



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE DIREITO DA 18ª (DÉCIMA OITAVA) VARA DOS FEITOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – PEDIDO DEFINITIVO EM SEDE DE TUTELA ANTECIPADA EM CARÁTER ANTECEDENTE À PROPOSITURA DE MEDIDA JUDICIAL COLETIVA – PRÁTICAS ABUSIVAS DURANTE A PANDEMIA COVID-19 – HIPERVULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES DIANTE DE SERVIÇO ESSENCIAL EXECUTADO POR CONCESSIONÁRIA – FREQUENTES INTERRUPÇÕES DESPROGRAMADAS NA PRESTAÇÃO – DANOS A EQUIPAMENTOS E APARELHOS ELÉTRICOS – OBSTÁCULOS INFUNDADOS PARA O ACESSO À TARIFA SOCIAL – AUSÊNCIA DE SATISFATÓRIO SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO AOS CONSUMIDORES E NÃO RESOLUÇÃO DE PLEITOS PREMENTES – DEFICIÊNCIAS QUANTO À RESOLUTIVIDADE – CONDUTAS OMISSAS E MOROSAS - DESCUMPRIMENTO DOS PRAZOS PELA COMPANHIA – COBRANÇAS ABUSIVAS EM DESCONFORMIDADE COM O EFETIVAMENTE UTILIZADO PELOS CONSUMIDORES EM PLENO ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA E EMERGÊNCIA EM SAÚDE - SUCESSIVAS RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS EM SÍTIOS ELETRÔNICOS – NÃO CONCESSÃO DE PLEITO URGENTE PUGNADO PELO PARQUET E INTERPOSIÇÃO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO– VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PRESENÇA DA PROBABILIDADE DO DIREITO E DO PERIGO DE DANO OU RISCO AO RESULTADO ÚTIL DO PROCESSO - NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA DA RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 878/2020 DA ANEEL E DA MEDIDA PROVISÓRIA Nº 950/2020 – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – NECESSÁRIA CONCESSÃO DA PRETENSÃO E JULGAMENTO FINAL DE PROCEDÊNCIA TOTAL DO FEITO JUDICIAL COLETIVO.**

O Ministério Público do Estado da Bahia, **por intermédio da Promotora de Justiça infrafirmada**, dando cumprimento a sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, diante do quanto previsto nos arts. 5º, inciso XXXII, 127, inciso III, e 170, V, da Carta Magna Brasileira, com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia e, ainda, nos artigos 25, inciso IV, alínea “a”, 72, inciso IV, alínea “b” e 3º, respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal n.º 8.625/93, Lei Complementar n.º 11/96 e Lei Federal n.º 7.347/85, bem como embasado no quanto previsto nos arts. 81, parágrafo único, incisos I a III, 82, inciso I e 90, todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio, ainda no art. 4º, da Lei n.º 7.347/85 e nos arts. 303 e 304 do Código de Processo Civil Pátrio, diante das informações coletadas no **Inquérito Civil (PAPIC) sob o nº 003.9.63977/2020– 5ª PJC**, vem, perante Vossa Excelência, postular o presente:

**PEDIDO DEFINITIVO ATINENTE À AÇÃO CIVIL PÚBLICA  
VINCULADA À TUTELA ANTECIPADA REQUERIDA EM CARÁTER  
ANTECEDENTE, pugnada no bojo dos Autos de nº 8058276-  
69.2020.8.05.0001,**

seguindo-se o rito previsto nos arts. 303 e seguintes da Lei n. 13.105/15, em face da seguinte pessoa jurídica:

**COELBA/GRUPO NEOENERGIA – COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ), sob o número 15.139.629/0001-94, sediada na Avenida Edgar Santos, n.º 300, Narandiba, Salvador – Bahia, CEP 41.181-900, em razão dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos expostos a seguir.

**I - DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS DA PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA INTENTADA EM ESTEIO EM INQUÉRITO CIVIL.**

Verifica-se, da documentação acostada aos presentes autos, a ocorrência de diversas irresignações de consumidores contra os serviços prestados pela Companhia de Eletricidade

do Estado da Bahia (COELBA/Grupo NEOENERGIA), por meio dos sítios eletrônicos “Reclame.aqui” e “consumidor.gov”, demonstrando irregularidades na execução das condições contratuais concernentes. Em 08 de maio de 2020, formalizou-se a Portaria de Instauração de Procedimento Preparatório de Inquérito Civil (PAPIC) sob o nº 003.9.63977/2020, diante da Representação encaminhada pelo Sr. José Airton Andrade Viana de Melo para o Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça do Consumidor (CEACON/MPBA), distribuída para a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta capital.

Em síntese, aduz o citado consumidor a verificação dos seguintes graves problemas na localidade onde se encontra domiciliado: a) as falhas recorrentes, de uma a duas vezes por mês, na prestação do serviço especificamente para os moradores do Loteamento Jardim Encantamento, no bairro Itapuã, nesta Capital, acarretando, em várias horas, de diferentes dias, a ausência do fornecimento de energia elétrica na região; b) a cobrança de alto valor na fatura enviada aos consumidores, mesmo com a periódica interrupção do serviço; c) a não resolução do problema da repetitiva falta ou queda do fornecimento de energia elétrica na região, após comunicação dos usuários à referida empresa; d) a falta de ressarcimento por danos elétricos, causados por picos e queda total de energia na referida região, danificando bens; e e) descumprimento de prazos, na mesma região supracitada, para nova ligação de energia elétrica, gerando transtornos aos usuários que ficam sem o acesso ao serviço para suprir suas necessidades básicas.

Posteriormente, foi apresentada nova Representação pela Sra. Cíntia Telles, contra a COELBA, Notícia de Fato de nº 003.9.84747/2020, com impugnações envolvendo semelhante objeto do procedimento administrativo em discussão, aduzindo ser usuária de baixa renda e possuir consumo de energia enquadrado no limite até 220kWh. Prosseguiu asserindo que se encontra atualmente desempregada desde outubro de 2019, todavia, a COELBA apenas oferece o benefício da Tarifa Social para quem possui o Número de Identificação Social (NIS) perante o Cadastro Único para Programas Sociais. Ocorre que a denunciante ainda não se encontra cadastrada e, ao procurar o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), para fins de efetivação do seu registro, observou que as unidades da cidade do Salvador/BA, que promovem a inclusão e atualização do respectivo número, estão com as atividades suspensas. A despeito de ciente da situação e da inviabilidade de efetuação do cadastro, a Companhia não apresentou resolutividade.

Em razão disso, a Portaria teve seu objeto aditado com o escopo de que fosse também apurado o fato de a Investigada apenas oferecer o benefício da Tarifa Social para quem possui o Número de Identificação Social (NIS) perante o Cadastro Único para Programas Sociais. Tal fato denota que a COELBA tem queda-se inerte sobre o fato de que muitas das unidades da cidade, que promovem a inclusão e atualização do respectivo número, estão com as atividades suspensas, ensejando prejuízos à coletividade de consumidores de baixa renda com o consumo de energia enquadrado no limite de até 220kWh. Ordenou-se também a realização de pesquisas junto aos aludidos sítios eletrônicos com o desiderato de identificar demais demandas dos consumidores sobre o objeto desta lide.

Ao proceder a detida pesquisa perante o sítio eletrônico “Reclame.aqui”, acostada aos presentes autos, extraiu-se a verificação recorrente de irregularidades e condutas abusivas relatadas em face da COELBA, que acarretam sérios e graves prejuízos para todos os consumidores, mas, especialmente, para os sujeitos que detenham poucos recursos econômicos e financeiros. Para fins de facilitar a apreensão da problemática pelo Poder Judiciário e propiciar a efetiva proteção dos interesses e direitos dos diversos usuários lesados, as ditas arbitrariedades serão acopladas em 04 (quatro) principais conjuntos que versam respectivamente sobre: 1) deficiência, inadequação e insegurança da atividade executada; 2) desrespeito às normas que disciplinam a concessão da intitulada tarifa social; 3) insatisfatório sistema de atendimento aos pleitos dos usuários; 4) cobranças arbitrárias em descompasso com a legislação vigente.

Ressalta-se que, após a realização de busca no sítio eletrônico “consumidor.gov”, registrou-se o quantitativo de 427 (quatrocentos e vinte e sete) reclamações contrárias à COELBA, tendo o índice de solução e satisfação com o atendimento o percentual, respectivamente, de 58,5% e 1,8%, números que reafirmam as deficiências acima alegadas. No primeiro conjunto de inadequações dos serviços executados pela COELBA, encontram-se a constante falta ou instabilidade de energia elétrica; e a “queima” ou danificação de aparelhos eletrônicos, em decorrência de quedas do serviço. Esta realidade foi retratada não somente pelo aludido Senhor, mas, também, por uma multiplicidade de consumidores. Deve-se atentar que, no decorrer do quadro pandêmico em curso, as pessoas estão confinadas em seus lares, não por desejarem, mas por determinações legais e regulamentares, e dependem, de modo crucial, desta atividade para o desenvolvimento de todas as tarefas necessárias. Importante frisar que não somente o labor cotidiano doméstico vincula-se ao acesso à energia, pois os



*5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812*

indivíduos, reclusos em seus lares, precisam executar todos os seus deveres profissionais. Inadmissível oscilações e interrupções neste sentido, exceto de justificadas; o que não se observa no vertente caso.

Os danos ocasionados a aparelhos domésticos são adrede denunciados com frequência, bem como a itens tecnológicos e eletrônicos outros que, utilizados necessariamente, via energia elétrica, são afetados com as suspensões inesperadas, causando sérios prejuízos para a população. A Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia, assim como todas as demais pessoas jurídicas de direito privado do nosso País, encontram-se desoneradas de efetivarem o ressarcimento de tais lesões no decorrer da pandemia, consoante o quanto previsto no art. 7º, parágrafo 4º, da Resolução Normativa n.º 878/20, editada pela Agência Nacional de Energia Elétrica. Note-se que a suspensão dos prazos para tal obrigação dar-se-á não somente para os problemas ocorridos no evoluir da calamidade pública vivenciada, alcançado ainda todos os fatos anteriores. No entanto, como se trata de questionamento de regra arbitrária contida em conjunto normativo editado por autarquia federal, será remetida cópia da investigação para o Ministério Público Federal.

A inobservância do desconto promovido pela Tarifa Social para os consumidores que a ela fazem jus constitui objeto de várias queixas de usuários do sistema. Trata-se de prática assaz nefasta, visto que cria empecilhos para os mais carentes, considerados, pois, hipossuficientes terem acesso a um serviço público essencial mediante valores menores. Não constitui um favor disponibilizado pela parte ré, posto que decorre de determinação legal que, no quadro caótico vislumbrado, não pode o Ministério Público da Bahia quedar-se inerte quanto aos mais fragilizados sob os aspectos econômicos e financeiros. Relatam os beneficiários as agruras que estão enfrentando sem conseguirem a plenitude deste direito e questiona-se: como admitir que, no hodierno panorama estigmatizado por tantas mortes e doença causada por agente viral, pessoas humildes fiquem sem tal serviço de natureza pública essencial?

A ineficácia dos serviços de atendimento ao público, sendo a Ré omissa e morosa na resolutividade das demandas, é um problema recorrente que gera três outros identificados. Pessoas relatam a dificuldade em efetivar o descadastro e a conseqüente alteração da titularidade da conta de energia, ensejando, por vezes, a inviabilidade de usufruir os benefícios de Cadastro Único. Ademais, questionam a ausência de opção para requerer a

inspeção de medidor de energia e, assim, proceder a revisão dos valores que consideram ser errôneos. A ausência de um sistema eficaz de oitiva das solicitações dos consumidores gera também a demora em proceder a religação de energia. Todas estas desconformidades são agravadas e acentuadas durante a pandemia COVID-19, especialmente, com a suspensão das atividades presenciais.

Por derradeiro, a quantidade de queixas e reclamações sobre a abusividade dos valores cobrados a título de energia elétrica, demonstrando ser desproporcionais ao consumo, avolumam-se cada vez mais. Observa-se a existência de denúncias sobre esta questão mesmo em períodos anteriores à pandemia e, no evoluir da calamidade pública atual, caracteriza-se como prática abusiva por demais inaceitável, visto que os indivíduos já passam pelo crivo de reduções salariais e de ganhos. A citada Resolução n.º 878/20 da ANEEL suspende a imposição de penalidades, inclusive, pecuniárias para as concessionárias no estado de emergência em saúde que se observa, tornando-se, pois, de suma importância coibir que as tais empresas efetuem exigências de quitação de débitos que não se adequem, verdadeiramente, ao quanto usufruído a título de energia elétrica.

Diante do exposto, o *Parquet* estadual, na busca da efetivação dos direitos basilares dos consumidores, também exarou Recomendação à Demandada, em contrapartida, não foi cumprida nos termos solicitados, razão pela qual impera a imprescindibilidade do uso de medida judicial com o escopo de conferir efetividade e garantir o pleno acesso à justiça, mediante a postulação no presente feito.

