



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.1

Apelante: Light Serviços de Eletricidade S.A.

Apelado: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Relator: Desembargador Alcides da Fonseca Neto

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. IRREGULARIDADE NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC DISPONIBILIZADO PELA LIGHT. AMPLA VIOLAÇÃO DO DECRETO FEDERAL Nº 6.523/2008 E DA PORTARIA Nº 2.014/2008, DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. MULTA CIVIL DESPROPORCIONAL. REDUÇÃO DO VALOR ARBITRADO POR INFRAÇÃO. EXCLUSÃO DA CONDENAÇÃO EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, DIANTE DA AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA QUE SE IMPÕE.

O Ministério Público pretendeu a adequação do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC da Light às exigências do Decreto Federal nº 6.523/2008 e da Portaria nº 2.014/2008 do Ministério da Justiça, bem como reparações materiais e morais decorrentes da má prestação desse serviço. O d. Juízo *a quo*, por entender demonstrada a falha no atendimento, diante da não comprovação do dano material e da não configuração do dano moral, julgou procedente em parte o pedido para condenar a concessionária a cumprir todos os comandos do Decreto Federal nº 6.523/2008, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item inobservado e ao pagamento das custas processuais e dos honorários



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.2

advocatícios. Inconformada, a ré-apelante reiterou as preliminares de ilegitimidade ativa, perda superveniente do interesse de agir e nulidade da sentença por julgamento *extra petita*. No mérito, reafirmou inexistir qualquer irregularidade no procedimento de atendimento telefônico, ter ganhado diversos prêmios por excelência em serviços prestados ao cliente, ser o número de consumidores insatisfeitos com o serviço irrisório quando comparado ao total de usuários da rede elétrica, a desproporcionalidade da sanção diária arbitrada e o fato de jamais ter sido sancionada pela Agência Reguladora ou pelo PROCON por falhas no SAC. Os argumentos não merecem prosperar. Legitimidade ativa do *parquet*, na medida em que se discute interesses coletivos *stricto sensu*, forma como define o artigo 81, parágrafo único, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Relevância social caracterizada, diante da dimensão de indivíduos sujeitos ao comportamento desidioso e negligente da prestadora de serviços. Ausência de julgamento *extra petita*. Aplicação da Teoria da Substanciação. Perda superveniente do objeto não demonstrada. O ajuizamento desta ação civil pública foi motivado pela existência de diversas reclamações de consumidores na ouvidoria do Ministério Público, na Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC (Procon), todas relacionadas a deficiências no Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC ofertado pela concessionária-apelante. O “selo instituição amiga do cliente” obtido pela ré em 2011, conferido por sociedade privada que atua na área de treinamento de





Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.3

peçoal, não se presta a desconstituir as provas apresentadas pelo *parquet*. Grau de insatisfação e nível de qualidade do serviço que, a teor do que dispõe a Resolução Normativa nº 363/2009, devem ser aferidos de acordo com o número de chamadas recebidas e atendidas, e não pelo número total de clientes da distribuidora de energia. Dessa forma, a recorrente não desconstituiu os fatos ou mesmo demonstrou a superação das irregularidades descritas na inicial, ônus que lhe incumbia, a teor do art. 333, II, do antigo Código de Processo Civil, reproduzido na íntegra no artigo 373, inciso II, do novo Código de Processo Civil, motivo pelo qual deve ser condenada a adequar o atendimento telefônico e a atividade que desenvolve, nos exatos termos que determina o Decreto Federal nº 6.523/2008. Desproporcionalidade da multa civil fixada. Redução para R\$ 1.000,00 (mil reais) por cada violação que se impõe. Exclusão, de ofício, da condenação da ré-apelante ao pagamento de honorários advocatícios em benefício do Fundo Especial do Ministério Público, na medida em que a referida verba só seria devida se caracterizada litigância de má-fé, o que não ocorreu no caso concreto. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça e desta Corte. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001, em que é apelante LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A. e apelado MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

ACORDAM os Desembargadores que integram a 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **por unanimidade**, em **dar parcial**

Secretaria da Décima Primeira Câmara Cível
Rua Dom Manuel, n. 37 – Sala 324 - Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6011 – E-mail: 11cciv@tjrj.jus.br – PROT. 441



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.4

provimento ao recurso e excluir, *ex officio*, a condenação ao pagamento de honorários advocatícios, nos termos do voto do relator.

