

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL DO RIO DE JANEIRO

REF.: PROCEDIMENTOS Nº 951/08 e 019/09

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, no uso de suas atribuições legais, por meio da presente e do Promotor de Justiça subscrito, vem propor

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**  
*com pedido liminar*

em face de **LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ nº 60.444.437/0001-46, com sede na Avenida Marechal Floriano, nº 168, bloco 01, 1º andar, Centro, nesta cidade, CEP.: 20.080-002, pelas razões de fato e de direito que passa a expor:

**PRELIMINARMENTE**

O MINISTÉRIO PÚBLICO possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, *ex vi* do art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I da lei nº 8.078/90. Ainda mais em hipóteses como a vertente, em que o número de lesados é extremamente expressivo e se encontra disperso, dificultando a defesa dos respectivos direitos individuais.

Constata-se, ainda, que os valores em jogo são relevantes, já que o serviço prestado pela empresa-ré abrange um número ingente de consumidores, revelando, por conseguinte, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

Neste 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 2523686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176)”.

A Instituição autora, neste mister, atua no exercício que lhe confere o Título IV, Capítulo IV, Seção I, da Carta Constitucional de 1988, mais precisamente do inciso III, do art. 129, onde *"são funções institucionais do Ministério Público (III) promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos"*.

Na esteira desse dispositivo citado, o artigo 25, inciso IV, alínea "a", da Lei Federal 8.625/93 - Lei Orgânica Nacional do Ministério Público - estatui que *"além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público (...) promover o inquérito civil e ação civil pública (...) para a proteção, a prevenção e a reparação dos danos causados ao patrimônio público e social, ao meio ambiente, ao **consumidor**, aos bens e direitos de valor artístico, e a outros interesses **difusos, coletivos, homogêneos e individuais indisponíveis**"* (grifei).

A Lei n. ° 7.347/85 (LACP) atribui legitimidade ao Ministério Público para o ajuizamento de ação civil pública para a prevenção ou reparação dos danos causados ao consumidor, em decorrência de violação de **interesses ou direitos difusos, coletivos** e individuais homogêneos (v. artigos 1º, 3º, 5º, "caput", e 21).

A Lei n. ° 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) atribui ao Ministério Público legitimação para a defesa coletiva dos interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos do consumidor, com fulcro no artigo 82, inciso I, c/c o artigo 81, parágrafo único, incisos I e II.

## DOS FATOS

A empresa-ré é prestadora de serviço público de energia elétrica no estado do Rio de Janeiro, sob forma de monopólio.

Ocorre que chegou, através da Ouvidoria do Ministério Público, diversas reclamações de consumidores, noticiando acerca da prestação defeituosa do serviço por parte da empresa mencionada, tais como: não fornecimento de protocolo, falta de opção em falar com a atendente, funcionários despreparados para realizar o atendimento, desrespeito ao prazo mínimo de até 60 segundo para contato direto com a atendente, serviço do SAC inoperante, o que demonstra o total desrespeito ao disposto no Decreto nº 6.523/08.

As reclamações citadas foram objeto de investigações em dois procedimentos distintos, o Inquérito Civil nº 951/08 e PJDC nº 019/2009, que estão instruindo a presente demanda.

Oficiada a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL –, informou que em consulta a sua base de dados – Sistema de Gestão de Ouvidoria – se verificou que das 784 (setecentas e oitenta e quatro) solicitações de ouvidorias em face da ré, **525 (quinhentas e vinte e cinco) foram consideradas procedentes**, tendo por base o período de janeiro de 2009 a 04 de junho de 2010, data em que foi assinado o ofício. (fls. 47/65 – do PJDC nº 019/29).

A ANEEL, no inquérito civil nº 951/08, notadamente às fls. 16/17, informou ter apurado 784 (setecentas e oitenta e quatro) solicitações de ouvidorias em face da ré, sendo que destas **313 (trezentas e treze) foram consideradas procedentes**, referente ao ano de 2009.