### **1.1 DA PROBABILIDADE DO DIREITO AFIRMADO: MÚLTIPLAS DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DO SÍTIO ELETRÔNICO “RECLAME.AQUI”.**

É mister externalizar, em tópico apartado, de forma minudente e catalogada, com base na natureza de cada abusividade praticada, o conteúdo das denúncias, as datas e o respectivo nome do consumidor constante nas reclamações, quando possível<sup>1</sup>, extraídas do sítio eletrônico Reclame.Aqui, com o escopo de afastar qualquer argumento de defesa que questione a especificidade, precisão e veracidade da presente ação.

---

<sup>1</sup> Salienta-se que apenas se tem acesso ao prenome do consumidor, quando respondida a reclamação pela empresa, todavia, algumas não foram sequer replicadas pela Companhia perante o sítio eletrônico Reclame.Aqui, impossibilitando a alusão à respectiva qualificação.

No tocante à situação fática, é patente que o Ministério Público do Estado da Bahia busca salvaguardar o direito de uma coletividade de consumidores, em especial aqueles de baixa renda, dos serviços de energia elétrica, durante o período de Pandemia, conforme se extrai expressamente dos pedidos formulados. Por seu turno, em nenhum momento, a exordial se limita à situação vigente do Loteamento Jardim Encantamento, este, como relatado e reconhecido pelo próprio Juízo, tão somente foi um dos locais noticiados por alguns lesados. Esta exordial, na vertente de ação coletiva *stricto sensu*, possui como finalidade a proteção da coletividade composta pelos que estão sendo prejudicados pela postura da COELBA durante a Pandemia da COVID-19, que, de fato, por prestar um serviço no âmbito do Estado da Bahia, não se restringe apenas ao Município de Salvador.

A respeito da pesquisa perante o sítio eletrônico Reclame.Aqui, infere-se que as diversas representações acostadas retratam estritamente as abusividades questionadas na tutela provisória, como se denota expressamente das fls. 51/699, do Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020 e, pela data de registro, a grande maioria originou-se no contexto da Pandemia, notadamente no mês de maio, tendo sido juntadas apenas ínfima e diminutamente aquelas do ano de 2019<sup>2</sup>. Nesse sentido, passa-se a expor, de modo mais detalhado, as reclamações agrupadas de acordo com a prática abusiva perpetrada.

### **1.1.1 DA MULTIPLICIDADE DE QUESTIONAMENTOS SOBRE PREJUÍZOS ACARRETADOS EM EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS E DIVERSOS.**

Inicialmente, a respeito dos **danos aos equipamentos eletrônicos**, em razão das sucessivas interrupções de energia, vislumbra-se que 05 (cinco) consumidores, o Sr. Thiago<sup>3</sup>, a Sra. Joseane<sup>4</sup>, a Sra. Elisandra<sup>5</sup> e outros dois sem alusão ao nome<sup>6</sup>, tiveram a geladeira inoperante, bem de natureza essencial, por consequência, solicitaram o reembolso, mas não obtiveram qualquer retorno da empresa<sup>7</sup>. Por sua vez, outros 06 (seis) consumidores aduziram a queima da televisão e a Companhia não promoveu a devida resolutividade<sup>8</sup>, sem

<sup>2</sup> Sejam elas: Reclamações do dia 24/12/2019, pelo Sr. Nilton; do dia 23/01/2020, pelo Sr. Marivaldo; do dia 18/03/2020, pela Sra. Tatiane; todas constantes no documento eletrônico identificado ID n.º 60177776.

<sup>3</sup> Conforme fl. 64, do Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020.

<sup>4</sup> Conforme fl. 668, do Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020.

<sup>5</sup> Conforme fl. 72, do Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020.

<sup>6</sup> Conforme fls. 367 e 498, do Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020.

<sup>7</sup> Relatos registrados em 18/05/2020; 19/05/2020; 21/05/2020; 22/05/2020; 27/05/2020.

<sup>8</sup> Relatos registrados em 24/05/2020; 25/05/2020; 26/05/2020; 27/05/2020, conforme se demonstra nas reclamações constantes nas fls. 185, 218, 300, 379, 560

alusão do nome do consumidor, dentre eles a Sra. Vanessa<sup>9</sup>. Noticiou-se também a ocorrência de queima de computadores de 2 (dois) consumidores, o Sr. Jorge V. em 27/05/2020 e outro consumidor sem referência de prenome, em 22/05/2020<sup>10</sup>, além de danos em aparelhos de ar-condicionado, em razão de queda de energia na residência do Sr. Roque<sup>11</sup>, no bairro Pernambués, em Salvador-BA. Inclusive, aquele ressaltou que não houve qualquer chuva no dia do ocorrido que pudesse justificar o dano, novamente, restou ausente uma resposta satisfatória da empresa.

Em condomínio no bairro do Rio Vermelho, em Salvador-BA, a interrupção de energia danificou a central de interfonos, sendo este aparelho essencial para o bom funcionamento do edifício<sup>12</sup>. Constataram-se, ainda, reclamações em que a queda de energia ocasionou a paralisação do elevador de um prédio; destarte, ensejou a inoperância de uma placa eletrônica devido à variação de tensão<sup>13</sup>, conforme relato registrado em 21/05/2020 pela Sra. Fábria, administradora do referido prédio. Em março do ano corrente, um fio de alta tensão repercutiu na propriedade de um consumidor, levando ao óbito de animais. Embora os técnicos tenham procedido ao conserto do fio, quedaram-se omissos no ressarcimento do prejuízo causado ao consumidor. Além disso, a COELBA não se responsabilizou pela remoção dos animais, sendo esse ônus direcionado ao Sr. Anselmo, que registrou o fato em 28/05/2020<sup>14</sup>. A instabilidade de energia também danificou outros bens de uso pessoal e doméstico<sup>15</sup>.

### **1.1.2 DOS ENTRAVES PARA O FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E DO PRECÁRIO SISTEMA DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES.**

No que tange à **ausência de atendimento dos prazos para fins de solicitação de ligação de energia elétrica**, nota-se a recusa da Companhia e a exigência do pagamento de contas vincendas para tanto, como se depreende da reclamação registrada nas fls. 385<sup>16</sup>.

<sup>9</sup> Relato registrado em 21/05/2020, conforme fl. 664.

<sup>10</sup> Conforme fls. 372 e 563, respectivamente, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020

<sup>11</sup> Relato registrado em 20/05/2020, conforme fl. 140, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>12</sup> Relato registrado em 23/05/2020, conforme fl. 467.

<sup>13</sup> Conforme fl. 628, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>14</sup> Conforme fl. 303, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>15</sup> Relatos registrados em 26/05/2020 e 22/05/2020, conforme fls. 320, 548 e 557, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020, sendo os bens: um micro-ondas e uma cerca elétrica, x-box, e um aparelho de internet, respectivamente.

<sup>16</sup> Relatos registrados em 27/05/2020.

Verificou-se também a não ligação de energia elétrica, conforme disposto pelo Sr. Carlos, pela Sra. Gabriela, Sra. Radmila, pelo Sr. Benício e pelo Sr. Carlos Silva dos Santos<sup>17</sup> mesmo após solicitações para atendimento<sup>18</sup>. Outrossim, a Agravada queda-se inerte e morosa em realizar a ligação de energia, as compensações necessárias, além de cobrar um valor muito acima do esperado, como ocorrido em 28/05/2020. Em conjunto a isso, o Sr. Sérgio<sup>19</sup> aduziu, em 18/05/2020, que não houve ligação de energia, após 06 (seis) meses da visita técnica para fins de inclusão do Programa Luz para Todos. No bairro de Itapuã, em Salvador-BA, a Sra. Tatiana<sup>20</sup> asseriu que, malgrado a Ré tenha fixado um prazo de 05 (cinco) dias para o serviço de ligação de energia, os técnicos da empresa não compareceram e agendaram um novo prazo, que também não foi executado. No total, 04 (quatro) prazos diferentes foram marcados para o supracitado serviço e não cumpridos; em razão disso, perfez-se o período de 01 (um) mês sem o fornecimento de energia, desde a data da primeira solicitação.

A respeito da **dificuldade de contato ou ineficiência da assistência pela Demandada**, observou-se a ocorrência de inaceitável fato em Camaçari-BA que, em 20/05/2020<sup>21</sup>, após uma ligação elétrica na vizinhança, os técnicos da COELBA deixaram a caixa de distribuição aberta, em seguida, algumas casas do logradouro ficaram sem energia. Em contato com a fornecedora, esta resolveu o problema de poucas pessoas, enquanto as demais ficaram desassistidas, sem retorno ou perspectiva de conserto. Situação semelhante ocorreu em maio de 2020<sup>22</sup>, após a regularização de postes, assolaram-se diversas instabilidades nas casas da região e a Ré não apresenta solução, mesmo após consecutivas tentativas de contato.

A Sra. Chirley<sup>23</sup> alegou que se desencadearam danos no fio que alimentava a energia de sua residência; irressignada, contactou com a COELBA, esta informou que, por conta da Pandemia, reduziu-se o quantitativo de funcionários, disponibilizando, no momento, um número de *Whatsapp*, entretanto, continua sem respostas. Outros destinatários finais reiteram a dificuldade de contato por telefone, aplicativos e sítio eletrônico, bem como dos empecilhos

<sup>17</sup> Conforme fls. 144, 588, 644, 574 e 568, respectivamente. Além das fls. 175, 194, 239, 245, 347, 482, 533 e 251.

<sup>18</sup> Relatos registrados em 15/05/2020, 22/05/2020, 23/05/2020, 25/05/2020, 26/05/2020, 29/05/2020 e 31/05/2020.

<sup>19</sup> Conforme fl. 86, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>20</sup> Conforme fl. 19, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>21</sup> Conforme fl. 103, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>22</sup> Relato registrado em 21/05/2020. Consultar a fl. 118, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>23</sup> Relato registrado em 21/05/2020. Consultar a fl. 126, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

na renegociação de dívidas<sup>24</sup>, óbices no atendimento e negativa de parcelamento<sup>25</sup>. Também houve prejuízos aos consumidores por atos de negligência da Companhia, após poste atingido por fogo no dia 19/05/2020 e não reparação do dano, comprometendo a produção e refrigeração de uma fábrica de laticínios<sup>26</sup>, conforme relato registrado pela Sra. Juliana. Ainda, descaso por parte da acionada diante da necessidade de assistências pontuais<sup>27</sup> e quedas consecutivas do fornecimento do serviço<sup>28</sup>.

Acrescenta-se que, em maio deste ano, consumidores solicitaram providências face à falta de energia elétrica por defeitos em poste desde o dia 13 do mês de maio de 2020, entretanto, a defesa técnica manteve-se silente<sup>29</sup>. Ainda, solicitou-se a ligação de energia monofásica em substituição da bifásica, mas diante da morosidade, ao consumidor não foi ofertada a energia elétrica, como registrado em 20/05/2020<sup>30</sup>. Além disso, pontuou-se, em síntese: a necessidade de poda de árvore, em razão dos consecutivos curtos circuitos provocados pelo contato dos galhos nos fios, mas ainda não foi executado o serviço<sup>31</sup>; a solicitação para alteração de carga não atendida<sup>32</sup>; a reprovação na análise do Projeto de Geração Distribuída<sup>33</sup>; a imprescindibilidade de inspeção do medidor de energia; e o atendimento moroso e sem uma solução, quanto à necessidade de baterias novas para a distribuição de energia via placas solares, totalizando 03 (três) meses sem assistência adequada da COELBA<sup>34</sup>.

<sup>24</sup> Relato registrado pelos senhores Matheus, Valmir e Antônio, além de outros três sem alusão ao nome, em 19/05/2020; 21/05/2020; 25/05/2020; 27/05/2020; 30/05/2020. Consultar a fl. 160, 298, 406, 580, 636, 642, 672, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>25</sup> Relato registrado em 27/05/2020; 31/05/2020. Consultar a fls. 169 e 394, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>26</sup> Conforme fl. 656, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>27</sup> Registradas em 19/05/2020; 21/05/2020; 22/05/2020; 23/05/2020; 24/05/2020; 25/05/2020; 26/05/2020; 28/05/2020; 31/05/2020, conforme fls. 358, 307, 427, 261, 310, 51, 476, 430, 583, 565, 221, 263, 479, 230, 254, 278, 297, 242, 433, 466, 179, 182, 298, 290, 272, 212, 586, 608, 685, 681, 473, e 520, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020. Relatos registrados pela Sra. Jeane Pereira no Nascimento, Sr. Márcio, Sr. Wanderson, Sra. Rosileide, Sr. Evandilson de Almeida Deiro e outros.

<sup>28</sup> Registradas em 21/05/2020; 22/05/2020; 23/05/2020; 26/05/2020; 27/05/2020; 29/05/2020; 30/05/2020; conforme fls. 154, 156, 350, 224, 388, 454, 470, 486, 651, 679, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>29</sup> Conforme fl. 54, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>30</sup> Conforme fl. 148, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>31</sup> Registrada em 26/05/2020.