VOTO DO RELATOR

Trata-se de ação civil pública ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face da LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A., pelo rito ordinário, em que objetivou a adequação do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC da concessionária às exigências do Decreto Federal nº 6.523/2008 e da Portaria nº 2.014/2008 do Ministério da Justiça, bem como reparações materiais e morais decorrentes da má prestação desse serviço.

Asseverou, para tanto, que no Inquérito Civil nº 951/08 e no PJDC nº 019/2009, restaram constatadas falhas no procedimento de atendimento telefônico prestado pela ré, tais como: (i) não fornecimento de protocolo; (ii) falta de opção para falar com o atendente; (iii) despreparo dos funcionários; (iv) desrespeito ao prazo mínimo de até 60 (sessenta) segundos para contato direto com o atendente; e (v) serviço de atendimento inoperante.

Aduziu, ainda, que a ré se negou a assinar termo de compromisso de ajustamento de conduta, por entender sanadas as irregularidades enumeradas.

A sentença proferida pelo ilustre magistrado Gilberto Clovis Farias Matos, da 4ª Vara Empresarial da Comarca da Capital, por entender demonstrada a falha no atendimento, diante da não comprovação do dano material e da não configuração do dano moral, julgou procedente em parte o pedido para condenar a concessionária a cumprir todos os comandos do Decreto Federal nº 6.523/2008, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item inobservado e ao





Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.5

pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa (fls. 438/440 – indexador 00493).

Inconformada, a ré interpôs recurso de apelação a fls. 479/532 (indexador 00535), em que reiterou a arguição de ilegitimidade ativa do Ministério Público para propor esta demanda, na medida em que se discute direito individual disponível, perda superveniente do interesse de agir, diante do arquivamento do Procedimento Preparatório nº 558/2013, cujo objetivo era, igualmente, investigar suposta violação ao Decreto nº 6.523/2008 e nulidade da sentença por julgamento *extra petita*, eis que o *decisum* não faz remissão expressa à forma de aplicação da multa diária fixada, não enumera quais dispositivos foram descumpridos e desconsidera o pedido contido na inicial.

No mérito, reafirmou inexistir qualquer irregularidade no procedimento de atendimento telefônico, ter ganhado diversos prêmios por excelência em serviços prestados ao cliente, ser o número de consumidores insatisfeitos com o serviço irrisório quando comparado ao total de usuários da rede elétrica, a desproporcionalidade da sanção diária arbitrada e o fato de jamais ter sido sancionada pela Agência Reguladora ou pelo PROCON por falhas no SAC.

Contrarrazões a fls. 537/555 (indexador 00593) em prestígio ao julgado.

Parecer da d. Procuradoria de Justiça a fls. 624/636 (indexador 00624), pelo conhecimento e pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso.



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.6

Inicialmente, insta analisar as preliminares de ilegitimidade ativa, de nulidade do *decisum* por julgamento *extra petita* e de perda superveniente do interesse de agir, suscitadas pela ré-apelante.

No que se refere à legitimidade ativa, arguiu a concessionária-recorrente que as matérias tratadas nesta ação civil pública envolvem direitos e interesses individuais disponíveis, motivo pelo qual seriam insuscetíveis de proteção pelo Ministério Público.

A tese não merece prosperar.

O artigo 81, parágrafo único, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor define como interesses coletivos *stricto sensu* aqueles “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”.

In casu, a demanda discute possível violação do Decreto Federal nº 6.523/2008 pela concessionária-apelante, que não teria adequado o seu Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC às exigências do referido diploma normativo e teve como base reclamações de usuários realizadas na ouvidoria do *parquet*, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC (Procon), na Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, o Inquérito Civil nº 951/08 e o PJDC nº 019/2009.

Embora seja possível determinar os consumidores frustrados com atendimento telefônico recebido, tal fato não torna o direito material em análise individual ou mesmo disponível, na medida em que a atuação do Ministério Público não deve ser só repressiva, como também preventiva.

Há presunção de relevância social sobre as matérias que versam sobre relação de consumo, dada a dimensão de indivíduos sujeitos ao comportamento desidioso e negligente do prestador de serviços.





Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.7

E, de acordo com as informações prestadas pela própria recorrente, o seu serviço de energia elétrica é utilizado por aproximadamente 4.000.000 (quatro milhões) de pessoas, o que significa que as infrações narradas na exordial tem potencial lesivo suficiente para atingir relevante parte da sociedade.

