

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO ESTADO DO PARÁ
ÁREA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

ANA VICTÓRIA MENDES DA COSTA

A TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA: uma
análise acerca da atuação da Defensoria Pública do Estado do Pará nesse contexto

BELÉM – PA
2018

ANA VICTÓRIA MENDES DA COSTA

A TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA: uma análise acerca da atuação da Defensoria Pública do Estado do Pará nesse contexto

Trabalho de Curso (TC) apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito, do Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA).

Orientador: Prof. Msc. Felipe Guimarães de Oliveira

BELÉM – PA

2018

ANA VICTÓRIA MENDES DA COSTA

A TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA: uma
análise acerca da atuação da Defensoria Pública do Estado do Pará nesse contexto

Monografia apresentada como requisito
parcial para obtenção do título de bacharel em
Direito do Centro Universitário do Estado do
Pará (CESUPA).

Banca examinadora:

Apresentado em: 20/06/2018

_____ - Orientador
Prof. Msc. Felipe Guimarães de Oliveira
Centro Universitário do Estado do Pará

_____ - Examinador
Prof. Dr. Dennis Verbicaro Soares
Centro Universitário do Estado do Pará

À minha família.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me dar todos os dias a oportunidade de estar ao lado daqueles que eu amo; por me dar forças nos momentos de dificuldade, sempre me mostrando o quanto sou forte para superar as adversidades da vida; por sempre iluminar e abençoar meu caminho. Toda honra e glória sejam dadas à Ele.

Aos meus pais, Antônio e Vânia, por tudo o que fazem por mim, pois sempre tentam me proporcionar o melhor que podem. Palavras não são o suficiente para expressar o quanto vocês são fundamentais na minha vida. Obrigada por terem sempre me apoiado nesta caminhada, também por todo incentivo e confiança. Agradeço por terem segurado na minha mão, me dado colo e por terem enxugado as minhas lágrimas nos momentos mais difíceis. Também sou grata pelos puxões de orelha, que me fazem refletir sobre o que precisa ser melhorado e, podem ter certeza, eu sei que vocês fazem isso para o meu bem. A vocês a minha eterna gratidão.

Aos meus lindos irmãos, Victor e Rosa, por todo afeto, companheirismo e amizade que me presenteiam todos os dias. Também, pela compreensão nos momentos em que estive afastada de vocês. Vocês são pessoas mais importantes da minha vida.

Ao restante dos meus familiares, principalmente minha madrastra, Catarina, minha madrinha, Márcia, também aos meus avós, tios e primos, por toda contribuição na minha trajetória de vida e faculdade.

Ao meu namorado, Jorge, por ter transformado a minha vida. Por me mostrar diariamente o significado de amor e companheirismo. São cinco anos de amadurecimento, confiança recíproca, muito carinho e admiração. Obrigada por ter feito da sua família a minha também. Agradeço pelo apoio emocional que você me dá em todos os momentos, pelos ensinamentos, reflexões e, principalmente, por ter me mostrado que podemos sim ser felizes sozinhos, mas que é bem melhor compartilhar essa felicidade com outra pessoa. A você toda a minha admiração.

Aos meus queridíssimos amigos Bruna Potiguar, Gessica Chaves e Carlos Eduardo Alves. Vocês são maravilhosos e eu sempre agradeço à Deus por essa amizade. Obrigada por todos esses anos juntos, de muita paciência, risadas, aconselhamentos, momentos tensos e até mesmo pequenos desentendimentos. Obrigada por terem me dado forças para não desistir e por sempre me lembrarem que no final tudo dá certo. Desejo que nossa amizade dure para além da faculdade.

Ao lindo projeto de extensão Ilhas Legal e todos os seus integrantes, por terem contribuído grandemente com o meu amadurecimento pessoal e acadêmico, assim como por terem me proporcionado enxergar o mundo com mais empatia e simplicidade.

Aos meus amigos da Defensoria Pública, principalmente a minha querida amiga Rafaella Bemergui, por ter me auxiliado imensamente na elaboração deste trabalho, e aos amigos do Ministério Público, por terem sempre me ajudado durante o estágio e na vida. Sem dúvidas, esses dois órgãos foram verdadeiras escolas, tanto para a minha vida profissional quanto pessoal.

Por fim, ao meu orientador Prof. Msc. Felipe Guimarães, por ter aceitado me ajudar na construção deste trabalho sem mesmo me conhecer e por ter se mostrado sempre muito acessível. Por ter me apontado o caminho a ser seguido para a confecção deste trabalho por meio das suas orientações, que sempre foram muito proveitosas e importantes para mim. Muito obrigada, professor.

“Use toda a sua força, que mais força lhe será oferecida”

(Meu querido amigo Júlio)

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo realizar uma análise acerca da tutela coletiva dos direitos do consumidor de energia elétrica sob a perspectiva da atuação da Defensoria Pública do Estado neste contexto. Neste sentido, na presente pesquisa foi demonstrada a legitimidade da defensoria nas ações coletivas em defesa do consumidor, destacando-se também a importância de sua autonomia funcional para o processo coletivo. Além disso, tratou-se de explicar sobre as categorias de direitos transindividuais com exemplificações no direito do consumidor. Em seguida, analisou-se a possibilidade de solução extrajudicial de conflitos envolvendo direitos transindividuais, com destaque para a celebração do termo de ajustamento de conduta firmado entre as Centrais Elétricas do Pará (CELPA) e Defensoria Pública do Estado do Pará (DPE/PA), o qual também foi objeto de análise crítica no que diz respeito às suas cláusulas e posterior discussão sobre a viabilidade de ajuizamento de ações coletivas para problemáticas não tratadas no referido ajustamento. Por fim, apresentou-se os resultados obtidos após a celebração do mencionado ajustamento de conduta e os desafios que ainda devem ser superados para a efetivação desta tutela coletiva.

Palavras-chave: Direitos Transindividuais. Termo de Ajustamento de Conduta. Defesa do Consumidor. Defensoria Pública. Centrais Elétricas do Pará.

ABSTRACT

This work has the objective of analyzing the collective protection of consumer rights of electric power in the State of Pará under the perspective of the Public Defender's Office in this context. In this sense, the present research has demonstrated the legitimacy of the defendant in collective actions in defense of the consumer, also highlighting the importance of their functional autonomy for the collective process. In addition, it sought to explain the categories of trans-individual rights with exemplifications in consumer law. Next, the possibility of out-of-court settlement of conflicts involving trans-individual rights was analyzed, especially the conclusion of the conduct adjustment agreement signed between CELPA and Public Defender of the State of Pará (DPE / PA), which was also the subject of a critical analysis regarding its clauses and subsequent discussion on the feasibility of filing collective actions for issues not addressed in said adjustment. Finally, the results obtained after the conclusion of the aforementioned conduct adjustment and the challenges that still have to be overcome for the effectiveness of this collective tutelage were presented.

Keywords: Transindividual Rights. Conduct Adjustment Term. Consumer Defense. Public Defender. Power Plants of Pará.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	08
1 A LEGITIMIDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA PARA A TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	10
1.1 A Legitimidade da Defensoria Pública para Ações Coletivas em Defesa do Consumidor e o Recurso Especial n. 1192577.....	10
1.1.1 A Importância da Autonomia da Defensoria Pública no Processo Coletivo.....	15
1.2 Interesses Coletivos <i>Latu Sensu</i> e o Código de Defesa do Consumidor.....	18
2 O TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA CELEBRADO ENTRE A CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ (CELPA) E A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ: UMA ANÁLISE CRÍTICA.....	27
2.1 A Possibilidade de Solução Extrajudicial de Conflitos Envolvendo Direitos Transindividuais	27
2.1.1 A Celebração de Termo de Ajustamento de Conduta no Âmbito da Defensoria Pública do Estado	30
2.2 Estrutura Termo de Ajustamento de Conduta.....	33
2.3 Cláusulas do TAC Celebrado entre a CELPA e DPE/PA	38
2.3.1 Viabilidade do Ajuizamento de Ações Coletivas para Problemáticas não Tratadas no TAC.....	46
3 A IMPORTÂNCIA DA TUTELA COLETIVA NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR PARAENSE	49
3.1 Resultados Práticos após a Celebração do TAC entre a CELPA e DPE/PA....	49
3.2 O Resgate da Proteção e Tutela Coletiva dos Consumidores de Energia Elétrica no Pará.....	52
CONCLUSÃO.....	55
REFERÊNCIAS	57

INTRODUÇÃO

Não há dúvida de que no contexto de globalização, em que a produção de bens de consumo e a prestação de serviços acompanham o crescimento de uma população mundial consumidora, os consumidores são alvos constantes de abusos praticados pelos fornecedores, visto que se encontram em posição de inferioridade econômica perante este, revelando-se, dessa forma, a presunção absoluta de sua característica de vulnerabilidade. Dessa maneira, instauram-se conflitos que atingem não apenas um indivíduo, mas a coletividade de consumidores.

Então, a partir deste contexto massificado e plural, o direito do consumidor passou por uma evolução no que diz respeito a proteção dos interesses transindividuais e de normas que pudessem equilibrar essa relação. Assim sendo, diante desse contexto de aumento de conflitos na relação consumerista, mister se faz ressaltar que no âmbito do Poder Judiciário não é possível efetivar a proteção coletiva do consumidor, de maneira que é necessário discutir sobre instrumentos que possibilitam a transação extrajudicial de conflitos que envolvem direitos transindividuais, como é o caso do termo de ajustamento de conduta.

No contexto paraense, é de grande importância pesquisar sobre a atuação da Defensoria Pública do Estado do Pará na tutela coletiva do direito do consumidor, especialmente na proteção de direitos do consumidor de energia elétrica, visto que é enorme o número de demandas em face da concessionária de energia elétrica, Centrais Elétricas do Pará (CELPA). Além disso, este estudo se mostra relevante porque a defensoria celebrou ajustamento de conduta com a referida empresa na tentativa de proporcionar maior proteção aos consumidores assistidos por ela.

Sendo assim, o presente trabalho pretende responder o seguinte problema de pesquisa: De que forma a Defensoria Pública do Estado do Pará tem evoluído na tutela coletiva de defesa do consumidor de energia elétrica? A fim de alcançar essa resposta, o trabalho tem como objetivo geral analisar a atuação da Defensoria Pública do Estado do Pará (DPE/PA) na tutela coletiva dos interesses dos consumidores de energia elétrica, e objetivos específicos de analisar a legitimidade da defensoria nas ações coletivas em defesa do consumidor, estudar a possibilidade de solução extrajudicial de conflitos que envolvem direitos transindividuais, averiguar as cláusulas do termo de ajustamento de conduta firmado entre as Centrais Elétricas do Pará (CELPA) e Defensoria Pública do Estado do Pará (DPE/PA), discutir a possibilidade do ajuizamento de ações coletivas para problemáticas não tratadas no referido ajustamento e demonstrar os resultados da atuação da defensoria no que tange a tutela coletiva dos direitos do consumidor de energia elétrica no Estado do Pará.

Tratou-se de uma monografia, oriunda de uma pesquisa bibliográfica e documental sobre o assunto proposto. E, para cumprir os objetivos a que se propõe, utilizou-se de algumas fontes de informação, destacando-se os livros, artigos científicos e documentos da Defensoria Pública do Estado do Pará.

1 A LEGITIMIDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA PARA A TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Antes de aprofundar em explicações mais críticas acerca do tema a serem debatidas no presente trabalho, é fundamental que se destaque a legitimação da Defensoria Pública no que tange a tutela coletiva de defesa do consumidor, de modo que também será tratada a competência constitucional do referido órgão, assim como será verificada a sua autonomia no processo coletivo, para posteriormente analisar os direitos transindividuais e suas categorias.

1.1 A Legitimidade da Defensoria Pública para Ações Coletivas em Defesa do Consumidor e o Recurso Especial n. 119257

Em 1988, a Constituição da República Federativa do Brasil destinou o Título II de seu texto para dedicar-se aos Direitos e Garantias Fundamentais. No Capítulo I deste título, previu os direitos e deveres individuais e coletivos. Dentre estes direitos, garantiu-se no art. 5º, inciso LXXIV que o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. E, no artigo 134, determinou a Defensoria Pública como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV (BRASIL, 1988).

A Defensoria Pública foi criada no Estado do Pará em 1883. O órgão surgiu com o objetivo de prestar assistência judiciária antes realizada pelo Ministério Público do Estado (PA. DPE/PA, 2017, *online*).

Dessa maneira, a Defensoria Pública é órgão essencial para a justiça no contexto brasileiro, e, como bem disciplina o texto constitucional, ela oferece a proteção aos cidadãos que demonstrem carência de recursos, os quais são tidos como necessitados.

Neste âmbito, a Defensoria Pública oferta a assistência jurídica aos necessitados de diversos modos, com atendimentos jurídicos, realiza conciliações extrajudiciais entre as partes, e, principalmente, efetua o ajuizamento de ações judiciais de maneira individual e também coletiva.

No que tange ao ajuizamento de ações coletivas, a Defensoria Pública é órgão legitimado para propor Ação Civil Pública, conforme artigo 5º, II da Lei nº 7.347/85, redação dada pela Lei Federal nº 11.418/2007. A Lei da Ação Civil Pública é anterior à Constituição Federal, mas é nela “que surge o primeiro interesse metaindividual tutelado pelo nosso ordenamento jurídico: o interesse difuso” (VERBICARO, 2017, p. 325). Esta lei prescreve uma ação utilizada para responsabilizar por danos morais e patrimoniais aqueles que cometeram

danos a direitos difusos e coletivos, sendo o direito do consumidor amparado por este dispositivo.

Humberto Dalla Bernardina (2009), atentava-se para o questionamento de qual seria a extensão da legitimidade da Defensoria Pública no contexto da proteção de direitos difusos e coletivos em Ação Civil Pública.

O autor defende que a legitimação da Defensoria Pública nas ações coletivas é de natureza política, assim como a dos outros legitimados do artigo 5º da Lei nº 7.347/85, visto que é resultado de uma escolha discricionária do legislador, o qual determinou expressamente os entes qualificados para tal tutela coletiva, a qual irá ser independente da vinculação ao direito material em discussão, ou não (BERNARDINA, 2009).

Para tanto, Humberto Dalla Bernardina se utiliza de uma teoria norte-americana para justificar esta opção do legislador brasileiro, a qual se manifestou a partir da procura de um substrato jurídico-conceitual para as *class actions*. E, dentre as teorias, destaca-se a Teoria Substantiva das Ações Coletivas, que consiste:

[...] a “substantive theory” encara a “class action” como uma solução processual de acesso à justiça, principalmente nos casos em que a litigância individual se provaria economicamente inviável. Dessa forma, a solução processual das “class actions”, sob o prisma da “substantive theory”, pode e deve representar uma resposta processual adequada aos desafios inerentes à tutela dos direitos transindividuais, servindo igualmente para justificar a opção política do legislador. A partir dessas premissas apontadas, a legitimidade da Defensoria Pública exsurge de forma inquestionável [...], como instrumento viabilizador ou ao menos facilitador do acesso à justiça. (BERNARDINA, 2009, p. 169)

Dessa forma, justifica-se a natureza política do legislador ao estabelecer a legitimidade ativa da Defensoria Pública para ajuizamento de Ações Cíveis Públicas na defesa de direitos transindividuais, com destaque para o direito do consumidor.

Sobre o assunto, no Recurso Especial n. 119257, proveniente da 3.ª Turma do STJ, de 13.05.2014, sob relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, fora discutida a legitimidade da Defensoria Pública para ações coletivas de consumo. O recurso recebeu a seguinte ementa:

Processual Civil. Ação Civil Pública. Embargos infringentes. Legitimidade da Defensoria Pública para a propositura de ação civil pública. Limitador constitucional. Defesa dos necessitados. Plano de saúde. Reajuste. Grupo de consumidores que não é apto a conferir legitimidade àquela instituição.
2. Na hipótese, no tocante à legitimidade da ativa da Defensoria Pública para o ajuizamento de ação civil pública, não bastou um mero exame taxativo da lei, havendo sim um controle judicial sobre a representatividade adequada da legitimação coletiva. Com efeito, para chegar à conclusão da existência ou não

de pertinência temática entre o direito material em litígio e as atribuições constitucionais da parte autora acabou-se adentrando no terreno do mérito.

3. A Defensoria Pública, nos termos o artigo 134 da CF/1988, “é instituição essencial a função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV”. É, portanto, vocacionada pelo Estado a prestar assistência jurídica integral e gratuita aos que “comprovarem insuficiência de recursos” (CF/1988, art. 5º, LXXIV), dando concretude a esse direito fundamental.

4. Diante das funções institucionais da Defensoria Pública, há, sob o aspecto subjetivo, limitador constitucional ao exercício de sua finalidade específica – “a defesa dos necessitados” (CF/1988, art. 134) –, devendo os demais normativos serem interpretados à luz desse parâmetro.

5. A Defensoria Pública tem pertinência subjetiva para ajuizar ações coletivas em defesa de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos, sendo que no tocante aos difusos, sua legitimidade será ampla (basta que possa beneficiar grupo de pessoas necessitadas), haja vista que o direito tutelado é pertencente a pessoas indeterminadas. No entanto, em se tratando de interesses coletivos em sentido estrito ou individuais homogêneos, diante de grupos determinados de lesados, a legitimação deverá ser restrita às pessoas notadamente necessitadas.

6. No caso, a Defensoria Pública propôs ação civil pública requerendo a declaração de abusividade do aumento de determinado plano de saúde em razão da idade.

7. Ocorre que, ao optar por contratar plano particular de saúde, parece intuitivo que não se está diante de consumidor que possa ser considerado necessitado a ponto de ser patrocinado, de forma coletiva, pela Defensoria Pública. Ao revés, trata-se de grupo que ao demonstrar capacidade para arcar com assistência de saúde privada evidencia ter condições de suportar as despesas inerentes aos serviços jurídicos de que necessita, sem prejuízo de sua subsistência, não havendo falar de necessitado.

8. Diante do microsistema processual das ações coletivas, em interpretação sistemática de seus dispositivos (art. 5º, §3º, da Lei 7.347/1985 e art. 9º da Lei 4.717/19659), deve ser dado aproveitamento ao processo coletivo, com substituição (sucessão) da parte tida por ilegítima para a condução da demanda. Precedentes.

Recurso especial provido.

O julgamento tratou de ação civil pública, ajuizada pela Defensoria Pública do Rio Grande do Sul, para a tutela de direitos coletivos de grupo de clientes de um plano de saúde, o qual estava efetuando o aumento abusivo das mensalidades de pessoas idosas, que se constitui grupo, indiscutivelmente, hipossuficiente e hipervulnerável.

O acórdão do Superior Tribunal de Justiça em análise, firmou o entendimento de que a Defensoria Pública possui um limitador constitucional, no qual ela só pode promover ações em benefício de pessoas que comprovem insuficiência de recursos, ou seja, só pode tutelar direito daqueles economicamente necessitados.

À vista disso, depreende-se que os contratantes de plano de saúde privado não podem declarar impossibilidade de recursos para sustentar as despesas de custas e honorários advocatícios, justificativa usada para afastar a legitimidade *ad causam* da Defensoria Pública.

Em relatório, o Ministro Luiz Felipe Salomão (relator) ressalta que o Plano de Saúde Bartholomeu Tacchini sustenta, como fundamento para o recurso especial em comento, que o inciso II, do art. 5º da Lei 7.347/1985 – o qual dispõe acerca da legitimidade da Defensoria Pública para o ajuizamento de Ação Civil Pública – deve ser interpretado de forma teleológica, tendo em vista que “a legitimação da defensoria pública para propor ação civil pública deve se ater à sua finalidade constitucional, qual seja, a defesa dos necessitados” (STJ - REsp 119257/RS, rel. Min. Luis Felipe Salomão, 3.ª T., DJe 15.08.2014).

Dessa maneira, foi defendido que a Defensoria Pública, por ser instituição voltada para a tutela dos interesses dos indivíduos que não possuem a mínima condição de patrocinar a própria defesa, não teria legitimidade na defesa daqueles que contratam plano de saúde particular, pois os mesmos possuem recursos econômicos para arcar com tais custas, não podendo serem considerados como necessitados, neste caso. Ressaltando-se também, que fora alegado que a defensoria não demonstrou sequer um único beneficiário que pudesse ser considerado como necessitado.

Fabio Schwartz (2014), em comentários acerca do REsp 119257, faz inúmeras críticas ao acórdão o Superior Tribunal de Justiça, as quais merecem destaque.

Precipuamente, ele defende que a Constituição Federal de 1988 não limitou a atuação da Defensoria Pública apenas em prol dos necessitados do ponto de vista econômico. O referido professor afirma que para a conjugação do verbo “necessitar” é necessária a existência de uma preposição, dado que se necessita de alguma coisa. No entanto, a Constituição não estabeleceu objeto para acompanhar o verbo, de maneira que a interpretação a ser feita é a de que a expressão “necessitado” não deve ser limitada apenas a necessidade de recursos econômicos.

Dessa forma, “a interpretação que deve ser dada é no sentido de que a Defensoria Pública poderia agir em favor nos necessitados não só de recursos econômicos, mas os que o sejam do ponto de vista jurídico, social, cultural, organizacional e etc” (SCHWARTZ, 2014, p.428). Reforçando que, quando se trata de consumidor, estamos nos referindo a um grupo que, além de vulnerável, é também hipossuficiente em alguns casos, o que justifica a legitimação da intervenção da defensoria neste âmbito.

Para reforçar a ideia, Fabio Schwartz (2014) recorda que há décadas a Defensoria Pública vem atuando na curadoria de réu revel citado por edital e de réu em processo criminal que não constitui advogado, atuação esta que não depende da situação econômica que estes revelem. De maneira que se prioriza o cuidado de valores mais importantes para a sociedade, a ampla defesa e o contraditório.

Por fim, o professor assevera que estamos diante de um conceito jurídico indeterminado (SCHWARTZ, 2014, p. 428):

Assim, deve-se buscar a melhor exegese do texto constitucional, a qual, numa interpretação sistemática e teleológica autoriza o entendimento de que o termo “necessitados” abrange não apenas os economicamente fracos, mas também os necessitados do ponto de vista organizacional, ou seja, os socialmente vulneráveis.

Diante disso, não haveria impedimento constitucional, conforme foi suscitado no acórdão, em razão de que os direitos fundamentais, como é o caso do direito do consumidor, não devem ser interpretados de maneira restritiva. Considerando também que a LC 80/1994 determina que a atuação da Defensoria Pública se dá em “favor de grupos socialmente vulneráveis que mereçam especial proteção do Estado”, sendo evidente a proteção do consumidor, neste contexto.

Destarte, Fredie Didier Júnior (2017) ensina que não é necessário que a coletividade seja constituída apenas por pessoas necessitadas, porque, se assim o fosse, a Defensoria estaria praticamente excluída da legitimação para a tutela de direitos difusos, os quais são pertencentes a um grupo de pessoas indeterminadas.

Finalmente, o artigo 4º, VII, da LC 80/1994, demonstra a melhor solução para a controvérsia ao prescrever que a Defensoria poderá “promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes”. Com isso, se justifica a atuação da Defensoria Pública se for possível o benefício de pessoas hipossuficientes, nem que haja necessidade de prova antecedente da condição social, econômica ou cultural dos destinatários da ação.

Acerca disso, pode-se considerar que a Defensoria Pública possui condição de agente político de transformação social, sendo instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado (BRASIL, 1988). Com isso, a sua atividade deve ser estendida aos mais variados grupos de vulneráveis. Vejamos o que afirma o professor Fabio Schwartz (2014, p. 432):

Isto porque doravante, após o revestimento de novo perfil constitucional, passa a Defensoria a figurar instituição permanente, doente ressei indene de dúvidas que mesmo com o cumprimento do Estado brasileiro de sua finalidade de erradicação da pobreza (art. 1º da CF/1988), a instituição seguiria em suas demais missões, mormente na promoção dos direitos humanos, o que deverá ser feito com maestria, ante sua histórica proximidade com grupos socialmente vulneráveis – o que lhe permite uma aguçada percepção da realidade e lhe transforma num importante termômetro social, inigualável por

qualquer outra instituição.

Portanto, a Defensoria Pública é instituição de substancial relevância jurídica e social, qualificada como instrumento incomparável para a concretização de direitos fundamentais, sendo o direito do consumidor, certamente, compreendido como um destes direitos.

1.1.1 A Importância da Autonomia da Defensoria Pública no Processo Coletivo

Como se depreende do que foi exposto anteriormente, não podemos contestar o relevante papel que da Defensoria Pública desempenha na busca da efetivação de direitos fundamentais, assim como já foi salientado que a mesma é órgão legitimado para tutelar direitos coletivos. Outrossim, é conveniente analisar porque a autonomia da defensoria enquanto órgão é tão importante para o processo coletivo.

No texto “A Autonomia da Defensoria Pública e os reflexos no Processo Coletivo”, Carlos Almeida Filho, Defensor Público titular da Especializada em Atendimento de Interesses Coletivos afirma que não se debate mais sobre a necessidade de tratamento coletivo de demandas, porque na sociedade de massa que vivemos hoje é evidente a enorme quantidade de demandas tutelando os direitos coletivos (ALMEIDA FILHO, 2018).

Neste sentido, o Defensor também declara (2018, p. 263):

Dentre as várias justificações para a existência de uma processualística coletiva, a máxima tutela de vulneráveis aparenta ser a mais bem conectada aos primados do Estado Democrático de Direito que se quer ver florescer cá no Brasil, haja vista que, v.g. ausência de medicamento a uma idosa é o reflexo de uma deficiência a atingir milhares, ou condições insalubres de encarceramento de um indivíduo não são diferentes dos inúmeros que se encontram no mesmo estabelecimento, ou mesmo a deficiência de qualquer política pública não pode ser avaliada pelo prisma das necessidades de um indivíduo.

Dessa maneira, se mostra de essencial importância a tutela de direitos coletivos na atualidade, seja em matéria consumerista ou penal, de forma que a legislação cada vez mais busca a efetivação de direitos fundamentais. Diante disso, pode-se considerar que a Defensoria Pública faz parte da discussão a respeito da efetiva tutela de interesses coletivos, visto que a discussão destes aceita e exige que estejam presentes nestas demandas o máximo de interessados.

Além disso, importante destacar o papel desempenhado pelo órgão no que tange a aplicação de solução consensual de conflitos. Com relação a isto, defende Felipe Kirchner (2015, p. 246) que a estruturação da defensoria tem como propósito oferecer à sociedade e à

cidadania uma instituição que possui perfil democrático e humanista, competente a dar concretude aos direitos fundamentais, políticos, civis e sociais.

Ademais, (KIRCHENER, 2015, p. 247):

É por meio da Defensoria Pública que a democratização do processo deixa de ser um mero ideal utópico, aproximando-se cada vez mais da realidade, o que se verifica com maior ênfase conforme ocorre a estruturação da Instituição. [...] E o papel do qual a Defensoria Pública não pode se furtar é o de realizar estes vetores por meio dos métodos de solução consensual dos conflitos, exatamente porque está cada vez mais evidente que o processo, como método estatal e ortodoxo, não mais se apresenta como instrumento eficaz para pacificar os interesses em disputa, outorgando justiça e cumprindo a promessa constitucional.

A atuação da Defensoria Pública surgiu inserida na ideia de “obrigação do resgate social”, visto que o Brasil é bastante desigual e tem-se a necessidade de possibilitar aos que não possuem a mínima dignidade a modificação de sua realidade social. Visto isto como “direito fundamental, que deve ser exercido não mais como esmoler, mas sim como *munus*, haja vista ser direito público subjetivo do indivíduo a dignidade e seus consectários” (ALMEIDA FILHO, 2018).

Assim, a Defensoria Pública é um dos mais preciosos direitos fundamentais, pois é verdadeiro direito à esperança, à possibilidade da construção de viver melhor e com dignidade.

Na legislação atual, a defensoria tem corpo e missão bem precisos. A Lei Complementar nº 80/1994 (Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública), assim como as demais legislações processuais, conferem-lhe função para a manutenção dos direitos humanos que o Estado Brasileiro se comprometeu a efetivar, fazendo com que a Defensoria Pública seja órgão ativo na realização de dignidade e cidadania.

Com relação a isso, importante destacar as palavras de Eduardo Cambi e Priscila Sutil de Oliveira (2015, p. 184):

A Defensoria Pública é uma instituição essencial para promover o constitucionalismo inclusivo, devendo sua atuação ser potencializada nos limites da Constituição Federal e em harmonia com os demais integrantes do sistema de justiça, para reduzir a exclusão social e empoderar os cidadãos mais vulneráveis.

Sabe-se que, é necessário fortalecer as instituições para servir melhor aos indivíduos para que a democracia efetiva seja alcançada. E, é com base nesta ideia que surge a Defensoria Pública, na figura do Estado-Defensor, qual é tido como Estado contra o próprio Estado para proteger os direitos fundamentais dos indivíduos. De maneira que não se pode imaginar uma

Defensoria Pública dependente e não autônoma o bastante para garantir sua própria subsistência, sendo este o motivo que justifica a ideia de não sujeição da Defensoria Pública a qualquer Poder (ALMEIDA FILHO, 2018).

Diante disso, nota-se a importância da independência deste Órgão (ALMEIDA FILHO, 2018, p. 269):

[...] qual um Estado dentro do Estado, exatamente como um Poder – mas não o sendo -, essa face do Estado deve ter corpulência própria e todo independente para cumprir sua missão de resgate social, por isso exige preço de ser autônoma, garantindo aos seus membros, como corolário, independência funcional, mas exigindo, em contrapartida, unidade e indivisibilidade.

À vista disso, somente temos a efetiva defesa de direitos fundamentais se eles forem efetivamente resguardados e, para que a Defensoria Pública cumpra sua função, é imprescindível que ela possa manejar todos os instrumentos aptos para alcançar tal fim, sejam eles individuais ou coletivos. É por este motivo que há previsão no art. 4º, VII da Lei Complementar nº 80/1994, o qual dispõe: “promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes” (BRASIL, 1994).

Ante o exposto, podemos concluir que a atuação Defensoria Pública não pode se restringir à proteção de direitos individuais apenas, mas que, para garantir a efetiva proteção aos direitos fundamentais, é essencial atuação no processo coletivo, considerando a atual sociedade de massa em que os indivíduos estão inseridos. Sendo imprescindível, dessa forma, a atuação da defensoria na proteção do direito do consumidor, o qual é categoria de direitos inseridos nesse cenário.

Vejam os que Carlos Almeida Filho destaca (2018, p. 271):

[...] restringir à Defensoria Pública a tutela de direitos individuais apenas é o mesmo que se negar direito a quem dela não se consegue chegar, ou seja, se negar direitos a milhares, dado ser óbvio que nem todos chegarão a ser atendidos no varejo. Imagine-se o quão iníquo é se resguardar direitos de um usuário de plano de saúde, cujo contrato tem cláusula abusiva, e se negar a idêntico direito a outros milhares que não tiver a sorte de serem individualmente alcançados pela Defensoria.

Consequentemente, para exercer sua função de maneira plena, com a proteção efetiva dos direitos coletivos é indispensável que a Defensoria Pública tenha autonomia e orçamento

próprio, isto porque, como argumenta o Defensor Carlos Almeida Filho (2018), sem orçamento (corolário da autonomia) a Defensoria iria se prestar apenas ao atendimento das demandas mais essenciais, tais como a defesa do réu no processo penal e a proteção do direito de família, deixando de fora a proteção do consumidor, por exemplo, e, sem dúvidas, o processo coletivo.

Dessa maneira, pode-se concluir que sem íntegra e real autonomia, não há como se considerar tutela coletiva pela Defensoria Pública.

1.2 Interesses Coletivos *Latu Sensu* e o Código de Defesa do Consumidor

No Brasil, com o escopo de efetivar a proteção dos interesses *latu sensu*, o Código de Defesa do Consumidor conceituou os interesses transindividuais como difusos, coletivos *stricto sensu* e individuais homogêneos, além de descrever também o consumidor equiparado à coletividade.

Tendo em vista isso, com o advento do Código de Defesa do Consumidor, surgiu essa nova categoria de direitos, os direitos transindividuais, os quais não se ajustam nem com o interesse público, visto que o Estado não é titular destes, nem se confundem com o interesse privado, tendo em vista que não pertence a uma pessoa, mas a uma categoria de pessoas, um grupo ou uma classe.

Os direitos transindividuais se constituem gênero, possuindo como espécies os direitos difusos, coletivos *stricto sensu* e os individuais homogêneos. Todos estão previstos nos incisos do artigo 81 do CDC (BRASIL, 1990), vejamos:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Nas relações de consumo, podemos citar como exemplos de interesses transindividuais a hipóteses de vítimas de um produto nocivo que foi posto no mercado; contratantes de um consórcio ou de determinada instituição financeira; contratantes de plano de saúde que sofrem com aumentos abusivos das mensalidades por conta da idade; ou ainda, por todos aqueles que

possam estar sujeitos aos efeitos perniciosos de certo produto poluente que tenha sido lançado na atmosfera.

Sobre a proteção a amplitude da defesa judicial do consumidor afirma Antônio Herman Benjamin (2017, p. 1545):

No esteio das transformações da tutela processual ocorrida no direito brasileiro a partir da década de 1980, sobretudo com a edição da Lei da Ação Civil Pública, o CDC amplia o modo de proteção desses direitos conforme sua extensão dos direitos lesionados, se individualmente considerados ou em grupo. Nesse sentido é que ao dispor sobre a “defesa do consumidor em juízo” o Código de Defesa do Consumidor o faz considerando todos os modos de tutela processual do consumidor. Privilegia com isso a efetividade da proteção do consumidor, a qual envolve tanto mecanismos que garantam a soberania e aplicabilidade das decisões judiciais, quanto a facilitação de acesso à justiça pelos consumidores.

Acerca disso, pode-se notar que a proteção dos direitos transindividuais possibilita o mais completo resguardo do consumidor, o qual deixa de ser compreendido como indivíduo isolado e passa a ser considerado como um grupo de pessoas.

A doutrina emprega as expressões *metaindividuais* ou *supraindividuais* para caracterizar os direitos e interesses que a lei veio consagrar como *transindividuais*, contidos no art. 81 do Código de Defesa do Consumidor. A Lei nº 7.347/85, denominada Lei da Ação Civil Pública, estabeleceu no ordenamento jurídico brasileiro os instrumentos processuais essenciais à tão desejada defesa coletiva dos interesses metaindividuais. Em seguida, com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, o legislador acrescentou aos mecanismos de proteção coletiva, de modo que objetivou, em seu Título III, que diz respeito sobre os meios de defesa do consumidor em juízo, a possibilidade não apenas da proteção do consumidor a título individual, mas da mesma maneira a sua defesa coletiva (BENJAMIN, 2017).

O inciso I do artigo 81 do CDC, prevê a proteção interesses ou direitos difusos, que são aqueles de “natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato” (BRASIL, 1990).

Para José Alfredo de Oliveira Baracho Júnior (2000), os interesses difusos constituem uma tentativa de garantir a equiprimordialidade entre interesse público e interesse privado, através do reconhecimento do caráter intersubjetivo dos conflitos jurídicos.

Fredie Didier Jr. e Hermes Zaneti Jr. conceituam dos direitos difusos (2017, p. 74):

Assim, reputam-se direitos difusos (art. 81, par. ún., I, do CDC) aqueles transindividuais (metaindividuais, supraindividuais), de natureza indivisível (só podem ser considerados como um todo), titularizado por um grupo

composto por pessoas indeterminadas (ou seja, indeterminabilidade dos sujeitos, não havendo individualização) ligadas por uma circunstância de fato. Entre os componentes do grupo não existe um vínculo comum de natureza jurídica, v.g, a publicidade enganosa ou abusiva, veiculada através de imprensa falada, escrita ou televisionada, a afetar um número incalculável de pessoas, sem que entre elas exista uma relação jurídica base, a proteção ao meio-ambiente e a preservação da moralidade administrativa.

Neste sentido, Rodolfo de Camargo Mancuso (2014, p. 176) disciplina que esses interesses metaindividuais se qualificam pela “indeterminação dos sujeitos, pela indeterminação do objeto, por sua tendência à transição ou mutação no tempo e no espaço”.

Os interesses difusos são os que interessam indiretamente a toda comunidade, como aqueles relacionados com a proteção ao meio ambiente, com a poluição ambiental, com a defesa da ecologia, com a defesa do consumidor, dentre outros (BATALHA,1992).

Portanto, os direitos difusos devem ser estudados segundo critérios de titularidade, divisibilidade do objeto e quanto à sua origem. Quanto a titularidade dos direitos difusos, ela pertence à coletividade, a qual é composta por indivíduos indeterminados, conforme explica José Carlos Barbosa Moreira (1982, p. 9):

O conjunto dos interessados apresenta contornos fluídos, móveis, esbatidos, a tornar impossível ou quando menos superlativamente difícil, a individualização exata de todos os componentes. Sendo que tal vínculo pode até inexistir, ou ser extremamente genérico – reduzindo-se, eventualmente, à pura e simples pertinência à mesma comunidade política – e o interesse que se quer tutelar não é função dele, mas antes se prende a dados de fato, muitas vezes acidentais e mutáveis; existirá, v.g., para todos os habitantes de determinada região, para todos os consumidores de certo produto, para todos os que vivam sob tais ou quais consequências deste ou daquele empreendimento público ou privado e assim por diante.

A lesão a esses direitos, por consequência, também irá impactar um número indeterminado de pessoas, ou seja, toda a coletividade de consumidores, ou pessoas pertencentes a uma comunidade, uma região, ou até mesmo um país inteiro.

Assim, a titularidade dos direitos difusos recai sobre pessoas indeterminadas e indetermináveis, o que coloca em xeque toda a noção tradicional do direito subjetivo cujas sementes foram lançadas pelo sistema clássico burguês, e que condiciona o acionamento do Poder Judiciário a uma lesão individual, pessoal e direta (MANCUSO, 2004).

Os direitos difusos apresentam a indivisibilidade de seu objeto, pois não é possível sua divisão e atribuição a determinadas pessoas ou a determinados grupos. O objeto do seu interesse é indivisível, pois não se pode repartir o proveito, e tampouco o prejuízo, visto que a lesão

atinge a todos indiscriminadamente, assim como a preservação a todos aproveita (MOREIRA, 1984).

Quanto à origem do direito difuso, estes estão interligados por uma mesma situação fática, sendo que não existe um vínculo comum de natureza jurídica (MANCUSO, 2014), como exemplifica Zanetti, a publicidade enganosa ou abusiva, veiculada através de imprensa falada, escrita ou televisionada, a afetar uma multidão incalculável de pessoas, sem que entre elas exista uma relação jurídica-base (ZANETTI, 2005).

Kazuo Watanabe explica que (2013, p. 825):

A origem comum não significa, necessariamente, uma unidade factual e temporal. As vítimas de uma publicidade enganosa veiculada por vários órgãos de imprensa e em repetidos dias ou de um produto nocivo à saúde adquirido por vários consumidores em um largo espaço de tempo e em várias regiões têm, como causa de seus danos, fatos com homogeneidade tal que os tornam a 'origem comum' de todos eles. Ou seja, o que têm em comum é a procedência, e a gênese na conduta comissiva ou omissiva da parte contrária.

São exemplos de direitos difusos: o meio ambiente, os direitos do consumidor no caso de uma propaganda enganosa, ou a disponibilização de produto ou serviço no mercado com alto grau de periculosidade ou nocividade, como por exemplo, a colocação de medicamentos no mercado com fator-risco bastante superior ao fator-benefício, ou mesmo um alimento deteriorado (FILOMENO, 2004).

Portanto, nas relações de consumo, inúmeros são os direitos que podem ser classificados como difusos, como por exemplo, a colocação no mercado de um produto sem as informações necessárias na embalagem ou a veiculação de uma propaganda enganosa (NUNES, 2005).

Em ambos os casos, o titular do direito é a própria coletividade, um número indeterminado de pessoas, pois não há como aferir quantas e quais pessoas tiveram contato com a embalagem do produto, ou tiveram acesso à propaganda veiculada.

Além disso, as pessoas estão ligadas por uma situação de fato, qual seja, a colocação do produto ou a veiculação na mídia, e por fim, seu objeto é indivisível, porque é um direito que pertence à coletividade, e eventuais danos que lhe sejam causados ensejarão a propositura de uma ação coletiva (ALVIM, 2005).

Vejamos o que ensina o professor Dennis Verbicaro sobre as situações que envolvem direito difuso (2017, p. 326):

Na seara consumerista, são várias as situações em que a proteção difusa se manifesta, indo desde a oferta até a publicidade, não se levando em

consideração o fato do consumidor se sentir ou não prejudicado, pois a legitimidade para agir será extraordinária, competindo sua defesa a qualquer uma das entidades listadas no art. 82 do CDC.

Concluindo, será, portanto, considerado direito difuso, aquele de natureza indivisível pertencente a pessoas indeterminadas ligadas transitoriamente por circunstâncias fáticas, trata-se de atos que, em princípio, voltam-se contra toda a coletividade de consumidores, sendo por isso indeterminados quanto aos sujeitos e ao objeto.

Conforme o artigo 81, II, do Código de Defesa do Consumidor, os direitos coletivos *stricto sensu* compreendem-se como aqueles transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com parte contrária por uma relação jurídica base (MAZILLI, 2004).

Ada Pellegrini Grinover (1984) afirma que por interesses coletivos entendem-se os interesses comuns a uma coletividade de pessoas e apenas a elas, mas ainda repousando sobre um vínculo jurídico definido que os congrega.

Os direitos coletivos *stricto sensu* são aqueles direitos transindividuais, ou seja, que não podem ser mensurados individualmente, dos quais são titulares grupos de pessoas determinadas, ligadas entre si por uma relação jurídica base. Trata-se de direitos cuja titularidade não abrange a totalidade dos indivíduos, mas grupos homogêneos tomados segundo um determinado aspecto (ROCHA, 2007).

Os titulares são ligados entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base, e não por mera circunstância de fato. A relação jurídica base a que se refere o inciso II do parágrafo único do art. 81 do Código de Defesa do Consumidor, é justamente este vínculo contratual estabelecido com o fornecedor (BENJAMIN, 2013), a qual deve ser preexistente à lesão ou ameaça de lesão ao direito do grupo, categoria ou classe de pessoas.

Importante ressaltar, desde já, que o direito do consumidor de energia elétrica pode estar inserido nesta categoria de direitos transindividuais, pois estes consumidores, além de poderem ser determinados, estão ligados com a parte contrária, concessionária de energia elétrica, por um vínculo jurídico base, que é contrato de adesão realizado entre as partes.

Ademais, se já provado o dano efetivo pelo consumo de tais produtos ou serviços, o que se pretende é conferir universalidade ao grupo de consumidores além dos devidos instrumentos jurídico processuais para obter a justa e mais completa possível reparação dos responsáveis, circunstâncias previstas a partir do artigo 8º e seguintes do Código de Defesa do Consumidor e sobretudo pelo art. 81 e seguintes (FILOMENO, 2004).

Os direitos coletivos *stricto sensu* devem ser analisados sob o enfoque da titularidade, divisibilidade do objeto e a relação jurídica-base.

Quanto à titularidade, esta compõe-se da coletividade composta de indivíduos indeterminados, mas pertencentes a um grupo ou categoria. Logo, o Código de Defesa do Consumidor restringe o universo possível dessas pessoas, que devem pertencer a um mesmo grupo, categoria ou classe; assim, uma coletividade perceptível por vínculos, não havendo desordenamento ou profusão na titularidade, não sendo possível a identificação dos titulares pela individualidade, mas sim pelo grupo ou coletividade, mantendo-se a indivisibilidade do direito (ALVIM, 2005).

Quanto à indivisibilidade de seu objeto, significa que o objeto é indivisível, pois pertence a todos os titulares e ao mesmo tempo a nenhum de modo específico, contudo aqui os seus titulares são determinados e conectados por uma relação jurídica preexistente. Hermes Zaneti Junior explica que cabe ressaltar que a relação-base necessita ser anterior à lesão (caráter de anterioridade).

No caso da publicidade enganosa, a ligação com a parte contrária também ocorre, só que em razão da lesão e não de vínculo precedente, o que a configura como direito difuso e não coletivo *stricto sensu* (propriamente dito) (ZANETI, 2005).

Podemos citar como exemplo, os estudantes de uma escola privada quando discutem reajustes na mensalidade escolar; usuários de um mesmo fornecedor de energia elétrica – que será o objeto de análise do presente trabalho –, mutuários de um mesmo sistema habitacional, sindicato, na defesa dos interesses de seus associados e segurados de planos de saúde pelo aumento das mensalidades (FILOMENO, 2004).

Também é direito coletivo quando se discute a ilegalidade de uma cláusula contratual ou mesmo abusiva de determinado contrato de adesão. Nesta situação, a existência de uma ação que pleiteie a declaração da ilegalidade aproveitará a todos de mesma forma; os titulares do direito são determinados e serão beneficiados com a declaração todas as pessoas que tiverem aderido àquele contrato, e a adesão consiste na verificação da relação jurídica comum entre todos os titulares do direito.

Com relação aos direitos individuais homogêneos, o Código de Defesa do Consumidor no art. 81, parágrafo único, III, conceitua com aqueles interesses “decorrentes de uma origem comum” (BRASIL, 1990).

Os direitos individuais homogêneos, por sua vez, distinguem-se dos difusos e dos coletivos, pois, na verdade, esses direitos têm natureza de direito individual, sendo coletivos apenas na forma em que são tutelados (DINAMARCO, 2001).

Ou seja, os direitos individuais homogêneos não são coletivos em sua essência, mas por uma tentativa do legislador em proteger esses direitos são formalmente ou acidentalmente coletivos para fins de tratamento processual (MOREIRA, 1984).

Dessa forma, os direitos individuais homogêneos em razão de um interesse social podem ser tutelados coletivamente como meio de alcançar maiores êxitos no aspecto da efetiva reparação (FERNANDES, 1993), e embora os direitos protegidos sejam individuais, não se trata de litisconsórcio, mas sim de direito coletivo *latu sensu*, na modalidade de direitos individuais homogêneos.

Por isso, não é o caso de ajuntamento de várias pessoas, com direitos próprios e individuais no polo ativo da demanda, nem mesmo é uma pluralidade subjetiva de demandas, o que ocorre no litisconsórcio ativo, mas se trata de uma única demanda objetivando a tutela dos titulares de direitos individuais homogêneos (NUNES, 2005), e se trata de um direito coletivo como os demais.

No Recurso Extraordinário (RE) nº 163.231-SP o Supremo Tribunal Federal afirmou de forma categórica que os direitos individuais homogêneos são realmente direitos coletivos e não individuais.

Quer se afirme interesses coletivos ou particularmente interesses homogêneos, *stricto sensu*, ambos estão cingidos a uma mesma base jurídica, sendo coletivos, explicitamente dizendo, porque são relativos a grupos, categorias ou classes de pessoas, que conquanto digam respeito às pessoas isoladamente, não se classificam como direitos individuais para o fim de ser vedada a sua defesa em ação civil pública, porque sua concepção finalística destina-se à proteção desses grupos, categorias ou classe de pessoas.

Logo, não há dúvidas de que os direitos individuais homogêneos são coletivos *latu sensu*, fazendo parte da ampla proteção e resguardo das ações coletivas (ZAVASCKI, 2008). Ademais, os direitos individuais homogêneos devem ser analisados sob o enfoque da titularidade, da divisibilidade do objeto e da origem.

Quanto à titularidade, ao contrário do que ocorre com as duas categorias já examinadas, são na verdade direitos individuais perfeitamente atribuíveis a sujeitos específicos (STJ, 2012), ou ainda, pode se referir a um número de pessoas ainda não identificadas, mas passível de ser determinado em um momento posterior.

Os direitos individuais homogêneos são perfeitamente divisíveis entre os titulares, no entanto, pode se postular a proteção jurisdicional coletivamente, visto que possuem uma origem fática comum (ALVIM, 2005).

Miguel Teixeira de Sousa (2003) salienta que:

Enquanto os interesses difusos *stricto sensu* e os interesses colectivos correspondem à dimensão supra-individual dos interesses difusos *lato sensu*, os interesses individuais homogêneos são a refração daqueles mesmos interesses na esfera de cada um dos seus titulares. É, aliás, desta circunstância que resulta a homogeneidade destes interesses: eles são homogêneos no seu conteúdo, porque os seus titulares o são simultaneamente de um mesmo interesse difuso *stricto sensu* ou de um mesmo interesse coletivo.

Nelson Nery Júnior (1991) afirma que:

Os direitos individuais homogêneos são aqueles cujos titulares são perfeitamente individualizáveis, detentores de direito divisível. O que une esses titulares a ponto de propiciar a defesa coletiva desses direitos individuais, é a origem comum do pedido que pretendem fazer em juízo.

Quanto à origem comum, significa dizer que os direitos individuais têm uma causa comum ou um único fato que gerou várias pretensões. Portanto, os direitos individuais homogêneos são aqueles cujos titulares são perfeitamente individualizáveis, detentores de direito divisível. O que une esses titulares a ponto de propiciar a defesa coletiva desses direitos individuais é a origem comum do pedido que pretendem fazer em juízo (ARENHART, 2003).

Sendo assim, a característica dos direitos individuais homogêneos que o distingue dos demais, qual seja a divisibilidade do seu objeto, significa que cada um dos seus titulares do direito pode demandar de forma individual ou coletivamente.

A divisibilidade do objeto pode ser melhor visualizada no momento da liquidação da sentença, sendo possível tanto a execução coletiva como a execução individual a ser promovida pelas vítimas.

Nas relações de consumo, a defesa dos direitos individuais homogêneos, de forma coletiva, objetiva que vários consumidores, vítimas de um fato único, possam ingressar em juízo, com pedido homogêneo, buscando uma solução uniforme, com eficácia e agilidade, trazendo também a economia processual como, por exemplo, as vítimas de um mesmo acidente aéreo, ou consumidores que adquiriram veículos com um mesmo defeito de série.

Os direitos individuais homogêneos também encontram viabilidade do pleito de pretensões nos acidentes de consumo, que, em face de sua insignificância, dificilmente seriam levadas a juízo a título individual, como por exemplo, diversos consumidores que foram

atingidos por danos causados por certo medicamento, ou de inúmeros lesados por uma propaganda enganosa, ou dos ofendidos por uma publicidade abusiva.

Como exemplo, podemos citar a aquisição de um veículo automotor com determinado defeito de fábrica (MAZZILLI, 2004), no qual todos os consumidores que adquiram o bem terão direito à reparação do defeito e também de eventuais danos que obtiverem.

Estes consumidores podem se utilizar da via individual ou da via coletiva, ante a caracterização dos direitos individuais homogêneos, pois todos possuem um direito advindo de uma mesma origem e pode ser perfeitamente individualizável.

Em suma, os direitos individuais homogêneos são direitos individuais, mas, por apresentarem relevante valor social, foram tratados de forma coletiva, e que possuem uma origem comum, de um mesmo fato que afeta diversas pessoas individualmente. A ação para a tutela de um direito individual homogêneo é a ação coletiva.

Assim, os direitos individuais homogêneos, embora pertinentes a pessoas naturais, individualizadas, quando visualizados em seu conjunto, de forma coletiva e impessoal, transcendem a esfera de direitos puramente individuais e passam a constituir interesses da coletividade como um todo, exigindo, portanto, a existência de um instrumento processual único, qual seja a ação coletiva.

2 O TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA CELEBRADO ENTRE A CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ (CELPA) E A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ: UMA ANÁLISE CRÍTICA

Antes de adentrar na análise e explicações acerca do Termo de Ajustamento de Conduta realizado entre a Centrais Elétricas do Pará (CELPA) a Defensoria Pública do Estado Do Pará, que também será objeto deste capítulo, é necessário, de antemão, explanação sobre a possibilidade de transacionar direitos transindividuais, assim como compreender a estrutura do referido instituto, para finalmente examinar o referido Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

2.1 A Possibilidade de Solução Extrajudicial de Conflitos Envolvendo Direitos Transindividuais

Em seu livro “Ação Civil Pública e Termo de Ajustamento de Conduta”, Geisa de Assis Rodrigues, no Capítulo I de sua obra, trata sobre a possibilidade da solução negociada de direitos transindividuais. A princípio, a autora se manifesta acerca da impossibilidade de transacionar direitos coletivos *latu sensu*. Para tanto, Geisa de Assis Rodrigues afirma que “o direito é indisponível quando seu titular não pode dele renunciar nem realizar concessão que represente redução de seu conteúdo” (2011, p. 44).

Como se depreende do ordenamento jurídico, a indisponibilidade está relacionada com o interesse público, de maneira que se busca evitar o risco a prejuízos a bens importantes para o sistema jurídico. São muitas as causas levadas em consideração pelo ordenamento jurídico para qualificar um direito como indisponível, das quais Geisa de Assis Rodrigues afirma que “parte dos casos a disponibilidade do direito coincide com a patrimonialidade do mesmo” (2011, p. 44).

No tocante a indisponibilidade dos direitos transindividuais, cumpre esclarecer quais são as causas que justificam as suas qualificações como indisponíveis. Em relação ao direito difuso é levada em consideração a qualidade do titular, porque, conforme entendimento da autora supracitada, devido os sujeitos titulares deste direito serem indeterminados não é possível que se verifique a vontade de um deles no sentido de dispor de seu direito (2011). Bem como, porque (RODRIGUES, 2011, p. 44):

De igual modo os direitos difusos se desenvolveram no seio da sociedade e sua preservação é de interesse de todos, o que configura mais um motivo relevante para a sua indisponibilidade. Por isso que se pode afirmar que todo direito difuso é essencialmente indisponível.

Outrossim, a indisponibilidade do direito coletivo e dos direitos individuais homogêneos é mitigada, conforme entendimento da referida autora, visto que, com relação ao primeiro se aplica a regra de vedação integral de um indivíduo dispor de um direito do grupo, ressalvados casos expressos permitidos em lei. E, no que tange aos direitos individuais homogêneos, a indisponibilidade está relacionada não propriamente com o direito, mas sim com a tutela coletiva, em razão de que “cada um dos indivíduos pode dispor em sua esfera individual, sem repercutir no direito de todos os demais que estejam nas mesmas condições” (RODRIGUES, 2011, p. 45).

Em virtude dessas considerações, inicialmente infere-se que a transação para a solução ajustada de direitos transindividuais não seria possível, no entanto, o presente trabalho apresenta outra vertente no sentido de que é possível realizar o transacionamento destes interesses por meio do termo de ajustamento de conduta, como se verá adiante.

Convém ponderar que a conciliação é um instrumento que pode vir a ser usado para solucionar conflitos de interesses envolvendo os direitos coletivos *latu sensu*. Vejamos o que Geisa de Assis Rodrigues nos ensina em relação a isso (2011, p. 46):

Podemos considerar a conciliação como uma forma de solução de conflitos, com uma lógica própria, que privilegia a participação ativa das partes litigantes. Esse modo de proceder no qual as partes contribuem para a definição da controvérsia é o seu traço característico, que distingue a conciliação das formas adjudicatórias de resolução de conflitos. O caminho para se chegar ao resultado conciliatório passa necessariamente pela negociação. Entendida esta como entabulação de um diálogo, é uma comunicação bidirecional sobre o ponto de vista de cada parte e a melhor forma de compor os interesses em jogo.

Nessa esteira, vislumbra-se que um dos benefícios propiciados pela conciliação é o de representar uma alternativa ao processo, além de ser uma forma econômica de sanar os litígios, porque irá poupar a movimentação da máquina jurisdicional. Além do mais, a conciliação se mostra mais vantajosa no sentido de proporcionar mais satisfação na resolução do conflito, visto que as partes envolvidas irão decidir sobre a questão, de maneira que não irão estar condicionadas a decisão de um terceiro. “Não que acordos não possam ser injustos, mas o fato da participação da parte mitiga a sensação de injustiça” (RODRIGUES, 2011, p. 46).

Ainda, é indispensável que as partes estejam em situação mais similar de igualdade material para que desempenhem com desembaraço esta conciliação, e, por conseguinte, por conta desta participação é provável que a deliberação tenha mais eficácia.

Depois das noções preliminares a respeito da conciliação, pode-se afirmar, consoante o

dizer expressivo de Geissa de Assis Rodrigues, que é compatível com a lógica de acesso à justiça no Estado Democrático de Direito que se utilize todas as vantagens apresentadas pelo instituto da conciliação nos conflitos que envolvem direitos transindividuais, desde que possíveis (2011, p. 47).

Ademais, levando-se em consideração que o acesso à justiça pretende resolver os conflitos de forma mais eficiente, é notável que o ordenamento jurídico brasileiro está estimulando a solução extrajudicial de conflitos. Dito isto, a conciliação extrajudicial pode se dar através da celebração do Termo de Ajustamento de Conduta previsto na Lei da Ação Civil Pública, o qual será objeto de análise no próximo tópico do presente capítulo desta Monografia.

Inadequado seria esquecer também de mencionar as principais características dos modos de alternativos de resolução conflitos que a autora Geisa de Assis Rodrigues elenca em sua obra, vejamos (2011, p. 50):

a) voluntariedade das partes na eleição dessa forma de composição em detrimento da solução jurisdicional [...]; b) participação pessoal dos interessados, ou de quem esteja autorizado para tanto, na formação do acordo; c) em alguns casos, pode ocorrer a assistência de um terceiro, independente das partes e do juiz, que exerce uma missão de confiança para motivar o acordo; d) em regra, a negociação é confidencial, o que pode facilitar acordos mais adequados, embora o resultado da negociação possa (e deva ser em alguma hipóteses) ser público; e) ausência de qualquer poder jurisdicional na pessoa do mediador; f) procura de uma solução equânime; g) celeridade; h) ausência de formalismo; i) economia de debates puramente jurídicos ou processuais.

É bem verdade que a solução alternativa de conflitos é mais frequente quando se tem conflitos de interesses envolvendo direitos individuais patrimoniais, todavia, não há óbice de seu uso na resolução de litígios envolvendo direitos transindividuais, desde que se observe algumas particularidades relacionais à natureza destes direitos.

Com relação a isso, Geisa de Assis Rodrigues estabelece duas regras que devem ser necessariamente obedecidas, quais sejam (2011, p. 52):

[...] a primeira relacionada à ausência de renúncia e de concessão do direito em jogo, e a segunda, no sentido de observância de um sistema que garanta que a vontade manifestada coincida com os interesses dos titulares do direito, seja através da consulta efetiva dos interessados, seja através da presunção de que órgãos públicos poderão adequadamente representar os direitos da coletividade.

Pelas razões expostas, fica demonstrada a possibilidade de solução extrajudicial de conflitos que envolvem direitos transindividuais, sendo uma das formas mais pertinentes o

Termo de Ajustamento de Conduta, “no qual se define a forma de se evitar um dano a direito transindividual, ou reparar integralmente os danos a ele ocasionados, valendo como título executivo extrajudicial” (RODRIGUES, 2011, p. 57).

2.1.1 A Celebração de Termo de Ajustamento de Conduta no Âmbito da Defensoria Pública do Estado

De acordo com o entendimento da professora Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 139), o “ordenamento jurídico brasileiro optou por uma solução plural para definir a legitimidade ativa para a defesa judicial dos direitos transindividuais, razão pela qual temos a legitimidade concorrente e disjuntiva” de várias entidades para a proteção destes direitos.

Estes legitimados possuem a tarefa de representar os direitos das coletividades em juízo em sede de ações coletivas, sendo eles, de acordo com o artigo 5º da Lei nº 7.347/1985 (BRASIL, 1985):

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

I - o Ministério Público; (Redação dada pela Lei nº 11.448, de 2007).

II - a Defensoria Pública; (Redação dada pela Lei nº 11.448, de 2007).

III - a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios; (Incluído pela Lei nº 11.448, de 2007).

IV - a autarquia, empresa pública, fundação ou sociedade de economia mista; (Incluído pela Lei nº 11.448, de 2007).

V - a associação que, concomitantemente: (Incluído pela Lei nº 11.448, de 2007).

a) esteja constituída há pelo menos 1 (um) ano nos termos da lei civil; (Incluído pela Lei nº 11.448, de 2007).

b) inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao patrimônio público e social, ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem econômica, à livre concorrência, aos direitos de grupos raciais, étnicos ou religiosos ou ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.

Depreende-se, com isso, que o legislador brasileiro optou por conceder legitimação para agir a vários órgãos, desde organismos estatais até entidades privadas, mesclando as soluções adotadas por outros ordenamentos jurídicos.

Ademais, a legitimação ativa é classificada como extraordinária, pois os sujeitos da relação processual não são os mesmo da relação material, sendo também concorrente, dado que “todos os legitimados coletivos concorrem em condição de igualdade para a propositura da ação” (VERBICARO, 2017, p. 350), além de ser disjuntiva e não exclusiva, pois os legitimados não precisam autorizar algum outro para propositura de uma ação, assim como a atuação de um

dos legitimados não exclui a viabilidade dos demais atuarem na ação (VERBICARO, 2017, p. 350).

Acerca disso, são legitimados para interpor ação coletiva: Ministério Público, Defensoria Pública, União, Estados-membros, Municípios, Distrito Federal, autarquia, empresa pública, fundação e sociedade de economia mista; associação civil constituída há pelo menos um ano, com finalidades institucionais compatíveis com a defesa do interesse questionado e entidades e órgãos da administração pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos consumidores.

No entanto, em que pese a legitimidade para propositura de Ações Civil Pública ser ampla, a mesma lei confere apenas aos órgãos públicos a possibilidade de celebração de ajustamento de conduta, conforme se observa do §6º, do artigo 5º da Lei nº 7.347/1985 ao estabelecer que “os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante cominações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial” (BRASIL, 1985), redação que foi incluída pelo Código de Defesa do Consumidor.

E, de acordo com a concepção de Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 139) esta “opção mais conservadora do legislador pode ser atribuída à própria natureza dos direitos envolvidos, combinada com a maior margem de insegurança envolvida na solução extrajudicial de conflitos”, sendo esta a razão que justifica a opção estabelecida pelo legislador em ter concedido apenas aos órgãos públicos a possibilidade de celebração do referido acordo. Ademais, expressa a autora (RODRIGUES, 2011, p. 140):

A questão da legitimidade para a negociação dos direitos transindividuais é concedida excepcionalmente pela lei aos órgãos públicos e ao Ministério Público. [...]. No acordo extrajudicial não é o direito do próprio Estado que está em jogo, e por isso consideramos cabível considerar esta legitimidade como uma espécie de substituição, pois os órgãos legitimados atuam em nome próprio quando celebram os ajustes, para favorecer a esfera jurídica de outros, quase sempre atingindo a esfera extrapatrimonial dessas pessoas. A substituição ensejada pelo direito material é um tipo de técnica jurídica que existe para permitir a melhor defesa de direitos.

Por conseguinte, ao identificarmos qual o tipo de legitimidade para celebração do ajuste de conduta, faz-se necessário conhecer quais entes estão abrangidos pela expressão “órgãos públicos”, sendo a Defensoria Pública o objeto de tal análise na presente Monografia.

Vale lembrar que a Lei da Ação Civil Pública confere legitimidade para a Defensoria Pública ajuizar tal ação, e, consoante ensina Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 144),

independentemente de a Defensoria ser um órgão típico de assistência jurídica nada proíbe que a lei lhe atribua atuação autônoma em relação a tutela dos direitos transindividuais, sob a condição de que seja para a promoção da defesa dos necessitados, que consiste na sua vocação constitucional prescrita no art. 134 da Constituição Federal.

Oportuno se torna dizer, diante dos motivos exposto, que a Defensoria Pública tem legitimidade ativa para a celebração de termo de ajustamento de conduta nas situações que envolvem direitos de pessoas necessitadas.

Por fim, é sobremodo importante assinalar que o Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Pará editou a Resolução CSDP nº 148, de 25 de maio de 2015, a qual criou e estabeleceu o processamento do Procedimento Administrativo Preparatório para Atuação na Tutela Coletiva (PAPATC), no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará, para fins de uniformização e otimização das atividades institucionais. Esta resolução prevê a possibilidade de celebração de Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC) no âmbito desta Defensoria, examinemos os artigos referentes a isso:

Art. 22. Os Membros da Defensoria Pública, antes de propor a Ação Civil Pública, deverão envidar esforços para a celebração de Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC), nos termos do art. 5.º, § 6º, da Lei n.º 7.347/1985.

§ 1.º O Compromisso de Ajustamento de Conduta deverá conter:

- I – o nome e a qualificação do responsável;
- II – a descrição das obrigações assumidas;
- III – o prazo para cumprimento das obrigações;
- IV – os fundamentos de fato e de direito;
- V – a previsão de multa cominatória para o caso de descumprimento;
- VI – o termo inicial de validade;
- VII – outras informações julgadas pertinentes.

§ 2º Deverá haver motivação quanto à adequação das obrigações, dos prazos e das condições estipuladas nos compromissos, considerando o caso concreto.

§ 3.º A celebração do CAC ou da sua recusa poderá ser dada publicidade.

Art. 23. O Membro da Defensoria Pública poderá, justificadamente, suscitar a atuação, em conjunto ou isoladamente, com o Núcleo a que estiver vinculado, para a celebração de Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC) ou mesmo para a propositura da ação civil pública, respeitada a independência funcional.

Desse modo, em virtude das considerações realizadas, resta comprovada a possibilidade de celebração de Termo de Ajustamento de Conduta no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará.

2.2 Estrutura do Termo de Ajustamento de Conduta

Para o desenvolvimento da presente monografia, a qual pretende analisar a atuação da DPE-PA na tutela coletiva dos interesses dos consumidores de energia elétrica, enfatizando a possibilidade de celebração de termo de ajustamento de conduta para tanto, faz-se necessário o estudo, ainda que breve, sobre o referido instituto. Não é pretensão do presente trabalho oferecer o exaurimento do tema, mas tão somente promover um estudo sucinto sobre o TAC.

Tal exame tem como objetivo obter compreensão sobre a maneira como o TAC é estruturado, quais os princípios que o regem, qual é a sua natureza jurídica, seu objeto e sua forma de celebração, dentre outras considerações elementares, tudo para tornar possível a compreensão do mesmo para que seja possível a verificação de quais são as vantagens trazidas por tal instituto no que diz respeito, especificamente, do TAC celebrado entre a Centrais Elétricas do Pará (CELPA) e a Defensoria Pública do Estado do Pará (DPE/PA).

Em primeiro lugar, convém salientar qual é a origem do ajustamento de conduta. Para Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 85) tal instituto surgiu no mesmo ambiente social que originou a Constituição Federal de 1988, o qual seria um momento de redemocratização das instituições e de adequação do ordenamento jurídico brasileiro aos movimentos políticos instituídos pela nova ordem.

Como fora exposto anteriormente, o termo de ajustamento de conduta foi incluído na Lei nº 7.347/1985, em seu art. 5º, §6º, com o advento do Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 113. Esta legislação (CDC), surgiu com o propósito de concretizar o acesso à justiça dos consumidores, além de vir a dar uma proteção mais adequada aos direitos transindividuais.

As palavras de Geisa de Assis Rodrigues sobre o momento de criação da referida legislação (2011, p. 85): “A sociedade brasileira era já uma verdadeira sociedade de massas, sem que houvesse, entretanto, uma adequada proteção das relações que, devido à sua incidência e padronização, a caracterizam, quais sejam as relações de consumo”. Isto demonstra que o Código de Defesa do Consumidor nasceu com o propósito de proteger as relações de consumo, de maneira a garantir a efetiva proteção dos consumidores em juízo, além de apresentar direitos que escapam da esfera individual, os direitos transindividuais.

O professor Dennis Verbicaro (2017, p. 330) nos ensina que a crise do judiciário, a qual ocorre devido a fatores, tais como a duração excessiva do processo, elevado custo de uma demanda, dentre vários outros, compromete a segurança jurídica, “na medida em que o jurisdicionado deixa de acreditar na proteção material a ele conferida pelo Estado, passando a adotar um comportamento mais comodista, resignando-se diante de uma eventual violação”, o

que, para ele representa “uma verdadeira crise de cidadania, seja quando se ignora o direito, seja quando se desiste de lutar por ele (VERBICARO, 2017, p. 330).

Por estas razões é que a tutela processual coletiva do direito do consumidor representa uma promessa de resgate da natureza instrumental do processo, de modo que seja garantida a efetividade da proteção material dos direitos do consumidor, bem como do seu acesso à justiça. Além de possibilitar o tratamento coletivo de demandas individuais, as quais isoladamente quase não teriam oportunidade de propiciar uma adequada e eficaz solução do conflito intersubjetivo (VERBICARO, 2017, p. 331).

E, não apenas veio oferecer proteção desses direitos na esfera judicial, mas também o CDC, ao estabelecer o compromisso de ajustamento de conduta, “concebeu um instituto de proteção extrajudicial de direitos metaindividuais, ampliando o sistema de garantia desses direitos” (RODRIGUES, 2011, p. 86).

Ademais, no dizer sempre expressivo da professora Geisa de Assis (2011, p. 89), o surgimento do ajustamento de conduta se deveu essencialmente pela necessidade de se aprimorar a tutela coletiva dos direitos transindividuais, de maneira que se passou a considerar a possibilidade de se realizar conciliação nas relações coletivas através de tutela extrajudicial dos conflitos, de forma que este instrumento permitiu a compatibilização da viabilidade do acordo com a indisponibilidade inata desses direitos.

É sobretudo importante assinalar alguns princípios que estão interligados diretamente ao ajuste de conduta. A princípio, convém dizer que a realização deste instituto deve ocorrer quando este se mostrar a melhor solução para a tutela dos direitos metaindividuais. Sendo importante ressaltar que ele também possui como fim proporcionar a prevenção de lesão àqueles direitos.

Dessa maneira, oportuno se torna fazer a relação do ajustamento de conduta com dois princípios: o princípio do acesso à justiça e o princípio da tutela preventiva. Ambos foram tratados de maneira minuciosa na obra de Geisa de Assis Rodrigues, mas que neste presente trabalho serão objeto apenas para compreensões básicas a respeito da importância do ajustamento de conduta.

Primeiramente, no que diz respeito ao princípio do acesso à justiça, ele significa que “todos têm acesso à justiça para postular tutela jurisdicional preventiva ou reparatória relativamente a um direito, contemplando-se tanto os direitos individuais como os difusos e coletivos” (NERY, 2018, p. 33).

Ademais, mister se faz lembrar que o compromisso de ajustamento de conduta é um instrumento alternativo de proteção dos direitos metaindividuais, o qual possibilita uma tutela mais ampla e adequada para tais direitos. Geisa de Assis Rodrigues declara que (2011, p. 105):

A nota de indisponibilidade do direito e a questão da titularidade do mesmo devem ser sempre levadas em conta na interpretação da regra do ajuste de conduta. A concepção desse mecanismo alternativo, que permite que os direitos tão fundamentais como os transindividuais se possam beneficiar das evidentes vantagens da conciliação, amplia o acesso à justiça, posto que representa uma tutela mais adequada desses direitos.

Com esta posição, depreende-se a ideia de que o compromisso de ajustamento de conduta deve sempre levar em consideração que está se tratando da proteção de direitos indisponíveis, os quais não podem ser transacionados, mas que não impede a realização de uma conciliação dos interesses em conflito. Além do mais, tal instrumento “só estará atendendo plenamente ao seu valor se for um meio econômico, breve e justo de solução de direito transindividual” (RODRIGUES, 2011, p. 105), do contrário o aumento de acesso à justiça restará prejudicado.

Em seguida, no que tange ao ajustamento de conduta relacionado com o princípio da tutela preventiva, importante falar que este princípio reforça a ideia do princípio de acesso à justiça, visto que ele sugere que sempre que possível o ordenamento jurídico deve evitar a ocorrência dos atos ilícitos e dos danos. De tal forma que o ajustamento de conduta tem o condão de servir como solução extrajudicial de um conflito para permitir a prevenção.

No entendimento da professora Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 109), o sistema jurídico brasileiro possui uma tutela inibitória, a qual está contida no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, que prescreve a inafastabilidade da tutela jurisdicional nos casos de ameaça de lesão a direito. Ademais, ela defende que a peculiaridade desta tutela inibitória é a de prevenir de maneira plena o ilícito, posto que ela não está vinculada à ocorrência do dano, mas propõe-se a evitar que ele ocorra.

É bem verdade que “tutela dos direitos transindividuais tem como fundamento a solidariedade social” (RODRIGUES, 2011, p. 110), de forma que se uma dada empresa ou uma pessoa forem causadoras de um dano a um direito metaindividual elas deverão ser responsabilizadas e deverão praticar determinada conduta ou deixar de praticá-la, ainda que não se trate de reparação de danos, mas o de preveni-los.

Em remate, levando em conta que a tutela dos direitos transindividuais se dá tanto de forma judicial quanto extrajudicial, podemos considerar que o ajustamento de conduta é uma

modalidade de tutela inibitória. Em síntese, este instituto pode ser muito importante para se impedir a prática de atos ilícitos, ou, até mesmo, a continuação de seu acontecimento, havendo ou não um dano ao direito transindividual. E, finalmente, para concluir a relação entre o ajustamento de conduta e o princípio da prevenção, sensatas são as palavras da professora Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 112):

Tal qual na vida em geral, prevenir é melhor que remediar, mormente quando pode não existir remédio eficaz para combater o mal. Assim, em virtude desse valor perseguido pela norma do ajuste de conduta deve-se privilegiar a tutela preventiva; em segundo lugar a permitir a reparação integral do dano; e só em última hipótese ensejar que o ajuste tenha medidas apenas de ressarcimento. Neste último caso deve restar evidenciada a impossibilidade de reparação, a excepcionalidade da situação que indica o ressarcimento como a única medida possível e a identidade desta como uma provável tutela judicial.

Além de tudo o que já fora exposto sobre o compromisso de ajustamento de conduta, cabe também esclarecer qual é a sua natureza jurídica e sua forma de celebração. Em seus ensinamentos, os quais têm sido a base para o desenvolvimento deste tópico de presente trabalho, Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 138) defende que o ajustamento de conduta é “um acordo, um negócio jurídico bilateral, que tem apenas efeito de acertar a conduta do obrigado às exigências legais”, sendo esta linha de raciocínio a mesma adotada no presente trabalho.

Inicialmente a professora considera que a essência do termo é de ato jurídico que reconhece a necessidade de adequar a conduta do obrigado à lei, e, por conseguinte, ela explana sobre todas as justificativas usadas para qualificar o ajustamento de conduta como um verdadeiro negócio jurídico, sendo que tais motivações não são objetos do presente estudo. No entanto, adequado se torna dizer, ainda que brevemente, que ele é configurado como negócio jurídico primeiro porque há “manifestação de vontade para a sua celebração, tanto por parte do obrigado quanto por parte do órgão público” (RODRIGUES, 2011, p. 131). Depois, é bilateral porque o órgão público não impõe a celebração do termo de ajustamento de conduta ao obrigado, não sendo este compromisso, portanto, unilateral, visto que existe vontade do obrigado.

Ademais, para a Ana Luiza Nery (2018, p. 21):

A vontade do compromissário não pode ser compreendida, apenas, como um mero comprometer-se a ajustar sua conduta às exigências legais. Por outro lado, evidencia-se a vontade do tomador do compromisso na celebração do negócio, e, também, na estipulação das obrigações e das condições de seu cumprimento. O compromisso de ajustamento é, portanto, negócio jurídico bilateral. A doutrina manifesta-se, em sua maioria, nesse sentido, de que o

ajustamento de conduta seria hipótese de transação, ou seja, de negócio jurídico bilateral.

Além disso, o TAC possui natureza executiva, visto que ele é um título executivo extrajudicial, e tal aspecto merece a observação do professor Dennis Verbicaro (2017, p. 346):

A grande virtude processual do TAC é servir de título executivo extrajudicial em eventuais execuções coletivas ou individuais, o que evita uma prolongada discussão judicial em processo de conhecimento acerca das obrigações ali estabelecidas e acaba por antecipar, em favor do consumidor, o resultado útil do processo.

Por fim, no que diz respeito à forma de celebração do ajustamento de conduta, é importante ressaltar que ela desempenha o papel de proporcionar que tal ato atinja suas finalidades. De maneira geral, não há regras legais expressas para a maioria dos compromissos, com algumas ressalvas. No entanto, existem instruções normativas de cada órgão público sobre a maneira de celebração do ajuste, com destaque para a Resolução CSDP nº 148, a qual estabelece alguns requisitos para que a Defensoria Pública do Estado do Pará celebre o “Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC)”, como exposto no tópico anterior do presente trabalho.

Em primeiro lugar, cumpre esclarecer que a celebração do ajustamento é informal, mas é essencial que sempre seja possível ter certeza de sua existência, do compromisso realizado entre as partes, assim como, clareza quanto à determinação e liquidez das obrigações assumidas, de maneira que tal instituto efetivamente se constitua como título executivo extrajudicial.

Dito isto, pode-se numerar alguns dos requisitos essenciais para a celebração do compromisso de ajustamento de conduta, tomando por base essencialmente a análise dos incisos do §1º do artigo 22, da Resolução nº 148, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Pará, posto que será objeto de estudo deste trabalho o TAC realizado entre a concessionária de energia elétrica do Estado do Pará, CELPA, com a Defensoria Pública do Estado.

Em suma, são requisitos: o compromisso de ajustamento de conduta deve ser escrito, sendo que deve ser lavrado em língua portuguesa para que se constitua em um título executivo; “Sendo um ato de Poder Público sobre um direito que pertence a toda uma massa de pessoas, deve indispensavelmente conter uma justificação, ainda que concisa, sobre os motivos que recomendam a celebração do ajuste” (RODRIGUES, 2011, p. 175); deve conter a identificação e qualificação das partes signatárias; promessa categórica de cumprimento das cláusulas assumidas; descrição clara das obrigações; e prazo de cumprimento das obrigações, devendo

constar também o termo inicial. De resto, essencial se torna dizer que o órgão público tomador do ajustamento de conduta é chamado de compromissário, e o obrigado é chamado de comprometente.

A respeito do objeto do ajustamento de conduta, nas palavras de Adriano Andrade (2017, p. 231), “o compromisso deve ser formulado de maneira a fixar apenas o modo, o lugar e o tempo no qual o dano ao interesse transindividual deve ser reparado, ou a ameaça ser afastada, na sua integralidade”.

Ademais, na concepção de Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 176):

[...] é recomendável que contenham a previsão de medidas coercitivas para se obter o cumprimento das obrigações e o reajuste de valores no caso de existência de cláusulas indenizatórias. Pode o termo, outrossim, conter a previsão de foro, desde que seja coincidente com a sistemática vigente para se definir o foro competente da ação civil pública.

Por fim, mister se faz asseverar que publicidade é imprescindível na celebração do ajustamento de conduta, de tal forma que o teor do termo deve ser sempre público, de maneira que todos possam ter conhecimento de seu conteúdo. Esta publicidade pode ser feita através de diário oficial, meios de comunicação de massa, além da publicação o ajustamento na internet.

2.3 Cláusulas do TAC Celebrado entre a CELPA e DPE/PA

Tem-se como objetivo deste tópico a análise do Termo de Ajustamento de Conduta celebrado entre a Centrais Elétricas do Pará – CELPA, ora comprometente, e Defensoria Pública do Estado do Pará – DPE/PA, ora compromissária, de modo que serão verificadas as cláusulas que compõe o referido instrumento juntamente com as implicações que isso traz ao direito do consumidor de energia elétrica paraense.

O TAC em estudo foi celebrado em 23 de fevereiro de 2016, no Núcleo do Consumidor – NUCON da Defensoria Pública do Estado do Pará (DPE/PA), na presença do Diretor e do Diretor Presidente da Centrais Elétricas do Pará – CELPA, Augusto Dantas Borges e Raimundo Nonato Alencar, respectivamente, assim como na presença dos Defensores Públicos Jeniffer de Barros Rodrigues de Araújo, Johny Fernandes Giffoni, Rossana Parente Souza e Arnaldo Peres Junior. Tal instrumento tem como objetivo o combate às perdas de energia elétrica, assim como possui a finalidade de pôr um fim à Ação Civil Pública de nº 0025624-69.2014.8.14.0301, em trâmite perante a 13ª Vara Cível e Empresarial da Comarca de Belém/PA, que foi proposta pela Defensoria em junho de 2014 (PA. DPE/PA. TAC, 2016, p. 3).

Lembrando que, de acordo com o que foi tratado no tópico anterior, o instituto de ajustamento de conduta, considerado como um negócio jurídico bilateral, visa adequar a conduta do obrigado (compromitente), o qual efetivamente causou um dano ou que está ameaçando um direito, à lei, de maneira a reparar o dano ou afastar a ameaça. Dessa maneira, a realização do TAC entre a CELPA e a Defensoria deveria ter sido uma tentativa de fazer com que a concessionária de energia elétrica se adequasse às normas consumeristas, e, principalmente, às normas estabelecidas na Resolução nº 414/2010 da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica.

Este ajuste de conduta foi fundamentado nas seguintes normas legais: artigo 134 da Constituição Federal, o qual apresenta a atribuição dada à Defensoria Pública; artigo 5º, parágrafo 6º, da Lei 7.347/1985 (Lei de Ação Civil Pública), com redação dada pelo Código de Defesa do Consumidor; artigos 4º, inciso VII e 128, incisos X e XI, da Lei Complementar nº 80/1994 (Lei Orgânica da Defensoria Pública); artigo 81 e s/s da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor); e, por fim, artigo 22 da Resolução do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Pará nº 148/2015.

Depois dessas noções preliminares, importante lembrar que a Defensoria, conforme foi apresentado no tópico 1.1 da presente Monografia, possui competência para prestar assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos, conforme artigo 5º, inciso LXXIV da Constituição Federal, bem como, em seu artigo 134 a constituição pátria constituiu a Defensoria Pública como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV (BRASIL, 1988). Dessa maneira, a Defensoria Pública é instituição de enorme relevância jurídica e social, reconhecida como instrumento singular para a concretização de direitos fundamentais, sendo o direito do consumidor, seguramente, compreendido como um destes direitos.

Mister se faz ressaltar sobre a defesa dos direitos do consumidor, a qual pode ser exercida em juízo individualmente ou de maneira coletiva (BRASIL, 1980), neste último caso, apenas quando se tratar de interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos. Esta proteção se fará por meio de ações coletivas, como a Ação Civil Pública, conforme já foi ponderado anteriormente, recapitulando também que a Lei 7.347/85, no artigo 5º, parágrafo 6º prevê a possibilidade de os órgãos públicos tomarem dos interessados “compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante cominações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial” (BRASIL, 1985).

A respeito do instituto ajustamento de conduta, passaremos agora ao exame das cláusulas do Termo de Ajustamento de Conduta celebrado entre a entre a compromitente Centrais Elétricas do Pará – CELPA, e a compromissária Defensoria Pública do Estado do Pará – DPE/PA, acentuando que é o interesse coletivo *stricto sensu* o direito coletivo transindividual que fundamenta este TAC, o qual foi explanado do tópico 1.2 deste trabalho, entendidos, de maneira resumida, como “interesses ou direitos objetivamente indivisíveis, de que seja titular grupo, classe ou categoria de pessoas, ligadas entre si ou com a parte contrária por um vínculo jurídico base e, por tal razão, determináveis” (ANDRADE, 2017, p. 27).

Os direitos dos consumidores de energia elétrica podem ser assim entendidos como coletivos *stricto sensu* pois estes consumidores, além de poderem ser determinados, estão ligados com a parte contrária, concessionária de energia elétrica, por um vínculo jurídico base, que é contrato de adesão entre as partes, conforme dispõe o artigo 60 da Resolução 414/2010 da ANEEL. Tal relação pressupõe a prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica mediante a contraprestação em forma de pagamento em dinheiro, sendo esta cobrança realizada por meio de fatura, que consiste em um “documento comercial que apresenta a quantia monetária total que deve ser paga pelo consumidor à distribuidora, em função do fornecimento de energia elétrica, da conexão e uso do sistema ou da prestação de serviços [...]”, conforme artigo 1º, inciso XXXVI da Resolução 414/2010 da ANEEL.

Primeiramente, ainda em suas considerações, foi estipulado que “pessoas carentes”, para os fins do TAC, são aquelas que possuem Número de Inscrição Social (NIS), e que, por este motivo, deverá ser dispensado um tratamento diferenciado para estas nas situações que convier (PA. DPE/PA. TAC, 2016, p. 2). No entanto, ponderações devem ser feitas com relação a esta consideração, visto que, em que pese ficar evidenciado no tópico 1.1 do presente trabalho que as atribuições a Defensoria, no que diz respeito a defesa do consumidor, não possam ficar restritas apenas àqueles que apresentem ausência de recursos financeiros para arcar com os ônus do processo, faz-se importante dizer que esta consideração inicial do TAC é adequada, pois entendo como necessário o tratamento diferenciado aos que são carentes. Dito isto, passa-se agora para a análise das cláusulas do TAC, as quais merecem determinadas considerações.

A **Clausula Primeira** do TAC estabelece o objeto do mesmo, que é o de estabelecer obrigações à CELPA com o propósito de “possibilitar a efetivação de medidas de trarão melhorias concretas aos consumidores que procuraram a Compromissária, especialmente àqueles que reclamam de consumo não registrado – (“CNR”) – (PA. DPE/PA. TAC, 2016, p. 3). Com este objetivo delineado, oportuno dizer que a CELPA se comprometeu a oferecer

prestação de serviço de melhor qualidade, principalmente àqueles que são assistidos pela Defensoria.

A própria Resolução 414/2010 da ANEEL, em seu artigo 140, indica o que seria um serviço adequado, vejamos:

Art. 140. A distribuidora é responsável, além das obrigações que precedem o início do fornecimento, pela prestação de serviço adequado a todos os seus consumidores, assim como pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

[...]

Com isto, pode-se observar que é um dever da concessionária de energia elétrica prestar um serviço adequado, que, conforme o §1º do referido artigo disciplina, é aquele que cumpre os requisitos de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, além de ser de responsabilidade da mesma a prestação de esclarecimentos fundamentais para a defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos. Dessa maneira, a CELPA deverá obedecer às exigências legais estabelecidas por esta agência reguladora, no entanto, o TAC consagra que deverão ser tomadas medidas a mais, além destas já fixadas. E, como veremos mais adiante, para que a compromitente concretize tais objetivos, a CELPA estipulou certos benefícios àqueles assistidos pela Defensoria.

A **Cláusula Segunda** prevê a criação do Canal Linha Direta, o qual consiste em um canal de comunicação privativo entre a CELPA e a Defensoria, que será via e-mail, no qual os defensores públicos ao realizarem atendimento aos assistidos que estejam realizando reclamação em face da compromitente, deverão encaminhar ofícios, pedidos de informações, requisições de documentos e pedidos de providências, sendo que tais medidas devem ser realizadas antes do ajuizamento de qualquer ação judicial (PA. DPE/PA. TAC, 2016, p. 3).

Este processo de comunicação irá ocorrer da seguinte maneira: no ofício enviado pela Defensoria à CELPA deverá conter informações básicas a respeito do consumidor e da reclamação, como o nome do assistido, número da unidade consumidora ou conta contrato e o objeto da reclamação. Depois de receber o ofício, a concessionária não poderá efetuar a suspensão do fornecimento de energia elétrica, assim como não incluirá o nome do assistido nos cadastros de proteção ao crédito, mas apenas em função da dívida questionada (TAC, 2016, p. 4).

Ademais, a CELPA se comprometeu em responder a solicitação em 15 (quinze) dias a contar do recebimento do e-mail, além de ter a obrigação de anexar a documentação apropriada para cada demanda, possuindo a Defensoria mais 15 (quinze) dias para apresentar manifestação. Por fim, esta cláusula também estabeleceu que, caso os prazos findarem e não tenha sido realizado acordo entre as partes, haverá tentativa de conciliação presencial, que acontecerá nas dependências do próprio Núcleo do Consumidor – NUCON, na presença de um defensor público e de um preposto da CELPA. E, apenas depois da realização da conciliação, caso das partes ainda sim não conseguirem acordar, será tomada medida judicial.

Com relação a isto, destaca-se que a realização de conciliação é um dos objetivos da Defensoria Pública, consoante artigo 3º-A da Lei Complementar 80/1994 (Lei Orgânica da Defensoria Pública), além constituir norma fundamental do processo civil, prevista em seu artigo 3º, parágrafo 3º, o qual prevê que a conciliação deve ser estimulada pelos defensores públicos, além de outros. Em razão disso, esta cláusula do TAC merece elogio, visto que materializa as referidas exigências legais ao prever a realização de conciliação antes do ajuizamento de ações judiciais, sendo a conciliação, nas palavras da professora Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 46) “uma forma mais econômica de solucionar litígios porque poupa, total ou parcialmente, a movimentação da dispendiosa máquina jurisdicional”.

Passamos agora para a análise da **Cláusula Terceira**, a qual estabelece os compromissos e obrigações da CELPA. Oportuno se torna dizer que as obrigações estabelecidas nesta cláusula estão pautadas na Resolução 414/2010 da ANEEL, e feita esta consideração, vejamos a partir de então as exigências que merecem destaque.

3. A CELPA, quanto aos processos relativos a casos em que foram constatadas irregularidades nos medidores de energia, e que não existam laudo de vistoria por laboratório credenciado pelo Instituto Nacional de Metrologia – (“INMETRO”), compromete-se a efetuar o cancelamento das faturas reclamadas.

Esta obrigação encontra respaldo no artigo 129, parágrafo 1º, inciso II da Resolução 414/2010 da ANEEL. Este dispositivo se encontra no Capítulo XI – Dos Procedimentos Irregulares, da referida resolução, e está inserido na Seção I que cuida da Caracterização da Irregularidade e da Recuperação da Receita. O inciso II, do §1º, do artigo 129, dispõe que a solicitação de perícia técnica é um dos procedimentos a serem seguidos para compor o conjunto e evidências para caracterização de eventual irregularidade, ademais, o parágrafo 6º do mesmo artigo determina que:

§ 6º A avaliação técnica dos equipamentos de medição pode ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001, preservado o direito de o consumidor requerer a perícia técnica de que trata o inciso II do § 1º.

Isso significa que a resolução da agência exige que seja realizada perícia técnica para atestar a irregularidade alegada por ela, de modo que a CELPA se comprometeu a efetuar o cancelamento das faturas reclamadas caso não exista laudo de vistoria por laboratório credenciado. Vislumbra-se, com isso, uma tentativa da concessionária de energia elétrica se adequar à norma, de modo a afastar a ameaça de lesão ao direito do consumidor, que não poderá ser cobrado por uma irregularidade sem que haja perícia adequada dos equipamentos de medição.

4. Para os casos envolvendo pessoas idosas e carentes, a CELPA analisará, além do processo de CNR, sua condição financeira, dispensando um tratamento diferenciado para o pagamento de dívida. Após análise e levando em consideração a especificidade de cada caso, priorizará o atendimento a religião e garantirá que a visita ao mesmo seja realizada antes da audiência.

5. Nos casos em que houver a necessidade de desmembramento da UC em decorrência do compartilhamento de energia elétrica envolvendo consumidores carentes os custos de instalação do novo padrão de entrada serão suportados exclusivamente pela empresa, até o limite anual de 360 (trezentos e sessenta) instalações.

Nestas disposições, a compromitente de obriga a conceder condições mais vantajosas para idosos e pessoas carentes, que, para os fins dos TAC, são aquela que possuem Número de Inscrição Social – NIS, conforme foi dito no início deste tópico. Acerca disso, pode-se inferir que estas partes da cláusula terceira são caracterizadas como medidas que vão além das obrigações exigidas pela lei.

6. Nos casos de constatação de irregularidades no conjunto de medição de energia, a utilização dos critérios de apuração para recuperação da receita levará em consideração o histórico de consumo ou demanda de potência ativa da unidade consumidora com a limitação de 3 (três) ciclos completos de faturamento anteriores a data do início da irregularidade, desde que atendam aos seguintes critérios:

6.1. Que os titulares das unidades consumidoras residenciais possuam NIS;

6.2. Que o parâmetro de consumo para a cobrança da energia não faturada (CNR) seja de até 100 kWh/mês;

6.3. Que o consumidor não seja reincidente, ou seja, que na unidade consumidora não tenha sido constatada outra irregularidade a partir de novembro de 2012.

Esta determinação também é caracterizada como uma vantagem ofertada pela concessionária de energia elétrica, visto que a Resolução 414/2010 da ANEEL estabelece em seu artigo 132, §5º, que “o prazo máximo de cobrança retroativa é de 36 (trinta e seis) meses”. Ou seja, não se exige que a concessionária efetue a cobrança com a limitação de apenas 03 (três) ciclos completos de faturamento anterior, conforme foi estabelecido no TAC, mas sim até 36 (trinta e seis) meses.

9. A CELPA dará continuidade à divulgação, em suas agências, dos critérios necessários para o cadastro dos clientes que necessitam de equipamentos vitais em suas residências a fim de priorizar o atendimento nos casos de ocorrência de falta de energia, na forma descrita na Resolução 414/2010.

Por fim, o último fragmento da cláusula terceira que merece destaque é este compromisso assumido pela compromitente de dar publicidade aos critérios básicos para o cadastramento dos clientes que necessitam de equipamentos vitais, além de prometer priorizar o atendimento nos casos de registro de falta de energia. A Resolução 414/2010, no parágrafo 7º do artigo 27, apenas dispõe que “a distribuidora deve cadastrar as unidades consumidoras onde pessoas utilizem equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana, após solicitação expressa do titular da unidade consumidora, mediante comprovação médica”. Quer dizer que este artigo não exige que seja dada publicidade dos critérios para o cadastramento, no entanto, esta obrigação está fundamentada no caput do artigo 140, que cuida de esclarecer que a prestação de serviço adequado envolve a prestação de informações necessárias à proteção de interesses individuais, coletivos ou difusos.

Destarte, nota-se até o momento que a maioria dos compromissos e obrigações assumidos pela compromitente no TAC são exigências que não estão previstas na legislação, e se mostram como vantagens dadas pela concessionária, além dos direitos já existentes na legislação.

Em seguida, a **Cláusula Quarta** (PA. DPE/PA. TAC, 2016, p. 7) apresenta os compromissos e obrigações da Defensoria, ora compromissária. Esta determina que é dever da Defensoria indicar quais são os documentos complementares a serem utilizados para análise das solicitações, além de apontar também as “benfeitorias necessárias ao NUCON relativas à conversão dos honorários advocatícios. Ademais, a Defensoria também deve enviar proposta

de acordo por meio do canal “Linha Direta”, além de encaminhar ofícios, pedido de informações, requisição de documentos, pedido de providências, entre outros.

Por fim, cabe à compromissária (PA. DPE/PA. TAC, 2016, p. 7):

[...] o compromisso de fomentar junto às Prefeituras Municipais a celebração de convênio com a CELPA a fim de que seja realizada a busca ativa dos consumidores já cadastrados no NIS para que possam acessar a tarifa social, assim como, articular junto às mesmas o incremento do cadastro, a fim de aumentar o número de pessoas a ser beneficiadas por este termo.

Podendo-se considerar que este compromisso deve ser realizado posteriormente ao cumprimento por parte da CELPA do que dispõe o parágrafo §4º, do artigo 145 da Resolução 414/2010, o qual determina que a concessionária de energia “deve organizar e manter atualizado o cadastro de unidades consumidoras classificadas nas subclasses residencial baixa renda, relativo a cada família, inclusive as de habitação multifamiliar [...]”. Quer dizer que só será possível o cumprimento deste compromisso por parte da compromissária se a concessionária cumprir a referida exigência legal.

A **Cláusula Quinta** (PA. DPE/PA. TAC, 2016, p. 7) do TAC em estudo prevê o pagamento de honorários e, após realização de cálculo que levou em consideração a média dos valores de acordos realizados nos processos judiciais já trâmite ajuizados pela Defensoria em desfavor da CELPA, fora fixado o valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) por mês, a ser destinado ao Fundo Especial da Defensoria Pública – FUNDEP. Além de firmar o compromisso de oferecer ao NUCON 5 (cinco) notebooks e 5 (cinco) impressoras, assim como custear 5 (cinco) estagiários de direitos para funcionarem especificamente nas conciliações, tudo para impulsionar o canal direto de conciliação entre as partes.

No que tange à **Cláusula Sexta**, a qual é tida como um dos objetivos do ajustamento de conduta em estudo, em conformidade com o exposto no começo do presente tópico, prevê que o TAC deve ser homologado nos autos da Ação Civil Pública nº 0025624-69.2014.8.14.0301. Por conseguinte (PA. DPE/PA. TAC, 2016, p. 8):

20. Com a assinatura do presente TERMO e posterior homologação, as PARTES conferem a mais plena, geral, irrevogável e irretroatável quitação ao objeto contido na Ação Civil Pública nº 0025624-69.2014.8.14.0301, para não mais reclamar em juízo ou fora dele o presente objeto.

Com esta cláusula, estabeleceu-se que após a homologação do TAC nos autos da ACP citada, a Defensoria não poderá mais reclamar em juízo sobre os assuntos tratados no termo. No entanto, no que diz respeito a matérias não contidas no TAC, estas poderão ser objeto de nova Ação Civil Pública, consoante o que será exposto no próximo tópico.

Relativamente a **Cláusula Sétima**, ela impõe a penalidade pelo descumprimento do TAC, que é a de execução judicial do Termo de Ajustamento de Conduta. Ressaltando que já foi salientado que o compromisso de ajustamento de conduta é título executivo extrajudicial, de maneira que a sua não observância acarreta na execução específica do título.

As duas últimas cláusulas, **Cláusula Oitava**, que trata das disposições gerais do TAC e a **Cláusula Nona**, a qual se ocupa de eleger o foro da comarca de Belém, capital do Estado do Pará para solução de controvérsias decorrente da execução do TAC, podem classificadas como requisitos do instrumento de ajustamento de conduta. À guisa de exemplo podemos citar que no TAC em exame ficou definido que a sua celebração não implica em reconhecimento de responsabilidade civil ou penal por parte da CELPA; a alteração do TAC será feita mediante manifestação de ambas as partes; o TAC entrou em vigor a partir da data de sua assinatura; e, que a compromitente e a compromissária possuem a incumbência de publicar do TAC e seu eventuais Termos Aditivos, de modo a “prestigiar [...] a publicidade da informação, para a sociedade de consumo” (PA. DPE/PA. TAC, 2016, p. 10).

Isto posto, realizada a análise crítica das cláusulas do Termo de Ajustamento de Conduta celebrado entre CELPA e DPE/PA, foi possível constatar que, em que pese o instrumento em estudo ser efetivamente um TAC, sua formatação e alcance deixam de fora inúmeros direitos e comportamentos da concessionária sem regramento específico. Grande parte dos compromissos e obrigações assumidos pela compromitente no TAC são vantagens oferecidas pela concessionária aos assistidos da defensoria e não propriamente um ajuste de sua conduta à lei. Por esta razão, este instituto apresenta uma enorme insuficiência no que diz respeito a proteção do direito coletivo dos consumidores de energia elétrica, sendo relevante averiguar a possibilidade de ajuizar ações coletivas que supram esta omissão.

2.3.1 Viabilidade do Ajuizamento de Ações Coletivas para Problemáticas não Tratadas no TAC

Após a análise das cláusulas do TAC, percebe-se que ele não está exigindo da compromitente a sua adequação às normas legais, o que deveria ser a razão de existir do ajustamento de conduta. No Termo de Ajustamento de Conduta celebrado entre a Centrais Elétricas do Pará – CELPA e Defensoria Pública do Estado do Pará – DPE/PA a maior parte

das cláusulas, principalmente àquelas que impõe compromissos e obrigações à concessionária de energia elétrica, visam dar benefícios aos assistidos da Defensoria, pessoas carentes e aos idosos também.

Como já foi exposto repetidas vezes, o objetivo do ajustamento de conduta é fazer com que o responsável pelo dano ou ameaça adeque sua conduta às exigências legais, de maneira que repare o dano ou afaste a ameaça. Objetivo este que não está sendo buscado plenamente no TAC em estudo, visto que ele não indica quais condutas a CELPA terá que tomar para sanar eventual dano que está causando ou que está ameaçando, porque que grande parte das cláusulas estabelecem vantagens não previstas em lei.

Os benefícios ofertados pela compromitente não são de mau grado, pelo contrário, são muito importantes para resguardar o direito de pessoas carentes de recursos econômicos. No entanto, a finalidade do TAC não pode se limitar apenas a isto, mas sim de identificar quais condutas da empresa estão em desacordo com as normas consumeristas e normas impostas pela ANEEL, e exigir que a concessionária, como o próprio nome já sugere, ajuste sua conduta à lei.

Outrossim, há viabilidade do ajuizamento de ações coletivas para problemáticas não ajustada no TAC em estudo, posto que ele não é suficiente para resguardar de maneira plena os direitos transindividuais dos consumidores de energia elétrica no Estado do Pará. Vejamos o entendimento de Adriano Andrade, Cleber Mason e Landoldo Andrade (2017, p. 235):

Não obstante, é possível que um determinado termo de compromisso não seja suficiente ou válido para o resguardo do interesse transindividual por ele visado. Nessa hipótese, não se pode extrair do fato de um dos legitimados haver tomado o compromisso de ajustamento de conduta a conclusão de que o demais legitimados estejam vinculados aos termos desse acordo. Lembre-se que os órgãos públicos legitimados à celebração do compromisso não são os detentores dos interesses transindividuais, mas meros 'portadores adequados' desses interesses.

Este entendimento implica na ideia de que os demais legitimados podem completar ou impugnar o TAC firmado por outro órgão público, porque a legitimidade que eles possuem é concorrente.

Vejamos o posicionamento de Dennis Verbicaro (2017, p. 345) sobre isso:

Defende-se, portanto, que a execução do Termo de Ajustamento de Conduta na via judicial poderá ser de iniciativa de outros legitimados, caso o órgão responsável pela formalização do instrumento protele ou se recuse a dar efetividade às obrigações ali contempladas, pois uma das grandes vantagens da legitimação extraordinária é permitir que todos os autores coletivos

exercem suas competências de forma autônoma, mas que possam, também, se fiscalizar reciprocamente.

Contudo, mais adequado para o caso em discussão é considerar que o próprio compromissário, tomador do compromisso, conforme o que disciplina Adriano Andrade (2011, p. 236), ao identificar que o ajustamento de conduta é insuficiente ou viciado, possui o direito de buscar a complementação das obrigações firmadas no termo ou a sua invalidação e a constituição de um novo título, de forma tanto extrajudicial quanto judicial, através de ações civis públicas.

À vista disso, considerando que o TAC em análise, após as considerações feitas, não resguarda de maneira suficiente e adequada os direitos transindividuais os consumidores, pode-se inferir que poderão vir a serem ajuizadas ações coletivas, como a ação civil pública, com o intuito de proteger e defender garantias legais não tratadas no Termo de Ajustamento de Conduta em comento. E, principalmente, pode a compromissária, Defensoria Pública, procurar complementar o ajustamento de conduta.

3 A IMPOTÊNCIA DA TUTELA COLETIVA NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR PARAENSE

Ante o que fora demonstrado sobre a legitimação da Defensoria Pública na defesa coletiva dos interesses dos consumidores, bem como a respeito da possibilidade de solução extrajudicial de conflitos envolvendo direitos transindividuais, principalmente através do instituto do termo de ajustamento de conduta, cumpro, neste último capítulo, examinar os resultados concretos obtidos após celebração do TAC entre CELPA e DPE/PA. E, ainda mais pertinente, demonstrar a importância da tutela coletiva na proteção do consumidor paraense e os desafios a serem enfrentados para tal efetivação.

3.1 Resultados Práticos após a Celebração do TAC entre CELPA e DPE/PA

No capítulo anterior, especificamente no tópico 2.3, as cláusulas do termo de ajustamento de conduta celebrado entre as Centrais Elétricas do Pará e a Defensoria Pública do Estado do Pará foram analisadas, de maneira que foi verificada quais são as implicações destas para com o direito dos consumidores de energia elétrica.

Como exposto anteriormente, o referido TAC não está cumprindo seu objetivo instituído pela legislação, mas apenas se propõe em estabelecer vantagens aos consumidores de energia elétrica assistidos pela defensoria. No entanto, não podemos desprestigiar a atuação do referido órgão público na proteção coletiva do direito de pessoas carentes.

Por esta razão, este tópico se destina em apresentar quais foram os resultados práticos obtidos após a celebração do “ajustamento de conduta” – frisando que não se trata efetivamente de um ajustamento à lei –, isto tudo sob o ponto de vista do Defensor Público Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor, Cássio Bitar, o qual foi perguntado sobre vários questionamentos em entrevista ocorrida no dia 09 de maio de 2018 para a presente pesquisa acadêmica, conforme Apêndice A.

Inicialmente, foi explicado ao Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor sobre o que trata o presente trabalho, cujo objetivo é analisar a atuação da Defensoria Pública no que tange a tutela coletiva do consumidor de energia elétrica, destacando que foi realizada análise crítica das cláusulas do TAC celebrado entre a CELPA e a DPE/PA. Em seguida, passou-se para as perguntas acerca dos resultados obtidos após o referido ajuste de conduta.

O primeiro questionamento tratou de perguntar quais foram os resultados práticos alcançados por tal instituto, bem como se isso possibilitou melhorias concretas aos consumidores assistidos pelo Núcleo de Defesa do Consumidor. Em resposta, ele destacou que

a principal conquista foi a criação do canal linha direta entre a concessionária de energia elétrica e a defensoria, sendo tal instrumento já analisado no capítulo anterior.

O canal linha direta possibilita que as demandas das pessoas que buscam a defensoria sejam apreciadas na esfera extrajudicial, situação em que as reclamações são triadas, analisadas, sendo, posteriormente, marcada conciliação extrajudicial para a solução acordada de tais demandas. E, nas palavras do Defensor Público Cássio Bitar, “uma média de que 70%, a quase 80% dos casos que passa pelo canal direito são resolvidos sem precisar demandar judicialmente” (APÊNDICE A).

Este resultado enseja na diminuição de processos na esfera judicial e proporciona solução para controvérsias de maneira mais célere e eficaz, visto que, conforme destacado pelo defensor, caso fosse ajuizada ação judicial para reconhecimento de seu direito o consumidor iria ter que esperar muito tempo.

Ademais, outro aspecto importante frisado foi o de que o TAC permite que o fornecedor passe a ter responsabilidade para com a sociedade e não apenas em relação aos seus contratos individuais, mas compromisso com a coletividade de consumidores. Isto ocorre porque estamos diante de um instituto que visa concretizar o acesso à justiça e dar proteção mais adequada aos direitos transindividuais.

Além disso, inadequado seria esquecer de destacar que são realizadas cerca de vinte e oito conciliações semanais entre os assistidos da defensoria juntamente com a CELPA, somando-se a isso, cerca de cinquenta conciliações em regime de mutirão, o qual ocorre uma vez ao mês, conforme informações repassadas pelo Defensor Público Cássio Bitar. Este número demonstra que as reclamações contra a empresa são grandes, permitindo-nos concluir que centenas de consumidores estão insatisfeitos com a prestação do serviço de energia elétrica.

Convém também observar que, de acordo com o que afirma o coordenador no Núcleo de Defesa do consumidor da DPE/PA, as demandas são analisadas caso a caso, de modo que são identificadas as eventuais falhas na prestação do serviço de energia elétrica e os acordos firmados durante as conciliações são benéficos para ambas as partes, consumidor e fornecedor.

Outrossim, o defensor sublinhou que a DPE/PA está atuando como órgão que promove a educação dos consumidores de energia elétrica, em razão de mostrar à pessoa em atendimento no referido núcleo quais são os parâmetros de cobrança e o que disciplina a regulamentação da agência reguladora, situação que evidencia a atuação proativa e eficaz da defensoria na defesa do consumidor de energia elétrica ao oportunizar o acesso à informação.

Outro importante resultado alcançado após a celebração do TAC foi o de que ele está servindo como uma espécie de “freio”, de óbice, para que a CELPA não cometa ilegalidades,

porque tal instituto propicia o acompanhamento mais efetivo da conduta da empresa por parte da defensoria.

Também, resultado prático de grande relevância para os consumidores foi a instituição da suspensão de cobranças de Consumo Não Registrado (CNR) – objeto principal das reclamações contra a CELPA. O procedimento adotado pela defensoria funcionada da seguinte maneira: assistido efetua reclamação contestando a cobrança de Consumo Não Registrado, após isso será enviado ofício à empresa relatando tal reclamação e, enquanto não é realizada a conciliação extrajudicial, a cobrança do referido débito fica suspensa e o consumidor não terá seu fornecimento de energia elétrica suspenso por conta desta cobrança. Esta vantagem, segundo o defensor público “é bem interessante porque o assistido ganha tempo” (APÊNDICE A).

Além disso, segundo declara o defensor Cássio Bitar, o canal linha direta é “uma prática tão exitosa que ele está se espalhando nas regionais do Pará” (APÊNDICE A), ou seja, na sua visão o canal linha direta, originado pelo TAC, é tão bem-sucedido que está sendo realizado em várias localidades que possuem Defensoria Pública.

No entanto, em que pese o TAC ter proporcionado inúmeras vantagens aos consumidores de energia elétrica, ele ainda não é suficiente para sanar com todas as demandas, ressaltando que o instituto em estudo não é propriamente um ajustamento da conduta da empresa à lei, mas apenas um compromisso de proporcionar determinadas vantagens. Por esta razão, o resultado disso é que ainda são ajuizadas inúmeras ações individuais, em torno de quinze a vinte por mês, segundo o defensor entrevistado.

Indagado a respeito da possibilidade de ajuizamento de possível ação civil pública para tratar de assuntos não previstos no TAC, o defensor público Cássio Bitar informou que até o momento a Defensoria Pública não ajuizou outra demanda coletiva, apenas procedimentos administrativos que estão em andamento. No entanto, afirmou que estuda a possibilidade de isso ocorrer. Destacou também que o ajustamento de conduta firmado entre a CELPA e a DPE/PA, realizado em 2016, será reformulado ainda neste ano (2018) e a expectativa do defensor é a de que o canal linha direta seja não apenas mantido, mas aperfeiçoado.

Por fim, após indagação em relação aos desafios a serem ainda superados, o defensor público Cássio Bitar teceu críticas à atuação da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), por conta de suas condutas permissivas em relação as concessionárias de energia elétrica, citando, a título de exemplo, o procedimento para a recuperação do crédito previsto na Resolução nº 414, a qual, na perspectiva dele, viola princípios constitucionais. Ademais, o coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor defende não apenas uma intervenção mais

rigorosa das agências de fiscalização, como também uma maior articulação entre os órgãos de defesa do consumidor, tudo para garantir a efetiva proteção coletiva dos direitos dos consumidores.

3.2 O Resgate da Proteção e Tutela Coletiva dos Consumidores de Energia Elétrica no Pará

Este tópico se destina a destacar importância da tutela coletiva na proteção do consumidor sob a ótica da ideia de solidariedade estudada e muito bem explicada no livro VERBICARO (2017).

A princípio, cumpri estabelecer que a ideia de solidariedade tratada na obra diz respeito a uma mudança de consciência moral da sociedade, de forma que o ser humano passe a se reconhecer como sujeito de direitos. Este ideal de solidariedade oportunizaria a criação de um novo paradigma, qual seja (VERBICARO, 2017, p. 66):

[...] a democracia participativa, com um viés deliberativo, em que a sociedade assume juntamente com o Estado a responsabilidade de pelo controle das decisões políticas e das normas jurídicas, o que, no âmbito do mercado, será fundamental para reduzir as discrepâncias econômicas, técnicas e jurídicas entre os sujeitos da relação de consumo, ou seja, o consumidor e o fornecedor serão regidos por regras de ordem pública e interesse social capazes de minimizar os abusos e a vulneração de direitos básicos dos destinatários finais de produtos e serviços, considerados individual e coletivamente.

Ademais, da leitura do livro extrai-se a ideia de que, para concretizar a solidariedade, é necessário que se tenha o sentimento de empatia social, que consiste em enxergar o mundo pelos olhos dos demais seres humanos, de forma que a pessoa se sinta parte de uma coletividade.

Acerca destas considerações, essa concepção de solidariedade converge com as pretensões da sociedade de consumo, na medida em que permite a tutela difusa, coletiva em sentido estrito e dos interesses individuais homogêneos (VERBICARO, 2017, p. 322).

Consoante noção cediça, passe-se agora para análise do papel de relevância assumido pela tutela processual coletiva. A princípio, deve-se considerar que o Código de Defesa do Consumidor estabelece que os direitos da solidariedade são sua maior preocupação, visto que a mencionada legislação prioriza a tutela de direitos transindividuais (VERBICARO, 2017, p. 324).

SÁ (2009, p. 266) afirma que a massificação do consumo e a invariável ocorrência de práticas abusivas e desleais conduzem a um panorama de abarrotamento dos tribunais com uma infinidade de ações individuais pulverizadas semelhantes. A substituição de inúmeras ações

individuais por uma única ação coletiva resulta em uma solução mais eficiente da lide, por constituir inegável economia processual e evitar os inconvenientes de decisões judiciais contraditórias. O ajuizamento da ação coletiva contribui para desafogar o Poder Judiciário, possibilitando que inúmeras situações de fato sejam resolvidas no mesmo processo com maior celeridade processual.

Para que a ordem jurídica possa se adequar ao fenômeno da massificação do consumo e dar a resposta que a sociedade deseja, algumas metas devem ser estabelecidas. O primeiro passo consiste no fortalecimento do sistema de solução das demandas coletivas. Para tanto, deve ser aprimorado o debate em torno da possibilidade de suspensão obrigatória das ações individuais quando ajuizada a ação coletiva, ao menos até a sentença final de mérito, a partir de quando os interessados promoveriam as respectivas execuções individuais. Tratar-se-ia de mitigar a regra do *opt out* herdada do direito norte-americano. Impende salientar, desde já, que não se pretende a violação do princípio constitucional do acesso à justiça, uma vez que a improcedência do pedido por deficiência de prova não produziria coisa julgada e não impediria o ajuizamento ou prosseguimento da ação por aquele que foi individualmente lesado. (SÁ, 2009, p. 267).

Em vista disso, pode-se inferir que a tutela coletiva favorece a criação de novos meios para a proteção dos direitos de determinadas pessoas, os quais individualmente poderiam parecer irrelevante, mas que visto de uma perspectiva coletiva, representam pretensões expressivas e de grande valor. Vejamos o posicionamento do professor Dennis Verbicaro a respeito das consequências causadas por esta tutela processual coletiva (VERBICARO, 2017, p. 325):

A simples possibilidade de tutela coletiva e da conseqüente responsabilidade civil em massa, faz com que potenciais infratores se sintam desencorajados a praticar condutas ilícitas coletivas e resistam à tentação de obter lucros fáceis em detrimento de direitos e interesses de uma coletividade que, de outra forma, estaria completamente indefesa e vulnerável.

Dessa forma, se é capaz de afirmar que o direito do consumidor está correlacionado com o ideal de solidariedade, com destaque para a instituição da defesa processual coletiva dos direitos transindividuais de consumo.

Além disso, conforme fora exposto ao longo do trabalho, a transação coletiva, especialmente na figura do termo de ajustamento de conduta, mostra-se uma solução segura para a resolução de litígios de modo que garante aos consumidores, entendidos como

coletividade, benefício efetivo e concreto. E, com relação ao fornecedor, ele também será favorecido com a transação coletiva, visto que ela diminui o tempo de exposição de sua imagem negativa, assim como minimiza o risco financeiro de uma eventual condenação judicial em quantia de elevada monta (VERBICARO, 2017, p. 99).

Acerca disso, mais uma vez se destaca a importância do termo de ajustamento de conduta, o qual não consiste em renúncia ao direito transindividual relacionado ao litígio, mas constitui um reconhecimento de responsabilidade por ato ilícito ou ameaça de dano por parte do compromitente, assim como, através dele este infrator assume compromissos de reparação dos danos causados à coletividade.

Ademais, vejamos o entendimento do professor Dennis Verbicaro (2017, p. 108) a respeito do alcance da transação coletiva por meio do ajustamento de conduta:

[...] a transação coletiva e o seu consequente efeito de relativização do caráter indisponível dos interesses transindividuais não incide sobre os bens jurídicos em si (vida, saúde, incolumidade, liberdade do consumidor, pois não há dúvida de que se mantêm incólumes e sua integridade preservada), mas seu objeto diz respeito apenas quanto ao modo de reparação aos danos a eles causados, o que poderá ser flexibilizado para garantir uma rápida e eficaz solução da controvérsia para ambas as partes, seja para a coletividade de consumidores, que não terá sua expectativa frustrada pelos efeitos deletérios do tempo na solução do processo e pelo risco de um resultado total ou parcial desfavorável; bem como para o fornecedor que, através de um acordo judicial, minimiza o risco de agravar seu custo financeiro e institucional com a continuidade do processo e, sobretudo, com o eventual reconhecimento da procedência dos pedidos de uma ação coletiva.

Tendo em vistas essas ponderações sobre a importância do resgate da transação coletiva e suas vantagens às partes, oportuno se torna dizer que, quanto à proteção coletiva do consumidor de energia elétrica do Pará, embora exista um termo de ajustamento de conduta realizado com a concessionária de energia elétrica, ele não foi executado da melhor maneira possível e ainda existe uma pendência muito grande com relação a isso. O que, por sua vez, não desprestigia a possibilidade do ajuizamento de uma ação civil pública para ampliação da proteção deste consumidor no que corresponde aos assuntos que não foram objeto do ajustamento. Isto poderá ser realizado não apenas por parte da defensoria, mas também pelos demais legitimados do artigo 5º da Lei nº 7.347/85, o que não tem sido feito.

Finalmente, apenas quando houver uma atuação mais proativa dos órgãos de defesa do consumidor no âmbito da tutela processual coletiva é que os direitos emanados da solidariedade poderão ser concretizados.

CONCLUSÃO

No decorrer deste trabalho demonstrou-se que a Defensoria Pública desenvolve papel de extrema relevância na defesa dos direitos dos cidadãos que carecem de recursos financeiros, sendo considerado também como órgão essencial à justiça. Além disso, no que tange especialmente à Defensoria Pública do Estado do Pará, restou comprovada a sua legitimidade para o ajuizamento de ações coletivas na defesa de direitos transindividuais, com destaque para o direito do consumidor.

Foi possível também, através dos estudos de cada uma das categorias de direito transindividual, classificar o direito do consumidor de energia elétrica como coletivo *stricto sensu*, tudo para que posteriormente se pudesse estudar sobre a possibilidade de solução extrajudicial de conflitos envolvendo tais direitos transindividuais.

A partir de então, partiu-se para o estudo do instituto de ajustamento de conduta, primeiramente averiguando que é possível a sua celebração no âmbito da Defensoria Pública, depois examinando sua estrutura. E, apenas depois dessas considerações foi possível analisar criticamente as cláusulas do Termo de Ajustamento de Conduta celebrado entre a Centrais Elétricas do Pará (CELPA) e Defensoria Pública do Estado do Pará (DPE/PA) e as suas implicações no âmbito dos direitos dos consumidores de energia elétrica.

Por intermédio da análise detalhada das cláusulas do referido TAC, assim como por meio da entrevista realizada com o defensor público Cássio Bitar, coordenador no Núcleo de Defesa do Consumidor, firmou-se ao longo deste trabalho o posicionamento de que o mencionado ajustamento de conduta, embora tenha proporcionado alguns benefícios aos consumidores de energia elétrica assistidos pela defensoria, não é suficiente para resguardar de maneira plena os direitos transindividuais de tais consumidores.

Esta insuficiência decorre do fato de que o ajustamento de conduta estudado não cumpre seu objetivo, sua razão de existir, qual seja a de fazer com que o responsável pelo dano ou ameaça de dano adeque sua conduta às exigências legais, de maneira que repare ou afaste a ameaça do dano. Mas sim, o que restou evidente no trabalho, foi que o TAC apenas estabelece determinadas vantagens aos consumidores, fato que releva um desvio de finalidade deste instituto importantíssimo para a tutela coletiva extrajudicial de direitos transindividuais. O referido ajustamento deveria implicar no reconhecimento de responsabilidade por parte do causador de dano ou de ameaça, com o conseqüente compromisso de ajustar sua conduta à legislação, o que não ocorreu no caso estudado.

Outrossim, impende destacar que esta transação coletiva possibilita a concretização do ideal de solidariedade, de maneira que o consumidor de energia elétrica se veja parte de uma coletividade de consumidores, assim como, faz com que ele passe a compreender que é sujeito de direitos, entendimento que é capaz de promover a consciência de que ele pode participar efetivamente das decisões que têm interferência em sua vida.

Porque, o consumidor, ao enxergar o dano causado por um infrator, ou ameaça de dano, apenas através de sua perspectiva individual, tal lesão poderia parecer irrelevante, ínfima, o que acaba servindo de desestímulo para esta vítima procure sanar ou afastar a ameaça do dano através dos instrumentos que estão ao seu alcance. No entanto, se a situação é compreendida através do aspecto coletivo, o que ocorre quando o consumidor passa a se ver como pertencente a uma coletividade, esta vítima compreende que suas pretensões são legítimas, ou seja, passa a entender que é efetivamente sujeito de direitos, visto que a coletividade como um todo está sofrendo com estas lesões e que é fundamental sanar a lesão causada ou evitar que ela ocorra.

Após esta compreensão, superando a falsa crença de que o Judiciário é capaz de solucionar todos os conflitos, ressaltando que ele não é mais nem capaz de garantir a razoável duração do processo, passe-se a considerar que a melhor solução para a resolução dos conflitos envolvendo direitos transindividuais é por meio de transação coletiva. Desse modo, o consumidor deve adotar uma atitude mais independente no que diz respeito a resolução de seus conflitos com o fornecedor, passando a compreender que a solução extrajudicial através do ajustamento de conduta, por exemplo, é o meio mais vantajoso para ambas as partes.

Por essas razões, defende-se que o ajustamento de conduta examinado deve ser reformulado, de modo que a defensoria busque a complementação das obrigações firmadas no termo, ou a sua invalidação e constituição de novo título, que também pode se dar por meio do ajuizamento de ações coletivas. Além disso, ressalta-se também a possibilidade de que os demais legitimados podem exercer suas competências adentro deste ajustamento, dada a sua legitimação extraordinária. À guisa de exemplo podemos citar a atuação do Ministério Público, o qual poderia muito bem intervir na fiscalização do ajustamento e proceder com a verificação de que tal ajustamento está seguindo os ditames da lei.

No entanto, mister se faz ressaltar também que a celebração do TAC representa um grande avanço no cenário paraense no que diz respeito a tutela coletiva, em razão da criação de um canal direto entre empresa e consumidor, com destaque para a realização de conciliações extrajudiciais que proporcionam a resolução dos conflitos de maneira extrajudicial. Estes resultados demonstram crescente evolução da atuação da DPE/PA no âmbito da tutela coletiva em defesa do consumidor de energia elétrica.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA FILHO, Carlos. A autonomia da Defensoria e os reflexos no Processo Coletivo. **Autonomia & Defensoria Pública**: aspectos constitucionais, históricos e processuais. Salvador: Juspodivm, 2017.
- ALVIM, Eduardo Arruda. **Apontamentos sobre o Processo das Ações Coletivas**. São Paulo: Quartier Latin, 2005.
- ANDRADE, Adriano; MASSON, Cleber; ANDRADE, Landolfo. **Interesses Difusos e Coletivos**: esquematizado. 7. ed. São Paulo: Método, 2017.
- ARENHART, Sérgio Cruz. **Perfis da Tutela Inibitória Coletiva**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.
- BARACHO JUNIOR, José Alfredo de Oliveira. **Responsabilidade Civil por Dano ao Meio Ambiente**. Belo Horizonte: Del Rey, 2000.
- BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.
- BERNARDINA, Humberto Dalla. A Legitimidade da Defensoria Pública para Proposituras de Ações Cíveis Públicas: primeiras impressões e questões controvertidas. **O Novo Processo Civil Coletivo**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.
- BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, 1988. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 27 setembro 2017.
- _____. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 27 setembro 2017.
- _____. **Lei nº 7.347/1995**. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7347orig.htm>. Acesso em: 27 setembro 2017.
- _____. **Lei Complementar nº 80/1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp80.htm>. Acesso em: 11 janeiro 2018.
- _____. Agência Nacional de Energia Elétrica. **Resolução n. 414, de 9 de setembro de 2010**. Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada. Disponível em: <<http://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2010414.pdf>>. Acesso em: 11 de janeiro de 2018.
- BATALHA, Wilson de Souza Campos. **Direito Processual das Coletividades e dos Grupos**. São Paulo: LTR, 1992.

CAMBI, Eduardo; OLIVEIRA, Priscila Sutil de. Autonomia e Independência Funcional da Defensoria Pública. **Coleção Repercussões do Novo CPC, v. 5 - Defensoria Pública**. Salvador: Juspodivm, 2015.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ. **História**. Disponível em: <<http://www2.defensoria.pa.gov.br/portal/historia.aspx>>. Acesso em: 11 janeiro 2018.

DIDIER JUNIOR, Fredie; ZANETI JUNIOR, Hermes. **Curso de Direito Processual Civil: processo coletivo**. 11 ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

DINAMARCO, Pedro da Silva. **Ação Civil Pública**. São Paulo: Saraiva, 2011.

FERNANDES, Sérgio Ricardo de Arruda. **Breves considerações sobre as ações coletivas contempladas no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista de Processo, 1993.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2004.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

_____. **A Tutela Jurisdicional dos Interesses Difusos**. São Paulo: Max Limonad, 1984.

GONÇALVES, Fábio Antunes; GONÇALVES, Patrícia Antunes. Tutela Coletiva dos Direitos do Consumidor. **Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**. XXIV Congresso Nacional Do CONPEDI UGMG/FUMEC/Dom Helder Câmara, p. 154-182, novembro 2015.

KIRCHNER, Felipe. Os Métodos de Autocomposição na Nova Sistemática Processual Civil e o Papel da Defensoria Pública. **Coleção Repercussões do Novo CPC, v. 5 - Defensoria Pública**. Salvador: Juspodivm, 2015.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Interesses Difusos: conceitos e legitimação para agir**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

MARQUES, Cláudia Lima. **A proteção dos consumidores em um mundo globalizado: stadium generale** sobre o consumidor como *homo novus*. Revista de Direito do Consumidor, 2013.

MAZZILLI, Hugo Nigro. **A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural e outros interesses**. São Paulo: Saraiva, 2004.

MOREIRA, José Carlos Barbosa. **A Ação Popular no Direito Brasileiro como Instrumento de Tutela Jurisdicional dos Chamados Interesses Difusos**. São Paulo: Revista Processo, 1982.

_____. **A Tutela dos Direitos Difusos**. São Paulo: Max Limonad, 1984.

NERY JUNIOR, Nelson. **O Processo Civil no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista de Processo, 1991.

NERY, Ana Luiza. **Teoria Geral do Termo de Ajustamento de Conduta**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **As Ações Coletivas e as Definições de Direito Difuso, Coletivo e Individual Homogêneo**. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

PARÁ. **Defensoria Pública do Estado do Pará**. Termo de Ajustamento de Conduta que entre si celebram Centrais Elétricas do Pará – CELPA e Defensoria Pública do Estado do Pará, 2016.

_____. Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Pará. **Resolução CSDP n 148, de 25 de maio de 2015**. Cria e estabelece o processamento do Procedimento Administrativo Preparatório para Atuação na Tutela Coletiva (PAPATC), no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará, para fins de uniformização e otimização das atividades institucionais.

ROCHA, Luciano Velasque. **O Problema da Legitimidade para Agir**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

RODRIGUES, Geisa de Assis. **Ação Civil Pública e Termo de Ajustamento de Conduta: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

SÁ, Eduardo Buzzinari Ribeiro de. **A Importância das Ações Coletivas nas Relações de Consumo de Massa**. Revista da EMERJ, Rio de Janeiro, v. 13, nº 48, 262-267, 2009.

SCHWARTZ, Fabio. **Legitimidade da Defensoria para Ações Coletivas: Comentários ao REsp. nº 119257/RS, 3ª T., J. 13.05.2014, REL. Luis Felipe Salomão, DJe 15.08.2014**. Revista de Direito do Consumidor, 2014.

VERBICARO, Dennis. **Consumo e Cidadania: identificando os espaços políticos de atuação qualificada do consumidor**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.

_____. **Resgatando a Importância da Transação Coletiva de Consumo no Brasil**. Revista Jurídica, Curitiba, v. 03, nº 48, 94-117, 2017.

ZANETI JUNIOR, Hermes. **Direitos Coletivos Lato Sensu: a definição conceitual dos direitos difusos, dos direitos coletivos stricto sensu e dos direitos individuais homogêneos**. São Paulo, 2005.

Disponível em: <<http://www.abdpc.org.br/artigos/artigo14.htm>>. Acesso em: 18/11/2017.

ZAVASCKI, Teori Albino. **Processo Coletivo: tutela de direitos coletivos e tutela coletiva de direitos**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

APÊNDICE A

TRANSCRIÇÃO DA GRAVAÇÃO DA ENTREVISTA

Entrevista com o Coordenador do Núcleo do Consumidor da Defensoria Pública do Pará, Defensor Público Dr. Cássio Bitar, ocorrida no dia 09 de maio de 2018.

O TAC (que vou falar especificamente do TAC no meu TCC), aí que eu analisei algumas cláusulas e tudo e o Professor Felipe já deu uma correção, enfim, eu fiz eu certa análise TAC com a Resolução da ANEEL, a 414, que fala sobre... enfim, acho que o senhor sabe né? – Sim! – Então a primeira é: o TAC tem como objetivo (está escrito lá né) possibilitar as melhorias concretas dos consumidores assistidos pela Defensoria Pública especificamente, então, por senhor quais foram os resultados práticos alcançados pelo TAC? Eu já falei da conciliação... aí se o senhor tiver alguma coisa pra... – O principal resultado do TAC no meu ponto de vista...é... primeiro, foi a construção, concretização de um canal direto entre a instituição e a concessionária, permitindo que a (...) então a principal conquista foi a construção desse canal direito entre a concessionária e a Defensoria. O que, com isso, a gente possibilitou que os assistidos tenham a sua demanda apreciada de forma extrajudicial, e hoje temos uma média de que 70, a quase 80% dos casos que passa pelo canal direito são resolvidos sem precisar demandar judicialmente. Então, ao mesmo tempo em que a gente promove o esforço de desjudicialização, diminuindo os números de tramitação de processos no país a gente também garante ao assistido um atendimento mais rápido, eficaz e célere, que quando você resolve dessa forma, você resolve de forma rápida. Se você ajuizar uma ação dessas, só Deus sabe, na justiça comum, quanto tempo ela leva pra ter uma decisão, até uma sentença final né. Então a gente, nesse aspecto, eu acho que é a principal conquista, (...) mas também tem um outro aspecto interessante do TAC. O TAC faz com que o fornecedor, identificado nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor passe a ter uma responsabilidade, seja chamado à responsabilidade com a sociedade de forma coletiva, principalmente fornecedores como a concessionária, que é uma empresa, uma pessoa jurídica de direito privado que possui uma concessão pública de um serviço essencial. Então quando você viabiliza o TAC, você chama ele à responsabilidade não apenas em relação aos seus contratos individualmente falando, mas em relação a coletividade. Tá certo? Então, eu acho que isso do TAC é uma coisa bem positiva. – Ótimo! Tá, aí a próxima seria: quantas conciliações são realizadas semanalmente, se o senhor tiver esse dado agora, se não tiver eu posso pegar depois, e qual é a média de acordo? – Tá. Nós temos uma média de vinte e oito conciliações ordinárias por semana. São quatorze dia de terça e quatorze dia de quinta, além dessas vinte e oito por semana uma vez ao mês nós fazemos o mutirão com cinquenta a sessenta conciliações. Então temos o total (...) de cento e sessenta e quatro audiências por mês, mais as cinquenta conciliações, então nós estamos com duzentos e quatorze audiências realizadas. Aqui eu te dou uma estimativa, em torno de que 70% dos casos são resolvidos extrajudicialmente, sendo que, quando eu falo “resolvidos” não é parcelamento não! Nós identificamos... tu fostes do canal, tu era do canal ou não? – Era! – Tu era vinculada à concessionária? – Aham –. Pois é, hoje, desde que eu cheguei aqui... não sei como é que era antes... mas hoje nós trabalhamos, eu procurei trabalhar com os estagiários, para que eles tenham identidade da Defensoria, né. (...) a CELPA custeia a bolsa, tudo bem, mas ele é estagiário da Defensoria, e esse aspecto a gente tem valorizado. Então, a gente faz com que de fato, com muita responsabilidade, identifiquem os pontos onde a CELPA possa estar... vamos dizer assim... equivocada naquela cobrança ou naquela fiscalização, o que acontece muito e tu sabes disso. Muitas vezes estamos diante de fato diante de consumidores que procederam que forma incorreta, uma ligação clandestina, uma ligação indireta... então isso pode acontecer. Mas existem casos em que os vícios estão caracterizados... a falta do TOI, a falta da notificação antes

do corte... são séries de requisitos que estão na 414 que muitas vezes a concessionária... não sei... por um volume de clientes acaba descumprindo, não é verdade? Então, essa equipe tem zelado para que a gente consiga também, dentro desses 70% de acordo, a gente pode ter uma estimativa aqui de que 30 a 40% são cancelamentos né, e refaturamentos, o restante acaba sendo resolvido por parcelamento e desconto, que é a própria concessionária que dá (...) por mera liberalidade. – Está ótimo! O senhor até já me respondeu a próxima que seria: se, na sua opinião, isso traz real benefício, porque (...) na minha época era só parcelamento. – Não... – Aí acaba que pro consumidor não tinha vantagem nenhuma. – Hoje pode até ser só parcelamento... se a concessionária começar a atuar de forma... é... diminuir sua margem de erro, de fato vai virar um núcleo de parcelamento, mas hoje as pessoas que estão aqui são conhecedoras da 414, não é à toa que pelo menos uns dois ou três estagiários saíram daqui e fizeram seu trabalho de conclusão de curso sobre ela. – (risos) – Porque eles se familiarizaram com essa resolução, então eles conhecem e identificam os casos em que você vai ver que realmente a concessionária fez tudo certo, não há o que se questionar, não é verdade? Você não tem aqui como tirar leite de pedra – verdade – mas o nosso trabalho... uma coisa a gente garante ao assistido né... hoje em dia todo mundo tem dúvida, até eu tenho dúvida... a minha conta de energia no mês passado deu R\$ 545,00, esse mês, sem mudar nada, deu R\$ 715,00. E a princípio eu não vi nada de errado, moro em um apartamento e é difícil ter um tipo de desvio lá, mas deu R\$ 715,00, então eu fiquei desconfiado... eu acho que só da gente pegar e tá fazendo uma varredura (a instituição está fazendo uma varredura) no processo de cobrança das pessoas, mostrando que, de fato, a cobrança tá dentro dos parâmetros estabelecidos pela lei, pela resolução da ANEEL, mostra que a gente já está dando uma resposta para a população. – Aham. Está certo. (...) A próxima é: se o TAC está sendo suficiente para evitar o cometimento de ilegalidade? O senhor acha que a partir da celebração do TAC (...) que aconteceu em 2016 (...) mas agora, a partir do momento que o senhor assumiu, o senhor acha que ele dá um “freio”, faz com que a CELPA pense bem?... Acho que até é uma opinião pessoal... é mais pra ter um resultado com relação a isso... que seria um freio para ela não cometer esse tipo de coisa. – Sim! Com certeza! Eu acho que o TAC serviu pra isso sim. Ele fez com que a gente conseguisse acompanhar de forma mais efetiva a concessionária. Eu estou em negociação juntamente com a direção da Defensoria e com a gestão... eu fiz questão que toda a gestão da Defensoria participe disso, desde o Diretor Metropolitano, Diretor Administrativo... estamos reformulando o TAC. Já vamos celebrar um novo, até porque aquele já expirou, então ele precisa se reformular. Tem uma característica no TAC que pouca gente sabe (...), mas ele é bem interessante... se tu vieses aqui reclamar de uma fatura sua, por exemplo, de uma CNR que você recebeu de R\$ 5.000,00, nós conseguimos, por força do TAC, suspender a cobrança, bloquear essa cobrança, e isso é bem interessante porque o assistido ganha tempo. – Aham – Não é verdade?... então ele recebeu na conta dele R\$ 500, R\$ 500, R\$ 500... de repente vai pra R\$ 5.000,00. Então ele pega e a gente consegue suspender essa cobrança. – Enquanto não é resolvido por aqui né? – Isso. Eu estou reformulando com eles algumas coisas, estabelecendo alguns prazos, né. E a gente tá reformulando o TAC provavelmente agora, em 2018... ainda tem 2018 será editado um novo termo de ajustamento de conduta... que a ideia é que permaneça o canal direito, mas que ele seja aperfeiçoado. (...) Uma coisa interessante também do TAC... é por força do TAC que nós conseguimos... o canal direto é uma prática tão exitosa que ele está se espalhando nas regionais do Pará. Nós temos canal direito hoje em Santarém, nós temos em Marabá... onde tem curso de direitos nós temos canais direto. Então tem feito com que essas demandas do consumidor tenham sido filtradas, relacionadas à CELPA, tenham sido filtradas nos canais direto da Defensoria. Então assim, tem sido bastante positivo. – É... ainda assim, mesmo com o TAC, vocês ainda ajuízam muitas demandas individuais... – Sim! – Aí queria saber uma média. – Sim, sim! Nós ajuizamos demandas judiciais... eu acredito que em torno de umas... não é muita coisa, não... em torno de umas quinze ou vinte demandas por mês. E uma observação deve ser feita aí... quando as

demandas são de questões abaixo de vinte salários mínimos, por conta de uma realidade institucional na Defensoria Pública, esses casos são encaminhados aos Juizados Especiais e as pessoas fazem reclamação por atenuação. – Tá, está ótimo. – Entendeu? Se alguém disser assim “ah Cássio, se as pessoas saem daqui e quando não tem acordo você judicializa?” Não! Nem tudo, porque abaixo de vinte salários mínimos vão para o atenuação no juizado... a própria lei faculta... – Aham. E qual é o objeto da maioria das reclamações... na minha época era CNR, mas não sei ainda hoje é a maioria... – Ainda é. Na verdade é a recuperação. Esse grupo de assumiu a concessionária eles, desde que assumiram, adotaram a postura rígida, severa, de recuperação de créditos. Ou seja, eles passaram todas aquelas pessoas que estavam consumindo sem pagar, consumindo a menor... eles estavam desfazendo desvios, regularizando contas e o que eles fazem... eles cobram todo o passivo... e a resolução autoriza isso. – É! – Então, a principal reclamação, sem dúvida, está relacionada a questão do consumo não registrado. – É interessante, porque o TAC ele prevê que... a maioria das coisas é prevendo certas vantagens para os assistidos da Defensoria, e lá tem até uma cláusula que fala que, quando for consumo não registrado, eles vão fazer só dos três ciclos anteriores, eles não cobram, de acordo com a resolução, (...) trinta e seis meses, eles cobram só dos três últimos meses né. Aí já é uma vantagem pro consumidor aqui da Defensoria. (...) – Não temos só esse TAC com eles não... não temos só essa ACP... nós temos outros procedimentos contra eles, um relacionado a corte e interrupção de energia elétrica aos finais de semana, e a gente entende que viola uma série de princípios constitucionais, e também viola uma lei municipal que prevê a proibição. Entendeu? E a gente, por conta disso, já expediu uma recomendação nesse termo de ajustamento de conduta e, salvo engano, o Dr. Arnoldo está trabalhando com uma outra questão aí que provavelmente vai ensejar um outro procedimento de tutela coletiva. – (...) É exatamente isso que eu ia perguntar... o senhor está até respondendo todas as perguntas (risos)... é... depois do TAC, a Defensoria ajuizou alguma Ação Civil Pública contra a CELPA por conta das situações que não foram tratadas no TAC? – Ainda não ajuizamos outra ação civil pública, mas nós temos... aqui no núcleo da capital, no interior os colegas têm autonomia pra fazer... mas aqui no núcleo da capital nós não ajuizamos outra ação civil pública, mas nós temos procedimentos administrativos em andamento. – (...) o senhor estuda a possibilidade disso acontecer? – Com certeza! Todo tempo penso nisso. – Ótimo. E hoje quais são as maiores dificuldades que o senhor encontra?... que a CELPA apresenta... se ela ainda apresenta muitas barreiras... – Eu acho que falta... no meu ponto de vista... falta... na verdade a falta não está na CELPA, a falta é na agência reguladora. A agência reguladora tem sido muito permissiva em relação a concessionária... todas as concessionárias. Entendeu? A própria forma dessa cobrança, a forma como foi estabelecida a recuperação do crédito na resolução 414, ela deixa margem pra uma série de procedimentos que, do nosso ponto de vista, violam o direito do consumidor. Então, eu acho que o que precisava era de uma intervenção maior, mais rigorosa, das agências de fiscalização. Uma outra coisa que também dificultou aqui...ah! E nós temos um procedimento relacionado a isso... a ANATEL (...) encerrou com o convênio que ela tinha com a ARCON... a ARCON no Pará foi criada pra fiscalizar todos os serviços sobre concessão... é uma agência estadual com atribuição de fiscalizar todas as concessões de serviços públicos e essenciais realizadas no Estado do Pará. Se você buscar o histórico da ARCON, ela foi criada justamente para fiscalizar as questões relacionadas às questões de energia elétrica. No entanto, de uma forma não esclarecida ainda, em 2014 foi suspenso o convênio. Então hoje a ARCON não faz mais fiscalização, não atende mais os consumidores... relacionais a energia elétrica... o que ao nosso ver foi um grande prejuízo. Nós temos um procedimento sobre isso também. O Ministério Público Federal tem um procedimento idêntico ao nosso, mas o nosso é anterior. Certo? Nós fizemos inclusive uma recomendação para ANATEL, para que ela retome o convênio com a ARCON, pra que a ARCON possa fazer o seu trabalho. Então, o meu ponto de vista é esse. (...) Outra dificuldade que eu tenho é a falta de articulação entre os órgãos de defesa do

consumidor... aqui muitas vezes a gente tá fazendo um serviço e ali o PROCON está fazendo o mesmo e o Ministério Público está fazendo outro (...), não tem uma articulação. Não é verdade?... Eu tenho participado que algumas reuniões, através de um parlamentar federal que tem provocado, com a comunidade, com o Ministério Público e com os outros órgãos. A gente tem acompanhado isso para fiscalizar esses casos e eu tenho visto que está tendo esforço de integrar, mas enquanto não houver uma integração vai ficar difícil a gente... – Então tá Dr., muito obrigada! – Nada! – E bom trabalho pro senhor. – Tá bom, boa sorte lá.