<sup>32</sup> Registrada em 26/05/2020, conforme fl. 215, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>33</sup> Registrada em 28/05/2020, conforme fl. 310, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>34</sup> Registrada em 19/05/2020, conforme fl. 51, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

### **1.1.3 DOS OBSTÁCULOS PARA O ACESSO AO BENEFÍCIO DA TARIFA SOCIAL GERADOS PELA COMPANHIA ACIONADA E DAS COBRANÇAS ARBITRÁRIAS EMPREENDIDAS.**

Por seu turno, múltiplos destinatários finais alegaram **óbices para fins de fruição do benefício da Tarifa Social**, diante da Pandemia, a exemplo da Sra. Morgana<sup>35</sup> que está com dificuldades de incluir o número do NIS no seu cadastro; da Sra. Danieli<sup>36</sup> que ainda não obteve retorno do pedido de isenção do pagamento da fatura de energia elétrica; da Sra. Mônica<sup>37</sup> que teve a isenção negada e sua energia foi interrompida em plena pandemia; e da Sra. Greice<sup>38</sup> que impugnou a demora excessiva em proceder a transferência de titularidade da conta de energia, durante o mês de maio de 2020. Portanto, há impugnações das cobranças de valores sem a aplicação do desconto aludido, ainda que completem os requisitos exigidos para tanto<sup>39</sup>, como se extraí da fl. 233, da documentação da exordial.

Sobre as **cobranças abusivas**, dentre as denúncias extraídas do Reclame.Aqui, constataram-se equívocos no código de barras da fatura, exigindo um valor exorbitante e distinto do real valor da conta de energia<sup>40</sup>; cobranças de valores duplicados de consumo ativo<sup>41</sup>; cobrança de fatura de energia elétrica referente à endereço em que o consumidor não possui sequer imóvel<sup>42</sup>; cobranças de juros e multa antes do vencimento da fatura, como disposto pelo Sr. Uanderson<sup>43</sup>; cobranças duplicadas, de acordo com a Sra. Jaciene, Sra. Jéssica e Sra. Raiane<sup>44</sup>. No mesmo mês, mais de 10 (dez) reclamações apontaram a cobrança de valores muito acima do efetivamente gasto, dificultando a adimplência<sup>45</sup>, como

<sup>35</sup> Registrada em 18/05/2020, conforme fl. 79, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>36</sup> Registrada em 21/05/2020, conforme fl. 114, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020. Há registros semelhantes em 21/05/2020; 22/05/2020; 24/05/2020; 25/05/2020; 27/05/2020; conforme fls. 197, 373, 391, 415, 424, 438, 551, 616.

<sup>37</sup> Registrada em 20/05/2020, conforme fl. 110, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>38</sup> Registrada em 18/05/2020, conforme fl. 92, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020. Há registros semelhantes dos dias 21/05/2020; 22/05/2020; 28/05/2020 nas fls. 287, 592 (Sra. Adriana) e 604.

<sup>39</sup> Relatos registrados em 21/05/2020; 22/05/2020; 25/05/2020; 26/05/2020; 28/05/2020; conforme fls. 233, 260, 335, 364, 447, 463, 492, 507, 537, 612, 660, 688.

<sup>40</sup> Registrada em 21/05/2020, pelo Sr. Renato, conforme fl. 676, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020

<sup>41</sup> Registrada em 30/05/2020, conforme fl. 165, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>42</sup> Registrada em 26/05/2020; 28/05/2020, conforme fls. 257 e 545, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>43</sup> Registrada em 30/05/2020, conforme fl. 96, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>44</sup> Registradas em 18/05/2020; 21/05/2020, 22/05/2020, 25/05/2020, conforme fls. 89, 136, 281, 444, 526, 661, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>45</sup> Registradas em 02/2020; 23/03/2020; 16/05/2020; 18/05/2020; 19/05/2020; 20/05/2020; 26/05/2020; 27/05/2020; 28/05/2020; 29/05/2020; 30/05/2020; 22/05/2020; 25/05/2020; 21/05/2020, conforme fls. 57, 68, 76, 83, 99, 122, 130, 151, 168, 188, 206, 227, 236, 269, 275, 284, 314, 317, 326, 329, 370, 376, 397, 402, 409, 412,

retratado pelo Sr. Daniel (fl. 130, do Inquérito Civil); Sra. Sandra (fl. 122, do Inquérito Civil), Sra. Cristiane (fl. 157, do Inquérito Civil); Sra. Ludmilla (fl. 68, do Inquérito Civil); Sra. Maria (fl. 76, do Inquérito Civil); Sra. Maria Ângela (fl. 83, do Inquérito Civil); Sr. Diego (fl. 99, do Inquérito Civil); Sra. Ironildes de Jesus Azevedo (fl. 370 do Inquérito Civil); Sra. Amanda (fl. 402 do Inquérito Civil); Sr. Wenderson (fl. 409 do Inquérito Civil); Sra. Raimunda dos Santos Pacheco (fl. 412 do Inquérito Civil); Sr. Paulo (fl. 596 do Inquérito Civil); Sra. Ana Lucia (fl. 619 do Inquérito Civil); Sra. Milene (fl. 639 do Inquérito Civil); Sra. Sirley (fl. 648 do Inquérito Civil); e Sra. Maria Érica (fl. 696 do Inquérito Civil).

Ao final, a respeito da **contagem de consumo para além do efetivamente utilizado**, há muitos relatos, a exemplo daquele da Sra. Thainá (fl. 106, do Inquérito Civil) relacionado ao fato de que, conquanto não haja ninguém residindo no imóvel, constam faturas em aberto com valores excessivamente altos<sup>46</sup>. Ainda, ocorrem leituras equivocadas de consumo, registrando uma quantidade muito além do que se utilizou<sup>47</sup>, como argumentou a Sra. Anailda às fls. 133, do Inquérito Civil, em 26/05/2020.

Não bastasse isso, ao analisar detidamente os autos, constam Reclamações promovidas pelos consumidores, direcionadas especificadamente ao Ministério Público, a respeito das irregularidades ocorridas e relatadas no ano vigente, como a disposta pelo **Sr. José Airton Andrade Viana de Melo**<sup>48</sup>, asserindo a deficitária prestação de serviço de energia elétrica para os moradores do Loteamento Encantamento. Tais fatos podem ser inferidos do dia 23 de janeiro de 2020, em que o local permaneceu sem energia elétrica por mais de 24 (vinte e quatro) horas, assim como houve sucessivas quedas no dia 26 de janeiro de 2020 e 13 de abril de 2020, ou seja, já no decorrer da Pandemia. Acrescentou que “a falta de energia nesta região é rotineira [...] E isso ocorre quase que mensalmente, uma ou duas vezes por mês”<sup>49</sup>. Já a **Sra. Cíntia Telles**<sup>50</sup>, relatou que necessita de auxílio no tocante à isenção de pagamento de faturas da COELBA aos consumidores de baixa renda e que

---

435, 460, 485, 489, 495, 523, 530, 554, 562, 571, 577, 596, 619, 639, 648, 696, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>46</sup> Registradas em 19/05/2020; 20/05/2020; 26/05/2020; 29/05/2020. Confira-se nas fls. 61 (Sra. Taís) e fls. 692 (Sra. Aline); 158; 338 341; 513; e 517.

<sup>47</sup> Registradas em 20/05/2020; 23/05/2020; 26/05/2020; 28/05/2020. Confira-se também as fls. 191, 203, 209, 293 e 457 do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>48</sup> Representação n.º 003.9.63977/2020, registrada em 20 de abril de 2020, fls. 08/10, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020

<sup>49</sup> Consultar as fls. 09/10, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020.

<sup>50</sup> Representação n.º 003.9.84747/2020, registrada em 20 de maio de 2020, fls. 13/15, do Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020

possuam consumo até 220kWh. Pontuou que ainda não se encontra cadastrada no Cadastro Único e todas as unidades de Salvador estão suspensas para inclusão e atualização de NIS, todavia, quando se dirige à COELBA, esta apenas informa a imprescindibilidade do cadastro referido, carecendo do devido direcionamento<sup>51</sup>.

O consumidor, **Sr. Gustavo Alves de Oliveira**<sup>52</sup>, informou que, conquanto inscrito no Cadastro único e estivesse usufruindo os benefícios da Tarifa Social no mês de março de 2020, desde o mês de abril lhe foi retirado o benefício tarifário, razão pela qual se irressignou contra a Companhia. Por outro lado, o **Sr. Cleiton dos Santos Pereira** questionou como se procederão os descontos para os consumidores de energia elétrica e a redução dos valores das bandeiras tarifárias para os anos de 2020 e 2021, durante o período em que permanecer o estado de calamidade pública<sup>53</sup>. A verossimilhança também se revela quando se constata que a **Exma. Sra. Dra. Auristela Oliveira Reis**, na qualidade de Procuradora da República, deu azo à Representação n.º 003.9.69053/2020<sup>54</sup>, ao encaminhar a cópia da Notícia de Fato n.º 1.14.000.000681/2020-17, com escopo de adoção das providências pertinentes, nos termos do Declínio de Atribuição.

Portanto, o procedimento apuratório aludido está substancialmente embasado em Notícias de Fato direcionadas ao Ministério Público do Estado da Bahia, noticiadas pelos próprios consumidores ou extraídas em pesquisas no sítio eletrônico Reclame.aqui, meio pelo qual se detectou uma multiplicidade de insatisfações contra a Requerida. Vislumbra-se, notadamente as relacionadas à deficiência, inadequação e insegurança do serviço essencial prestado aos consumidores hipossuficientes, como as interrupções frequentes e os danos aos equipamentos eletrônicos; ao flagrante desrespeito às normas que disciplinam a concessão da intitulada tarifa social; ao insatisfatório sistema de atendimento aos pleitos dos usuário; e às cobranças abusivas que divergem da legislação vigente. **Ainda, diante da fundamentação fática e processual constante nos autos, inexistente figurado qualquer abuso de direito por parte do Ministério Público que enseje qualquer retratação midiática, eis que agiu eminentemente com embasamento nas diversas reclamações consumeristas e nos estritos termos legais, como detalhado.**

<sup>51</sup> Consultar as fls. 13/14, do Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020.

<sup>52</sup> Representação n.º 003.9.83700/2020, registrada em 18 de maio de 2020, fls. 700/703, do Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020.

<sup>53</sup> Representação n.º 003.9.69053/2020, despachada em 24 de maio de 2020, declinada do Ministério Público Federal, fls. 16 e 19/25, do Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020.

<sup>54</sup> Registrada em 27 de abril de 2020, fls. 17/28, do Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020.

## **1.2 DO PRONUNCIAMENTO DA CONCESSIONÁRIA ACIONADA PERANTE AS REPRESENTAÇÕES FORMULADAS PELOS CONSUMIDORES E DA MANIFESTAÇÃO DESTE PARQUET ACERCA DA TESE DEFENSIVA**

No dia 22 de junho de 2020, a COELBA, embora ainda não citada para tanto, apresentou manifestação asseverando a inadequação da via eleita, sob fundamento de ausência dos requisitos autorizadores da tutela antecipada em caráter antecedente, e a inexistência de pretensão resistida, eis que não concluído o Inquérito Civil instaurado. Dessarte, alegou restar figurada afronta ao devido contraditório e à ampla defesa, em especial porque não houve o envio de cópia do procedimento administrativo ou Recomendações pelo *Parquet*. A respeito da reclamação constante no Loteamento Jardim Encantamento, no bairro de Itapuã, constante no PAPIC n.º 003.9.63977/2020, que versa sobre o problema no fornecimento de energia no local, pontuou que “apresentou respostas ao Ministério Público informando as ações de melhorias a serem realizadas e executadas até o prazo de 05/06/2020”, bem como as melhorias foram devidamente realizadas no prazo indicado. Ao final, impugnou a ampla publicização da demanda na imprensa baiana, por entender que a Companhia merece retratação junto à mídia, a fim de que seja restabelecida a suposta verdade sobre os fatos ocorridos.

No que concerne ao atendimento remoto prestado pela COELBA, consignou que busca aprimorar o atendimento direcionado aos seus consumidores por meio de agências e uma vasta rede de estabelecimentos conveniados que prestam serviços de arrecadação e atendimento presencial em todo o Estado, além de disponibilizar “outros canais de atendimento, via teleatendimento no número 116, disponível 24h por dia nos 7 dias da semana, pelo site <http://servicos.coelba.com.br/>, aplicativo da empresa, redes sociais, e por mensagem de texto para registro de falta de energia”. Ainda, visando garantir o atendimento dos consumidores durante a pandemia do COVID-19, a Ré afirmou ter disponibilizado um novo canal de atendimento para facilitar o contato dos consumidores, através do aplicativo *WhatsApp*.

Ao final, aduziu que a atualização e inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais e disponibilização do NIS são realizados pela União Federal, não possuindo a COELBA qualquer ingerência sobre esses sistemas, razão pela qual “Cabe à concessionária, tão somente, facilitar o acesso ao atendimento”. A respeito dos danos elétricos no período da

Pandemia, afirmou que há previsão na Resolução n.º 878/2020, art. 7º, § 4º, de suspensão dos ressarcimentos por danos elétricos durante o período de vigência do normativo, para os novos pedidos e os que estão em curso, mas, não obstante isso, proporciona a continuidade de todos os processos de ressarcimento de danos possíveis.