Com efeito, patente a natureza coletiva do direito discutido, na medida em que o atendimento telefônico deficiente atinge todos aqueles que guardam vínculo jurídico com a concessionária-apelante, de maneira indivisível, bem como a legitimidade de o *parquet* atuar nesta ação civil pública, a teor do que dispõe o artigo 129, inciso III da Constituição Federal, cumulado com o artigo 5º, inciso I, da Lei nº 7.347/85, que ditam:

Art. 129. 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;

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

I - o Ministério Público;

Pertinente, ainda, a lição de Ada Pellegrini Grinover sobre a tutela coletiva dos interesses difusos:

(...) “Em pouco tempo, tornou-se clara a dimensão social desses interesses. Surgia uma nova categoria política, estranha ao interesse público e ao privado. Interesse público, entendido como aquele que se faz valer em relação ao Estado, de que todos os cidadãos são partícipes (interesses à ordem pública, à segurança pública, à educação) e que suscita conflitos entre o indivíduo e o Estado. Interesses privados, de que é titular cada pessoa individualmente considerada, na dimensão clássica dos direitos subjetivos, pelo



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.8

estabelecimento de uma relação jurídica entre credor e devedor, claramente identificados.

Ao contrário, os interesses sociais são comuns a um conjunto de pessoas, e somente a estas. Interesses espalhados e informais à tutela de necessidades coletivas, sinteticamente referíveis à qualidade de vida. Interesses de massa, que comportam ofensas de massa e que colocam em contraste grupos, categorias, classe de pessoas. Não mais se trata de um feixe de linhas paralelas, mas de um leque de linhas que convergem para um objetivo comum e indivisível. Aqui se inserem os interesses dos consumidores, ao ambiente, dos usuários de serviços públicos, dos investidores, dos beneficiários da previdência social e de todos aqueles que integram uma comunidade compartilhando de suas necessidades e anseios”.

(Significado social, político e jurídico da tutela dos interesses difusos, in A marcha do processo, Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000)

Quanto à tese de nulidade do *decisum*, por julgamento *extra petita*, melhor sorte não socorre a ré-apelante.

De fato, o d. Juízo *a quo* não se limitou ao pedido expressamente contido na inicial a fls. 10 (indexador 00003),¹ tendo condenado a concessionária ao

¹ 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;



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.9

cumprimento de todos os comandos do Decreto Federal nº 6.523/2008, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), calculados sobre cada item inobservado.

Ocorre que para a Teoria da Substanciação, o provimento judicial está ligado à causa de pedir, delimitada pela narrativa do demandante, o que possibilita o acolhimento de pedido extraído da interpretação lógico-sistemática de toda a argumentação desenvolvida e, não apenas do pedido formulado ao final da peça inaugural.

Da leitura da inicial, é possível observar que o não fornecimento de protocolo, a falta de opção para falar com o atendente, o despreparo dos funcionários, o desrespeito ao prazo mínimo de até 60 (sessenta) segundos para contato direto e o serviço de atendimento inoperante são elencados como exemplos das condutas ofensivas ao referido ato normativo federal, praticadas pela distribuidora de energia.

Em várias passagens do texto, verifica-se a irresignação do *parquet* com o total desrespeito às normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, além do regular descumprimento do diploma consumerista, pela prestação inadequada e ineficiente do múnus público lhe atribuído.

O interesse tutelado, portanto, é o regular cumprimento do Decreto Federal nº 6.523/2008, motivo pelo qual não há qualquer nulidade no pronunciamento judicial atacado, que reconheceu o dever da concessionária-apelante respeitar todos os regramentos contidos no Decreto Federal nº 6.523/2008 e na Portaria nº 2.014/2008 do Ministério da Justiça, positivados há quase dez anos.

