

---

**AO DOUTO JUÍZO DA \_\_\_ VARA CÍVEL DA COMARCA DE GOIÂNIA  
DO ESTADO DE GOIÁS**

O **Ministério Público do Estado de Goiás**, por intermédio da Promotora de Justiça do Consumidor infra-assinada, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, a **Defensoria Pública do Estado de Goiás**, ora representada pelo Defensor Público infra-assinado, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, bem como a **SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**, ente despersonalizado, mas dotado de legitimação para atuar em seu próprio nome em defesa dos consumidores, doravante denominada simplesmente **PROCON GOIÁS**, inscrita no CNPJ sob o nº 74.159.245/0001-00, localizada na Rua 08, nº 242, Ed. Torres, Qd. 05, Lt. 36, Setor Central, neste ato representada pela servidora pública ROSÂNIA NUNES FERREIRA, Escrivã de Polícia de 1ª Classe, portadora do CPF nº 027.000.365-73, nomeado pela Portaria nº 34/2019-SSP, publicado no Diário Oficial do Estado nº. 22.973, no dia 16/01/2019, com fulcro no artigo 129, e incisos, e 134 da Constituição Federal; somado aos artigos 1ª, II; 2ª; 3ª e 5ª da Lei 7. 347/85, de Ação Civil Pública; como também aos artigos 6ª, VI; 81, § Único, II; 82, I; 83 do Código de Defesa do Consumidor; ademais artigos 4ª, 5ª, 8ª e 15 do Decreto Lei 6.534/2008, vem, respeitosamente, perante a Vossa Excelência, propor a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

Em desfavor de **CELG DISTRIBUIÇÃO S.A – CELG D (ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS)**, CNPJ: 01.543.032/0001-04, com sede localizada na Rua 02, quadra A- 37, n.º 505, Ed. Gileno Godoi, Jardim Goiás, CEP: 74.805-180, Goiânia – Goiás; por meio das razões de fato e de direito a seguir expostas.

## DO OBJETO DA AÇÃO

A presente ação civil pública tem como escopo demonstrar a má prestação de serviços da CELG DISTRIBUIÇÃO S.A – CELG D (ENEL Distribuição Goiás), diante da precariedade de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, uma vez que, o atendimento telefônico da empresa: a) não disponibiliza, de imediato, o número de protocolo da ligação; b) não disponibiliza no menu inicial a opção de cancelamento dos serviços; c) só disponibiliza a opção de falar com atendente na última posição da gravação que atende ao consumidor.

## DOS FATOS

O Ministério Público do Estado de Goiás, por meio da 70ª Promotoria de Justiça, instaurou Procedimento Preparatório n.º 201900106912, através da Portaria publicada na edição 2379 do Diário Oficial, em 22/04/2019, com a finalidade de averiguar má prestações de serviço no SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, por parte da CELG DISTRIBUIÇÃO S.A – CELG (ENEL Distribuição Goiás). Situação descrita após informações ofertadas pelo PROCON GOIÁS, durante o ano de 2018 e até a data de 28/02/2019.

Na data de 26/02/2019 reuniram-se: Defensoria Pública do Estado de Goiás, Ministério Público do Estado de Goiás, PGE-GO e PROCON-GO para discutir um tema de relevância a todas as instituições envolvidas: o expressivo e crescente número de reclamações de consumidores em desfavor da CELG (ENEL).

Fato é, que no ano de 2019 a CELG (ENEL) se manteve, todos os meses, entre os cinco maiores reclamados do PROCON Goiás.

Dentre os temas debatidos na referida reunião, restou clara a abusividade da conduta da empresa ao não obedecer aos ditames do Decreto Lei do SAC, especialmente no que tange ao fornecimento de

número de protocolo no início da ligação, opção de cancelamento no menu inicial e ao posicionar a opção de falar com atendente em último lugar na vocalização da mensagem gravada inicial.

Conforme se comprova em documentos anexos, após fortes chuvas, em determinadas regiões de Goiânia, bem como em outros municípios, a energia elétrica fora interrompida, acarretando prejuízos econômicos aos usuários e estes impossibilitados de contatar a concessionária de serviços elétricos, ora já qualificada.

Verifica-se, dos casos relatados, diversas irregularidades da requerida no que diz respeito ao cumprimento do Decreto 6523/2008 – que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor criando normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Dessa forma, segue os dados colhidos pelo PROCON – GOIÁS, a título de exemplo, consta às fls. 08 do Procedimento Preparatório Auto de Infração e Termo de Notificação 4730, no qual o consumidor reclamante asseverou que a CELG Distribuição – CELG D estava com problemas no atendimento do SAC, constando que “o atendimento pelo telefone não estava sendo prestado”. No mesmo Termo de Notificação consta resposta da empresa de que “a ocorrência foi ocasionada por congestionamento da nossa linha telefônica na data do fato. (fls. 09)

Às fls. 10/11, consta Termo de Notificação 5888, do PROCON Goiás à CELG D, no qual se constatou que o SAC não garante ao consumidor a opção de cancelamento no primeiro menu eletrônico e que o número de protocolo “somente é informado no FINAL do atendimento” (fls. 11).

Igualmente, o Termo de Notificação 7453 informa que “o SAC não garante ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços” (fls. 13)

O Termo de Notificação do PROCON nº 7491 indica que

“a empresa acima citada não informa, no início do atendimento, o registro numérico (número de protocolo) pelo qual é possível ao consumidor acompanhar as suas demandas, conduta que caracteriza prática infrativa contra as normas de defesa do consumidor”

Em relação especificamente aos consumidores, verifica-se que na data de 18/10/2018 o Sr. José Gonçalves buscou, diversas vezes, contato com o SAC da ré, entretanto, sem êxito, visto que as ligações apresentavam apenas sinal ocupado. Após diversos contatos, conseguiu registrar sua reclamação” (fls. 31/32).

O Sr. Ozair Moreira de Souza informou que na data de 12/01/2019, por volta das 16h30min ocorreu suspensão do fornecimento de energia elétrica prestado pela empresa ENEL (CELG D). O reclamante “realizou diversas tentativas de contatos com o SAC da empresa ENEL, com objetivo de ter os serviços de energia restabelecidos, todavia, sem êxito, visto que o atendimento da empresa estava inoperante (ficava apenas ouvindo gravações próprias do SAC da ENEL); somente após inúmeras tentativas é que conseguiu registrar sua reclamação” (fls. 17/18).

Ainda, o Sr. André Bareicha Cabral Galvão informou que na data de 12/01/2019 tentou contato com o SAC da ré, tendo realizado “diversos contatos com o SAC da empresa ENEL, com objetivo de ter os serviços de energia restabelecidos, todavia, as ligações eram finalizadas sem obter êxito na sua demanda, somente após inúmeras tentativas, é que conseguiu registrar sua reclamação”. (fls. 18/19)

Por sua vez o Sr. Audelis Alves da Silva informou que na data de 12/01/2019 precisou entrar em contato com a CELG (ENEL) para ter os serviços de energia elétrica restabelecidos, entretanto, sua primeira ligação só foi atendida após 20 minutos na linha. (fls. 21/22).

Ainda no dia 12/01/2019 a consumidora Juliana de Sousa Santos teve suspensos os serviços de energia elétrica, tendo buscado

atendimento no SAC da empresa por diversas vezes, entretanto, “em quase sua maioria, as tentativas restaram frustradas visto que o canal de atendimento sempre estava inoperante”. (fls. 23/24)

Da mesma forma, o Sr. Isac Ferreira de Carvalho, na data de 12/01/2019, “formalizou diversos contatos com o SAC da empresa ENEL na tentativa de solucionar o impasse, entretanto, somente após diversas tentativas conseguiu concretizar o contato, mesmo ficando no aguardo em ligação por muito tempo (consumidor não possuía número de protocolo)” (fls. 24/25).