**Os argumentos apresentados pela demandada não merecem guarida, tendo em vista que é imperioso destacar a adequação da via eleita de Tutela Antecipada, do uso do instrumento provisório sob sua via antecedente, com vistas a conferir efetivação ao direito que se busca resguardar, justificável diante das extremas e flagrantes abusividades cometidas na prestação de serviços de energia elétrica sob a conjuntura crítica da Pandemia da COVID-19. O Novo Código de Processo Civil legitima o uso de uma inicial sumarizada, desde que demonstrada a presença dos seus requisitos, externados no artigo 300 e ss, do referido diploma.** O Ministério Público reitera a onipresença da urgência do pleito e a aplicação do instituto de tutela de urgência antecedente, afastando veemente a alegação insustentável processualmente da COELBA de cabimento de tutela de evidência, não de urgência, vez que o primeiro instituto se restringe ao rol taxativo do art. 311, do CPC, admissível apenas na via incidental e independente da “demonstração de perigo de dano ou de risco ao resultado útil do processo”. Segundo Marinoni, “É preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada. Não há razão para timidez no uso da tutela antecipatória, pois o remédio surgiu para eliminar um mal que já está instalado”<sup>55</sup>.

Além disso, afirma a Ré a que não oportunizado o devido contraditório, argumento não merece guarida, pois no âmbito administrativo o procedimento assume eminentemente sua feição inquisitorial, além de que a situação urge celeridade do *Parquet* estadual em busca da defesa dos consumidores, não podendo restar à mingua do aguardo da manifestação no âmbito administrativo da COELBA, diante do gravoso contexto pandêmico. Outrossim, houve o requerimento expresso de inversão do ônus da prova, plenamente aplicável na situação fática exposta, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

**Não obstante isso, foi conduzido, pelo Ministério Público, o Inquérito Civil n.º 003.9.63977/2020, correlacionado à presente causa de pedir, sempre com vistas à salvaguarda do contraditório e da ampla defesa. Todavia, no caso posto, não houve a viabilidade de aguardo da manifestação da Investigada, em face da urgência e do temor**

---

<sup>55</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.

que os problemas de energia elétrica ensejam em períodos de Pandemia, razão pela qual foi imprescindível acionar o Poder Judiciário, para fins de proteção imediata dos direitos consumeristas. No que tange às Recomendações, questionadas pela COELBA, sobreleva-se, consoante disposto pela Resolução n.º 164/2017, expedida pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), que se trata de instrumento sem força coercitiva e que não elide a adoção de providências cabíveis no campo judicial.

Não é razoável, no contexto da Pandemia da COVID-19, com inúmeros consumidores sendo prejudicados com as práticas ilícitas e abusivas da COELBA, aguardar a manifestação da Demandada no âmbito administrativo, com espeque no princípio da inafastabilidade de jurisdição e na ciência que se tem de que a conciliação não é comumente eficaz na realidade vigente. Deve ser garantida a celeridade do processo, posto que, na remota hipótese de ter que aguardar a manifestação extrajudicial da COELBA, nesse lapso temporal, o bem da vida estará, de forma imensurável, suscetível de danos ou até mesmo de perecimento. Ademais, faz-se presente o comprometimento do *Parquet*, com vistas a salvaguardar a boa-fé objetiva processual, em juntar toda a documentação, inclusive, a eventual manifestação da Companhia no âmbito administrativo, que supervenientemente possa surgir no âmbito do procedimento extrajudicial, sendo a documentação contemporânea já devidamente acostada aos autos.

A respeito do atendimento prestado remotamente pela COELBA, perfilha-se não ser suficiente apenas a demonstração do quantitativo de “demandas atendidas”, como se infere da peça de defesa, vez que se nota pelo teor das reclamações que estas se direcionam prementemente à **ineficácia** do serviço de atendimento ofertado e à **ausência de resolutividade dos problemas noticiados**, que não se afastam por um mero cômputo de números de atendimentos em si. O lastro probatório é extraído de diversas reclamações, como já retratado em tópico anterior.

É cediço, ainda, o descumprimento pela COELBA quanto o benefício da Tarifa Social, pois há relatos de consumidores que não conseguem usufruir do desconto integral, ainda que enquadrados na faixa daqueles que possuem o consumo inferior ou igual a 220 kWh/mês. Logo, não pode a Ré condicionar a concessão do benefício aludido a outras exigências, a exemplo de exigir um Número de Identificação Social (NIS) perante o Cadastro Único,

porquanto colide com os tempos atuais de Pandemia e conseqüente isolamento social, sendo nitidamente mais dificultoso a realização rápida de cadastros, por isso, flagrantemente prejudica o consumidor. **Para além disso, a Companhia queda-se silente e omissa a respeito do assunto, não orientando de modo eficaz os consumidores, pois muitos deles ainda não sabem como proceder com a situação e ainda são cobrados, embora possuam o direito ao benefício.**

Vale ressaltar que os pedidos formulados não exorbitam a competência da COELBA, tampouco interferem nas atribuições da União, como erroneamente induz a Demandada na manifestação. Os pleitos se direcionam eminentemente à **promoção de alternativas** aos consumidores que não estão obtendo êxito na realização do cadastro do Número de Identificação Social (NIS) perante o Cadastro Único, em razão das dificuldades de contato com o advento do isolamento social. Destaca-se que uma dessas alternativas consiste justamente na diligência dos pleitos de **descadastro ou alteração da titularidade constante no registro existente**, que é de competência precípua e única da Requerida, em especial porque as eventuais irregularidades na titularidade têm sido os motivos primordiais que inviabilizam aos consumidores a fruição das benesses do Cadastro Único.

Ao adentrar no sítio eletrônico da Ré, esta informa que os clientes sem NIS “deve procurar os postos de cadastramento na prefeitura municipal ou CRAS e solicitar a inscrição no Cadastro Único. De posse do NIS, informar este número à distribuidora para se cadastrar na Tarifa Social”. Há visível abusividade da conduta adotada pela COELBA e em dissonância com as medidas de isolamento e redução drástica do atendimento regular e pessoal nos órgãos públicos, assim como violação flagrante à proteção constitucional do consumidor<sup>56</sup>. Por conseqüência, verifica-se uma contradição da COELBA ao exigir o cadastro perante o NIS, que comumente se dá por meio presencial, enquanto adota demais medidas voltadas para a suspensão do atendimento presencial

---

<sup>56</sup> No que concerne à proteção constitucional do consumidor, examinar: CANOTILHO, J. J.; MOREIRA, Vital Moreira. **Constituição da República portuguesa anotada**. 2. ed. Coimbra: Coimbra Editora, 1984, v. 01, p. 164. ENTERRÍA, Eduardo García de. **La Constitución como Norma y el Tribunal Constitucional**. 3. ed. reimp. Madrid: Civitas, 2001, p. 73. GUERREIRO, Medina. **La vinculación negativa del legislador a los derechos fundamentales**. Madrid: McGraw-Hill, 1996, p. 4.

### **1.3 DA NÃO CONCESSÃO DA TUTELA DE URGÊNCIA PLEITEADA EM FACE A RESPOSTA DA ACIONADA E DA CONVERSÃO DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PREPARATÓRIO EM INQUÉRITO CIVIL.**

Em despacho exarado no dia 23 de junho de 2020, com natureza jurídica de decisão, a Autoridade Judiciária não concedeu a Tutela Antecipada em Caráter Antecedente à Ação Civil Pública, limitando-se, *data vênia*, a apenas deliberar no sentido de que este *Parquet* emendasse a inicial, na forma do artigo 303, § 6º do CPC e falar sobre a petição de documentos trazidos pela COELBA.

No dia 01 daquele mesmo mês e ano, formalizou-se Portaria de Conversão do Procedimento Administrativo Preparatório em Inquérito Civil (IC) diante da inexistência de modificação do atual panorama vivenciado pelos consumidores de Salvador-BA, diante da não resolução do problema da repetitiva falta ou queda do fornecimento de energia elétrica na região, após comunicação dos consumidores à referida empresa. Outrossim, permanece o contexto abusivo de cobranças de altos valores em faturas enviadas a estes, mesmo com a periódica interrupção do serviço; falha recorrente, de uma a duas vezes por mês, na prestação do serviço para os moradores do Loteamento Jardim Encantamento, no bairro Itapuã, nesta Capital, acarretando, em várias horas, de diferentes dias, a ausência do fornecimento de energia elétrica na região.

Salienta-se que, nesta capital, várias demandas judiciais individuais sobrecarregam o aparato jurisdicional em busca do reconhecimento da legítima pretensão dos consumidores diante da falta de ressarcimento por danos elétricos, causados por picos e queda total de energia na capital, danificando bens; o não cumprimento de prazos para ligação de energia elétrica, gerando transtornos aos consumidores que ficam sem o acesso ao serviço para suprir suas necessidades básicas; por fim, as irregularidades cometidas quando ao benefício intitulado de Tarifa Social, descumprindo legislação vigente, ensejando prejuízos à coletividade de consumidores de baixa renda com o consumo de energia enquadrado no limite de até 220kWh.

## **II - DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS DESTA MEDIDA JUDICIAL COLETIVA: MANUTENÇÃO DA ESTRUTURA JÁ EXPOSTA NA TUTELA ANTECEDENTE E ACRÉSCIMOS QUANTO AOS DANOS GERAIS E À INVERSÃO PROBATÓRIA.**

A Lei Federal n.º 13.105/15, que instituiu o Novo Código de Processo Civil, inseriu o instituto da Tutela Antecipada pugnada em caráter antecedente, inovando as premissas dos feitos de natureza cautelar de outrora, regidos pelo diploma adjetivo de 1973. Trata-se de espécime processual que tem por objeto primordial a obtenção preliminar e imediata da pretensão jurisdicional a ser perseguida em ação principal, que ainda carece dos elementos embasados que lhes servirão de espeque. Nessa senda, o capítulo II do NCPC, nos arts. 303 e 304, disciplina a matéria. Dispõe o art. 303, § 1º, incisos I a III, do Código de Processo Civil Pátrio que, nos casos em que a urgência for antecedente à propositura da ação, sendo esta concedida, o autor deverá aditar a petição inicial, com a complementação de sua argumentação, a juntada de novos documentos e a confirmação do pedido de tutela final. Tais diligências serão concretizadas em 15 (quinze) dias ou em outro prazo maior que o juiz fixar.

No âmbito nacional, é pública e notória a gravidade da conjuntura, motivo pelo qual a situação pandêmica também foi declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), no dia 11 de março de 2020, alinhada à Portaria nº 188, de 03 de fevereiro de 2020, do Ministério da Saúde, que declara o Estado de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN). No âmbito estadual, sobre a mesma esfera temática, houve a decretação de estado de emergência no Estado da Bahia, com base nos Decretos Estaduais nºs 19.528/2020, 19.529/2020 e 19.533/2020, além da regulação, no âmbito municipal, do Decreto nº 32.256/2020. Dúvidas não vicejam sobre a relevância de o aparato jurisdicional ordenar que a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia cumpra devidamente a legislação vigente, não mais perpetuando as condutas abusivas averiguadas pela 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta capital<sup>57</sup>.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) editou, em 24 de março de 2020, a a Resolução Normativa n.º 878<sup>58</sup>, tendo como objeto a preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à

---

<sup>57</sup> Cf.: MIRAGEM, Bruno. Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil. São Paulo, *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 1015/2020, p. 1-9, maio 2020.

<sup>58</sup> Processo nº48500.001841/2020-81.

pandemia gerada pelo coronavírus<sup>59</sup>. Foram previstos 03 (três) conjuntos de medidas, quais sejam: a vedação da suspensão do fornecimento do serviço para determinadas categorias consumidoras; a coibição do cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica<sup>60</sup>; e providências consideradas essenciais pelas distribuidoras e concessionárias. No entanto, o parágrafo 1º do art. 1º da Resolução estabelece que as medidas previstas “poderão ser reavaliadas a qualquer tempo” e o ideal seria que fossem mantidas em todo o período estigmatizado pela pandemia, protegendo-se devidamente os consumidores de baixa renda, considerados hipervulneráveis<sup>61</sup>.

Nos próximos tópicos desta medida judicial, serão abordados os sedimentos jurídicos, já em vigor, que demonstram o direito dos consumidores. *A priori*, a proteção constitucional dos destinatários finais de bens será explanada, adentrando-se, após, nos ditames da Lei Federal n.º 8.078/90, que versam sobre a **hipervulnerabilidade dos consumidores afetados e lesados**, o direito à informação e à transparência, boa-fé e equilíbrio contratual, o reparo aos prejuízos sofridos, e ainda, o constrangimento causado pela ausência de serviço essencial. **Em complemento à estrutura jurídica, que será reiterada *ipsis literis* conforme consta na peça exordial da Tutela Antecipada Antecedente a esta Ação Civil Pública, serão acrescidos os tópicos concernentes aos danos acarretados com as práticas abusivas detectadas e à inversão do ônus *probandi*.**

## **2.1 – DO DEFICITÁRIO E INADEQUADO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA MORMENTE EM PREJUÍZO DE CONSUMIDORES HIPOSSUFICIENTES: INTERRUPÇÕES FREQUENTES E DANOS A EQUIPAMENTOS.**

O inadimplemento de unidades consumidoras, elencadas no art. 2º, incisos I a V, da Resolução, não suscitará a suspensão do fornecimento de energia elétrica, englobando os

<sup>59</sup> Cf.: a Portaria n° 117/GM, do Ministério de Minas e Energia, de 18 de março de 2020; a Portaria n° 335, do Ministério da Cidadania, de 20 de março de 2020; e a Portaria MS n° 454, de 20 de março de 2020.

