem ser associados o nome do consumidor ou dos demais usuários, a data, a hora, o tipo e o detalhamento da demanda, e, caso aplicável, a identificação das instalações, em sequência numérica única na distribuidora.

§ 2º De forma adicional ao previsto no caput, o protocolo deve ser disponibilizado ao consumidor e demais usuários por meio eletrônico, em até um dia útil, contendo data e horário do atendimento e o objeto da demanda, exceto se não autorizado.

§ 3º A entrega do protocolo é obrigatória para todos os canais e meios disponibilizados pela distribuidora, desde que utilizados para o recebimento e resposta das demandas do consumidor e demais usuários.”



Em suma, analisando as inúmeras reclamações recebidas verifica-se que o atendimento aos consumidores em todas as suas formas está sendo prestado de maneira extremamente precária e em total afronta aos direitos dos consumidores.

A falta do fornecimento do número de protocolo, nos leva a crer que, com tal descumprimento, a concessionária deixe de produzir prova do atendimento ineficiente, intempestivo e precário.

4 – DO DANO MORAL COLETIVO:

A concessionária, inquestionavelmente, se enquadra na figura jurídica de fornecedor nas relações de consumo, sendo incontroversa a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, cabe dizer que é plenamente possível e admitida, doutrinária e jurisprudencialmente, a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais coletivos, independentemente da comprovação individual e casuística dos danos causados especificamente a cada consumidor.

O cabimento jurídico dos danos morais repousa no art. 5º, inciso X, da Constituição Federal, e no art. 6º, inciso VI e VII, da Lei nº 8.078/90, estes últimos expressamente tratando dos danos morais coletivos:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”



A Lei nº 7.347/1985, que disciplina a Ação Civil Pública, também afirma a tutela jurídica dos danos materiais e morais aos consumidores, em seus artigos 1º, inciso II, 2º e 5º:

“Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

(...)

II - ao consumidor;

(...)

Frise-se que o **dano moral coletivo não se restringe ao caráter compensatório dos danos individuais homogêneos causados, devendo ser um instrumento de garantia da adequada tutela jurisdicional aos interesses metaindividuais**. Entende o *Parquet*, em sua missão constitucional de coibir e prevenir danos à coletividade, que o dano moral coletivo, além de apresentar um caráter compensatório, deve ter uma **aplicação punitiva** da conduta da empresa, **tendo o condão de desestimular novas lesões**. Sobreleva-se a importância da função preventiva dos danos morais coletivos, acerca da qual se destaca o seguinte entendimento doutrinário, de André Gustavo Corrêa de Andrade:

"No dano moral coletivo não se cogita de compensação ou satisfação de alguma dor ou de algum sofrimento de um sujeito individualizado, como resultado de ofensa a algum direito subjetivo extrapatrimonial. Como observa André de Carvalho Ramos: 'O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu



conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusividade de pessoas físicas'. Sobressai a finalidade dissuasória ou exemplar do montante indenizatório, que atua como fator de desestímulo de comportamentos lesivos semelhantes por parte do réu ou de terceiros” (ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral e indenização Punitiva. Rio de Janeiro. Forense, 2006. p. 66).

Da mesma obra, cita-se, ainda, o seguinte trecho:

"A indenização punitiva surge, no sistema jurídico vigente, não apenas como reação legítima e eficaz contra a lesão e a ameaça de lesão a princípios constitucionais da mais alta linhagem, mas como medida necessária para a efetiva proteção desses princípios. Com efeito, não é possível, em certos casos, conferir efetiva proteção à dignidade humana e aos direitos da personalidade senão através da imposição de uma sanção que constitua fator de desestímulo ou dissuasão de condutas semelhantes do ofensor, ou de terceiros que pudessem se comportar de forma igualmente reprovável. Não é possível contar apenas com a lei penal e com penas públicas para prevenir a prática de atentados aos direitos da personalidade. A lei tipicamente penal não tem como prever, em tipos delituosos fechados, todos os fatos que podem gerar danos injustos, razão pela



qual muitas ofensas à dignidade humana e a direitos da personalidade constituem indiferentes penais e, por conseguinte, escapam do alcance da justiça criminal. Além disso, por razões diversas, nem sempre a sanção propriamente penal, oriunda de uma sentença penal condenatória, se mostra suficiente como forma de prevenção de ilícitos. Nesse contexto, a indenização punitiva constitui instrumento indispensável para a prevenção de danos aos direitos personalíssimos.” (ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral e indenização Punitiva. Rio de Janeiro. Forense, 2006. p. 169).

Do artigo “Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo)”, de Luis Gustavo Grandinetti Castanho de Carvalho, extrai-se relevante contribuição acerca do caráter transindividual do dano moral coletivo:

“Ora, quando se protege o interesse difuso – o que é um interesse de um número indeterminável de pessoas, que é de todos e de cada um ao mesmo tempo, mas que não pode ser apropriado por ninguém – o que se está protegendo, em última instância, é o interesse público. Não se trata de soma de interesses privados, particularizados, fracionados, pois cada pessoa é titular de todo o bem, sem que possa se opor ao gozo por parte dos demais titulares do mesmo direito. Inegavelmente, portanto, trata-se



de um interesse público, não titularizado pelo ente público.