A seu turno, intimada a empresa-ré para tentar viabilizar a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA a ser firmado com este órgão ministerial, informou às fls. 61/66 não pretender firmar o referido TAC por estarem sanadas as irregularidades apontadas.

## **DO DIREITO**

### **Da má prestação do serviço**

Enquanto prestadora de serviço público que é, tem-se a dizer que tem a ré por obrigação manter serviço público adequado e eficiente, *ex vi* do art. 175, p.u., IV da CF/88.

Neste sentido:

*“A Constituição Federal, referindo-se ao regime das empresas concessionárias e permissionárias, deixou registrado que tais*

*particulares colaboradores, a par dos direitos a que farão jus, têm o dever de manter adequado o serviço que executarem, exigindo-lhes, portanto, observância ao princípio da eficiência (art. 175, parágrafo único, IV)” (CARVALHO FILHO. José dos Santos. Obra citada, pág. 242) (grifou-se).*

A ré, ainda, infringe o art. 6º, X, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 22 de mesmo diploma legal, abaixo transcritos:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*(...)*

*X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.”*

*“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.”*

Não se pode ter por eficiente e adequado o dito serviço ao se verificar que a empresa ré vem descumprindo reiteradamente o disposto na lei consumerista,

Cabe ressaltar que como o Código de Defesa do Consumidor necessitava de uma norma para fixar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) foi publicado, em 2008, o Decreto nº. 6.523, que fixou regras gerais sobre o dito serviço, de forma a facilitar e aprimorar o atendimento do consumidor, protegendo-o de práticas abusivas e ilegais impostas no fornecimento de serviços.

Neste diapasão, verifica-se que a ré, além de descumprir as normas consumeristas acima mencionadas, vem também descumprindo o referido decreto.

Vejamos algumas das reclamações dos consumidores sobre o serviço prestado pela ré.

Protocolo nº 86337  
Procedimento 019/2009  
Data: 29/12/2009  
Reclamante: Mario Alfredo de Souza Rangel

*“GOSTARIA QUE V.SAS TENTASSEM SE COMUNICAR COM O SAC DA LIGHT-RIO (TEL 0800-2820120) A QUALQUER HORA DO DIA OU*

**DA NOITE. NO MÍNIMO A ESPERA SERÁ DE 30 A 60 MINUTOS PARA FALAR COM UM ATENDENTE, EM TOTAL DESACORDO COM O DECRETO 6523 DE 31/07/2008, REGULAMENTADO PELA PORTARIA 2014 DE 13/10/2008 (MIN.JUSTIÇA), QUE ESTABELECE UM PRAZO MÁXIMO DE 60 SEGUNDOS, EXCETO SE FOR UM CASO DE EMERGENCIA SISTEMICA (APAGÕES, POR EXEMPLO) NAS EMPRESAS DE ELETRICIDADE, O QUE NÃO É O CASO. É SIMPLEMENTE UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA LIGHT, A EMERGENCIA É OUTRO NÚMERO: 0800-0210196. RECLAMEI, PROTOCOLEI, E NADA. ESTÃO POUCO SE INCOMODANDO COM A IMPUNIDADE DO BRASIL SEM LEI !.**

**COMPLEMENTAÇÃO DE DADOS PELA OUVIDORIA EM 29/12/2009. A SECRETARIA DA OUVIDORIA DO MP ENTROU EM CONTATO COM O NOTICIANTE QUE NOS INFORMOU QUE RESIDE NA RUA QUARAIM, Nº 56, PIEDADE, RJ. E QUE HONTEM DIA 28/12/2009, ENTROU EM CONTATO COM A LIGHT-RIO E RECEBEU O PROTOCOLO Nº 2009/20096508**