A consumidora Aldeniza Alves Aguiar, na data de 12/01/2019, “tentou diversos contatos com a empresa com o objetivo de registrar a falta de energia, bem como de registrar a solicitação de ressarcimento dos danos, entretanto, não conseguiu obter êxito. Somente na segunda feira é que conseguiu registrar sua demanda junto ao SAC da ENEL” (fls. 25).

Além do crítico estado de demora no restabelecimento dos serviços, que não está em pauta na presente ação, têm-se grave deficiência na prestação de serviços de informação ao consumidor. Quer seja: existe uma impossibilidade ao consumidor de informar aquilo que lhe ocorre (por telefone) e receber número de protocolo da ligação.

Com base no que foi relatado pelos consumidores, oficiou-se à CELG D (ENEL) para que esclarecesse os fatos narrados. Ao que respondeu às fls. 52/72:

A CELG Distribuição S.A. (CELG D) asseverou que “A estrutura de atendimento no 0800 é composta de uma URA (Unidade de Resposta Audível) e de atendimento humano (operadores de tele atendimento). Em ambas as opções o protocolo é fornecido no início do atendimento, momento em que a empresa se torna ciente do problema e trabalhará para solução da solicitação fazendo com que o cliente possa

acompanhar todo andamento do seu atendimento por esse número” (fls. 53).

Destacou, em relação à mensagem gravada que “a utilização da mensagem gravada na URA é para informar de maneira mais rápida ao cliente que já temos ciência das interrupções no fornecimento de energia daquele momento e que estamos trabalhando para normalização, sem que ele necessite passar por um atendente (e dependendo do tamanho da contingência, esperar em fila” (fls. 53).

Foi ainda, registrada reclamação anônima no Ministério Público de Goiás, na data de 25/04/2019 na qual o reclamante assevera que não consegue contato com o 0800 da ENEL. O reclamante assevera que “quando se realiza tentativas de comunicação a empresa, todas são infrutíferas usando-se número informado na fatura, qual seja 0800620196.” (Notícia de Fato 201900262247).

Oficiou-se ainda a ANEEL para que informasse se os parâmetros de atendimento da CELG D (Enel em Goiás) estão adequados à prestação de serviço que se propõe. A ANEEL informou que a empresa “ainda apresenta transgressão dos indicadores” (fls. 76).

Por fim, às fls. 81/89, foi juntada ata de reunião entre a CELG D (ENEL) e o PROCON Goiás na qual restou explicado pelos representantes da empresa Enel “que o entendimento da empresa é que o protocolo somente será fornecido após a escolha da opção do tipo de atendimento consumidor no primeiro menu” (fls. 85) .

Ante ao exposto, existe grave ineficiência nos serviços prestados pelo SAC- Serviço de Atendimento ao Consumidor da CELG. Diante das quedas de energia em vários bairros de uma mesma cidade, ou de várias cidades em um mesmo dia, a ré opta por vocalizar uma mensagem gravada, dizendo que o problema é de conhecimento da empresa, e que, em breve será solucionado, e, muitas vezes a ligação é desligada

imediatamente após esta mensagem.

Fato é, que o Decreto-Lei do SAC prevê que o consumidor receba o número de protocolo imediatamente no início do atendimento. Ou seja, ao atender o telefone, a primeira mensagem, ainda que via atendimento eletrônico, deveria ser a vocalização do protocolo. Vejamos:

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

Das reclamações narradas, verifica-se que a requerida não fornece este número como primeira informação ao consumidor. Aliás, este número pode nem mesmo ser fornecido, naqueles casos em que o consumidor é atendido por uma gravação.

É dizer que este fato, por si só já altera substancialmente o número de reclamantes nos órgãos de defesa do consumidor e na ANEEL, uma vez que gera uma enorme subnotificação de casos. A ausência de número de protocolo fecha portas ao consumidor e impede que tome medidas, quaisquer que sejam, em desfavor da requerida.

Para registro de reclamação junto ao PROCON, por exemplo, faz-se necessário possuir número de protocolo registrado com a requerida, sendo este, inexistente, o cidadão não pode reclamar seus direitos junto ao órgão de defesa do consumidor.

O mesmo ocorre no âmbito da ANEEL. Para registrar reclamação ou denúncia em desfavor da reclamada, o consumidor deve possuir previamente um número de protocolo.

Dessa forma, sem o atendimento devido pela operadora de energia elétrica, não há como reclamar frente ao PROCON ou ANEEL, uma vez que ambos solicitam comprovação prévia de tentativa de solução

---

do problema com a requerida.

Disto, se conclui que o número de reclamantes apresentados na presente ação é infinitamente menor que o número de pessoas efetivamente afetadas pela situação. É dizer que, impossibilitadas de registrar seus atendimentos nos órgãos competentes, as pessoas se veem sem atendimento na requerida, e impedidas de reclamar nos órgãos de direito.

É dizer que, a requerida não vem cumprindo o que é determinado no Decreto Lei 6523/2008, uma vez que não fornece o número de protocolo imediatamente ao atender a ligação e nem sempre oferece a opção de falar com o atendente no menu inicial.

Destarte, em consonância, se vê a seguir a comprovação da exigência de prévio protocolo com a requerida para registro de reclamação no PROCON Goiás:

## Como reclamar no Procon Goiás?

COMO RECLAMAR? · 27757 · 0

### Como reclamar?

O atendimento a sua reclamação depende muito da documentação apresentada. Portanto, tenha em mãos documentos que comprovem a notícia de lesão ao seu direito (Ex.: Nota Fiscal, Cupom Fiscal, Ordem de Serviço, Certificado de Garantia, Recibo, Comprovantes, E-mail, Pedido, etc.)

### Quando posso reclamar?

Quando estiver evidenciado que houve uma lesão em uma relação de consumo, na qual esteja(m) identificado(s) o(s) fornecedor(es) e o consumidor.

### Onde posso reclamar?

A reclamação pode ser recepcionada no órgão de forma **presencial ou não presencial**.

**Presencial:** o consumidor deve dirigir-se pessoalmente a Unidade Sede do órgão ou **Postos de Atendimento Vapt Vupt**.

**Não Presencial:** o consumidor pode optar pelo registro da reclamação via website através do endereço: [proconweb.ssp.go.gov.br](http://proconweb.ssp.go.gov.br)

No caso de denúncias, o consumidor pode registrar através do [website](http://website) ou pelo telefone 151.

### O que apresentar para registrar uma reclamação?

#### Documentos obrigatórios:

Pessoa Física  
– RG e CPF;

### O que você procura?

Procurar por...



### Serviços



Como reclamar no Procon Goiás? - ... x PROCON Web x +

https://proconweb.ssp.go.gov.br/#/manterReclamacoes

CEP:

04752901

### Detalhes Evento

**ATENÇÃO! INSTRUÇÕES IMPORTANTES!**

Procure descrever sua reclamação de forma direta e objetiva, informando sempre, ao final, qual providência você gostaria que fosse tomada.

