

PROCESSO FA. Nº 24.04.0564.001.00061-3/ 25.08.0564.001.00068-3/ 25.09.0564.001.00012-3.
Consumidor(a): CLAUDIA DA SILVA ANDRADE COSTA, CPF: 209.796.573-34, THALIS ALVES BRASIL, CPF: 071.142.723-24, ANTONIA CAMILA MOTA SILVÉRIO DE SOUZA, CPF: 066.123.223-90.
Fornecedor: COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA, CNPJ: 07.047.251/0001-70.

DECISÃO DO ÓRGÃO

I - RELATÓRIO

Tratam-se de reclamações consumeristas apresentadas perante este Órgão de Defesa do Consumidor, nas quais os reclamantes dos processos abaixo subscritos relatam serem clientes da reclamada COMPANHIA ENERGETICA DO CEARÁ, CNPJ: 07.047.251/0001-7, de acordo com os seguintes termos:

No processo administrativo de F/A nº 24.04.0564.001.00061-3, a consumidora afirmou que é cliente da reclamada sob o nº 674576 e que, pagou via PIX a fatura referente ao consumo de energia elétrica do mês novembro/2023, no valor de R\$ 357,28 reais. Contudo, no mês subsequente, realizou novamente o pagamento da mesma fatura, no mesmo valor. Informou ainda que, houve um terceiro pagamento da mesma cobrança no mês dezembro, de maneira que por três vezes a consumidora realizou o pagamento da mesma fatura. Relatou que em contato com a empresa foi informada de que poderia solicitar o reembolso dos valores pagos em duplicidade, totalizando R\$ 714,56 reais. Afirmou, que o fornecedor estabeleceu prazo de 30 dias úteis para o reembolso, mas o valor não foi devolvido. Após diversas tentativas, a fim de ter a devolução do valor pago indevidamente, não obteve solução.

Na abertura da reclamação neste órgão consumerista, solicitou a devolução do valor pago em duplicidade ou o abatimento da quantia nas próximas faturas. Juntou às fls. 13 à 28 os documentos auxiliares de energia elétrica, os comprovantes de pagamento para o fornecedor, os e-mails com as solicitações de devolução do pagamento a maior, a resposta do fornecedor com o encerramento do protocolo de atendimento por insuficiência de informações e as vias de conta e histórico. Às fls. 32, o fornecedor juntou resposta preliminar à reclamação informando que foi impulsionada a ordem 0076003976, de DEVOLUÇÃO DE VALORES EM ESPÉCIE e, conforme retorno da análise do banco. Em seguida, aduz que a solicitação não foi atendida, pois os dados do titular da conta estavam incorretos. Declarou que entrou em contato com a consumidora e solicitou que o crédito disponível no valor de R\$ 714,56 reais, fosse compensado nas faturas posteriores. Argumentou que a solicitação da consumidora foi atendida e que o valor citado ficou disponível para ser creditado nas faturas posteriores.

Porém, às fls. 34 a reclamante juntou manifestação informando que a sua demanda não foi atendida, ocasião em que foi designada audiência de conciliação, na tentativa de realizar um acordo. No entanto, na oportunidade conciliatória, conforme demonstra às fls. 42, a empresa reclamada não compareceu e nem enviou justificativa para a sua ausência.

No procedimento de F/A nº 25.08.0564.001.00068-3, o consumidor relatou que é cliente da empresa reclamada sob o número 56188834, com unidade consumidora de número 55801539 e informou que recebeu notificação, via e-mail, do fornecedor, comunicando a realização de inspeção em seu medidor. Informa que na referida comunicação, foi apontada a existência de medições não realizadas, bem como a cobrança de uma taxa administrativa. O reclamante ressalta que não

solicitou inspeção em seu equipamento, razão pela qual buscou esclarecimentos junto à empresa. Todavia, aduziu que o seu pedido de contestação foi indeferido. Ao fim, solicitou o cancelamento da taxa administrativa lançada e o refaturamento das medições questionadas. Juntou às fls. 09 à 12 documento auxiliar da nota fiscal de energia elétrica, a memória de cálculo do Termo de Ocorrência e Inspeção, o comunicado de apuração de energia não medida, bem como a carta resposta à reclamação, na qual foi comunicado o indeferimento do pedido formulado, sob a alegação de insuficiência da documentação acostada.

A audiência de conciliação foi designada para que as partes envolvidas tentassem chegar a um acordo, porém, constatou-se a ausência injustificada do fornecedor, mesmo sendo devidamente notificado eletronicamente.

No procedimento de F/A nº 25.09.0564.001.00012-3, a consumidora, inscrita sob o número de cliente 59420735 e unidade consumidora 3624315, informou que possuía faturas em aberto junto à empresa Enel, razão pela qual o seu fornecimento de energia elétrica foi suspenso. Diante do corte, entrou em contato com a concessionária, ocasião em que realizou acordo para o pagamento dos débitos pendentes, além de ter solicitado formalmente a religação do serviço. Ocorre que, ao receber a fatura referente ao mês de agosto de 2025, constatou a cobrança de multa por auto religação. A consumidora afirma não ter realizado qualquer religação por conta própria, sendo o restabelecimento da energia efetuado exclusivamente pela equipe técnica da própria Enel. Declarou que após novo contato com a Enel, foi informada de que não seria possível cancelar a multa. Por derradeiro, requereu o cancelamento da multa lançada na fatura do mês de agosto de 2025. Anexou às fls. 10 o termo de reconhecimento do débito com o demonstrativo do parcelamento realizado.

O fornecedor apresentou defesa às fls. 22/24, argumentando que a cobrança referente à multa por auto religação decorreu da prática realizada pelo próprio consumidor ao restabelecer o fornecimento de energia elétrica por conta própria, após a suspensão regular efetuada pela distribuidora. Asseverou, ainda, após ser realizada a execução de corte, aferiu a leitura de 8376, e que, posteriormente, realizou-se novo procedimento de recorte, verificando a leitura de 8801. Assim, diante da discrepância entre as leituras registradas no intervalo, restou evidenciada a ocorrência de religação à revelia, motivo pelo qual a cobrança impugnada foi legítima.

Foi realizada audiência de conciliação às fls. 11, sem acordo entre as partes, contudo, foi redesignada nova oportunidade conciliatória, ficando as partes já devidamente notificadas no próprio ato para a audiência vindoura. Ademais, às fls. 56, a conciliadora reiterou que na audiência anterior foi solicitado ao fornecedor a realização da juntada do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), do laudo de verificação do medidor, bem como, de documento que atestasse a realização da comunicação prévia à consumidora acerca da realização da vistoria. Porém, observou-se que a reclamada não compareceu ao ato.

Em síntese, são as exposições fáticas.

II – DA FUNDAMENTAÇÃO E COMPETÊNCIA DO ÓRGÃO

A Lei Municipal n.º 2.084 de 01 de outubro de 2013, dispõe sobre a Organização de Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC e institui a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, o Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – CONDECON e o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – FMDC, e dá outras providências, nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará e estabelece as normas

gerais do exercício do poder de polícia e de aplicação das sanções Administrativas previstas na Lei n.º 8078/1990 c/c o Decreto Federal n.º 2181/1997.

Convém, destacar que o órgão possui prerrogativa expressa para aplicar penalidades no exercício do poder de polícia administrativa, cujo objetivo é limitar o exercício de direitos individuais em benefício da coletividade, prevenindo, restringindo ou interrompendo práticas consideradas lesivas ou antissociais. Ressalte-se que a referida prerrogativa, em regra, ostenta natureza discricionária, conferindo ao administrador fiscalizante a possibilidade de escolher, dentre as medidas legalmente previstas, aquela mais adequada ao caso concreto, sempre em estrita observância aos princípios da legalidade, razoabilidade e proporcionalidade, assegurando, assim, a conformidade do ato sancionatório com as balizas legais. No caso em comento, demonstrar-se-á, de forma específica, que a sanção administrativa a ser aplicada encontra-se amparada por legalidade formal e material.

O artigo 13, inciso II, da lei municipal informa que os valores destinados ao município de Maracanaú em virtude da aplicação da multa prevista no inciso I, do art. 56 e no parágrafo único do art. 57, da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, assim como, daquela cominada por descumprimento de obrigação contraída em termo de ajustamento de conduta serão destinadas ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor. Neste sentido, conforme a Lei n.º 2084/2013 que constitui o PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ, este tem atribuições para funcionar nas ações do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, restando demonstrada a competência do órgão para atuar na defesa do consumidor no que concerne à presente demanda.

III - DA APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO RECONHECIMENTO DE SUA VULNERABILIDADE

As relações jurídicas apresentadas devem ser apreciadas sob a ótica dos dispositivos protetivos previstos no CDC, uma vez que a natureza da prestação do serviço de energia elétrica caracteriza de forma clara a existência de uma típica relação de consumo. Assim, os três usuários que faziam uso habitual do serviço fornecido pela concessionária enquadram-se nas definições legais de consumidores estabelecidas pelo CDC, considerando que cada um deles utilizava o serviço de fornecimento de energia como destinatário final, não existindo transformação ou integração do serviço em atividade econômica subsequente, razão pela qual incide plenamente o artigo 2º do CDC, que define consumidor como "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".

No mesmo sentido, verifica-se que a concessionária de energia elétrica, por exercer atividade de distribuição e comercialização de serviço essencial de forma contínua, remunerada e dentro de sua atividade econômica habitual, enquadra-se como fornecedora nos termos do artigo 3º do CDC. O referido dispositivo estabelece que fornecedor é toda pessoa física ou jurídica que desenvolve atividade de produção, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, sendo que o § 2º do mesmo artigo inclui expressamente no conceito de serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, incluindo serviços de caráter essencial, como o fornecimento de energia elétrica.

Desse modo, a relação estabelecida entre os três usuários envolvidos nos procedimentos objeto da presente decisão e a concessionária de energia elétrica deve ser compreendida como relação jurídica de consumo, em que os primeiros se caracterizam como consumidores, por

utilizarem o serviço na condição de destinatários finais, e a segunda se qualifica como fornecedora, por disponibilizar o serviço no mercado mediante remuneração. Portanto, impõe-se que a análise dos fatos e das práticas adotadas pela empresa ao longo dos procedimentos seja realizada à luz das normas protetivas do CDC, as quais asseguram ao consumidor a adequada prestação do serviço, a informação clara e o respeito aos seus direitos básicos, enquanto parte vulnerável da relação jurídica.

Além disso, deve-se reconhecer que os consumidores são figuras sensíveis e vulneráveis quando participam de relações contratuais dentro do mercado de consumo. Nesse cenário, tanto a Constituição Federal quanto o Código de Defesa do Consumidor asseguram e ordenam a promoção da defesa do consumidor com o intuito de viabilizar o equilíbrio de tratamento, conforme previsto no inciso XXXII do artigo 5º e no inciso V do artigo 170, da Constituição Federal, que consagram a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica, respectivamente. Do mesmo modo, o artigo 4º, caput e inciso I, do CDC reafirma a vulnerabilidade do consumidor e determina que a Política Nacional das Relações de Consumo deve ser orientada pela harmonização dos interesses dos participantes, reconhecendo a necessidade de assegurar equilíbrio e transparência nas relações contratuais. Vejamos:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor.

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

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

Portanto, é preciso levar em conta que as demandas submetidas ao órgão refletem relações tipicamente consumeristas estabelecidas entre os reclamantes Cláudia da Silva Andrade Costa, Thalys Alves Brasil e Antonia Camila Mota Silvério de Souza e a fornecedora Companhia Energética do Ceará, bem como a vulnerabilidade dos consumidores e a necessidade da realização de sua proteção.

IV - DA AUSÊNCIA INJUSTIFICADA DO FORNECEDOR EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO, DA VALIDADE DA NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA, DA FRUSTRAÇÃO AO ATO CONCILIATÓRIO E DA OMISSÃO NO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES

Em análise às demandas submetidas a este órgão, verificou-se falha na conduta do fornecedor quanto ao comparecimento aos atos conciliatórios designados nos procedimentos em exame. É relevante ressaltar que a audiência de conciliação constitui ato formal e essencial, configurando instrumento adequado e célere para a solução dos conflitos.

No caso em apreço, o comportamento da reclamada, ao deixar de comparecer aos atos conciliatórios regularmente designados, mesmo após ter sido devidamente notificada, revela afronta às normas consumeristas aplicáveis. Cumpre destacar que a reclamada foi validamente notificada para todos os atos, seja por ocasião dos atos conciliatórios anteriormente mencionados, seja por meio de comunicação expedida pelo sistema ProConsumidor, mantendo-se, contudo, omissa quanto à participação nas audiências de conciliação descritas.

As notificações eletrônicas efetuadas devem ser reputadas válidas, com fundamento na alínea "d" da cláusula quarta do Termo de Adesão e Compromisso do Fornecedor, firmado perante a Secretaria Nacional do Consumidor e ao qual a reclamada anuiu. Isso porque, ao aderir ao referido termo, a empresa comprometeu-se a acessar diariamente o sistema ProConsumidor para a gestão das demandas, independentemente do efetivo recebimento dos alertas encaminhados ao e-mail institucional. Vejamos:

CLÁUSULA QUARTA - Das condições de uso

Pelo Termo de Adesão e Compromisso, a empresa, acima qualificada por meio de seu representante legal que ora subscree o presente, fica ciente e concorda integralmente com as seguintes condições:

- a. Cumprir todas as regras previstas neste Termo, cujo conhecimento declara ciência neste ato de assinatura;
- b. Manter atualizada junto à Senacon sua ficha cadastral, especialmente CNPJ, e-mail, endereço de correspondência, nome e dados de contato do responsável pela execução deste Termo, bem como as informações contidas no formulário de cadastro;
- c. Informar e manter atualizada qualquer alteração estatutária ou no contrato social, incorporação, fusão e cisão envolvendo o grupo econômico ou empresas ligadas ao mesmo;
- d. Acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, independentemente do recebimento de qualquer aviso.

Dessa forma, a reclamada, ao optar por receber as notificações exclusivamente por meio de sistema, assumiu integralmente a responsabilidade pelo acompanhamento contínuo das demandas, pela análise tempestiva das informações encaminhadas e pela apresentação de esclarecimentos dentro dos prazos regulamentarmente estabelecidos. Os referidos deveres inerentes ao fornecedor, todavia, não foram cumpridos, evidenciando-se sua completa inércia no atendimento às obrigações pertinentes, motivo pelo qual se impõe o reconhecimento de sua responsabilidade.

No que se refere aos autos do procedimento de F/A nº 24.04.0564.001.00061-3, observou-se que a empresa reclamada alegou em resposta à CIP, às fls. 32, ter providenciado ordem de serviço para devolução dos valores pagos pela consumidora, restituição esta não concluída por inconsistência nos dados bancários, informando ter contactado a consumidora e proposto compensação do crédito no valor de R\$ 714,56 reais nas faturas seguintes, entendendo atendida a demanda, razão pela qual requereu a extinção e arquivamento da reclamação.

Ocorre que, conforme manifestação juntada pela representante da consumidora, às fls. 34, este órgão foi expressamente informado que sua demanda não havia sido solucionada, razão pela qual foi designada audiência de conciliação, de acordo com às fls. 42. Entretanto, diante da necessidade de demonstração dos fatos argumentados pela empresa reclamada, em razão do princípio de inversão do ônus da prova, constatou-se sua ausência ao ato conciliatório, sem nenhuma justificativa. Diante desse cenário, evidencia-se que no procedimento específico

supracitado, apesar de ter ofertado defesa escrita, a reclamada se absteve de participar da audiência regularmente designada, deixando de cumprir com a obrigação de comprovar o fato e de buscar solução consensual.

No que se refere ao procedimento de F/A nº 25.08.0564.001.00068-3, observou-se que a audiência de conciliação foi regularmente designada, conforme consta às fls. 13. Na oportunidade, restou registrada a presença do consumidor, contudo, constatou-se a ausência injustificada do fornecedor, sem sequer apresentar defesa escrita, apesar de sua prévia e válida notificação eletrônica.

No procedimento de F/A nº 25.09.0564.001.00012-3, o fornecedor defendeu em defesa escrita, às fls. 22, a legitimidade da cobrança da multa por auto religação, alegando que o restabelecimento da energia foi feito pelo próprio consumidor após corte regular. Apontou registros de corte com leitura 8376 e novo recorte com leitura 8801, os quais, segundo afirmou, evidenciam religação irregular. Entretanto, apesar de ter comparecido à primeira audiência de conciliação, realizada às fls. 11, não houve acordo entre as partes, e na oportunidade, a conciliadora determinou ao fornecedor a apresentação do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), do laudo de verificação do medidor, bem como de documento comprobatório de comunicação prévia à consumidora acerca da vistoria realizada, sendo redesignado novo ato conciliatório, ficando ambas as partes devidamente notificadas no próprio termo da audiência.

Todavia, mesmo após a notificação formal e ciente da obrigação de apresentar a documentação necessária à elucidação dos fatos, o fornecedor não compareceu ao segundo ato conciliatório, tampouco juntou os documentos previamente solicitados em audiência às fls. 11. Dessa forma, evidencia-se que, embora tenha inicialmente ofertado defesa escrita e participado da primeira sessão conciliatória, a empresa deixou de atender às determinações deste órgão de defesa do consumidor, abstendo-se de colaborar para a adequada instrução procedimental, frustrando a efetividade do procedimento administrativo. Assim, ficou claro que a ausência injustificada do fornecedor ao segundo ato conciliatório designado, aliada à não apresentação da documentação essencial ao esclarecimento da controvérsia, configurou descumprimento dos deveres inerentes ao fornecedor.

A ausência injustificada da empresa em diversas audiências de conciliação, todas elas constituídas como procedimentos administrativos válidos, eficazes e aptos para assegurar o exercício dos princípios do contraditório e da ampla defesa, revela conduta reiteradamente desidiosa e incompatível com o dever de cooperação imposto pela legislação consumerista. A sucessiva ausência da empresa nos referidos atos configura violação inequívoca às determinações formais do órgão de proteção e defesa do consumidor, conforme expõem os seguintes julgados oriundos do TJ-MG acerca do tema:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ANULATÓRIA DE ATO ADMINISTRATIVO - MULTA APLICADA PELO PROCON - NOTIFICAÇÃO PARA COMPARECIMENTO A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO - AUSÊNCIA INJUSTIFICADA - DESOBEDIÊNCIA - INFRAÇÃO PREVISTA NO ARTIGO 55, § 4º, DO CDC C/C ARTIGO 33, § 2º, DO DECRETO N. 2.181/97 - REGULARIDADE DA MULTA - RECURSO DESPROVIDO. - Diante da ausência injustificada da apelante na audiência de conciliação designada pelo PROCON, bem como ausentes irregularidades no processo administrativo, que observou os princípios da ampla defesa e do contraditório, afigura-se legítima a aplicação de sanção pela prática da infração de desobediência - Deve ser mantida a multa aplicada pelo Procon, em virtude da infração prevista no art. 55, § 4º do CDC c/c artigo 33, § 2º do Decreto Federal n. 2.181/97, quando calculada em conformidade com o Decreto municipal n.º 11.539/2003.

(TJ-MG - Apelação Cível: 50751793720238130024 1.0000.24.183349-0/001, Relator.: Des .(a) Luís Carlos Gambogi, Data de Julgamento: 20/06/2024, 5ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 21/06/2024).

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ANULATÓRIA - INFRAÇÃO ÀS NORMAS CONSUMERISTAS - MULTA APLICADA PELO PROCON - AUSÊNCIA INJUSTIFICADA À AUDIÊNCIA - PRÁTICA INFRATIVA DE DESOBEDIÊNCIA - DEMONSTRADA - RECURSO NÃO PROVIDO. - Comprovada a ausência injustificada da empresa fornecedora na audiência de conciliação designada pelo PROCON, bem como demonstrada a regularidade do processo administrativo, afigura-se legítima a multa aplicada, com fulcro no art. 55 § 4º do CDC, pela prática infrativa de desobediência do fornecedor, razão pela qual deve ser mantida a sentença de improcedência do pleito anulatório.

(TJ-MG - AC: 50227336220208130024, Relator.: Des .(a) Yeda Athias, Data de Julgamento: 17/05/2023, 6ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 22/05/2023).

As decisões judiciais apresentadas reforçam que, mesmo havendo defesa escrita no processo administrativo, a referida manifestação em alguns dos procedimentos, não supre nem substitui o dever da empresa de comparecer às audiências de conciliação regularmente designadas pelo órgão de defesa do consumidor. Em ambos os julgados, houve o reconhecimento de que a infração que deu origem às penalidades não se relacionava ao mérito da reclamação do consumidor em si, mas sim ao descumprimento da convocação administrativa, configurando prática infrativa de desobediência. Trazendo os entendimentos ao caso em comento, é necessário reconhecer que a empresa deve ser responsabilizada pela ausência nos atos conciliatórios, mesmo que tenha apresentado defesa escrita no processo F/A nº 24.04.0564.001.00061-3 e no processo F/A nº 25.09.0564.001.00012-3.

Nesse cenário, é essencial destacar que o processo administrativo previsto no CDC deve observar procedimentos específicos e previamente definidos, com o objetivo de assegurar celeridade na tramitação e efetividade na resposta às demandas apresentadas pelos consumidores. A audiência de conciliação configura etapa de significativa relevância, pois visa promover o diálogo entre as partes envolvidas no conflito administrativo, buscando a construção de solução consensual para a reclamação formulada. Dentro desse contexto, a participação de ambas as partes nas audiências de conciliação revela-se indispensável para o regular desenvolvimento do processo. A ausência injustificada de qualquer dos envolvidos constitui afronta à dignidade da justiça e compromete a eficácia do procedimento, sobretudo quando se trata da parte reclamada, cuja falta ao ato caracteriza descumprimento do dever de cooperação para o adequado andamento do processo administrativo. A referida conduta enseja, inclusive, a aplicação de sanção, conforme expressamente previsto no § 8º do artigo 334 do Código de Processo Civil, como se demonstrará a seguir:

Art. 334.

(...)

§ 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado.

Há entendimento doutrinário consolidado de que a ausência injustificada de qualquer das partes caracteriza ato atentatório à dignidade da justiça, ensejando a aplicação de multa, nos termos do art. 334 do CPC. Vale ressaltar que a punição decorre da violação ao dever de boa-fé processual, sobretudo porque a designação da audiência ocorre em razão da intenção manifestada pelo consumidor em dirimir o conflito e da consequente necessidade de atuação do órgão consumerista

em proporcionar a oportunidade de resolução autocompositiva. Nesse sentido, a ausência imotivada frustra a legítima expectativa do consumidor e compromete a efetividade do procedimento consensual, razão pela qual deve ser reprimida mediante a imposição da penalidade pecuniária cabível. Vejamos:

"O não comparecimento injustificado de qualquer das partes é ato atentatório à dignidade da justiça, e deve ser sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, devendo o valor ser revertido em favor da União ou do Estado, conforme o processo tramite na Justiça Federal ou Estadual (art. 334, § 9º). Trata-se de sanção resultante do descumprimento do dever de agir no processo com boa-fé (art. 5º). Considere-se, aqui, que a audiência só é marcada em função da manifestação de vontade de ambas as partes (que poderiam ter dito expressamente não ter interesse em sua realização), o que gera - nos demais atores do processo - a legítima confiança de que há predisposição para a busca de uma solução consensual do conflito. A ausência injustificada de alguma das partes quebra essa confiança, o que precisa ser sancionado. A não ser assim, correr-se-ia o risco de alguma das partes, interessada em protelar o andamento do processo, deixar ser designada a audiência (e é sabido que, com as pautas cheias, pode haver um espaço de tempo muito grande entre a designação da audiência e sua realização, muitas vezes bastante maior do que os trinta dias de antecedência mínima a que se refere a lei) apenas para ganhar tempo, sem sofrer com isso qualquer consequência. Assim não é - e não poderia ser -, porém. A ausência injustificada da parte à audiência que só foi designada por ter ela manifestado vontade de participar de um procedimento consensual de resolução do litígio implica a imposição de sanção pecuniária."

(CÂMARA, Alexandre Freitas, *O Novo Processo Civil Brasileiro*, 5. ed. - São Paulo: Atlas, 2019, p. 199).

As omissões referentes ao comparecimento nos atos conciliatórios e fornecimento de informações e documentações suficientes para a elucidação das demandas também caracterizam infração prevista no § 2º do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97, dispositivo que expressamente estabelece que a recusa em fornecer informações solicitadas pelos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como o descumprimento de suas ordens e convocações, constitui ato de desobediência sujeito à correspondente sanção administrativa. Ademais, o § 4º do artigo 55 do Código de Defesa do Consumidor reforça a obrigação ao dispor que os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem a prerrogativa de expedir notificações aos fornecedores, exigindo-lhes o fornecimento de dados e informações pertinentes aos interesses dos consumidores, sob pena de incorrerem em desobediência caso não atendam à requisição. Foi especialmente o que não restou observado no procedimento de F/A nº 25.09.0564.001.00012-3, em que a audiência de conciliação foi redesignada para que o fornecedor trouxesse a documentação comprobatória pertinente às fls. 11, sem que demonstrasse na audiência vindoura o que foi solicitado, de acordo com às fls. 56. Ao contrário do que foi determinado, a reclamada mostrou-se ausente sem qualquer justificativa. A seguir, transcrevem-se os dispositivos legais mencionados:

Art. 33. (...)

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SINDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Portanto, conclui-se que a inobservância das obrigações legais pela reclamada, especialmente quanto à prestação de informações e comparecimento aos atos administrativos, reforça a necessidade de sua responsabilização por negligência e ineficácia no atendimento às demandas dos consumidores, de modo a violar os dispositivos legais pertencentes à legislação consumerista, devendo ser responsabilizada.

V- DECISÃO

Face ao exposto, e considerando que a empresa reclamada, em três processos administrativos distintos, praticou condutas infrativas consubstanciadas na reiterada ausência injustificada às audiências de conciliação regularmente designadas por este órgão, resolvo cominar a sanção de natureza pecuniária à empresa **COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA, CNPJ: 07.047.251/0001-70** com fundamento nos arts. 2º, art. 3º, inciso I do art. 4º e § 4º do art. 55 do CDC, § 2º do artigo 33 do Decreto Federal de nº 2181/97, § 8º do art. 334 do CPC, inciso XXXII do art. 5º, inciso V do art. 170 da Constituição Federal, fazendo-a em vista dos argumentos acima expostos, qualifico como **FUNDAMENTADA** a presente reclamação para, ao fim, a penar com base nos dispositivos legais contidos na Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 e com base no Decreto nº 2.181/97 e Lei Municipal nº 2.084 de 01 de Outubro de 2013.

VI- DA DOSIMETRIA DA PENA

As sanções administrativas previstas para as práticas infratoras contra o consumidor estão determinadas no art. 56 da Lei nº 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor-CDC) e no art.18 do Decreto nº 2181, de 20 de março de 1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC).

A pena de multa deverá ser graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor de Unidade Fiscal de Referência (UFIR), como dispõe o art. 57, parágrafo único, da lei nº 8078/90. Deve-se levar em conta as circunstâncias atenuantes e agravantes, além dos antecedentes do infrator, nos termos dos arts. 24 a 28 do Decreto nº 2181/97.

Sendo assim, com fulcro no inciso I do art. 56 c/c o artigo 57, § único do CDC, aplico multa que estabeleço no valor de **3.300 (três mil e trezentas) UFIRs-CE**, para o fornecedor **COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA, CNPJ: 07.047.251/0001-70**. Para imposição definitiva da pena e sua graduação, reconheço as circunstâncias atenuantes previstas nos incisos II e VI do art. 25 do Decreto nº 2181/97, por ser o infrator primário e por ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021. Não obstante, reconheço circunstância agravante, a qual foi reconhecida em vista da ausência injustificada do fornecedor nas audiências de conciliação dos procedimentos em análise, e aumento a sanção em 1/3 (um terço), com fulcro no inciso IV do art. 26 do Decreto nº 2181/97 por ter o infrator, tendo conhecimento dos atos lesivos, deixado de tomar as providências

para evitar ou mitigar suas consequências. Fixo portanto, a pena em definitivo no valor de **4.400 (quatro mil e quatrocentas) UFIRs-CE** para a empresa reclamada, devendo efetuar o seu recolhimento ao Fundo do Município de Maracanaú-CE a teor do que prevê a Lei Municipal nº 2084 de 01 de Outubro de 2013.

O valor da UFIRCE corresponde no ano de 2025 à quantia de R\$ 6,02969.

Notifique-se, na forma do artigo 41 da LCE 30/2002, por seu representante legal, a empresa **COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA, CNPJ: 07.047.251/0001-70**, para que ofereça recurso à Prefeitura Municipal de Maracanaú no prazo de 10 (dez) dias, este representado pelo Procurador Geral do Município, ou efetue o recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, na forma do disposto nos artigos 49 e 55 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, salientando que os recursos intempestivos não subirão àquela instância recursal.

Decorrido o prazo legal, com ou sem recurso, certifique-se quanto à notificação determinada, que deverá ocorrer através de carta registrada com aviso de recebimento, conforme disposto no artigo 41 da LCE 30/2002.

Havendo recurso, este deve ser encaminhado ao PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ, recebido e juntado aos autos do presente processo, observada a expedição, nos próprios autos de certidão dando conta da tempestividade ou extemporaneidade da peça recursal. O recurso poderá ser interposto de forma adicional através do e-mail procon@maracanau.ce.gov.br para efeito de prazo, não dispensando apresentação de forma física ao setor administrativo do presente órgão.

Notifique-se,

Cópias às partes.

Expedientes necessários.

CUMPRA-SE.

Maracanaú-CE, 08 de dezembro de 2025.



ÍTALO EDVALDO LIMA AGUIAR

COORDENADOR JURÍDICO

PROCON MARACANAÚ



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

DIRETORA EXECUTIVA

PROCON MARACANAÚ