Protocolo nº 86315

Procedimento 019/2009

Data: 28/12/2009

Reclamante: Monique Cristina Carvalho de Bastos dos Santos

**“NOTICIANTE RESIDENTE NA RUA ENGENHEIRO RAUL PENA FIRME, 175, APARTAMENTO 103, PILARES, RIO DE JANEIRO, RECLAMA DO PÉSSIMO ATENDIMENTO PRESTADO PELA EMPRESA DE ENERGIA ELÉTRICA LIGHT. DECLARA QUE A EMPRESA LIGHT NÃO FAZ O RESSARCIMENTO DO REPARO SE A ORDEM DE SERVIÇO NÃO ESTIVER NO NOME DO CLIENTE CADASTRADO. SE POR VENTURA UM PARENTE DO CLIENTE VIER A SOLICITAR A ORDEM DE SERVIÇO E A NOTA NÃO ESTIVER NO NOME DO SEU CLIENTE, A LIGHT NÃO FAZ O RESSARCIMENTO DO VALOR. COMENTA TAMBÉM QUE O ATENDIMENTO PRESTADO VIA TELEFONE ATRAVÉS DO ATENDIMENTO COMERCIAL 24 HORAS 0800-282-0120 E O DISQUE EMERGÊNCIA 0800-021-0196 É DE PÉSSIMA QUALIDADE, JÁ QUE OS FUNCIONÁRIOS QUE LÁ TRABALHAM NÃO ESTÃO PREPARADOS PARA ATENDER A POPULAÇÃO. AFIRMA QUE A EMPRESA LIGHT NÃO SE ADEQUOU A NOVA LEI REFERENTE AO ATENDIMENTO EM CALL CENTER, JÁ QUE O NÚMERO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO NÃO ESTÁ SENDO FORNECIDO LOGO QUANDO O ATENDIMENTO É REALIZADO E SE A LIGAÇÃO FOR INTERROMPIDA, NÃO TERÁ COMO COMPROVAR QUE EFETUOU A LIGAÇÃO PARA**

*O SERVIÇO. DESDE O DIA 23/12/2009, TENTOU FAZER A RECLAMAÇÃO REFERENTE À FALTA DE ENERGIA ELÉTRICA, SENDO QUE SÓ NO DIA 28/12/2009, CONSEGUIU REALIZAR A RECLAMAÇÃO DIRETAMENTE NUMA AGÊNCIA DE ATENDIMENTO LOCALIZADA NA RUA LUCÍDIO LAGO, MÉIER, RIO DE JANEIRO. SOLICITA QUE O FATO SEJA APURADO.”*

Como se vê das reclamações acima e das que instruem a presente demanda, vários artigos do Decreto nº 6.523/08 vem sendo desrespeitados pela ré. Dentre eles, podemos enfatizar os seguintes: art. 4º, §1º; art. 8º; art. 9º; art. 15º, além do art. 1º e 3º da Portaria nº 2.014/08 que estabelece o tempo máximo para contato direto com o atendente e a disponibilidade ininterrupta do SAC.

Passemos a explicar sobre cada um deles mais especificadamente.

O consumidor ao ligar para o SAC da ré não tem a opção de contatar o atendente. Isto faz com que este fique mantendo um “diálogo” com o computador, que não é capaz de atender as suas expectativas. Tanto é assim que o administrador, a fim de atender o anseio da sociedade, estabeleceu no art. 4º do Decreto nº 6.523/08 a garantia de o consumidor, no primeiro menu eletrônico, ter o contato direto com o atendente quando este deseja fazer uma reclamação ou realizar o cancelamento de contrato e serviços, *in verbis*.

“Art. 4º o SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.”

Sobre a acessibilidade do serviço, dispõe o art. 5º que o SAC deverá estar disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e sete dias por semana. Apesar do disposto, os consumidores vêm reiteradamente relatando que o serviço não vem sendo disponibilizado durante o período mencionado, confrontando com o acima disposto.

O art. 9º, também do mesmo diploma legal, é taxativo em estabelecer que os profissionais disponibilizados para tal serviço devem ser dotados de habilidades técnicas. Isto porque, o consumidor ao entrar em contato com o SAC espera receber informações adequadas e claras sobre os serviços oferecidos pela ré. Ocorre que, conforme se denota das reclamações que instruem a presente, não é o que acontece. Na verdade os funcionários, em sua maioria, são despreparados e não apontam uma solução para o problema trazido à baila pelo consumidor, descumprindo, assim, o preceituado no referido dispositivo.

