Descrição Detalhada

As informações aqui contidas não produzem efeitos legais. Somente a publicação no DJERJ oficializa despachos e decisões e estabelece prazos.

Processo nº: 0306470-20.2010.8.19.0001

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição:

Trata-se de AÇÃO CIVIL PÚBLICA proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face da LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A., na qual alega, em síntese, que a ré estaria, de forma reiterada, descumprindo as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, em especial o Decreto nº 6.523/08. Aduz que a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL verificou 525 solicitações de ouvidoria procedentes em face da ré, considerando-se o período de janeiro de 2009 a 04 de junho de 2010. Nesse ponto, o atendimento SAC da ré seria caracterizado pelo não fornecimento do número de protocolo, pela péssima qualidade do atendimento e pelo atraso em colocar o consumidor em contato com um atendente. O autor requer, apontando graves violações ao Código de Defesa do Consumidor, que a ré seja condenada a fornecer número de protocolo quando solicitado, a garantir o contato do consumidor com a atendente, a realizar um treinamento para os seus funcionários que trabalham no SAC, a respeitar o prazo máximo de 60 segundos para atendimento, a disponibilizar o SAC de forma ininterrupta, sob pena de multa diária, e ao ressarcimento de todo dano moral ou material. Com a inicial, vieram os documentos de fls. 12/77. Contestação às fls. 88/120, arguindo a ilegitimidade ativa do Ministério Público, sob o fundamento de que tal direito é heterogêneo, personalíssimo. No mais, sustentou que todas as obrigações tratadas na petição inicial já estão sendo cumpridas, não havendo sequer interesse para a ação. Com a contestação, vieram os documentos de fls. 121/207. Às fls. 212/216, sentença julgando o pedido parcialmente procedente, condenando a ré a cumprir "todos os comandos do Decreto n.º 6.523/2008, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 10.000 (dez mil reais) por cada item descumprido". Apelação interposta pela ré às fls. 229/271, sustentando, em síntese, que não foram considerados os seus pedidos de produção de prova, que a sentença conteria fundamentação genérica, que haveria decisão ultra petita, que haveria ilegitimidade ativa e falta de interesse de agir, pleiteando, assim, a cassação da decisão ou, então, a sua reforma integral. Acórdão às fls. 322/324, proveniente da Décima Primeira Câmara Cível, dando provimento à apelação da ré para cassar a sentença proferida, sob o fundamento de ofensa aos princípios do contraditório e da ampla defesa, em razão da "supressão de fase processual tendente a produção de provas requeridas pelas partes". Às fls. 345/346, a ré, por meio de prova documental, traz aos autos os documentos de fls. 347/392, sustentando que foi premiada pelo "XIV Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente", o que indicaria o seu total respeito para com os consumidores. O autor, por outro lado, trouxe aos autos, às fls. 394/395, o protocolo de ouvidoria nº 231287, buscando demonstrar que a ré seguia descumprindo para com as suas obrigações. Alegações finais da ré às fls. 426/431. Alegações finais do autor às fls. 435. É o relatório. Decido. Primeiramente, deve ser rejeitada a preliminar de ilegitimidade ativa do Ministério Público Estadual, tendo em vista a presente Ação Civil Pública visar resguardar o direito dos consumidores, em concordância com a proteção de princípios constitucionais que são inerentes a toda a sociedade, como o princípio da adequação e continuidade dos serviços públicos. Nesse sentido, segundo a doutrina de Hugo Nigro Mazzili, o Ministério Público está legitimado a propor Ação Civil Pública em defesa de direitos individuais homogêneos "sempre que: a) haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou pelas características do dano, ainda que potencial; b) seja acentuada a relevância social do bem jurídico a ser defendido; c) esteja

em questão a estabilidade de um sistema social, jurídico ou econômico, cuja preservação aproveite a toda coletividade." Nesse sentido, apesar de polêmica, deve ser reconhecida possibilidade de tutela, por parte do Ministério Público, dos direitos individuais homogêneos, desde que revestidos de suficiente abrangência ou expressão social. O Inquérito Civil nº 951/2010, anexo aos autos, traz provas inequívocas das alegações levantadas pela petição inicial, com inúmeras reclamações contra o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC da ré, formalizadas por vários consumidores perante a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, demonstrando o total desrespeito para com o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o SAC. O referido Decreto é regularmente violado em seus artigos 10 e 4º, § 4º, que vedam as constantes transferências de atendentes e a demora entre elas, respectivamente. Ademais, mesmo com todas essas dificuldades, muitas vezes o problema permanece, trazendo enormes prejuízos ao consumidor. Sendo assim, multiplicam-se, ainda, as ações no Poder Judiciário - o que poderia ser evitado pelo simples cumprimento da legislação. A ré, buscando demonstrar o cumprimento das suas obrigações, juntou Certificado (fl. 402) emitido pelo grupo "Consumidor Moderado - Grupo Padrão" atestando que foi a vencedora do "XIV Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2013". Trouxe ainda uma homenagem prestada pela Câmara Municipal de Nilópolis (fls. 326/329) e um "Prêmio SAC - Selo SAC Amigo do Cliente", emitido pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente - IBRC (fls. 331/333 e 345/392). Nesse sentido, tentou demonstrar que restaria ilógica a sua condenação. Contudo, a existência de tais documentos e premiações não comprova que os inúmeros desrespeitos relatados não são verdadeiros. Conforme muito bem demonstrou o Ministério Público, no período de 01/10/2013 a 13/11/2013 o número de atendimentos feitos junto ao PROCON, em relação a problemas apresentados no SAC da ré, foi de 246 (duzentos e quarenta e seis). Ou seja, mesmo após os referidos prêmios e certificados, as irregularidades subsistiram, justificando, inclusive o interesse de agir da ação. Por outro lado, deve-se reconhecer que os danos morais, bem como os materiais, não foram demonstrados, tendo em vista que os aborrecimentos e transtornos gerados pela má prestação dos serviços não podem atingir bem personalíssimo. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido inicial, para que a empresa requerida cumpra todos os comandos do Decreto nº 6.523/08, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido, eis que se trata de serviço público essencial à população. Por fim, considerando que o autor sucumbiu em parte mínima do pedido condeno a ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que ora arbitro 10% (dez) por cento do valor atribuído à causa, com apoio no § 3º do art. 20 do Código de Processo Civil, em favor do Fundo Especial do Ministério Público. P.R.I.