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;





Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.10

Válido ressaltar que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça pacificou entendimento além, no sentido da inexistência de julgamento *extra petita* quando o Tribunal de origem der solução à questão reflexa ao pedido expresso na inicial:

PROCESSUAL CIVIL E AMBIENTAL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SUPRESSÃO DE ÁREA DE MANGUE. PETIÇÃO INICIAL. INÉPCIA. NÃO CONFIGURADA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. 1. O Superior Tribunal de Justiça possui entendimento pacificado no sentido de que "estando a causa de pedir e o pedido devidamente delimitados na petição inicial, permitindo a compreensão da controvérsia jurídica, não há falar em inépcia da petição inicial" (AgRg no REsp 1337819/DF, Rel. Ministro Arnaldo Esteves Lima, Primeira Turma, DJe 6/9/2013). 2. A Corte local, com base nos elementos probatórios da demanda, consignou não estar evidenciada a inépcia da exordial. A alteração das conclusões adotadas no acórdão recorrido, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, o reexame de matéria fática, providência vedada em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 3. Esta Corte Superior entende, ainda, que "não ocorre julgamento ultra petita se o Tribunal local decide questão que é reflexo do pedido na exordial. O pleito inicial deve ser interpretado em consonância com a pretensão deduzida na exordial como um todo, sendo certo que o acolhimento da pretensão extraído da interpretação lógico-sistemática da peça inicial não implica julgamento extra petita" (AgRg no AREsp 322.510/BA, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 25/06/2013). 4. Agravo regimental a que se nega

Secretaria da Décima Primeira Câmara Cível
Rua Dom Manuel, n. 37 – Sala 324 - Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010

Tel.: + 55 21 3133-6011 – E-mail: 11cciv@tjrj.jus.br – PROT. 441





Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.11

provimento. (STJ - AgRg no AREsp: 405039 PE 2013/0334504-9, Relator: Ministro SÉRGIO KUKINA, Data de Julgamento: 10/03/2015, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 13/03/2015)

Repita-se: a pretensão do Ministério Público não é outra que a garantia de um serviço de SAC eficiente para todos os consumidores.

Limitar a tutela jurisdicional aos pontos enfatizados na peça inaugural seria o mesmo que cancelar um comportamento ainda insatisfatório por parte da concessionária-apelante, na medida em que o provimento condenatório se mostraria insuficiente para coibir e sancionar o desrespeito aos demais preceitos normativos dispostos no Decreto Federal e na Portaria.

Por derradeiro, cabe afastar a tese de falta superveniente do interesse de agir, uma vez que a via judicial é útil e necessária à defesa dos direitos dos consumidores ameaçados e violados pela conduta desidiosa da ré-apelante, que manteve serviço de atendimento ao cliente sem a observância das regras impositivas de qualidade e eficiência.

Frise-se que o arquivamento do Inquérito Civil nº 558/2013 não se presta a afastar o objeto da presente demanda.

Isso porque o referido procedimento investigativo atestou apenas a ausência de demora no contato telefônico com a concessionária-recorrente, a teor das razões constantes a fls. 447/448 (indexadores 00502/00503) e esta ação civil pública busca o cumprimento integral das normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente.

Ademais, o relatório do SINDEC a fls. 424 (indexador 00476), datado de 25/09/2013, aponta, justamente, o serviço de atendimento ao cliente como o terceiro maior problema da recorrente.



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.12

Com efeito, superada a análise das preliminares arguidas, passa-se à análise do mérito recursal.

O ajuizamento desta ação civil pública foi motivado pela existência de diversas reclamações de consumidores na ouvidoria do Ministério Público, na Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC (Procon), relacionadas a deficiências no Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC ofertado pela concessionária-apelante.

A recorrente pretendeu a reforma do julgado, por entender que não há qualquer irregularidade no atendimento telefônico do consumidor, tendo apresentado, para tanto, prêmios por excelência em serviços prestados aos usuários e pelo fato de jamais ter sido sancionada pela agência reguladora, em razão de falhas no SAC.

A tese não merece prosperar.

Consta, nos autos, farta documentação probatória da insuficiência e das graves violações ao Decreto Federal nº 6.523/2008 praticadas pela distribuidora de energia, bem como do processo administrativo aberto pela ANEEL, com vias a aplicação de sanção pelo reiterado comportamento desidioso da apelante, senão vejamos.

Do Ofício nº 764/2009 PF/ANEEL (fls. 16/17, indexadores 411/412 do anexo), datado de 18/05/2009, verifica-se que foram encerradas em 2009 junto à ANEEL 438 (quatrocentos e trinta e oito) reclamações relacionadas à qualidade do atendimento realizado pela concessionária, sendo que 313 (trezentos e treze) delas foram consideradas procedentes.