<sup>60</sup> Dispõe o art. 3º que fica suspenso o cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica.

<sup>61</sup> Cf.: DÍAZ-AMBRONA, Maria Dolores Hernández. *Consumidor vulnerable*. Madrid: Reus, 2015, p. 34. REICH, Norbert. Vulnerable Consumers in EU Law. In: LECZYKIEWICZ, Dorota; WEATHERILL, Stephen. *The Images of the Consumer in EU Law: legislation, free movement and Competition Law*. Studies of the Oxford Institute of European and Comparative Law. Oxford: Hart Publishing, 2018, p. 89. KAPROU, Eleni. Protecting vulnerable consumers from aggressive commercial practices: The case of the European Unfair Commercial Practices Directive. *16th Conference of the International Association of Consumer Law (IACL Conference)*, Porto Alegre, 2017, p. 78.

serviços e atividades essenciais e os locais onde existam usuários de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes do serviço. Ademais, foram resguardadas as residências que integram o subgrupo B1 e B2, que reúnem, respectivamente, as subclasses de baixa renda e rural<sup>62</sup>. Encontram-se também inseridas as unidades em que a distribuidora suspender o envio de fatura impressa sem a anuência do consumidor; e as situadas nos locais em que não houver postos de arrecadação em funcionamento, incluindo-se instituições financeiras, lotéricas, unidades comerciais conveniadas, entre outras; ou em que for restringida a circulação das pessoas por ato do poder público competente<sup>63</sup>. Apesar de a Resolução estabelecer a não interrupção para as aludidas unidades, não se encontra impedida das demais medidas admitidas pela legislação para a cobrança dos débitos, a partir do vencimento, conforme o §4º. O ideal seria que, no atual momento calamitoso, não encetasse demandas para o pagamento compulsório de valores pelos mais carentes, postergando esta exigência em prol dos hipossuficientes<sup>64</sup>.

A vedação à suspensão do fornecimento, de acordo com o §1º, a não se aplicará aos casos de cancelamento voluntário do débito automático ou de outras formas de pagamento automático até então vigentes. Instituiu-se “a anuência tácita pela não entrega mensal da fatura impressa e recebimento por outros canais”, conforme o § 2º, incisos I e II, do art. 2º, afastando, conseqüentemente, a coibição da interrupção para determinadas situações. A primeira hipótese prevista foi a ocorrência de pagamento de duas faturas consecutivas, devendo a distribuidora incluir notificação, específica e em destaque, quanto à chancela subtendida nas duas subsequentes. Também foi enquadrado como tal o consentimento do consumidor dado mediante resposta em SMS, via unidade de resposta audível (URA), chamadas telefônicas ativas, entre outras medidas assemelhadas que permitam auditoria. Tais regras não se compatibilizam com a necessária proteção dos consumidores mais humildes que, muitas vezes, por não serem alfabetizados e/ou bem informados, podem agir de modo impensado. Confrontam-se também com o fundamental direito ao “consentimento esclarecido”, autorizando a concordância silenciosa<sup>65</sup>.

---

<sup>62</sup> Dispõe o art. 4º que ficam isentas do faturamento complementar as unidades consumidoras que não registrarem o mínimo de três valores de demanda iguais ou superiores às contratadas.

<sup>63</sup> §3º Nos casos de que tratam os incisos IV e V do caput, é vedada a imposição de multa e juros de mora previstos no art. 126 da Resolução Normativa nº 414/10, em caso de inadimplemento.

<sup>64</sup> Note-se a própria Resolução, no inciso VI, estabelece que a concessionária poderá optar pelo acúmulo da cobrança de múltiplos ciclos de faturamento em casos de faturas de baixo valor, de que trata a Resolução Normativa nº 863/19.

<sup>65</sup> Sobre o tema, examinar: MONTEIRO, António Pinto. A contratação em massa e a proteção do consumidor numa economia globalizada. In: *Estudos em homenagem ao Prof. Doutor José Lebre de Freitas*. Coimbra: Coimbra

É cediço ser abusiva a conduta da Companhia em suspender o fornecimento de energia sob alegação de inadimplência, quando sequer envia a fatura impressa para a residência do consumidor, sem a sua anuência, mesmo porque grande parte do público-alvo não possui acesso aos canais eletrônicos constantes em sites ou aplicativos. Inclusive, contraditoriamente, o acesso à rede da internet depende, por sua vez, do fornecimento regular de energia elétrica. Ademais, também não pode ser desconsiderado pela Fornecedora o fato de que há muitos locais sem postos de arrecadação em funcionamento, a exemplo de instituições financeiras e lotéricas, bem como a restrição notória da circulação das pessoas por ato do poder público, impondo-se o isolamento social. Portanto, pugna-se pela vedação da suspensão da energia elétrica sob o fundamento de inadimplência, além de não poder ser imposta multa e juros de mora nessa ocasião, zelando-se pela dignidade humana<sup>66</sup>.

No que tange às recorrentes falhas na prestação de serviço pela Companhia, demonstra-se que afrontam as normas basilares do Código de Defesa do Consumidor, gerando, por vezes, a ausência de fornecimento de energia elétrica em algumas regiões. É direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os serviços prestados<sup>67</sup>, a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas dotadas de abusividade impostas no fornecimento de serviços, como preceitua o art. 6º, incisos III e IV, do Código de Defesa do Consumidor. Por conseguinte, a COELBA não está agindo em conformidade com a Política Nacional das Relações de Consumo, constante do Diploma Legal Consumerista, que qualifica, como um dos seus princípios, no seu art. 4º, inciso V, o “incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo”<sup>68</sup>.

---

Editora, 2013, p. 78. PAISANT, Gilles. *Droit de la consommation*. Paris: Presses Universitaires de France - P.U.F., 2019, p. 56. RAYMOND, Guy. *Droit de la consommation*. 5. ed. Paris: Lexis Nexis S.A., 2019, p. 89.

<sup>66</sup> Afirma Ingo Sarlet que “os direitos fundamentais, ao menos de forma geral, podem ser considerados concretizações das exigências do princípio da dignidade da pessoa humana”. SARLET, Ingo Wolfgang. *Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006, p. 109.

<sup>67</sup> Sobre o assunto: MACEDO JÚNIOR, Ronaldo Porto. Direito à Informação nos Contratos Relacionais de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 35/118, São Paulo: RT, 113-122.

<sup>68</sup> Sobre a proteção do consumidor, consultar: MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: RT, 2019. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2017, volume I.

## **2.2 – DAS PRÁTICAS ABUSIVAS IMPLEMENTADAS NO QUE CONCERNE À TARIFA SOCIAL ACARRETANDO PREJUÍZOS PARA OS CONSUMIDORES CARENTES.**

Outro aspecto que merece destaque, perfilhado pela Resolução Normativa nº 878, de 24 de março de 2020, trata-se da suspensão do cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), prevista no inciso II, do art. 53-X da Resolução Normativa nº 414, de 2010, assomada à isenção do faturamento complementar, constante no art. 105, da Resolução Normativa nº 414, de 2010, das unidades consumidoras que não registrarem o mínimo de três valores de demanda iguais ou superiores às contratadas, durante a vigência da Resolução atual. Ocorre que há diversificadas reclamações sobre a temática, validando os prejuízos para a coletividade de consumidores, especialmente os hipossuficientes econômicos que não possuem condição de arcar com os valores diante das dificuldades financeiras ocasionadas pela Pandemia. Assim sendo, deve ser a Fornecedora compelida a cumprir a norma exarada pela Autarquia de modo efetivo, ou seja, que alcance o real fim a que se destina, seja esta a finalidade precípua de conferir a Tarifa Social àqueles que substancialmente fazem jus<sup>69</sup>.

Diante do supracitado contexto, em semelhante sentido, passou vigorar, no ordenamento jurídico brasileiro, com a produção de efeitos imediatos, a Medida Provisória nº 950, de 08 de abril de 2020, do Governo Federal, dispondo sobre medidas temporárias emergenciais destinadas ao setor elétrico para enfrentamento do estado de calamidade pública, reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia ocasionada pelo novo coronavírus. O Diploma normativo trouxe algumas alterações na Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010, no sentido de que “No período de 1º de abril a 30 de junho de 2020, os descontos de que tratam os incisos I ao IV do caput do art. 1º serão aplicados conforme indicado a seguir: I - para a parcela do consumo de energia elétrica inferior ou igual a 220 (duzentos e vinte) kWh/mês, o desconto será de 100% (cem por cento)”. Portanto, no período

---

<sup>69</sup> Sobre os consumidores vulneráveis, conferir: MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno. *O Novo Direito Privado e a Proteção dos Vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.



5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

e na parcela de consumo em comento, é direito do consumidor, enquadrado na Subclasse Residencial de Baixa Renda, o desconto integral para a Tarifa Social de Energia Elétrica.

Nesse ponto, é cediço o descumprimento pela COELBA, pois há relatos de consumidores que não conseguem usufruir do desconto integral, ainda que enquadrados na faixa daqueles que possuem o consumo inferior ou igual a 220 kWh/mês. Logo, não pode a Ré condicionar a concessão do benefício em comento a outras exigências, a exemplo de exigir um Número de Identificação Social (NIS) perante o Cadastro Único, porquanto colide com os tempos atuais de Pandemia e consequente isolamento social, sendo nitidamente mais dificultoso a realização rápida de cadastros, por isso, flagrantemente prejudica o consumidor. Para além disso, a Companhia queda-se silente e omissa a respeito do assunto, não orientando de modo eficaz os consumidores, pois muitos deles ainda não sabem como proceder com a situação e ainda são cobrados, embora possuam o direito ao benefício. Ao adentrar no sítio eletrônico da Ré, esta informa que os clientes sem NIS “deve procurar os postos de cadastramento na prefeitura municipal ou CRAS e solicitar a inscrição no Cadastro Único. De posse do NIS, informar este número à distribuidora para se cadastrar na Tarifa Social”. Há visível abusividade da conduta adotada pela COELBA e em dissonância com as medidas de isolamento e redução drástica do atendimento regular e pessoal nos órgãos públicos, assim como violação flagrante à proteção constitucional do consumidor<sup>70</sup>.

Por consequência, verifica-se uma contradição da COELBA ao exigir o cadastro perante o NIS, que comumente se dá por meio presencial, enquanto adota demais medidas voltadas para a suspensão do atendimento presencial e outras correlatas para evitar a circulação de profissionais que prestam serviços para as distribuidoras, como a suspensão da entrega da fatura mensal impressa no endereço dos consumidores e a permissão para que as distribuidoras realizem a leitura de consumo em horários diferentes do usual ou mesmo a suspensão da leitura.

Pugna-se pela aplicação de uma interpretação extensiva da Portaria nº 335, de 20 de março de 2020, exarada pelo Ministério da Cidadania do Governo Federal, que estabelece

---

<sup>70</sup> No que concerne à proteção constitucional do consumidor, examinar: CANOTILHO, J. J.; MOREIRA, Vital Moreira. *Constituição da República portuguesa anotada*. 2. ed. Coimbra: Coimbra Editora, 1984, v. 01, p. 164. ENTERRÍA, Eduardo García de. *La Constitución como Norma y el Tribunal Constitucional*. 3. ed. reimp. Madrid: Civitas, 2001, p. 73. GUERREIRO, Medina. *La vinculación negativa del legislador a los derechos fundamentales*. Madrid: McGraw-Hill, 1996, p. 4.

medidas emergenciais, relacionadas à suspensão dos prazos para fins de averiguação cadastral, revisão cadastral, bloqueio, suspensão e cancelamento de benefícios financeiros, e entre outros, na gestão do Programa Bolsa Família, criado pela Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, e do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, regulamentado pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007, em decorrência da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional. Desse modo, faz-se imprescindível evitar aglomerações de pessoas, inclusive dos integrantes de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, assim como obstar que os cidadãos que trabalham em unidades de cadastramento destas famílias, exponham-se à infecção pelo Coronavírus (COVID-19). A própria Portaria aludida aduz que a operação do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, sobretudo nos municípios, encontra-se prejudicada por situações como suspensão de aulas, direcionamento de unidades de saúde para atender aos infectados pela COVID-19 e fechamento dos Centros de Referência de Assistência Social e demais postos de cadastramento<sup>71</sup>.

Diante dessa conjuntura exposta, de inobservância da Medida Provisória nº 950, de 08 de abril de 2020, requer-se, para as faturas emitidas e já pagas sem a aplicação do desconto devido, que haja uma espécie de compensação na próxima fatura, dessa forma, eventual crédito em favor do consumidor deverá ser utilizado nas faturas subsequentes, inclusive após o período abrangido pela Medida Provisória. A Distribuidora também pode avaliar a viabilidade de realizar a restituição de valores já pagos, caso o consumidor assim opte. E, com fulcro no princípio da informação, é recomendável à COELBA aventar mensagem em destaque em seu sítio eletrônico e demais canais de comunicação, esclarecendo sobre o período de aplicação e como usufruir dos novos e temporários benefícios. Caso possível, deverá ser incluída mensagem na fatura de energia acerca da Medida Provisória nº 950/2020<sup>72</sup>.