Para que o PROCON possa lhe atender de forma rápida, é muito importante observar os seguintes pontos:

- Não é possível abrir reclamação para outra pessoa;
- É **NECESSÁRIO** que antes de abrir uma reclamação junto ao PROCON, o consumidor busque uma resolução junto ao fornecedor e obtenha um número de protocolo, ou documento que comprove a tentativa de solucionar o problema. Não obtendo sucesso, informe no relato da sua descrição o **PROTOCOLO**, ou comprovante equivalente, obtido;
- **SEMPRE ANEXE** arquivos que comprovem o seu relato: cópia de Notas Fiscais, Faturas, Emails, Contrato, etc;
- Para os casos em que for necessário a intervenção do PROCON junto ao fornecedor, é **NECESSÁRIO** anexar também os documentos pessoais (Identidade e CPF) e comprovante de endereço;
- O sistema permite anexar no máximo 12 (doze) arquivos, podendo cada um ter até 5 (cinco) MB;
- Para comprovação de **PAGAMENTO**, deverá ser anexado o boleto autenticado, a fatura do cartão de crédito ou o documento de transferência eletrônica, não sendo possível apenas a confirmação por e-mail;

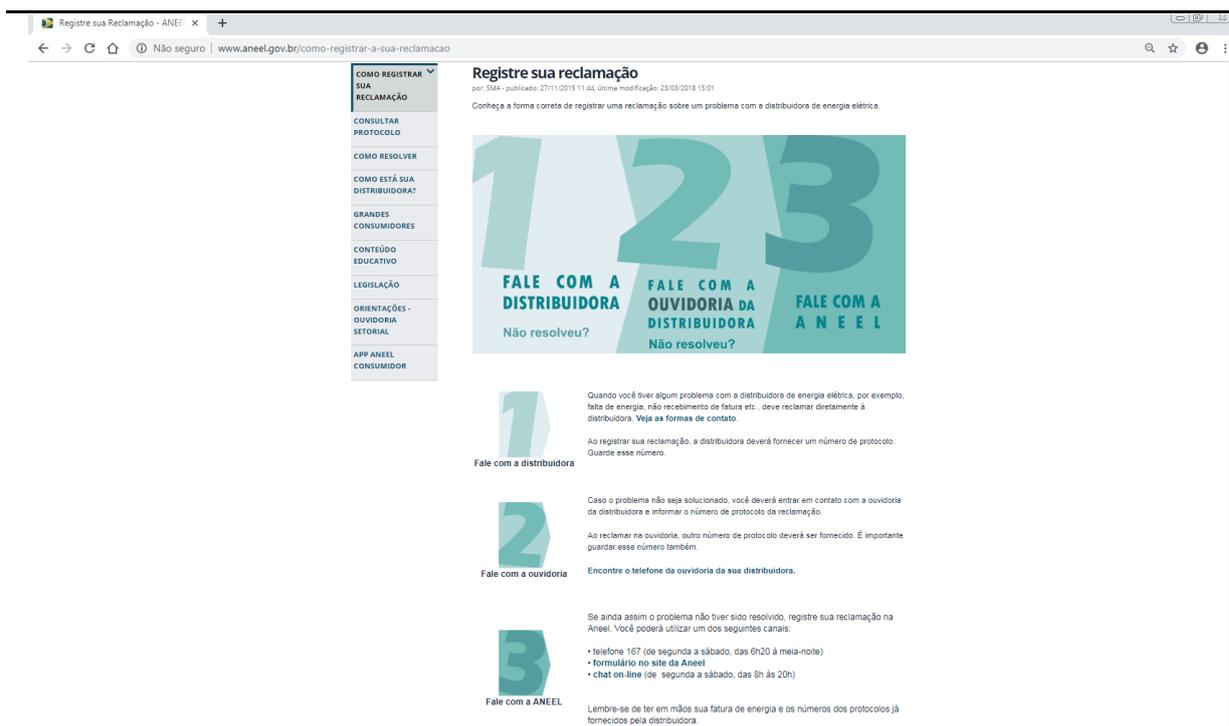
**FIQUE ATENTO AO SEU EMAIL.** Sempre que for necessário informações complementares, o PROCON lhe avisará via e-mail para entrar no sistema ProconWEB e fornecer os dados.

Sempre que tiver sua solicitação atendida, contribua com o trabalho do PROCON, **FINALIZANDO** sua reclamação no sistema ProconWEB e informando o **MOTIVO**. Esses dados são importantes para avaliar a efetividade do serviço e buscar melhores formas de lhe atender.

Para maiores detalhes, [CLIQUE AQUI E LEIA A INSTRUÇÃO NORMATIVA](#) indicando os documentos necessários para cada caso.

Produto ou serviço contratado:

Idêntica exigência é feita para reclamações frente a ANEEL, conforme se lê:



The screenshot shows the ANEEL website page titled "Registre sua reclamação". The page features a large graphic with the numbers 1, 2, and 3, each corresponding to a step in the complaint process:

- 1 Fale com a distribuidora**: Quando você tiver algum problema com a distribuidora de energia elétrica, por exemplo, falta de energia, não recebimento de fatura etc., deve reclamar diretamente à distribuidora. Veja as formas de contato. Ao registrar sua reclamação, a distribuidora deverá fornecer um número de protocolo. Guarde esse número.
- 2 Fale com a ouvidoria**: Caso o problema não seja solucionado, você deverá entrar em contato com a ouvidoria da distribuidora e informar o número de protocolo de reclamação. Ao reclamar na ouvidoria, outro número de protocolo deverá ser fornecido. É importante guardar esse número também. Encontre o telefone da ouvidoria da sua distribuidora.
- 3 Fale com a ANEEL**: Se ainda assim o problema não tiver sido resolvido, registre sua reclamação na Aneel. Você poderá utilizar um dos seguintes canais:
  - telefone 167 (de segunda a sábado, das 0h20 à meia-noite)
  - formulário no site da Aneel
  - chat on-line (de segunda a sábado, das 8h às 20h)Lembre-se de ter em mãos sua fatura de energia e os números dos protocolos já fornecidos pela distribuidora.

O consumidor, parte vulnerável da relação de consumo, por não obter o protocolo da sua ligação, não pode nem mesmo recorrer ao PROCON ou à ANEEL. Isto significa, na prática, que existem dois danos evidentes. O consumidor, individualmente considerado, não pode defender seus direitos, e, os consumidores, no âmbito coletivo, restam também prejudicados, uma vez que nas estatísticas do PROCON e da ANEEL existem evidentes subnotificações de casos, pois, grande número de pessoas não consegue registrar suas reclamações.

Esta subnotificação causa grave prejuízo social, uma vez que mesmo para tutelar coletivamente os direitos dos consumidores, é preciso ter dados coerentes e, estes dados dependem, dentre outras providências, da possibilidade que o consumidor tenha de registrar suas reclamações adequadamente.

Ademais, a reclamada torna excessivamente burocrático que o consumidor receba atendimento com o atendente, nos casos de interrupção de energia. A despeito do que é previsto no Decreto-Lei do SAC, a reclamada, quando há grande demanda de reclamantes, não oferece a

opção “falar com atendente” de imediato, no menu inicial, conforme se leu nos relatos dos consumidores.

Outrossim, se verifica a tamanha demanda de insatisfação dos usuários na internet, que não obtiveram êxito no contato com a operadora de energia:



Reclame Aqui - Enel Distribuição... x +

https://www.reclameaqui.com.br/enel-distribuicao-goias/nao-consigo-registrar-falta-de-energia\_wUvGJZIB3Qn2uv2/

**ReclameAQUI** O que você está procurando?

Categorias ▾ Compare Rankings Cadastre sua compra Dúvidas frequentes Institucional Todas as categorias

Veja também: [todas reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Não consigo registrar Falta de energia

Enel Distribuição - Goiás

Goiânia - GO ID: 39485709 24/10/18 às 20h28 denunciar

[Não consigo fazer operação por telefone](#) [Canais de Atendimento](#) [Problemas com o Atendimento](#)

Minha fazenda esta sem energia a horas, e os canais para reclamação não estão funcionando, tanto o telefone de atendimento quanto o site. Corro sério risco de ter grandes prejuízos. Todo a região esta sem energia. Estamos sem energia a horas, temos resfriador com mais de 1500 litros de leite, dependemos da ordenha para tirar o leite, temos chocadeiras com mais de 100 ovos de aves exóticas de alto valor.