Já do Ofício nº 403/2010 PGE/ANEEL (fls. 58/59, indexadores 00073/00074), datado de 04/06/2010, é possível afirmar que desde 1º de janeiro de



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.13

2009, foram realizadas outras 784 (setecentos e oitenta e quatro) solicitações relacionadas à ouvidoria da distribuidora, das quais 525 (quinhentos e vinte e cinco) foram julgadas procedentes.

Das informações prestadas pela Procuradoria Geral da Agência Reguladora a fls. 70 (indexador 488, do anexo), observa-se, ainda, que, diante do baixo índice de qualidade indicado na Resolução Normativa nº 363/2009, foi instaurado processo administrativo e submetida a concessionária-apelante à aplicação das penalidades estabelecidas pela Resolução Normativa nº 63/2004.

E do relatório do SINDEC a fls. 424 (indexador 00476), extrai-se que entre dezembro de 2012 e setembro de 2013, o terceiro maior problema associado à recorrente foi relacionado ao acesso ao serviço de SAC, verificados 101 (cento e um) casos de onerosidade, problemas com o menu de opções, indisponibilidade do serviço e inacessibilidade aos deficientes.

Por outro lado, o “selo instituição amiga do cliente” obtido pela ré em 2011, conferido por sociedade privada que atua na área de treinamento de pessoal, não se presta a desconstituir as provas apresentadas pelo *parquet*.

Pelo contrário.

Dos documentos apresentados pela recorrente a fls. 350/371 (indexadores 00396/00417), compreende-se que o serviço ofertado pela referida sociedade é pago e a metodologia para a atribuição do carimbo de qualidade envolve a realização de 50 (cinquenta) ligações telefônicas em períodos aleatórios, por clientes ocultos, avaliado o tempo de espera até o atendimento e o tratamento utilizado até o fechamento do atendimento, critérios que não abrangem a totalidade das exigências legais.

Ademais, dos comentários descritos a fls. 383/390 (indexadores 00429/436), tem-se que quase todas as ligações apresentaram falhas, não só em



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.14

relação ao tempo de espera que, em um caso, chegou a 30 (trinta) minutos, como também em relação à propriedade das informações transmitidas ao consumidor.

Com efeito, notória a continua inobservância das regras impositivas de qualidade e eficiência constantes no Decreto Federal nº 6.523/2008, na Portaria nº 2.014/2008, na Resolução Normativa nº 363/2009, na Portaria nº 2014/2008, do Ministério da Justiça e no próprio Código de Defesa do Consumidor.

Em outra linha argumentativa, a concessionária-apelante sustentou ser o número de consumidores insatisfeitos com o serviço de atendimento ao cliente irrisório quando comparado ao total de usuários da rede elétrica, motivo pelo qual a presente demanda careceria de relevância social própria às ações civis públicas.

Para tanto, somou as reclamações registradas no Ministério Público, na ANEEL e no SINDEC, dividiu-as pelo número de anos que esta ação está em trâmite e, novamente, dividiu-as pelo total de clientes da concessionária, a pretexto de obter um “percentual de insatisfação com o serviço”.

O argumento constitui uma falácia.

Isso porque foram contabilizadas no Ofício nº 403/2010 – PGE/ANEEL (fls. 58/59, indexadores 00073/00074) as reclamações realizadas entre 01/01/2009 e 04/06/2010, no Ofício nº 764/2009 – PGE/ANEEL (fls. 16/17, indexadores 411/412, do anexo) as reclamações encerradas até 2009 e no relatório do SINDEC (fls. 424, indexador 00476) as reclamações entre 01/12/2012 e 11/09/2013.

Para que a concessionária-apelante pudesse estabelecer qualquer média anual de reclamações relacionadas ao atendimento telefônico que presta, far-se-ia necessária a obtenção dos números atuais de consumidores insatisfeitos com o SAC oferecido, o que poderia ter sido obtido mediante requerimento de expedição de novos ofícios à ANEEL e ao SINDEC, mas não ocorreu.



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.15

Outrossim, o grau de insatisfação e o nível de qualidade do serviço, de acordo com a Resolução Normativa nº 363/2009, é aferido de acordo com o número de chamadas recebidas e atendidas, não pelo número total de clientes da distribuidora de energia.