(...)

De tudo resulta que os requisitos para fazer surgir a reação do direito à lesão de interesse difuso, os princípios que norteiam o critério de responsabilidade, bem como a própria função da imposição de responsabilidade devem ganhar certa flexibilidade, permitindo-se, com isso, agilidade e praticidade no combate e na reparação de atos violadores de interesses difusos.

Com essa conformação e preocupação, surge o recém denominado dano moral coletivo. O dano moral, portanto, deixa a concepção individualista caracterizadora da responsabilidade civil para assumir uma outra mais socializada, preocupada com valores de uma determinada comunidade e não apenas com o valor da pessoa individualizada”.(CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho de. Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo). Revista da EMERJ, v. 03, n. 09. 2000. p 21-42.

Converge com as doutrinas expostas o entendimento jurisprudencial mais arrojado, sendo o cabimento de danos morais coletivos, e seu caráter punitivo e preventivo, admitido em diversos Tribunais de Justiça, dentre os quais se incluem o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.



Cita-se, nesse sentido, a ementa do Acórdão na Apelação Cível nº 2009.001.05452:

“Ementa: Apelações cíveis. Ação coletiva de consumo movida pelo Ministério Público. Publicidade enganosa em empréstimo pessoal consignado para aposentados e pensionistas do INSS. Omissão de informe sobre a taxa de juros praticada e outros encargos. Garantia de acesso ao Judiciário. Direito do consumidor, considerado vulnerável, de amplo acesso à Justiça representado pelo MP (inteligência dos arts. 4º I c.c 6º VII e 82 I CDC). Violação dos princípios da informação, da transparência, e dos deveres anexos à boa-fé objetiva. Publicidade enganosa por omissão. Mídia televisiva, impressa e radiofônica. Percentual da taxa de juros e demais encargos, valor total do empréstimo e periodicidade do pagamento que deveriam constar na publicidade de forma clara, objetiva e em igual destaque às demais informações relativas ao contrato de empréstimo. Inteligência do art. 31, dos parágrafos 1º e 3º do art. 37 e dos parágrafos 3º e 4º do art. 54 CDC. Sentença que determinou que a informação sobre a taxa de juros venha em destaque da mesma forma que as demais informações concernentes ao contrato de empréstimo consignado. Correção. Indenização por danos materiais e morais individuais e danos morais coletivos. Pedido regular e legalmente feito na vestibular. Possibilidade à



inteligência do art. 3º da Lei 7347/85 e dos arts. 6º VI e VII da Lei 8078/90, na forma dos arts. 95 e 97 desta última. Dano material individual a ser apurado em liquidação ocasião em que o consumidor deverá comprová-lo. Dano moral individual que, na mesma senda, é devido em função da angústia e sofrimento impostos aos aposentados pela enganabilidade, ludíbrio e abusividade gerados pela publicidade enganosa. Dano moral coletivo, a ser revertido para o Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, que, de caráter preventivo-pedagógico, visa a banir da sociedade mal formada e mal informada, comportamentos antiéticos. Inteligência do Dec. 92302/86, Dec. 1306/94 e Lei 9008/95. Responsabilização do fornecedor pelos danos material e moral individuais. Condenação em valor certo pelo dano moral coletivo. Desprovimento do primeiro apelo. Provimento do recurso do MP” (TJRJ, Apelação Cível nº 2009.001.05452, Rel. Des. Cristina Tereza Gaulia, publicado em: 28/09/2009)

Portanto, uma vez se tendo evidenciado a lesão praticada, faz-se fundamental a condenação da ré ao pagamento de danos morais coletivos, com o intuito punitivo-pedagógico, prevenindo a prática de novas lesões. Principalmente no caso em tela, que há uma quantidade enorme de consumidores lesados, que aguardaram dias para conseguir falar com atendente, que não conseguem ser atendidos nas lojas presenciais ou sequer recebem o número de protocolo do seu atendimento.



5 – DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

Em que pese às provas colhidas no Inquérito Civil que instrui a presente ação, a pretensão do Ministério Público ora veiculada encontra guarida também no inciso VIII do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, que estabeleceu a inversão do ônus da prova na defesa dos direitos consumeristas, toda vez que alegação for verossímil.

Além dessa hipótese expressamente prevista na Lei, é doutrinária e jurisprudencialmente defendida a possibilidade de distribuição dinâmica do *onus probandi* pelo Juiz, como extensão de seus poderes instrutórios, cuja relevância se agiganta especialmente em sede de tutela de interesses metaindividuais.