Já no art. 8º, vigem os princípios da dignidade, da boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, claramente descumpridos. Basta a leitura da seguinte reclamação às fls. 23 do procedimento nº 019/2009:

GOSTARIA DENUNCIAR MAIS UM ABSURDO CONTRA A NOSSA SOCIEDADE: A LIGHT DESATIVOU TODOS OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS POR NÓS IMPOTENTES CIDADÃOS NOS MOMENTOS DE CONSTANTE FALTA DE ENERGIA ELÉTRICA. NOS ÚLTIMOS DOIS DIAS, POR OCASIÃO DE DOIS APAGÕES, PROCUREI O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR, A TRAVÉS DO TELEFONE.: 0800210196 E PARA A MINHA SURPRESA ESTAVA DESATIVADO. LIGUEI PARA O TELEFONE.: 102 E FUI INFORMADO QUE NÃO HAVIA OUTRO NÚMERO DE TELEFONE, A LIGHT DESATIVOU O SERVIÇO. SOLICITO PROVIDÊNCIA NO SENTIDO DA CONCESSIONÁRIA MANTER UM CANAL DIRETO PARA FINS DE REPARO. JÁ QUE É BENEFICIADA COM UMA CONCESSÃO MILHONÁRIA (sic) NO MÍNIMO DEVERIA RESPEITAR SEUS CLIENTES COMPULSÓRIOS.

Já o art. 15 do Decreto nº 6.523/08 dispõe:

*“Art. 15 - Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.”*

Porém, ao contrário do acima disposto, a ré não vem fornecendo aos consumidores o número de protocolo quando solicitado. Tal fato faz com que estes tenham, toda vez que ligarem para o SAC da ré, que relatar o mesmo fato repetidamente, acarretando vários transtornos ao consumidor.

Quanto ao prazo máximo para o contato direto com o atendente estipulado no art. 1º da Portaria nº 2.014/08, também não vem sendo respeitado, vez que os consumidores ficam por até 60 (sessenta) minutos para serem atendidos.

Assim, diante de todo o exposto, se verifica que o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) não vem sendo realizado pela ré em conformidade com os diplomas legais mencionados, fazendo necessária a propositura da presente demanda a fim de por cobro a tal situação.

### ***Da responsabilidade da empresa ré***

De acordo com os ofícios encaminhados pela ANEEL, verifica-se que o número de reclamações em face da ré é bastante expressivo e que somente vem aumentando com o

decorrer do tempo, denotando que, ao contrário do que se espera, cada vez mais o serviço vem sendo prestado de maneira desidiosa.

Neste sentido, deve ser condenada a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e também coletivo - pelos danos materiais e morais que vem causando com a sua conduta.

Aliás, é a própria Constituição Federal que dispõe serem as pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público responsáveis objetivamente pelos danos causados por atos de seus agentes, *ex vi* do § 6º do seu art. 37.

Como se não bastasse, o art. 14 da lei nº 8.078/90 estabelece a mesma responsabilidade objetiva aos prestadores de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, artigo que deve ser também aplicado no caso em tela.

Além disso, mostra-se imprescindível enfatizar que o dever imposto a todos os fornecedores de garantir a qualidade e adequação na prestação dos serviços de atendimento trata-se, na verdade, de uma obrigação decorrente do conjunto de normas do Código de Defesa do Consumidor estabelecidas pelo legislador com o intuito de conceder proteção à parte mais vulnerável da relação de consumo e garantir que a confiança depositada no momento da oferta e contratação seja realmente correspondida. Tal importância é ainda mais relevante quando se refere a serviços públicos essenciais, como no caso em comento, dos quais depende a maioria da coletividade de consumidores.