Disponível em:

[https://www.reclameaqui.com.br/indices/lista\\_reclamacoes/?id=EB1UnFvORmC4vwDE&size=10&page=1&status=ALL&problemType=000000000001503](https://www.reclameaqui.com.br/indices/lista_reclamacoes/?id=EB1UnFvORmC4vwDE&size=10&page=1&status=ALL&problemType=000000000001503)



Reclame Aqui - Enel Distribuiç... x +  
https://www.reclameaqui.com.br/enel-distribuicao-goias/0800-nao-funciona\_yIFf7AdRIUyzyzJf/  
**ReclameAQUI** O que você está procurando?  
Categorias ▾ Compare Rankings Cadastre sua compra Dúvidas frequentes Institucional Todas as categorias

Veja também: [todas reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## 0800 não funciona



Enel Distribuição - Goiás

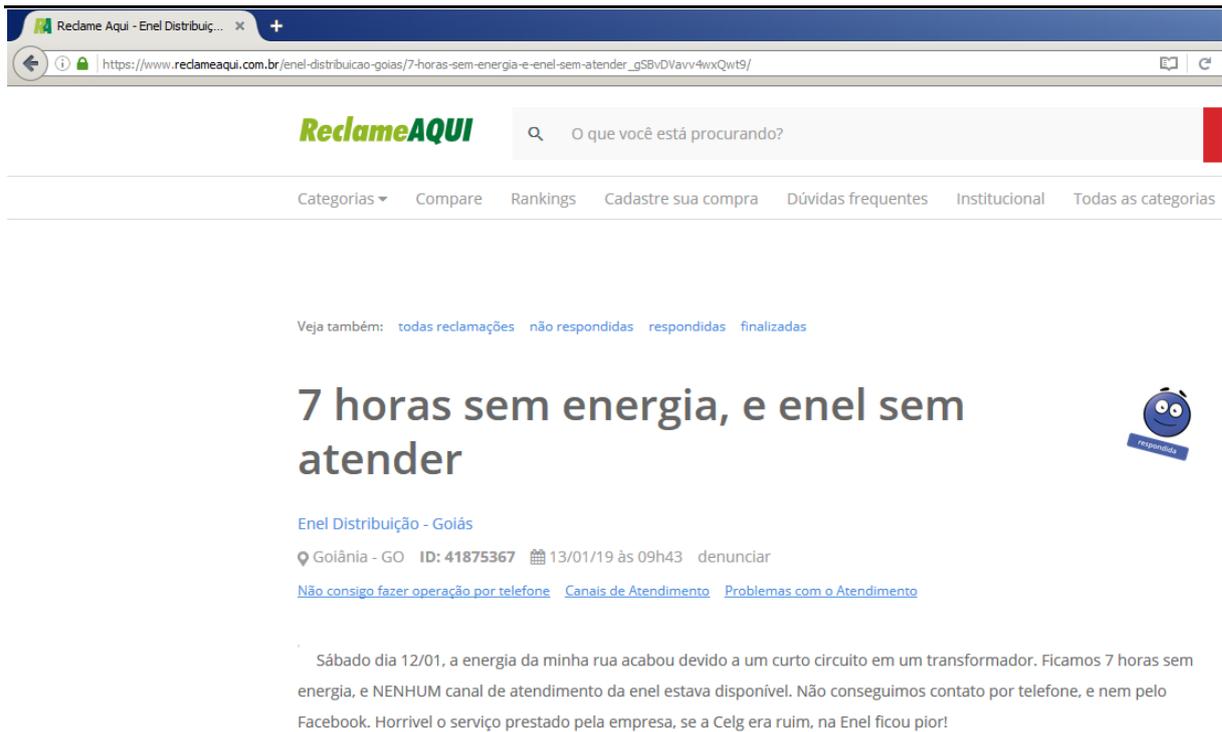
Goiânia - GO ID: 90429267 08/04/19 às 10h46 denunciar

[Não atende](#) [Canais de Atendimento](#) [Problemas com o Atendimento](#)

Estamos com problemas na geração da energia no setor, é fui informado de que apenas a ouvidoria poderá solucioná-lo. O problema é recorrente, ontem ocorreu pela quinta vez no prazo de duas semanas. Só que ao ligar para a ouvidoria da Enel Goiás, utilizando o número informado nós sites, o que ouço é uma gravação dizendo que o número é inexistente. Como vou resolver a questão?

Disponível em:

[https://www.reclameaqui.com.br/indices/lista\\_reclamacoes/?id=EB1UnFvORmC4vwDE&size=10&page=1&status=ALL&problemType=00000000000001503](https://www.reclameaqui.com.br/indices/lista_reclamacoes/?id=EB1UnFvORmC4vwDE&size=10&page=1&status=ALL&problemType=00000000000001503)



Reclame Aqui - Enel Distribuição... x +

https://www.reclameaqui.com.br/enel-distribuicao-goias/7-horas-sem-energia-e-enel-sem-atender\_gSBvDVavv4wxQwt9/

**ReclameAQUI** O que você está procurando?

Categories ▾ Compare Rankings Cadastre sua compra Dúvidas frequentes Institucional Todas as categorias

Veja também: [todas reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## 7 horas sem energia, e enel sem atender

Enel Distribuição - Goiás

Goiania - GO ID: 41875367 13/01/19 às 09h43 denunciar

[Não consigo fazer operação por telefone](#) [Canais de Atendimento](#) [Problemas com o Atendimento](#)

Sábado dia 12/01, a energia da minha rua acabou devido a um curto circuito em um transformador. Ficamos 7 horas sem energia, e NENHUM canal de atendimento da enel estava disponível. Não conseguimos contato por telefone, e nem pelo Facebook. Horrível o serviço prestado pela empresa, se a Celg era ruim, na Enel ficou pior!

Disponível em:

[https://www.reclameaqui.com.br/indices/lista\\_reclamacoes/?id=EB1UnFvORmC4vwDE&size=10&page=1&status=ALL&problemType=000000000001503](https://www.reclameaqui.com.br/indices/lista_reclamacoes/?id=EB1UnFvORmC4vwDE&size=10&page=1&status=ALL&problemType=000000000001503)

Diante dos fatos, verifica-se tratar de uma demanda de evidente caráter coletivo. Os consumidores de todo o estado de Goiás, que tem a requerida como fornecedora de energia elétrica, se veem desamparados pela empresa no momento que necessitam registrar falhas no fornecimento de energia em suas unidades consumidoras.

### **DA LEGITIMIDADE PASSIVA**

No caso em tela, CELG-D, exclusivamente, responde pelos atos praticados, integrando assim, o polo passivo da demanda.

No ano de 2017, a CELG Distribuição S.A. – CELG D passou a ter controle societário da ENEL Brasil S.A. Considere-se, inclusive que às fls. 52 do Procedimento que instrui a presente ação, a resposta ao

ofício 099/2019-70ª PJ de 12 de março de 2019 foi protocolizada em papel timbrado pela ENEL Distribuição Goiás, entretanto, em nome de CELG Distribuição S.A. – CELG D.