No caso em tela, há, irrefutavelmente, **verossimilhança nas alegações**, diante das inúmeras reclamações feitas pelos consumidores de Niterói.

Assim, inquestionavelmente preenchido o requisito da verossimilhança, que é exigido em caráter alternativo, pelo art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90.

Portanto, tendo em vista os fundamentos aduzidos, sendo manifesta a verossimilhança nas alegações, faz-se possível a distribuição dinâmica da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.



6 – DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA:

A partir dos fatos e argumentos veiculados nos itens anteriores da presente peça vestibular, verifica-se, dentro de um juízo de cognição sumária, a presença dos requisitos autorizadores da concessão da liminar almejada na presente ação (art. 300 do Código de Processo Civil).

Com efeito, pelos inequívocos argumentos já apontados e pelos dados trazidos à baila, não há qualquer dúvida de que a empresa está atuando em desconformidade com os direitos básicos dos consumidores.

O *fumus bonis iuris* encontra-se configurado, pois evidentemente o atendimento ao público tem sido prestado de forma extremamente insatisfatória. O *periculum in mora* se prende à circunstância dos prejuízos gerados continuamente aos consumidores, visto que a presente demanda trata de serviço essencial, qual seja o fornecimento de energia elétrica.

Desta forma, faz-se necessária a concessão da tutela provisória de urgência de natureza antecipada ora perseguida, face à existência de norma que deve ser obedecida.

Em face do exposto, o Ministério Público requer que a ré seja obrigada, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por autuação recebida, a:

4.1 – *a prestar o atendimento presencial, sem obrigatoriedade de agendamento prévio, atendendo o consumidor no prazo de 30 (trinta) minutos;*



4.2 – a retornar imediatamente a ligação do consumidor, em caso de descontinuidade da chamada, antes de concluir o atendimento;

4.3 – a fornecer imediatamente o protocolo de atendimento, em todos os seus canais de atendimento ao consumidor;

4.4 – a atender com tempestividade, celeridade e resolutividade as demandas feitas pelos canais virtuais, mantendo-se arquivado os documentos e pedidos feitos pelo consumidor, não exigindo a cada interlocução que o consumidor tenha que explicar e remeter os documentos novamente todas as vezes;

7 – DO PEDIDO:

Requer, assim, o Ministério Público, do que foi exposto:

1 – a distribuição e o recebimento da presente ação.

2 - a citação da ré para, querendo, contestar a presente ação, bem como para que informe se tem interesse na realização de audiência de conciliação, na forma do art. 334, § 4º do CPC.

3 - LIMINARMENTE, inaudita altera pars seja concedida a TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA constante do item 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 do pedido principal formulado abaixo, conforme fundamentação acima, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por autuação recebida.



4 - Ao final, seja **juizado procedente** o pedido para **condenar** a ré nas **obrigações de fazer** consistentes em:

4.1 – **a prestar o atendimento presencial, sem obrigatoriedade de agendamento prévio**, atendendo o consumidor no prazo de 30 (trinta) minutos, sob pena de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por autuação recebida**;

4.2 – **a retornar imediatamente a ligação do consumidor**, em caso de descontinuidade da chamada, antes de concluir o atendimento, sob pena de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por autuação recebida**;

4.3 – **a fornecer imediatamente o protocolo de atendimento**, em todos os seus canais de atendimento ao consumidor, sob pena de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por autuação recebida;

4.4 – **a atender com tempestividade, celeridade e resolutividade as demandas feitas pelos canais virtuais**, mantendo-se arquivado os documentos e pedidos feitos pelo consumidor, não exigindo a cada interlocução que o consumidor tenha que explicar e remeter os documentos novamente todas as vezes, sob pena de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por autuação recebida;

5 - **A condenação da ré ao pagamento de danos morais coletivos**, no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), tomando-se por base as lesões causadas aos consumidores coletivamente considerados.



6 - A condenação da ré no ônus da sucumbência, a ser revertido ao Fundo Especial do Ministério Público do RJ, nos termos da Lei Estadual nº 2.819/97, artigo 4º, inciso XII, e regulamentação pela Resolução GPGJ nº 801/98.

7- A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90 e do art. 373, §1º do Código de Processo Civil.

O Ministério Público informa, ainda, que em decorrência dos imperativos legais previstos nos arts. 319, inciso VII c/c 334, §5º, CPC, não se opõe a designação de Audiência de Conciliação, desde que a ré tenha interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta.

Protesta por todos os meios de prova em direito admitidos, a serem especificados oportunamente, apresentando com a presente a prova documental relativa aos **Inquéritos Civis nº.: 2019.00417052, 2021.00941574 e 2022.00224896** desta Promotoria de Justiça.

Dá à causa o valor R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), para efeito do artigo 319, V, do CPC.

Termos em que
Pede Deferimento.

Niterói, 18 de julho de 2022.

JACQUELINE EL-JAICK RAPOZO

Promotora de Justiça