Dessa forma, a recorrente não desconstituiu os fatos ou mesmo demonstrou a superação das irregularidades descritas na inicial, ônus que lhe incumbia, a teor do artigo 333, II, do antigo Código de Processo Civil, reproduzido na íntegra no artigo 373, inciso II, do novo Código de Processo Civil, motivo pelo qual deve ser condenada a adequar o atendimento telefônico e a atividade que desenvolve, nos exatos termos que determina o Decreto Federal nº 6.523/2008.

Em relação à desproporcionalidade da sanção diária arbitrada, merece destaque que a finalidade da multa civil é justamente coibir o cometimento de novas infrações por parte da distribuidora de energia elétrica e deve ser adequada ao grau de reprovabilidade das condutas perpetradas.

No caso em análise, em que pese a violação no tratamento do consumidor ter se perpetrado por mais de oito anos, justifica-se a redução da multa civil de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para R\$ 1.000,00 (mil reais) por cada descumprimento verificado, uma vez que o valor originariamente fixado vai de encontro com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Nesse sentido, colaciona-se jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEMAR. IRREGULARIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE NÚMERO DE PROTOCOLO NAS RECLAMAÇÕES REALIZADAS PELOS CONSUMIDORES. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTIGOS 81 C/C 82, I E 92 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

Secretaria da Décima Primeira Câmara Cível
Rua Dom Manuel, n. 37 – Sala 324 - Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6011 – E-mail: 11cciv@tjrj.jus.br – PROT. 441



Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.16

INTERESSE DA COLETIVIDADE. RELEVÂNCIA SOCIAL. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO. PRINCÍPIO DO LIVRE CONVENCIMENTO MOTIVADO. DESNECESSIDADE DE PRODUÇÃO DE PROVA. DOCUMENTOS CONSTANTES NOS AUTOS RESTARAM SUFICIENTES A COMPROVAR A OCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA RELAÇÃO DE CONSUMO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MULTA FIXADA POR DESCUMPRIMENTO EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) PARA CADA CONDUTA A SER EFETIVADA EM DESCONFORMIDADE COM A SENTENÇA. OFENSA AO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE NO VALOR ESTIPULADO. LEGALIDADE NA CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DAS CUSTAS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. BENEFÍCIO CONCEDIDO PELO ARTIGO 18 DA LEI 7.347/1985 NÃO CONTEMPLA A PARTE RÉ. PRECEDENTES DO STJ. SENTENÇA QUE SE REFORMA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO PARA REDUZIR A MULTA FIXADA EM CASO DE DESCUMPRIMENTO PARA O VALOR DE R\$ 1.000,00 PARA CADA CONDUTA, NO (0018911-50.2003.8.19.0002 - APELACAO - 1ª Ementa - DES. GUARACI DE CAMPOS VIANNA - Julgamento: 28/05/2015 - DECIMA NONA CAMARA CIVEL)

Por derradeiro, é de rigor a exclusão, de ofício, da condenação da ré-apelante ao pagamento de honorários advocatícios em benefício do Fundo Especial do Ministério Público, na medida em que a referida verba só seria devida se caracterizada litigância de má-fé, o que não ocorreu no caso concreto.

Trata-se de entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça, que garante ao demandado a aplicação da regra especial de sucumbência contida





Apelação Cível nº 0306470-20.2010.8.19.0001

FLS.17

no artigo 17,² da Lei nº 7.347/1985, em detrimento da norma geral do artigo 20, do antigo Código de Processo Civil, reproduzido no artigo 82, §2º, do novo Código de Processo Civil e reafirma o tratamento simétrico das partes.

De fato, ofende a isonomia a situação em que determinada parte, se vencida, deve suportar condenação em honorários advocatícios em favor do *parquet* e, se vencedora, nada recebe. Ilustra-se:

PROCESSO CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 83/STJ. É firme a jurisprudência da Primeira Seção no sentido de que, por critério de simetria, não cabe a condenação da parte vencida em ação civil pública ao pagamento de honorários advocatícios. Precedentes. Agravo regimental improvido. (AgRg no REsp 1378241/MS, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/10/2015, DJe 09/10/2015)

Ante o exposto, dirijo o meu voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré para reduzir a multa arbitrada para R\$ 1.000,00 (mil reais) por cada item inobservado e, **DE OFÍCIO**, excluir a condenação ao pagamento de honorários advocatícios, eis que incabíveis.

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2016

DESEMBARGADOR ALCIDES DA FONSECA NETO
RELATOR

² Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos