



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS
19ª VARA CÍVEL E AMBIENTAL DA COMARCA DE GOIÂNIA
FORUM CÍVEL, AVENIDA OLINDA, ESQ/C A RUA PL -3, QD.: G, LT.: 04, 9ª ANDAR, PARK LOZANDES, GOIÂNIA - GOIÁS, CEP.: 74884-120

Processo: 5291653.68.2019.8.09.0051
Natureza: Ação Civil Pública (L.E.)
Requerente: Procon Goiás e outros
Requerido: Celg Distribuição - Celg D (Enel Distribuição)

DECISÃO

Cuida-se de ação civil pública ajuizada por Ministério Público do Estado de Goiás, Defensoria Pública do Estado de Goiás e PROCON Goiás, em face Celg Distribuição S.A (Enel Distribuição Goiás), todos qualificados.

Aduz a parte autora que, após instauração de procedimento preparatório, com a finalidade de averiguar má prestações de serviços no SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, por parte da ré, reuniram-se a fim de discutir acerca do expressivo e crescente número de reclamações de consumidores em desfavor da ré, durante o ano de 2018 até 28/02/2019.

Esclarece que, dentre os temas debatidos, restou clara a abusividade da conduta da ré, ao não obedecer aos ditames do Decreto do SAC, especialmente em relação 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.

Informa que, após fortes chuvas, em determinadas regiões desta Comarca, a energia elétrica fora interrompida, acarretando prejuízos econômicos aos usuários e estes impossibilitados de contatar a Concessionária ré.

A título de exemplo, cita vários consumidores que, ao buscar o contato telefônico com a ré, não obtiveram êxito, mormente porque as linhas apresentavam sinal ocupado, ou estava inoperante, ou não fornecera o número de protocolo no início da ligação.

Assevera que, com base no que foi relatado pelos consumidores, oficiou a ré

Valor: R\$ 1.000.000,00 | Classificador: Decisão inicial - Tutela de Urgência
Ação Civil Pública (L.E.)
GOIÂNIA - 19ª VARA CÍVEL E AMBIENTAL
Usuário: EDIMAR ROSA DA CONCEICAO - Data: 24/06/2019 20:00:58

para que esclarecesse os fatos narrados que, por sua vez, informou que a estrutura de atendimento no 0800 é composta de uma URA (Unidade de Resposta Audível) e de atendimento humano e, em ambas as opções, o protocolo é fornecido no início do atendimento, momento em que a empresa se torna ciente do problema e busca a solução da solicitação.

Afirma, por fim, que os consumidores de todo o estado de Goiás se veem desamparados pela Concessionária ré no momento em que necessitam registrar falhas no fornecimento de energia em suas unidades consumidoras.

Requer, a título de tutela provisória de urgência, que a ré passe a oferecer de imediato, no início da ligação, o número de protocolo do atendimento; que passe a oferecer a opção de falar com o atendente imediatamente, independentemente de qualquer gravação prévia; seja oferecida a opção de cancelamento do contrato, no menu inicial do SAC; tudo sob pena de multa.

Ao final, pugna pela confirmação da liminar e a condenação da ré em indenização por dano moral coletivo, no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

É o essencial. Decido.

O art. 12 da Lei 7347/85 diz que o juiz poderá conceder mandado liminar, com ou sem justificação prévia, nas ações civis que tenham por objeto a condenação em obrigação de fazer ou não fazer.

Ainda, segundo o artigo 300 do CPC/15, a concessão de tutela provisória de urgência está ligada à demonstração da probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo.

A probabilidade do direito se traduz na verossimilhança das alegações contidas na petição inicial, que deverá aflorar das provas que acompanham o pedido – é a plausibilidade do direito invocado. O segundo requisito emerge do perigo de dano que o retardamento natural da prestação jurisdicional definitiva poderia causar ao direito da parte.

No caso, após analisar sumariamente a documentação acostada, como é próprio deste momento processual, verifico, a princípio, que restou comprovada o excessivo número de reclamações de consumidores em desfavor da ré que, inclusive, se manteve entre as cinco maiores reclamadas do PROCON Goiás, no presente ano. (mov.1; arq. 4; fls. 107/110).

Ademais, a probabilidade do direito decorre do Decreto 6523/2008, que regulamenta o SAC, o qual prevê em seu art. 5º que o SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia. Além disso, o art. 10º prevê a transferência imediata para um atendente, para atendimento definitivo da demanda e, em seu §2º impõe que, nos casos de cancelamento ou reclamação, os atendentes devem possuir atribuições para executar essas funções, independentemente de nova transferência. Ainda, o art. 15º ordena o fornecimento do protocolo de atendimento, que será informado no início do atendimento.

Por seu turno, o perigo de dano emerge da imprescindibilidade de evitar que os consumidores continuem expostos às consequências danosas decorrentes da prática irregular da Concessionária ré.

Ao teor do exposto, **defiro o pedido de tutela de urgência para determinar:**

1. Que a ré passe a oferecer de imediato, no início da ligação o número de protocolo do atendimento, nos termos do art. 15 do Decreto Lei 6523/2008.

2. Que a ré passe a oferecer a opção de falar com o atendente imediatamente após a vocalização do protocolo, independentemente de qualquer gravação prévia

3. Seja oferecida a opção de cancelamento do contrato, no menu inicial do SAC, nos termos do art. 4º do Decreto Lei 6523/2008

Fixo multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em caso de descumprimento da medida liminar.

Intime-se a parte autora para tomar conhecimento desta decisão e fiscalizar seu cumprimento.

Determino seja o processo incluído na pauta de audiências de conciliação desta Vara.

Intime-se a parte autora, na pessoa do seu advogado.

Cite-se a parte ré, com antecedência mínima de 20 dias da audiência designada.

O prazo para a apresentação de resposta contará da audiência acima designada (art. 335, I, CPC/15), exceto se o ato for dispensado pelas partes, quando o termo inicial do prazo será manifestação da parte ré (art. 335, II, CPC/15).

Saliento que a ausência injustificada de qualquer das partes à audiência, ensejará a aplicação de multa de 2% sobre o valor da causa (art. 334, § 8º do CPC/15).

Cumpra-se.

Antônio César P. Meneses

Juiz de Direito