---

<sup>71</sup> Em face dos consumidores, mormente os hipossuficientes, consultar: STIGLITZ, Gabriel.; SAHIÁN, José. *Derecho Fundamental a un trato equitativo y digno*. In: KRIEGER, Walter Fernando (Director). *Prácticas Abusivas en el Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: El Derecho, 2018, p. 67. ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Os Direitos dos Consumidores*. Coimbra: Livraria Almedina, 2005, p. 186.

<sup>72</sup> A respeito, esclarece a ANEEL em 14 abr. 2020. “COVID-19: ANEEL publica esclarecimentos sobre isenção de tarifa para baixa renda”. Disponível em: <<https://www.aneel.gov.br/sala-de-imprensa-exibicao>>. Acesso em 20 mai. 2020.

### **2.3 – DO PRECÁRIO ATENDIMENTO AO PÚBLICO MEDIANTE O SISTEMA À DISTÂNCIA DIANTE DOS URGENTES PLEITOS DOS CONSUMIDORES DADA A ESSENCIALIDADE DO SERVIÇO.**

O art. 7º da Resolução suspendeu a exigibilidade de que as concessionárias efetivem a entrega mensal da fatura impressa e demais correspondências no endereço da unidade consumidora, em outro local indicado pelo usuário ou no posto de atendimento presencial, ainda que “não exista a anuência prévia do consumidor”. Também não mais se encontram obrigadas à disponibilização de estrutura, própria ou de terceiros, para a arrecadação e o pagamento das faturas. Contudo, deverão enviá-las na modalidade eletrônica ou o código de barras, por meio de canais eletrônicos ou disponibilizá-las em seu sítio eletrônico ou aplicativo. Estas liberalidades podem atingir os consumidores que não tenham acesso aos meios informatizados para a impressão dos documentos necessários ao pagamento das contas referentes aos serviços prestados e usufruídos. Será fundamental que as empresas fornecedoras mantenham uma satisfatória e adequada estrutura de atendimento digital e por telefone para a solução das demandas dos usuários, em consonância com as regras do microsistema consumerista<sup>73</sup>.

As distribuidoras foram desobrigadas de continuarem disponibilizando estrutura presencial, devendo intensificar a utilização da unidade de resposta audível e outros meios automáticos de atendimento para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor –SAC. bem como priorizar a adesão ao serviço público Consumidor.gov.br. Terão que antever os atendimentos caracterizados como emergenciais e/ou de urgência, competindo-lhes elaborar plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população<sup>74</sup>. Estas benesses não significam que as concessionárias poderão deixar de zelar pelo adequado e célere atendimento dos consumidores, bem como que estes não poderão optar pelo ingresso com demanda judicial, visto que não são obrigados a aguardar as deliberações por meio da dita

---

<sup>73</sup> No que concerne à proteção do consumidor, examinar as seguintes obras: PELLIER, Jean-Pierre. *Droit de la consommation*. 2. ed. Paris: Dalloz, 2019. PICOD, Yves. *Droit de la consommation*. 4. ed. Paris: Sirey université, 2018. PIEDELIÈVRE, Stéphane. *Droit de la consommation*. 2. ed. Paris: Corpus, 2014. REIFNER, Udo. “Verbaucher und Recht”: consumer law, droit de la consommation oder Verbraucherschutzrecht? In: MARQUES, Claudia Lima.; PEARSON, Gail.; RAMOS, Fabiana. *Consumer Protection. Current challenges and perspectives*. Porto Alegre: Orquestra, 2017, p. 161-184.

<sup>74</sup> Cf. o artigo 5º da Resolução. O seu art. 9º, contudo, ressalva que eventuais atrasos na entrega de informações ou relatórios poderão ser justificados, em caso de análise e fiscalização da Agência, observadas ainda as instruções da área responsável pela gestão e recebimento dos dados.

plataforma digital.

A Companhia, conforme o art. 5º, da Resolução Normativa nº 878, de 24 de março de 2020, deve adotar algumas providências, atinentes a priorizar os atendimentos de urgência e emergência, assim como o restabelecimento do serviço em caso de interrupção ou de suspensão por inadimplemento ou qualquer outro motivo; elaborar plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e locais utilizados para o tratamento da população; bem como preservar e priorizar o fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais, dispostas no Decreto nº 10.282, de 2020, no Decreto nº 10.288, de 2020 e no art. 11 da Resolução Normativa nº 414, de 2010. A respeito dos danos ocasionados perante os aparelhos eletrônicos em face da interrupção da energia, constantemente impugnados pelos consumidores, a ANEEL prevê no art. 7º, § 4º, da Resolução Normativa nº 878/2020 que “Ficam suspensos os prazos para ressarcimento de danos do Capítulo XVI da Resolução Normativa nº 414, de 2010, para casos novos e em curso”, com o escopo de que *a posteriori* possam os consumidores serem ressarcidos.

Não obstante isso, ainda há relatos de ausência de resolutividade dos problemas dispostos, o que também merece amparo em sede de tutela provisória de urgência. Sob essa ótica, leciona Bruno Miragem que o conteúdo do direito à informação do consumidor “não é determinado *a priori*. Necessário que se verifique nos contratos e relações jurídicas de consumo respectivas, quais as informações substanciais cuja efetiva transmissão ao consumidor constitui dever intransferível do fornecedor”. Isto porque, “não basta para atendimento do dever de informar pelo fornecedor que as informações consideradas relevantes sobre o produto sejam transmitidas ao consumidor”. Torna-se fundamental que “esta informação seja transmitida de modo adequado, eficiente, ou seja, de modo que seja percebida ou pelo menos perceptível ao consumidor.”<sup>75</sup> Corrobora com o ensinamento de Bruno Miragem, o entendimento de João Batista de Almeida no sentido de que “[...] o fornecedor está obrigado a dar as informações pertinentes, de forma que cheguem com clareza e precisão ao conhecimento do consumidor [...]”.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008.

<sup>76</sup> ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2002.

A Concessionária não ampara, de forma eficaz e célere, as reclamações administrativas dos consumidores, no sentido de reduzir os desligamentos programados, mantendo somente aqueles estritamente necessários, bem como de atender aos pedidos de ligação ou aumento de carga para locais de tratamento da população. Não efetiva os meios automáticos para o atendimento por meio do funcionamento do SAC, deixando ainda de priorizar a adesão ao serviço público ofertado pelo “consumidor.gov.br”. Queda-se inerte quanto à disponibilização de canais adicionais de atendimento, com o fito de atender as sucessivas demandas dos consumidores; e ainda não intensifica a utilização da Unidade de Resposta Audível (URA) e outros meios automáticos de atendimento para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Desse modo, a Ré não vem conferindo maior celeridade na solução das inadequações; nem reestabelecendo o serviço em caso de interrupção ou de suspensão por inadimplemento, como já explicitada sua abusividade. À vista disso, concerne à COELBA suprir eficazmente a demanda dos consumidores, através dos seus canais digitais, para a solicitação de serviços comerciais e emergenciais, com qualidade e rapidez.

#### **2.4 – DAS COBRANÇAS ABUSIVAS IMPLEMENTADAS PELA ACIONADA E DOS PREJUÍZOS CAUSADOS PARA A COLETIVIDADE DE CONSUMIDORES.**

A possibilidade de realização de leitura, pelas concessionárias, em intervalos diferentes, ou a não concretização da atividade, conforme assegura o art. 6º da Resolução<sup>77</sup>, não significa que podem impor cobranças arbitrárias prejudiciais aos consumidores, utilizando-se do “faturamento pela média aritmética” de modo abusivo. Ademais, deve disponibilizar meios para que o consumidor informe a autoleitura do medidor, em alternativa à efetivação do faturamento pela média, de que trata o art. 111 da Resolução Normativa nº 414/10, e a Resolução Normativa nº 863/19. Previu-se adrede a não compensação ao consumidor pela violação dos prazos dos serviços comerciais<sup>78</sup>; do mesmo modo, o não ressarcimento de danos decorrentes de interrupção associada à calamidade pública<sup>79</sup>; e a suspensão da contagem do prazo nonagesimal para a suspensão do fornecimento<sup>80</sup>. Estabeleceu-se ainda a possibilidade de retirada e mudança de um equipamento de medição para uma nova

---

<sup>77</sup> “§ 2º Na aplicação do §1º para as classes não residenciais, em caso de não realização de leitura, a não disponibilização de meios para que o consumidor informe a autoleitura implicará em faturamento pelo custo de disponibilidade e, quando cabível, pela demanda mínima faturável”.

<sup>78</sup> Cf. o inciso VI do art. 153 da Resolução Normativa nº 414/10.

<sup>79</sup> Cf. o inciso VI do art. 210 da Resolução Normativa nº 414/10.

<sup>80</sup> Cf. o §2º do art. 172 da Resolução Normativa nº 414/10.

unidade consumidora em caso de indisponibilidade de outro instrumento.

A respeito da cobrança de alto valor na fatura enviada aos consumidores, não obstante a periódica interrupção do serviço e o contexto da Pandemia da COVID-19, aliado ao isolamento social, impende ser considerada a diminuição ou a paralisação do uso de energia elétrica em determinadas residências ou estabelecimentos, já que é evidente que muitos desses sequer estão em funcionamento ou se mantêm fechados. Para além disso, não se pode olvidar que houve a ocorrência de um fato superveniente ensejador da revisão contratual, motivo pelo qual devem ser flexibilizados e revistos os valores originariamente pactuados, além da forma de pagamento. Isso porque é evidente a alteração da realidade fática e econômica de uma coletividade de consumidores, muitos deles, atualmente, desempregados ou com considerável redução salarial, em face da Pandemia COVID-19.

Sob essa ótica, ressaltam-se os direitos salvaguardados aos consumidores para que, na hipótese de realização de leitura em intervalos diferentes ou não realização desta, conforme tratam o inciso IV, do art. 85 e o art. 111, da Resolução Normativa nº 414, de 2010, seja realizado o faturamento pela média aritmética dos últimos doze meses, observados os §§ 1º e 2º. Entretanto, essa forma de cálculo pode encarecer os valores, destarte, se houver diferença entre o valor cobrado e o que efetivamente foi consumido, deverá ser realizada a compensação na conta de energia, quando for retomada a leitura presencial. Ou, como alternativa, a distribuidora deve disponibilizar meios para que o próprio consumidor realize a autoleitura do medidor e a partir de então informe os dados obtidos à COELBA, *ex vi* do art. 6º, da Resolução Normativa nº 878, de 24 de março de 2020.

Assim, não se pode olvidar o direito do consumidor à modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de causas autorizadas, sejam elas, *in casu*, fatos supervenientes geradores de onerosidade excessiva, com o fito de vedar o enriquecimento sem causa e garantir a boa-fé objetiva contratual e o equilíbrio na relação de consumo, com fundamento nos artigos 4º, inciso III, e 51, inciso VI, ambos do Código de Defesa do Consumidor e, com respaldo na teoria do diálogo das fontes<sup>81</sup>,

---

<sup>81</sup> A teoria em questão, desenvolvida por Erik Jaime, foi introduzida por Cláudia Lima Marques no Brasil, nesse sentido: MARQUES, Cláudia Lima (coord.). *Diálogo das Fontes*. Do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. Cf. também: JAYME, Erik. *Narrative Normen im internationalen Privat und Verfahrensrecht*. Tübingen: Nomos, 1993, p. 60. JAYME, Erik. *Identité culturelle et intégration: Le droit internationale privé postmoderne*. *Recueil des Cours de l'Académie de Droit International de la Haye*, Kluwer, Doordrecht, 1995, II, p. 36. JAYME, Erik. *Narrative Normen im internationalen Privat und Verfahrensrecht*. Tübingen: Nomos, 1993.

nos artigos 478 e 479, do Código Civil. Em semelhante sentido, não pode a COELBA cometer condutas abusivas perpetradas, refletidas na exigência de vantagem manifestamente excessiva, como vem acontecendo nos últimos meses, diante da mudança do padrão econômico de diversos consumidores, constituindo afronta ao art. 39, inciso V, da Lei nº 8.070/90.

Importante também que não a Ré não continue emitindo faturas em desacordo com o efetivo e verdadeiro consumo de energia elétrica da unidade, independentemente, do sistema de leitura adotado, se por medição no local ou não. Não podem os consumidores continuarem sendo alvo de cobranças arbitrárias, sendo crucial a coibição destas práticas vexatórias. Sobre o assunto, vale consignar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, passível de interpretação extensiva na situação vigente, de que o consumidor tem legitimidade para contestar a cobrança de ICMS no caso de energia elétrica que, embora contratada, não tenha sido efetivamente consumida, como se vislumbra no enunciado sumular nº 391 do STJ, *in verbis*, o “ICMS incide sobre o valor da tarifa de energia elétrica correspondente à demanda de potência efetivamente utilizada”.

Não bastasse isso, o art. 51, inciso IV, e § 1º, incisos I a III, do Diploma Federal Consumerista, prevê serem nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”, presumindo-se ser exagerada a vantagem que ofenda os princípios fundamentais do sistema jurídico; restrinja direitos ou obrigações fundamentais, ameaçando o equilíbrio contratual; e seja excessivamente onerosa para o consumidor. Segundo Orlando Gomes, a mencionada onerosidade haverá quando um evento extraordinário e imprevisível dificultar extremamente o adimplemento do contrato por uma das partes<sup>82</sup>. Então, impende à COELBA observar as restrições normativas atuais para que possa suspender os serviços de fornecimento de energia; isentar as multas de mora e os juros, na hipótese de inadimplemento, parcial ou total, ocorrido no âmbito da Pandemia; e abster-se de incluir os responsáveis pelo pagamento perante os cadastros restritivos de crédito nessa ocasião.