Assim, mister se faz a presente ação civil pública para se tutelarem os direitos metaindividuais dos usuários do serviço oferecido pela empresa-ré, eis que direito dos consumidores à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos que lhe são ou poderão ser causados, a teor do art. 6º, VI da lei nº 8.078/90, sendo ainda de citar que outros direitos previstos em legislação alheia ao CDC devem sempre ser observados, a teor do disposto no art. 7º, *caput*, do CDC.

### **DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA**

Diante da plausibilidade jurídica do pedido e do *periculum in mora* há que se deferir a antecipação de tutela no presente processo, a fim de se obrigar a empresa-ré a, imediatamente:

- a) fornecer o número de protocolo ao consumidor quando solicitado;
- b) garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços e disponibilizar, de fato, um atendente, pessoa física, para prestar o serviço correlato no prazo determinado nos Dec. federal nº 6.523/08 e na Portaria 2.014/08 do Ministério da Justiça;

- c) realizar treinamento dos funcionários que operam o serviço de SAC, a fim de que estes venham a atender os requisitos dispostos no art. 9º do Decreto nº 6.523/08;
- d) realizar o atendimento ao consumidor no prazo mínimo de até 60 segundo, ressalvado o disposto no § 2º do art. 1º da Portaria nº 2.014/08;
- e) disponibilizar o serviço de SAC de forma ininterrupta, durante 24 horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto no § 1º, do art. 3º da Portaria nº 2.014/08, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido, eis que se trata de serviço público essencial à população.

A plausibilidade do direito alegado é demonstrada pelos ofícios encaminhados pela ANEEL e pelas reclamações dos consumidores que demonstram a recorrência na prática de infrações de toda ordem que importam na prestação defeituosa dos serviços a que se destinam.

O *periculum in mora* decorre da demora natural do processo, eis que demandará tempo até que se aperfeiçoe a relação jurídica processual e até que se exauram todas as fases processuais, o que pode acarretar a ineficácia do provimento jurisdicional satisfativo definitivo que ora se busca.

Isto posto, requer-se na melhor forma de direito a concessão da tutela antecipada, a teor do art. 84 do CDC, devendo-se oficiar à ANEEL a fim de que proceda à fiscalização do cumprimento de tal decisão.

## **DO PEDIDO**

*Ex positis*, requer o MINISTÉRIO PÚBLICO:

1 - a condenação da ré a:

- a) fornecer o número de protocolo ao consumidor quando solicitado;
- b) garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços e disponibilizar, de fato, um atendente, pessoa física, para prestar o serviço correlato no prazo determinado nos Dec. federal nº 6.523/08 e na Portaria 2.014/08 do Ministério da Justiça;
- c) realizar treinamento dos funcionários que operam o serviço de SAC, a fim de que estes venham a atender os requisitos dispostos no art. 9º do Decreto nº 6.523/08;
- d) realizar o atendimento ao consumidor no prazo mínimo de até 60 segundo, ressalvado o disposto no § 2º do art. 1º da Portaria nº 2.014/08;
- e) disponibilizar o serviço de SAC de forma ininterrupta, durante 24 horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto no § 1º, do art. 3º da Portaria nº 2.014/08, sob pena

de pagamento de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido, eis que se trata de serviço público essencial à população.

2 - a condenação da ré ao ressarcimento de qualquer dano material e/ou moral ocasionado pela má prestação de seus serviços de SAC, a ser liquidado em pertinente processo de liquidação;

3 - a citação da ré, para responder à presente, sob pena de revelia;

4 – a publicação de editais, na forma do art. 94 do CDC;

5 – a produção de todos os meios de prova admitidos em direito, notadamente, prova testemunhal, depoimento pessoal, prova documental, etc.;

6 – a condenação da ré à paga de honorários advocatícios a serem revertidos à Procuradoria Geral do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, a teor da lei estadual nº 2.819/97.

Dá-se à causa o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Rio de Janeiro, 21 de setembro de 2010.

**CARLOS ANDRESANO MOREIRA**  
**Promotor de Justiça**  
**Mat. 1967**