 <b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b> <b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 01.543.032/0001-04 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 19/09/1966	
NOME EMPRESARIAL CELG DISTRIBUICAO S.A. - CELG D			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) CELG D			PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 35.14-0-00 - Distribuição de energia elétrica			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 35.13-1-00 - Comércio atacadista de energia elétrica 47.42-3-00 - Comércio varejista de material elétrico			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 205-4 - Sociedade Anônima Fechada			
LOGRADOURO R 2 QUADRA A-37	NÚMERO S/N	COMPLEMENTO EDIF GILENO GODOI	
CEP 74.805-180	BAIRRO/DISTRITO JARDIM GOIÁS	MUNICÍPIO GOIANIA	UF GO
ENDEREÇO ELETRÔNICO enio.ab@celg.com.br	TELEFONE (62) 3243-1001 / (62) 3243-2047		
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 03/11/2005	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia 06/05/2019 às 12:04:03 (data e hora de Brasília).

Página: 1/1

É fato de que as faturas de energia do Estado de Goiás passem a vir informando o nome ENEL sobre o CNPJ 01.543.032/0001-04, conforme imagem abaixo:

		<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>		 Teleatendimento 0800 620196	 Agência Virtual www.eneldistribuicao.com.br	 Aplicativo Enel Goiás Google Play   Apple Store	 enelclientesbr		
		<b>NOTA FISCAL</b> <b>FATURA DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - GRUPO B</b> <small>CNPJ: 01.543.032/0001-04 IE: 100.549.420 Rua 2 Qd. A-37 S/N - Jardim Goiás - CEP - 74.805-180 - Goiânia - Goiás</small>		<b>AGRUPAMENTO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>SÉRIE</b>	<b>EMISSÃO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>PÁGINA</b>
						4	20/03/2019	B1	1 / 2

De acordo com os registros constantes na Receita Federal, não se verifica, até a presente data, ocorrência de sucessão empresarial, ocorrendo, em tese, apenas transferência do controle

acionário, não tendo havido qualquer alteração no que tange à Pessoa Jurídica responsável pelo fornecimento de energia elétrica no Estado de Goiás.

Dessa forma, nos termos do artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, é dever das prestadoras de serviço de público exercer suas funções de forma adequada, eficiente, segura e contínua. Uma vez descumprida, responde pelas obrigações adquiridas.

Ainda, esclareça-se que a resposta de ao ofício 099/2019-70<sup>a</sup>PJ, constante às fls. 52/72, foi protocolizada em 12 de março de 2019 em nome de CELG Distribuição S.A. (CELG D), embora conste logomarca da ENEL na parte superior.

**DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO, DEFENSORIA PÚBLICA E DO PROCON GOIÁS**

O vigente Texto Constitucional confere ao Ministério Público a legitimidade para zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados na Constituição Cidadã, promovendo as medidas necessárias a sua garantia e ao mesmo tempo, assegura, como função institucional, a promoção da ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos - artigo 129, II e III , da Constituição Federal.

Sobressai, neste caso, a presença de **interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos** que estão a exigir a devida proteção judicial, sendo indiscutível que o Ministério Público é o Órgão detentor de poderes legais para promover a defesa de tal direito.

Com efeito, além da regra Constitucional acima mencionada, o artigo 1º, IV e artigo 5º, da Lei nº 7.347/85, aliado agora ao artigo 25, IV, "a", da Lei nº 8.625/93, asseguram ao Ministério Público

a legitimidade ativa para a propositura de ação civil pública que venha a requerer em Juízo a preservação de mencionados direitos.

O Código de Defesa do Consumidor traz em seu artigo 81, o conceito de direitos difusos como sendo “os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato”.

Dessa forma, verifica-se que os usuários da energia elétrica, distribuída pela concessionária CELG DISTRIBUIÇÃO S.A (ENEL), no momento que buscam soluções de suas demandas, são privados de seus direitos e garantias, atingindo assim diretamente os direitos coletivos.

Logo, todos os usuários dos serviços prestados, estão sendo afetados, seja pela abstenção do livre exercício de seus direitos de expressão e ação ou o cerceamento do direito de ser informado.

Portanto, faz-se mais que necessária a atuação deste órgão ministerial, inclusive conforme sumulado recentemente pelo STJ:

Súmula 601: O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público.

## **DA IMPORTÂNCIA DO SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**

O **SAC**, sigla de Serviço de Atendimento ao Consumidor, é uma ferramenta fundamental para toda empresa, em especial as prestadoras de serviços públicos.

---

O objetivo do SAC é estabelecer um canal, por meio do qual o consumidor possua um **contato direto com as empresas**, e assim busca soluções para os seus problemas, propõe sugestões, faz perguntas e reclamações, em relação ao serviço prestado ou produto.

A forma tradicional assumida pelo SAC é o atendimento por telefone, fundamental na era pós-moderna, em que o tempo se torna cada vez mais precioso e escasso aos indivíduos.

Assim, o Decreto 6523/2008 regulamenta e define regras na prestação de serviços de atendimentos ao consumidor/cliente.

Prevê em seu artigo 5º, a disponibilidade ininterrupta, durante 24 horas e sete dias por semana, dos atendimentos pelo SAC.

Ademais, de acordo com o artigo 9º, para exercer suas funções no SAC, o operador deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o atendimento adequado, assim, resolver solicitações dos clientes sobre informação, dúvida, reclamação, interrupção ou cancelamento de contratos e serviços.

Além disso, o SAC deve sempre preocupar com as especificidades de cada cliente. É preciso oferecer serviço direcionado para os deficientes auditivos e de fala, prioritariamente, bem como aqueles possuidores de outras difidências e aos de atendimento prioritário, por força de lei.

Portanto, a função do SAC não visa marketing, mas sim trazer eficácia e dinamismo nas relações consumeristas. Ademais, o consumidor ganha voz ativa na relação, bem como, possui o poder de monitoramento das suas demandas.

Dessa forma, é imprescindível a eficiência do Serviço de Atendimento ao Público dando cumprimento ao Decreto-Lei do SAC.

## DO DIREITO

### DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que consumidor é: “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Dessa forma, os usuários da energia elétrica, fornecida pela CELG-, são consumidores vulneráveis, uma vez que a vulnerabilidade constitui presunção legal absoluta, independente de classes sócias, raça ou status econômico.

Assim, a matéria no caso em tela, trata-se de abusividade frente a vulnerabilidade do consumidor. Destarte, prevê o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 4º, I:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Nesse contexto, destaca que a vulnerabilidade se trata de um princípio básico do Código de Defesa do Consumidor, bem como afirma o Superior Tribunal de Justiça:

---

“O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucratividade dos negócios. ”  
Resp 586.316/MG

Logo, já mencionado princípio visa estabelecer equilíbrio necessário na relação consumidor- fornecedor.

Outro aspecto importante, frente ao caso em tela, vê-se desequilíbrio nessa relação, ocorrendo vulnerabilidade fática, diante da fraqueza de meios que o consumidor possuiu perante a ocorrência do fato.

Assim sendo, reconhecendo a debilidade econômica do consumidor em relação a requerida, uma vez que aquele não possuiu os mesmos meios ou o mesmo porte econômico daquela.

Ademais, destaca-se, face a narrativa dos fatos, a vulnerabilidade técnica do consumidor, posto que não possuiu conhecimentos especializados acerca do produto e serviço prestado pela requerida.

Em consequência, devido a vulnerabilidade técnica do usuário, presume-se o conhecimento aprofundado do fornecedor, assim detendo conhecimentos específicos, tem o dever de repassar informações ao consumidor, por ora leigo.

Também se reconhece a vulnerabilidade jurídica do usuário, posto que carece de conhecimento acerca dos direitos e deveres no contrato celebrado, frente a requerida.

---

Sob tal enfoque, evidencia a hipervulnerabilidade do consumidor, que além de não estar recebendo o serviço de fornecimento de energia elétrica nos moldes contratados, com respeito aos seus direitos fundamentais, também não consegue demandar da requerida uma resposta.

Dessa forma, tem-se a vulnerabilidade agravada pelo estado subjetivo dos consumidores, assim, aqueles que já possuem notória dificuldade de acesso a requerida, restam afetados penosamente pela má prestação e falta de boa-fé objetiva, bem como inexistência do direito de informação.

Isto posto, é jurisprudência consolidada no Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO DO CONSUMIDOR. ADMINISTRATIVO. NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL. PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. PRINCÍPIO DA CONFIANÇA. OBRIGAÇÃO DE SEGURANÇA. DIREITO. À INFORMAÇÃO. DEVER POSITIVO DO FORNECEDOR DE INFORMAR, ADEQUADA E CLARAMENTE, SOBRE RISCOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS. DISTINÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO-CONTEÚDO E INFORMAÇÃO ADVERTÊNCIA. ROTULAGEM. PROTEÇÃO DE CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS. CAMPO DE APLICAÇÃO DA LEI DO GLÚTEN (LEI 8.543/92 AB-ROGADA PELA LEI 10.674/2003) E EVENTUAL ANTINOMIA COM O ART. 31 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MANDADO

DE SEGURANÇA PREVENTIVO. JUSTO RECEIO DA IMPETRANTE DE OFENSA À SUA LIVRE INICIATIVA E À COMERCIALIZAÇÃO DE SEUS PRODUTOS. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS POR DEIXAR DE ADVERTIR SOBRE OS RISCOS DO GLÚTEN AOS DOENTES CELÍACOS. INEXISTÊNCIA DE DIREITO LÍQUIDO E CERTO. DENEGAÇÃO DA SEGURANÇA [...]<sup>4</sup>. O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucratividade dos negócios. [...]<sup>18</sup>. Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a "pasteurização" das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna.<sup>19</sup>. Ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador. Resp. 586.316 – MG (G.N)

Nesse contexto, é recurso do consumidor hipervulnerável, a viabilidade de atendimento pelo SAC, com respeito e atendimento de excelência frente as suas necessidades e garantias legais.

Outrossim, é importantíssimo destacar que a requerida é fornecedora de serviços elétricos, os quais, por sua própria natureza, são essenciais à coletividade. Desse modo, torna o usuário dos serviços prestados duplamente vulnerável em virtude da dependência com a requerida.

Assim, deve-se respeito aos direitos e garantias assegurados ao usuário do serviço, em observância aos princípios constitucionais, em especial o da dignidade da pessoa humana, para tanto, se faz necessário a disponibilização de condições básicas para garantir o mínimo vital, *in casu*, a prestação do serviço de energia elétrica de forma contínua, eficaz, cortês e adequado, é condição *sine qua non* para o efetivo exercício deste princípio base.

Isto posto, conforme normais gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, prevê Decreto n.º 6.523 de 2008:

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Logo, perante a esquivada prestação de serviço do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC da requerida, resta nulos os raros recursos consumeristas, em virtude da posição vulnerável da relação de consumo.

A visto disso, por meio dessa ação, requer facilitar o acesso dos usuários ao atendimento perante a requerida. Seja por via telefone, internet ou presencial.

---

Em especial, por via telefone, fornecendo ao consumidor o n.º de protocolo no início da ligação e antes da mensagem gravada, seja oferecida a opção para contato com o atendente, via telefone.

## **DA OFENSA AO PRINCÍPIO DA BOA FÉ-OBJETIVA E O DIREITO DE INFORMAÇÃO**

A boa-fé objetiva se constitui um princípio basilar consumerista, como também do direito privado em geral, o qual tem escopo no artigo 422 do Código Civil, pautado pelos princípios da eticidade, socialidade e operabilidade.

Dessa forma, com fundamento no artigo 4º, III do Código de Defesa do Consumidor, o referido princípio visa a proteção da confiança nas relações de consumo, por ora, desgastada. Nesse sentido, leva em consideração as regularidades acordadas entre consumidor e fornecedor, bem como, principalmente, a segurança e a qualidade dos objetos das relações consumeristas.

Cumprе salientar que a boa-fé objetiva, que se exige na relação de trato consumerista, opera como viés interpretativo das normas e das relações jurídicas. Vejamos a conceituação de Bruno Miragem:

Da mesma forma, a incidência da boa-fé implica multiplicação de deveres das partes. Assim, são observados não apenas os deveres principais da relação obrigacional (o dever de pagar o preço ou entregar a coisa, por exemplo), mas também deveres anexos ou laterais, que não dizem respeito diretamente com a obrigação principal, mas sim com a satisfação de interesses globais das partes, como os deveres de

---

cuidado, previdência, segurança, cooperação, informação, ou mesmo os deveres de proteção e cuidado relativos à pessoa e ao patrimônio da outra parte. (2014, P. 1350)

Assim, incide sobre a requerida, obrigações individualizadas frente aos consumidores, como de satisfação, probidade, respeito, fidedignidade, segurança, cortesia na sua prestação e atualidades, em concordância com a Lei 8.987/1995 que regula as prestações de serviços pelas concessionárias de serviços públicos.

Ante ao exposto, é entendimento jurisprudencial vigente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios:

CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE COBRANÇA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM FOLHA. SUSPENSÃO DOS DESCONTOS. ANUTENÇÃO DO DEVER DE PAGAMENTO. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. SENTENÇA MANTIDA. 1. O princípio da boa-fé objetiva impõe às partes durante a execução dos contratos, uma atuação pautada nos deveres de honestidade, lealdade e informação, consoante estabelecem o artigo 422 do Código Civil e artigo 4º, inciso III, do CDC. [...]. ([Acórdão n. 907278](#), Relator Des. CRUZ MACEDO, Revisor Des. FERNANDO HABIBE, 4ª Turma Cível, Data de Julgamento: 18/11/2015, Publicado no DJe: 24/11/2015).(G.N)

Logo, a realização de atendimento ao consumidor pela CELG (ENEL), deve ser de forma contínua, uma vez que se trata de serviço

---

essencial, e respeitar os limites de adequação, eficiência e segurança, e transparência, sem restar ônus ou custo adicional ao consumidor.

Ademais, conseqüentemente, por meio do princípio da boa-fé objetiva, é imposto ao fornecedor um dever de informar qualificado, o qual não se configura com a simples informação dada (através de uma gravação genérica), mas através da efetiva compreensão do consumidor, com o devido esclarecimento.

Isto posto, esclarece Bruno Miragem:

Incide nesse aspecto, de modo combinado ao dever de informar, outros deveres anexos decorrentes da boa-fé objetiva, como o dever de colaboração e de respeito à contraparte. Trata-se, neste sentido, de um dever de informar com veracidade, como projeção sobre as relações de consumo do direito fundamental de acesso à informação (artigo 5º, XIV, da Constituição), que pode se considerar mesmo como fundamento de um direito difuso à informação verdadeira. Isto posto implicará, igualmente, o dever de abstenção do fornecedor em dar causa a obstáculos que impeçam ou dificultem o acesso à informação, tais como a exigência de submissão do consumidor a procedimentos complexos (preenchimentos de formulários extensos), excessivamente burocráticos, ou mesmo a cobrança de taxas pelo uso de serviços de informações, cujo conteúdo é inerente à execução do contrato e insere-se no dever de boa-fé do fornecedor.

Posto isso, sendo o fornecedor detentor de conhecimentos e dados acerca do serviço prestado, resta necessário que transmita as informações de forma adequada e eficiente, ou seja, de modo

perceptível ao consumidor, com a preocupação de excelência no atendimento e entendimento do consumidor.

Destaca-se, que o direito de informação corresponde a um direito básico do consumidor, nos termos do artigo 6º, III da Lei 8.078/90, de modo que visa assegurar uma equidade informacional entre as partes, através da qualidade, conteúdo e modo da informação.

Este dever de informação compreende que dados úteis e necessários, em quantidade adequada, sejam alcançados pelos consumidores de forma veloz. A vista disso, só obterá sucesso na incumbência quando o destinatário final compreende e utiliza as informações repassadas.

Portanto, resta o dever de esclarecimento ao usuário, que é alcançado quando a informação apta atinge o consumidor, satisfazendo a finalidade que este pretendia. Dessa forma, o fornecedor deve estabelecer meios acessíveis e descomplicados no atendimento ao público, como a opção direta de “falar com o atendente” no menu inicial, oferecimento do número de protocolo sem o recolhimento de dados do cliente e principalmente disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas, sem custos adicionais.

## **DO DESVIO PRODUTIVO DE TEMPO**

Nota-se que o direito privado atual reconhece e identifica a valorização do tempo, bem como seu menosprezo. Dessa forma, entende-se que o tempo do *homem economicus et cultulis* (agente econômico ativo no mercado e de cultura ditada pelo seu ambiente) é tempo de lazer, de realizações, de satisfação, entretanto, cada vez mais gasto com fornecedores.

Nesse contexto, entende o Superior Tribunal de Justiça:

[...] Nesse sentido, o dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC vislumbrado, em geral, somente sob o prisma individual, da relação privada entre fornecedores e consumidores tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O tempo útil e seu máximo aproveitamento são interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva. A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípuas de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo. No caso, a violação aos deveres de qualidade do atendimento presencial, exigindo do consumidor tempo muito superior aos limites fixados pela legislação municipal pertinente, infringe valores essenciais da sociedade e possui os atributos da gravidade e intolerabilidade, não configurando mera infringência à lei ou ao contrato. (REsp 1.737.412-SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, por unanimidade, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019) Informativo nº 0641  
Publicação: 1º de março de 2019. (G.N)

Dessa forma, é garantido ao consumidor, com fundamento implícito no artigo 4º, II, d da Lei 8.078/90 a otimização e o máximo aproveitamento de recursos para, além do cumprimento da eficiência, a garantia de produtividade com o tempo dos usuários do serviço prestado.

Portanto, nota-se que o não fornecimento de protocolo, a falta da opção de falar com uma tendente, bem como o não atendimento do consumidor, gera um desgaste que ultrapassa o mero aborrecimento, daquele que possui seu tempo usurpado e atinge a esfera moral. Sendo essa coletiva, diante do incontável número de pessoas acertadas diariamente, pelas práticas da requerida.

Salienta-se também o entendimento do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, frente a requerida:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. **CELG**. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FATURA DE ENERGIA ELÉTRICA. INSERÇÃO DE VALOR NÃO CONDIZENTE COM LEITURA EFETIVADA. INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM ARBITRADO. PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MAJORADOS. [...] II - Considerando que os constrangimentos sofridos em razão deste fato ultrapassam a esfera do mero dissabor, revelando descaso ímpar para com o consumidor, resta caracterizado o dano moral, passível de indenização, incidindo na hipótese a teoria do desvio produtivo do consumidor, **segundo a qual todo tempo**

---

**desperdiçado para a solução de problemas causados por maus fornecedores constitui dano indenizável. Ao privar o consumidor de tempo relevante que poderia ser dedicado ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvessem, submetendo-o, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço, a fornecedora acabou por causar danos que vão muito além do mero aborrecimento, sendo evidente seu dever de indenizar.[...] (TJGO, Apelação (CPC) 0397673-17.2016.8.09.0006, Rel. LUIZ EDUARDO DE SOUSA, 1ª Câmara Cível, julgado em 13/12/2018, DJe de 13/12/2018) (G.N)**

Dessa forma, resta configurada o desvio produtivo de tempo, quando o consumidor necessita, injustamente, de aplicar seu tempo na solução de demandas, em razão da má prestação de serviços pelo seu fornecedor. De medo que, seu tempo poderia estar sendo utilizável de maneira eficaz, inclusive para a sociedade.

Frente ao caso em tela, configura-se o desvio produtivo de tempo, diante do mau e ineficiente atendimento da população pelo SAC. Conforme os fatos narrados, os usuários investem demasiadamente em ligações, as quais não prosperam.

Ante ao exposto, evidencia-se o dano moral coletivo, que nasce da abusividade de serviços prestados, de modo que os usuários restam a mercê das situações fáticas e não detém êxito no tempo investido, por procura de soluções.

## DO DANO MORAL COLETIVO –PRÁTICA ABUSIVA E DEVER DE REPARAÇÃO

O artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor prevê como um dos direitos básicos do consumidor "a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos" e no inciso VII "o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados".

Embora já contém tais dispositivos legais com mais de 25 anos, há pouco tempo o meio jurídico tem definido e recepcionado a doutrina do chamado dano moral coletivo.

Também a Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) prevê o dano moral coletivo em seu artigo 1º, inciso II.

No tocante ao aspecto coletivo dos danos, é evidente que a conduta praticada pela prestadora de serviço público é abusiva, dessa forma os consumidores se abstém de direitos fundamentais, garantidos pelo CDC.

Logo, a conduta que a CELG- DISTRIBUIÇÃO perpetua aos seus consumidores, aqueles que buscam atendimento pelo SAC sem êxito e os que obtém atendimento, mas sem acesso ao n.º de protocolo, bem como os usuários hipervulneráveis, de forma evidente, resta má-fé por parte da reclamada, cuja intenção provável é de se esquivar das responsabilidades, o que fere o direito à informação.

Portanto, reitera-se os fatos narrados, deste modo se verifica e comprova o prejuízo a moral, daqueles consumidores, que possuiu o foro íntimo lesado diante do desvio produtivo de tempo e inexistência de direito de informação.

## DA NECESSIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. **IMPOSSIBILIDADE DE PRODUÇÃO DE PROVA DIABÓLICA**

Cabe a inversão do ônus da prova a favor do consumidor, quando constatada a verossimilhança das suas alegações ou a sua hipossuficiência. Nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, trata-se de direito básico, a fim de facilitar a defesa dos seus direitos.

Nesse sentido, e nesta oportunidade, o Ministério Público se apresenta para promover o respeito das garantias inerentes à esfera consumerista, ou seja, para a defesa coletiva de tais sujeitos e não em prol de seu interesse próprio, em estrito e fundamental cumprimento ao que estabelece os artigos 5º, inciso XXXII, e 129, inciso III, da Constituição Federal.

Ainda, para atendimento do que a Lei Maior preconiza, o próprio Código de Defesa do Consumidor em conjunto com a Lei 7.347, de julho de 1985 – Lei da Ação Civil Pública, formam o que se denomina na doutrina como microssistema processual de defesa dos interesses difusos e coletivos, conforme se extrai dos artigos 81 c/c 82, inciso I; integrado com os artigos 1º, inciso II, c/c 5º, inciso I, todos do CDC.

Portanto, não subsiste razão para a inobservância da regra de inversão do ônus da prova em favor dos consumidores ora representados, principalmente porque verificada a verossimilhança das alegações em apreço, restando essa medida condizente e em harmonia com os direitos e garantias fundamentais, pois nada mais resultará do que no benefício dessa coletividade.

Sergio Cavalieri Filho se posiciona da mesma forma, mencionando que “o parágrafo único, do art. 2º, do Código do Consumidor, **equipara a consumidor a coletividade de pessoas**, ainda que indeterminadas, que haja intervindo nas relações de consumo. Por sua vez,

a inversão do ônus da prova, conforme prevista no art. 6º, VIII, do CDC, **é em benefício do consumidor**, como instrumento processual vocacionado à realização da opção constitucional da proteção ao consumidor pelo Estado (art. 5º, inciso XXXII, da CF/88)<sup>1</sup>.”

Por último, e diante dessas considerações, salienta “que a defesa do consumidor é realizada não só através de ações individuais, mas também, e principalmente, por meio de ações coletivas. Logo, é de se concluir que o mecanismo processual da inversão do ônus da prova deve ser utilizado em favor do consumidor em sentido amplo, vale dizer, não só em favor do consumidor individual, mas também, e até por mais forte razão, em favor do consumidor coletivo. <sup>2</sup> ”

A inexistência de número de protocolo logo no início da ligação desestimula diversos consumidores a continuarem com suas reclamações, uma vez que resta invertido o ônus da demora. No presente momento cabe ao consumidor esperar por tempo indeterminado para obter uma resposta ou um simples código numérico de protocolo.

Desta feita, destaque-se a evidente subnotificação de casos, e, portanto necessidade que as providências de direito sejam tomadas pela própria requerida, para facilitar o acesso do consumidor à reclamação e a possibilidade que este busque atendimento nos órgãos de proteção ao consumidor e na ANEEL.

Portanto, deve incidir na espécie, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC, vez que presentes os requisitos (alternativos) da verossimilhança dos fatos e a hipossuficiência dos consumidores, pressupostos de sua aplicação.

É fundamental, portanto, que seja aplicado o dito instrumento, reconhecendo-se a incidência da inversão do ônus da prova

<sup>1</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Direito do Consumidor, 4ª edição. Atlas, 08/2014.

<sup>2</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Direito do Consumidor, 4ª edição. Atlas, 08/2014.

em favor dos consumidores da requerida para que assuma o ônus de desincumbir-se das imputações noticiadas nesta petição.

### **DA TUTELA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA**

O microssistema processual de defesa dos direitos dos consumidores garante a possibilidade da concessão da tutela de urgência de natureza antecipada quando presentes no caso concreto os requisitos legais para tanto. Assim, o Código de Defesa do Consumidor, no §3º do artigo 84, bem como a Lei n.º 7.347/85 – Lei da Ação Civil Pública, no seu artigo 12, preveem essa providência, em consonância com o art. 300, §2º do Código de Processo Civil – CPC, o qual estabelece para a antecipação dos efeitos da tutela a necessidade de demonstração da probabilidade do direito e do perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo:

Nesse segmento, o *fumus boni iuris* resta consubstanciado no fato de que, da maneira como ocorrem as atividades da requerida, afetam negativamente a esfera consumerista, como demonstrado nos tópicos anteriores, pois não observam e, para mais, descumprem o Código de Defesa do Consumidor e o Decreto Lei do SAC, que tratam de norma de interesse social e de ordem pública.

O *periculum in mora* emerge da imprescindibilidade de evitar que os consumidores continuem expostos às consequências danosas decorrentes da prática irregular e abusiva da fornecedora, ao menos até o provimento jurisdicional definitivo, quando deverão ser confirmados os efeitos da medida liminar ora requerida. Portanto, a ameaça reside na irreversibilidade dos danos causados aos consumidores, ou seja, no fundado receio de dano irreparável.

Assim, expostos e demonstrados os requisitos legais impostos para a medida liminar, que no caso em questão beneficiará os consumidores e protegerá os interesses de grande parcela da sociedade, inibindo práticas similares às combatidas nesta demanda, mister que esse juízo conceda tal providência a fim de que a requerida passe a oferecer o número de protocolo no início da ligação, bem como a opção de falar com um atendente e a previsão de prazo para atendimento pessoal.

## DOS PEDIDOS DE TUTELA LIMINAR

**Diante de todo o exposto**, requer o Ministério Público do Estado de Goiás

**1)** Presentes os requisitos previstos no artigo 300, §2º do Código de Processo Civil e artigo 12, *caput*, da Lei da Ação Civil Pública, requer seja concedida **tutela de urgência de natureza antecipada**, determinando-se à Requerida, que, no prazo de 30 dias, proceda adequação de seu **Serviço de Atendimento ao Consumidor ao Decreto-Lei 6523/2018 e:**

**a)** Que a requerida passe a oferecer de imediato, no início da ligação o número de protocolo do atendimento, nos termos do art. 15 do Decreto Lei 6. 523 de 2018, sob pena de multa a ser fixada pelo juízo em caso de descumprimento.

**b)** Que a requerida passe a oferecer a opção de falar com o atendente imediatamente após a vocalização do protocolo, independentemente de qualquer gravação prévia sob pena de multa a ser fixada pelo juízo em caso de descumprimento;

**c)** Seja oferecida a opção de cancelamento do contrato, no menu inicial do SAC, nos termos do art. 4º *caput* do Decreto Lei 6. 523 de 2018, sob pena

de multa a ser fixada pelo juízo em caso de descumprimento.

## DOS PEDIDOS PROCESSUAIS E DO PEDIDO FINAL

1) Em observância dos postulados processuais e materiais, por derradeiro, requerem os autores:

2) A citação da CELG D para, querendo, integre a relação processual e apresente contestação, sob pena de revelia, sendo presumidos verdadeiros os fatos ora apresentados, conforme os artigos 238, 246, 312 e 344 do CPC;

3) a confirmação da tutela de urgência de natureza antecipada na sentença a ser proferida, tornando definitivos os pedidos liminares, sob pena de multa em caso de descumprimento.

4) seja a requerida condenada a pagamento de indenização em razão de **dano moral coletivo** causado, no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), devidamente acrescido de correção monetária por índice oficial, a partir do arbitramento, além de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

5) Diante da verossimilhança da alegação, a **inversão do ônus da prova**, conforme o artigo 6º, inciso VIII, do CDC;

6) A **publicação de edital a fim** de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor, conforme o artigo 94 do CDC;

7) A dispensa do pagamento de custas, emolumentos e quaisquer outros encargos, desde logo, esclarecendo, desde já, que o Ministério Público não faz jus a honorários advocatícios, nem se

Ihe imporá sucumbência, em vista do disposto no art. 18 da Lei n.º 7.347/85.

8) Protesta por provar o alegado por **todos os meios de prova admitidos em direito**, em especial por prova documental, pericial e testemunhal que se mostrarem necessários;

9) Sejam expedidas as intimações em nome dos autores, na forma legal, via PROJUDI.

### **DO VALOR DA CAUSA**

Atribui-se à causa o valor de R\$: 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Goiânia, 20 de maio de 2019.

**MARIA CRISTINA DE MIRANDA**

Promotora de Justiça

**ROSÂNIA NUNES FERREIRA**

Superintendente em Exercício do PROCON Goiás

**TIAGO ORDONES REGO BICALHO**

Defensor Público