---

<sup>82</sup> GOMES, Orlando. A caminho dos microssistemas. In: GOMES, Orlando (coord.). *Novos temas do direito civil*. Rio de Janeiro: Forense, 1983. GOMES, Orlando. *A Crise do Direito*. São Paulo: Max Limonad. 1955. GOMES, Orlando. Aparência do direito. In: *Transformações gerais do direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: RT, 1980. GOMES, Orlando. *Contrato de Adesão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972.

## **2.5 – DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA PARTE RÉ COBRANÇAS DIANTE DOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS PARA OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA.**

Superada a demonstração da ocorrência de diversos atos ilícitos perpetrados pela Demandada, infere-se que esta deve ser responsabilizada civilmente, por se fazerem presentes os demais requisitos exigidos. Para fins de responsabilização, além do ato ilícito, já cabalmente demonstrado, exige-se também a presença de dano sofrido pelos consumidores, do nexo de causalidade entre este e os atos perpetrados. Sob essa ótica, o Código de Defesa do Consumidor adotou a responsabilidade civil objetiva baseada na teoria do risco da atividade, *ex vi* do seu art. 14, § 3º, aliada à responsabilização específica do fornecedor de serviços pelos vícios de qualidade que lhes diminuam o valor, acompanhada das opções de escolhas ofertadas ao consumidor, conforme se extrai do art. 20, da supracitada Lei.

Faz-se presente, nos autos, o embasamento fático necessário, extraível do Inquérito Civil acostado, demonstrando que a Concessionária atingiu considerável número de consumidores ao prestar o serviço de energia elétrica com interrupções ou quedas; cobrar valores abusivos na fatura; criar embaraços para concessão do benefício da Tarifa Social; cortar a energia sob fundamento de inadimplemento durante a Pandemia; e não dar resolutividade às demandas dos usuários eficaz e celeremente. Ainda, pontua-se que a COELBA é constantemente alvo de reclamações pelos serviços prestados, fundamentadas nas condutas supracitadas, como subsumido nos autos, o que fomenta o ajuizamento da presente tutela coletiva em prol dos indeterminados, mas determináveis, consumidores atingidos pelas práticas abusivas da fornecedora. Dessa forma, a Distribuidora deve responder pelos seus atos, e conseqüentemente pelos danos ocorridos, a serem tratados com maior minúcia na petição de aditamento, voltada à Ação Civil Pública, por figurar nítido nexo de causalidade com os atos advindos pela Ré.

Ademais, ressalta-se que não cabe perquirir a respeito da culpa civil da Demandada, mesmo porque é cabível a aplicação da sua responsabilidade objetiva, como se interpreta a partir da leitura conjunta do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Outrossim, o art. 927, do Código Civil, perfilha que quem por ato ilícito gerar dano a outrem, ficará obrigado a reparar “independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações

insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. Nesse sentido, a responsabilidade objetiva do fornecedor decorre da Teoria do Risco, de modo que “basta ao consumidor a prova do dano *eventus damni* e do nexos causal, ou seja, que houve um dano à sua saúde, integridade física, ou patrimonial e que esse dano decorreu de um evento de consumo”<sup>83</sup>.

## 2.6 - DA INVERSÃO PROBATÓRIA NA SITUAÇÃO *SUB EXAMINE*.

A princípio, vale ressaltar que o ato de provar é “a atividade de demonstração de um fato ou circunstância de modo a promover o convencimento judicial da sua existência pretérita ou atual”<sup>84</sup>. Ou seja, o elemento probatório representa o instrumento pelo qual um sujeito asseverará a existência de um direito seu ou a inexistência de um direito da contraparte. Neste sentido, conforme expresso no art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, constitui direito básico deste a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da produção a seu favor. Por seu turno, o art. 373 do Código de Processo Civil determina que o ônus da prova incumbe ao autor, em relação ao fato constitutivo de seu direito, ou ao réu, em relação à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Todavia, o referido dispositivo do *Códex Consumerista* assegura que pode o juiz proceder à utilização do dito mecanismo processual quando for verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente<sup>85</sup>.

Nesta seara, faz-se necessário relembrar a noção de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Como bem explica Bruno Miragem, essa fragilidade do consumidor diz respeito à “falta de condições materiais de instruir adequadamente a defesa de sua pretensão, inclusive com a produção de provas necessárias para demonstração de suas razões no litígio”<sup>86</sup>. Nessa senda, a inversão do ônus da prova em favor do consumidor consagra este entendimento, tendo em vista que o fornecedor é quem detém os conhecimentos sobre todo o processo de comercialização do serviço, de modo que se torna muito mais fácil para a Ré

<sup>83</sup> CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 60.

<sup>84</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 236.

<sup>85</sup> Versam sobre o tema: BELLINI JÚNIOR, Antônio Carlos. *A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Servanda, 2006; CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008; GODINHO, Robson Renault. “A distribuição do ônus da prova na perspectiva dos direitos fundamentais”. In: *Leituras complementares de constitucional: direitos fundamentais*. CAMARGO, Marcelo Novelino (org.). Salvador: Editora Jus PODIVM, 2006; LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004.

<sup>86</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.



*5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812*

comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos consumidores, ao invés destes provarem os fatos constitutivos dos seus direitos.

De fato, não se pode olvidar a verossimilhança das alegações, denotadas documentalmente nos autos do presente Procedimento Preparatório de Inquérito Civil acostado que investigou as condutas ora noticiadas ao *Parquet*, restando configurada a nítida presença de violações de direitos básicos consumeristas e a ocorrência de práticas abusivas por parte da COELBA, com repercussões majoradas em razão da Pandemia. A título de embasamento, pontua-se o número considerável de reclamações perante o sítio eletrônico “Reclame.aqui” sobre o objeto posto, além de outras denúncias fundamentadas direcionadas ao Ministério Público do Estado da Bahia.

Sob a ótica processual e dotada de presunção relativa, faz-se presente a aludida hipossuficiência dos consumidores, ensejadora de importantes repercussões processuais no caso em concreto. É notório que os usuários terão mais dificuldades em realizar algumas provas, ao cotejar com o fornecedor na qualidade de empresa, em face das suas vulnerabilidades, sob diversificadas vertentes, e especialmente do contexto fático, pois houve no caso em concreto abusividades cometidas em pleno surto da Pandemia da COVID-19. É evidente que, em tais situações, é ônus do fornecedor, *in casu*, da COELBA, demonstrar a legalidade da conduta, o que não foi alcançado ao se debruçar sobre os autos do Procedimento Preparatório de Inquérito Civil. E, por vezes, as informações repassadas pela Companhia são mínimas, obscuras e sem respaldo, há relatos de que a Demandada nega a concessão de benefícios da Tarifa Social, não cumpre os prazos delimitados e não atende as reclamações dos usuários. Ou seja, algumas das infringências constituem fatos de natureza negativa e omissa, consideravelmente mais difíceis de serem comprovados pelos vulneráveis consumidores.

Conquanto o Inquérito Civil promovido pelo Ministério Público, dotado de legitimidade para tanto, consista em conteúdo probatório suficiente para demonstrar, de forma verossimilhante, cabal e indubitável, a materialidade do fato e os indícios da responsabilidade da COELBA; já se requer a inversão do ônus probatório, caso o Juízo entenda ser necessário para o deslinde da demanda. Portanto, no caso *sub analise*, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista a verossimilhança das alegações, bem como a existência de uma situação efetiva de hipossuficiência dos consumidores para

produzir as provas que embasam a constituição de seus direitos, sob pena, inclusive, de caracterizar cerceamento de defesa. Os consumidores se encontram em desvantagem técnica em relação à Companhia, bem como financeira, já que muitos dos usuários são pessoas naturais com difícil realidade econômica, motivo pelo qual qualquer acréscimo da conta de energia elétrica compromete, de modo substancial, sua subsistência, máxime na fase de Pandemia e com elevação do índice de desemprego. Nesse raciocínio, com base no quanto exposto *supra*, deve ser o ônus da prova invertido, nos moldes previstos no art. 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90.

## **2.7 DOS PREJUÍZOS CAUSADOS PARA OS CONSUMIDORES E A CARACTERIZAÇÃO DO DANO MORAL COLETIVO OU DIFUSO.**

Os consumidores que contrataram os serviços disponibilizados pela parte Ré sofreram sérios e reais prejuízos materiais e morais. Tais danos podem ser cumulados nos termos da Súmula 37 do Superior Tribunal de Justiça<sup>87</sup>. As novas premissas da teoria geral dos contratos superaram os paradigmas clássicos, fincados no caráter absoluto do princípio da autonomia da vontade e do *pacta sunt servanda*. Hodiernamente, o fornecedor continua tendo liberdade para atuar no mercado, mas não de forma arbitrária e desmedida, conforme acentua Nathalie Souphanor<sup>88</sup>. Houve, na realidade, uma profunda influência e intervenção do Estado na autonomia das partes contratantes, para se evitar que abusos continuassem a ser cometidos sem um efetivo controle<sup>89</sup>. A parte acionada não deveria cometer as ilicitudes denunciadas, devendo arcar com a indenização dos consumidores e o ressarcimento necessário dos valores pagos sem os descontos pugnados pelo *Parquet*<sup>90</sup>. Não se pode admitir que os consumidores sejam lesados em seus interesses econômicos mediante a contratação de produtos e/ou serviços inadequados<sup>91</sup>.

A conduta da Ré ofende também os valores vigentes no seio da comunidade,

<sup>87</sup> Súmula 37 do STJ: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato”. Sobre o tema, consultar: MARTINS-COSTA, Judith. Os danos à pessoa no direito brasileiro e a natureza da sua reparação. In: MARTINS-COSTA, Judith (org.). *A reconstrução do direito privado*. São Paulo: RT, 2002, p. 408-446.

<sup>88</sup> SOUPHANOR, Nathalie. *L'influence du droit de la consommation*, p. 35 e seq.

<sup>89</sup> CHARDIN, Nicole. *Le contrat de consommation de crédit et l'autonomie de la volonté*. Paris: LGDJ, 1988, p. 216.

<sup>90</sup> ALTERINI, Afílio; CABANA, Roberto M. López. *La autonomía de la voluntad en el contrato moderno*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 1989, p. 9.

<sup>91</sup> PRATA, Ana. *A tutela constitucional da autonomia privada*. Coimbra: Almedina, 1982, p. 11.

ensejando, assim, o reconhecimento do dano moral coletivo. De acordo com Roscoe Bessa, a análise do dano moral coletivo não passa pela existência de afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade<sup>92</sup>. O referido autor afirma ainda que em se tratando de direitos difusos e coletivos, “a condenação por dano moral (*rectius*: extrapatrimonial) se justifica em face da presença do interesse social em sua preservação”. Trata-se de mais um instrumento para conferir eficácia à tutela de tais interesses, considerando justamente o caráter não patrimonial desses interesses metaindividuais.

Nessa linha, a ofensa a direitos dos consumidores revela a necessidade de reparação dos danos morais sofridos no plano difuso, haja vista que o patrimônio valorativo da comunidade foi agredido de maneira injustificável, o que redundará na necessidade de fixação de montante indenizatório, para que amenize o dissabor sofrido pela coletividade. A indenização por danos morais encontra esteio, inclusive, no art. 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor<sup>93</sup>. Demais disso, deve-se ter em conta que a indenização por danos morais tem grande papel pedagógico, porquanto o abalo financeiro vivenciado pelo indenizante inibe a sua reincidência nas práticas abusivas, bem como serve de exemplo para que outras empresas do mesmo ramo não pratiquem conduta similar.

#### **IV – DA REITERAÇÃO DOS PLEITOS ANTECIPATÓRIOS JÁ FORMALIZADOS: O PEDIDO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

A tutela antecipada é um dos institutos jurídicos que integram o direito de ação em busca da proteção jurisdicional adequada, efetiva e tempestiva, mediante o processo justo. Nesse diapasão, a sua inexistência deixaria ao demandante “a carga temporal do processo”<sup>94</sup>. Antes da edição do atual Código de Ritos Cíveis Pátrio, não havia previsão de tutela provisória satisfativa antecedente à lide principal, exceto mediante a utilização das medidas cautelares, consistindo em uma lacuna legislativa que denotava a insuficiência do rito comum existente<sup>95</sup>.

<sup>92</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano Moral Coletivo*. Disponível em: <http://www.clubjus.com.br/?artigos&ver=2.11175>. Acesso em 06 de maio de 2020.

<sup>93</sup> “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VI – a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

<sup>94</sup> MITIDIERO, Daniel. *Antecipação de Tutela: da tutela cautelar à técnica antecipatória*. 4.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 55. MITIDIERO, Daniel. *Antecipação de Tutela: da tutela cautelar à técnica antecipatória*. 2.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

<sup>95</sup> SILVA, Ovídio A. Baptista. *Curso de Processo Civil: processo cautelar(tutela de urgência)*. 3. ed. rev.. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000, p. 17.

As tutelas provisórias, leciona Guilherme Marinoni, identificam-se por terem uma mesma finalidade: abrandar os males do tempo e garantir a efetividade da jurisdição<sup>96</sup>.

Vaticina o citado processualista que “Problema não menos significativo para o estudo do acesso à justiça é o da duração dos processos. A lentidão da justiça civil deve exigir cada vez mais atenção dos estudiosos do processo civil (...)”. Alerta o dito processualista que “É óbvio que a morosidade processual estrangula os direitos fundamentais do cidadão. E o pior é que, algumas vezes, a morosidade da justiça é opção dos próprios detentores do poder (...)”<sup>97</sup>. Os arts. 303 e 304 da Lei Federal n.º 13.105/2015 inauguraram a Tutela Antecipada em caráter antecedente à ação que será proposta, conforme lecionam Alexandre Freitas Câmara<sup>98</sup> e Teori Albino Zavaski<sup>99</sup>. Trata-se de uma técnica antecipatória da prestação jurisdicional, de forma a evitar que os danos sejam perpetuados no tempo e no espaço. Dois são os requisitos essenciais para a sua concessão, quais sejam: a probabilidade do direito e a urgência.

A probabilidade do direito, nada mais é do que a prova em si considerada, ou seja, observa-se a prova e nota-se que ela é aquilo que se atesta, devendo ser demonstrado o grau de chance do resultado profícuo. Para a concessão da tutela antecipada, não basta apenas a verossimilhança dos fatos, mas também a existência de elementos que demonstrem a veracidade da versão arguida. Exige a lei informações capazes de conduzir o magistrado a um juízo de probabilidade apto a agilizar o pleito solicitado. A violação à Constituição Federal e ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor é inquestionável no presente caso.

Considera-se antecedente “toda medida urgente pleiteada antes da dedução em juízo do pedido principal, seja ela cautelar ou satisfativa”<sup>100</sup>. A tutela cautelar antecedente, segundo Fredie Didier Junior, aplica-se para as hipóteses em que a situação de urgência já é presente no momento da propositura da ação “e, em razão disso, a parte não dispõe de tempo hábil

<sup>96</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *Técnica Processual e Tutela dos Direitos*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p. 117. MARINONI, Luiz Guilherme. *Antecipação da Tutela*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 88. MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. O projeto do CPC: críticas e propostas. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010. p. 109-10.

<sup>97</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *Técnica Processual e Tutela dos Direitos*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p. 117.

<sup>98</sup> CÂMARA, Alexandre Freitas. *Lições de direito processual civil*. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2018, p. 455.

<sup>99</sup> ZAVASCKI, Teori Albino. *Antecipação de Tutela*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 70.

<sup>100</sup> DIDIER JR, Fredie. *Curso de Direito Processual Civil: teoria da prova, direito probatório, ações probatórias, decisão, precedente, coisa julgada e antecipação dos efeitos da tutela*. 11. ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016, p. 617.

para levantar os elementos necessários para formular o pedido de tutela definitiva (e respectiva causa de pedir) de modo completo e acabado, reservando-se a fazê-lo posteriormente”<sup>101</sup>. É o que se observa na situação em análise, visto que os consumidores da demandada se encontram sofrendo sérios prejuízos quanto aos serviços de má qualidade, desrespeito das normas que disciplinam a inclusão do consumidor na Tarifa Social, cobranças abusivas e atendimento insatisfatório quanto aos pleitos dos usuários. *Há ainda* “o risco ao resultado útil do processo”, eis que ultrapassada a pandemia gerada pelo novo coronavírus, os consumidores enfrentarão ainda mais os obstáculos para a tutela dos seus direitos.

**Diante do exposto, pugna-se pela concessão de MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA pretendida, inaudita altera parte, para que**, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Reparação de Interesses dos Consumidores, sem prejuízo do crime de desobediência, a **COELBA/GRUPO NEOENERGIA – COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA** seja compelida nos seguintes termos:

**1) No que concerne às denunciadas interrupções e/ou suspensões quanto ao fornecimento de energia elétrica, deverá a Ré cumprir estritamente os termos do art. 22 da Lei Federal n.º 8.078/90, observando a regularidade, adequação, segurança e eficiência do serviço, exceto nos estritos casos considerados como fortuito externo e/ou força maior:**

**1.1) Cumprir o quanto disposto no art. 2º, incisos I a IV, da Resolução Normativa n.º 878/2020, editada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), não efetivando a suspensão, por inadimplemento, de unidades consumidoras, abaixo, elencadas:**

**1.1.1) as que estejam vinculadas aos serviços e às atividades considerados essenciais, de que tratam o Decreto n.º 10.282, de 2020, o Decreto n.º 10.288, de 2020 e o art. 11 da Resolução Normativa nº 414, de 2010;**

**1.1.2) onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;**

---

<sup>101</sup>Ibidem, idem.

**1.1.3) residenciais assim qualificadas: a) do subgrupo B1, inclusive as subclasses residenciais baixa renda; e b) da subclasse residencial rural; bem como do subgrupo B2;**

**1.1.4) das unidades consumidoras em que a distribuidora suspender o envio de fatura impressa sem a anuência do consumidor; e**

**1.1.5) nos locais em que não houver postos de arrecadação em funcionamento; o que inclui instituições financeiras, lotéricas, unidades comerciais conveniadas, entre outras, ou em que for restringida a circulação das pessoas por ato do poder público competente.**

**2) Quanto à Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), prevista no inciso II, do art. 53-X da Resolução Normativa ANEEL nº 414/10, de 2010, cumprir o quanto disposto na legislação vigente, nos seguintes termos:**

**2.1) conceder o desconto de 100% (cem por cento) para a parcela do consumo de energia elétrica inferior ou igual a 220 (duzentos e vinte) kWh/mês, nos moldes da Medida Provisória n.º 950/2020, que alterou a Lei Federal n.º 12.212/10, de 20 de janeiro de 2010, prevendo o referido benefício para o período de 1º de abril a 30 de junho de 2020;**

**2.2) Promova alternativas aos consumidores que não estão obtendo êxito na realização do cadastro do Número de Identificação Social (NIS) perante o Cadastro Único, para que possam usufruir dos benefícios da Tarifa Social e do vigente desconto de 100% (cem por cento), consoante previsto no item 2.1, ou seja, para aquelas unidades que possuem o consumo inferior ou igual a 220 kWh/mês;**

**2.3) Com base nos direitos estipulados na Medida Provisória nº 950, de 08 de abril de 2020, diligencie os pleitos de alteração da titularidade constante no registro existente, pois eventuais irregularidades neste têm inviabilizado que consumidores possam usufruir as benesses do Cadastro Único.**

**3) No que diz respeito ao sistema de atendimento aos consumidores usuários dos serviços de energia elétrica, efetivá-lo de modo adequado, satisfatório e eficiente,**

e, enquanto durar o isolamento social e o confinamento populacional, cumprir o quanto disposto pela Resolução Normativa ANEEL n.º 878/2020, nos seguintes termos:

**3.1) enviar as faturas mensais com presteza e pontualidade na modalidade eletrônica ou o código de barras, por meio de canais eletrônicos ou disponibilizá-las em seu sítio eletrônico ou aplicativo;**

**3.2) manter uma satisfatória e adequada estrutura de atendimento digital e por telefone para a solução das demandas dos usuários, em consonância com as regras do microssistema consumerista instituído pela Lei Federal n.º 8.078/90;**

**3.3) intensificar a utilização da unidade de resposta audível e outros meios automáticos de atendimento para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor –SAC;**

**3.4) antever os atendimentos caracterizados como emergenciais e/ou de urgência, competindo-lhe, em caráter de urgência, elaborar plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população;**

**3.5) oferecer resposta dotada de resolutividade e celeridade aos consumidores que apresentarem solicitações ou realizarem reclamações para a solução das inadequações perante a Companhia, por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dos demais canais adicionais voltados a atender as sucessivas demandas,**

**3.6) consoante o art. 5º, da Resolução Normativa nº 878/20, adotar providências atinentes a priorizar os atendimentos de urgência e emergência, assim como:**

**3.6.1) o restabelecimento do serviço em caso de interrupção ou de suspensão por inadimplemento ou qualquer outro motivo dado o estado de calamidade pública engendrado pelo novo coronavírus (COVID-19);**

**3.6.2) elaborar plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e locais utilizados para o tratamento da população;**

**3.6.3) preservar e priorizar o fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais, dispostas no Decreto n.º 10.282, de 2020, no Decreto n.º 10.288, de 2020 e no art. 11 da Resolução Normativa n.º 414, de 2010.**

**3.6.4) atender, com presteza e eficácia, as reclamações administrativas dos consumidores, no sentido de reduzir os desligamentos programados, mantendo somente aqueles estritamente necessários, bem como de atender aos pedidos de ligação ou aumento de carga para locais de tratamento da população.**

**4) No que diz respeito ao faturamento e à expedição de contas atinentes ao consumo de energia elétrica, não continuar concretizando cobranças abusivas, que não correspondam aos serviços efetivamente usufruídos pelos consumidores, mormente, no evolver da pandemia COVID-19 e, *ipso facto*:**

**4.1) promover a revisão dos valores constantes nas faturas de energia elétrica, quando solicitada pelos consumidores, considerando impreterivelmente a eventual diminuição ou a paralisação do uso de energia elétrica no contexto da Pandemia COVID-19, salvaguardando o direito à compensação na próxima fatura ou à restituição dos valores a maior adimplidos;**

**4.2) abnegar-se de computar multas e juros, assim como incluir perante os órgãos de proteção ao crédito os nomes dos usuários inadimplentes, durante o lapso temporal que compreende desde a declaração da pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e o encerramento da fase emergencial;**

**4.3) com esteio no art. 2º, § 3º, da multicitada Resolução Normativa, não computar a imposição de multa e juros, previstos no art. 126 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, em caso de inadimplemento das unidades consumidoras nos itens 1.1.1 a 1.1.5.**

**Pugna-se, assim, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador-Ba pelos seguintes pleitos finais:**

**1) julgamento de total procedência desta demanda, mantendo-se integralmente a presente medida liminar antecipatória da tutela pretendida a ser concedida;**

**2) a condenação da Ré, sob pena de pagamento de multa diária no importe de 25.000,00 (vinte e cinco reais), para fins de arcar com o valor da condenação, a:**

**2.1) arcar com o pagamento dos danos materiais, referentes à deficiência, inadequação e insegurança da atividade executada; bem como ao desrespeito às normas que disciplinam a concessão da intitulada tarifa social; ao insatisfatório sistema de atendimento aos pleitos dos usuários; e às cobranças arbitrárias em descompasso com a legislação vigente;**

**2.2) À devolução dos valores pagos pelos consumidores decorrentes das cobranças arbitrárias, nos moldes do art. 42, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.078/90, de modo atualizado e corrigido;**

**2.2) arcar com os danos morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pelas práticas e condutas abusivas da Ré denunciadas nesta medida judicial coletiva no contexto da Pandemia da COVID-19, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, da Lei Federal n.º 8.078/90;**

**2.3) efetivar o pagamento do valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a título de dano moral coletivo, causado difusamente à sociedade, por ser esta uma demanda que afeta uma vasta parcela da sociedade baiana, sendo necessária a punição da empresa ré, conforme o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, revertendo este valor ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor;**

**2.4) a concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio;**

**2.5) Com base nos arts. 60 e 94 da Lei Federal n.º 8.078/90, que versa sobre a contrapropaganda, que seja a parte *ex adversa* compelida a divulgar a parte dispositiva da sentença condenatória exarada nos 03 (três) maiores jornais de circulação do Estado da Bahia, por 03 (três) dias consecutivos, para fins de amplo conhecimento da população baiana.**

**V - DOS REQUERIMENTOS ATINENTES À PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

Em face do quanto acima exposto, requer o Ministério Público do Estado da Bahia a concretização das seguintes diligências:

- 1) seja determinada a intimação do Réu, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, compareçam à audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334;
- 2) Não havendo autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação dos réus;
- 3) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei nº 7.347/85 e do art. 87 da Lei nº 8.078/90;
- 4) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante entrega dos autos, na 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor, situada na Avenida Joana Angélica, nº 1312, 2º andar, Sala 224, Nazaré, Salvador-BA, CEP nº 40050-001, com vista, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);
- 5) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- 6) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei nº 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;
- 7) protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e pericial e, caso necessário, pela juntada de documentos, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial;
- 8) Em se tratando de audiência por meio de videoconferência, segue o endereço eletrônico da Promotora de Justiça Substituta que, abaixo, subscreve esta peça: [jsuzart@mpba.mp.br](mailto:jsuzart@mpba.mp.br).**

Atribui-se à causa o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil de reais), para efeitos fiscais, nos termos do § 4º do art. 303 do Código de Processo Civil Pátrio. **Acompanha a presente Ação Civil Pública o Inquérito Civil nº 003.9.63977/2020– 5ª PJC.**

Termos em que pede e espera deferimento. Cidade de Salvador, Estado da Bahia, 06 de julho de 2020.

**JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA**

**Promotora de Justiça**