Universidade Federal da Grande Dourados doi: 10.30612/videre.v11i22.10529
Páginas: 207–222

CONSUMIDOR CONSCIENTE: O IMPACTO NA CULTURA DE JUDICIALIZAÇÃO.

CONSCIOUS CONSUMER: IMPACT ON THE CULTURE OF JUDICIALIZATION.

Kallyd da Silva Martins[1]

RESUMO: Este estudo de caso tem o intuito de clarificar sobre como os investimentos na informação para empoderar o consumidor podem ser um meio de redução da cultura de judicialização que permeia a seara do direito energético no Estado do Pará, a fim de concretizar a ideia de que com uma maior conscientização e devida instrução, há o impacto direto nas lides envolvendo o setor, visando uma resolução pacífica e sem movimentar a máquina pública. Inicialmente, será abordado o sentimento do brasileiro em relação ao judiciário, de forma a entender o perfil da população que ingressa na justiça, bem como será elucidada a sua motivação para tanto, entendendo o cerne do problema. Em segundo plano, o contexto terá como foco a concessão de energia elétrica no Estado do Pará, utilizando os resultados referentes aos esforços empregados pela empresa Centrais Elétricas do Pará S.A - CELPA na informatização de seus clientes para a resolução dos conflitos. Por fim, cabe aqui tratar sobre como instituição de conselhos de representantes devidamente instruídos pelas concessionárias por intermédio da aplicação subsidiária da Lei 13.460/17 e o Artigo 6º, III do Código de Defesa do Consumidor podem ser uma alternativa para desmistificar e aproximar a população dos complexos conhecimentos envolvendo o setor.

Palavras-chave: Energia. Consumidor. Informação. Redução. Judicialização.

ABSTRACT: This case study aims to clarify how investments in information to empower consumers can be a means of reducing the culture of judicialization that permeates the field of energy law in the State of Pará, in order to realize the idea that with greater awareness and due instruction, there is a direct impact on the sector's struggles, aiming for a peaceful resolution and without moving the public machine. Initially, the Brazilian's feelings regarding the judiciary will be approached, in order to understand the profile of the population that enters the justice, as well as their motivation, understanding the core of the problem. In the background, the context will focus on the concession of electricity in the State of Pará, using the results referring to the efforts made by the company Centrais Elétricas do Pará S.A - CELPA in the computerization of its clients for conflict resolution. Finally, it is worth mentioning here how the establishment of councils of representatives duly instructed by the

1 Mestrando em Direito, Justiça e Desenvolvimento pela Escola de Direito do Brasil. MBA em Direito do Trabalho pela Fundação Getúlio Vargas. Primeiro Secretário da Comissão de Direitos Sociais da OAB – Pará. Advogado e sócio do Escritório Oliveira Batista Lobato Martins. kallyd.martins@oblm.adv.br

concessionaires through the subsidiary application of Law 13.460/17 and Article 6, III of the Consumer Protection Code can be an alternative to demystify and bring the population closer to the complex knowledge. involving the sector.

Keywords: Energy. Consumer. Information. Reduction. Judicialization.

1. INTRODUÇÃO

Diante do contexto brasileiro, percebe-se que a morosidade está intrinsecamente ligada à duração do trâmite processual, em virtude da grande quantidade de lides envolvendo diversas áreas do direito. Com as sucessivas adequações das leis à atualidade, existem setores que recebem maior proteção em detrimento de outros[2], como é o caso do consumidor em relação ao mercado de energia.

Na era da informação, o consumidor tem um papel imprescindível para a concretização das progressivas mudanças envolvendo a diminuição da fragilidade perante as empresas[3]. Segundo Leonardo de Medeiros Garcia (2017), os direitos contemplados pelo Código de Defesa do Consumidor são voltados apenas para a figura mais vulnerável, não podendo ser utilizado pelo fornecedor a seu favor. Nesse sentido, Bruno Miragem leciona sobre o posicionamento ativo do consumidor:

> Não basta para atendimento do dever de informar pelo fornecedor que as informações consideradas relevantes sobre o produto ou serviço, sejam transmitidas ao consumidor. É necessário que esta informação seja transmitida de modo adequado, eficiente, ou seja, de modo que seja percebida ou pelo menos perceptível ao consumidor (MIRAGEM, 2016, p. 215).

Desta forma, o inciso III, do artigo 6º do CDC[4], obriga o fornecedor a ceder informações de forma adequada, clara e pormenorizada sobre as características, qualidades e quantidades do seu produto. Humberto Theodoro Junior (2017) afirma que aquele dispositivo legal é a expressão do princípio da transparência[5], permitindo ao consumidor entender sobre as expectativas referentes a um determinado produto disponível no mercado.

Outrossim, o consumidor energético, especificamente, observa as mudanças no mercado e busca informar-se de uma forma mais completa, porém, o direito relacionado a esse setor é, por vezes, nebuloso. Tal empecilho para o entendimento da população geral é um dos motivos que desencadeia uma maior procura do judiciário para a resolução das lides, fomentando a cultura de judicialização nacional.

Como exemplo, após o processo de privatização[6], o Estado do Pará efetiva a distribuição de energia elétrica por intermédio da empresa Centrais Elétricas do Pará

2 A comparação tem fundamento na vulnerabilidade presente em determinados ramos do direito.

3 O cliente detém uma postura mais ativa nas relações de consumo, tomando posse da sua função de regulador do mercado através do acesso à informação.

4 Pertence ao capítulo III, representando os direitos básicos do Consumidor à informação adequada.

5 Deve ser observada desde a publicidade do produto ou serviço, até o estabelecimento das condições do contrato.

6 Em 2012 o Grupo Equatorial Energia S.A adquiriu o controle da CELPA, privatizando-a. Fonte: http://www.celpa.com.br/conheca-a-celpa/a-celpa, acessado em 02/10/2019.

S.A, que detém a concessão desse serviço público. A prioridade desse fornecimento de energia é voltada para a qualidade do produto que chega ao consumidor.

A fim de viabilizar tal empoderamento, a concessionária do estado implementou programas voltados à conscientização do consumidor paraense, a exemplo disso, podemos citar o Programa Linha Direta, que visa a diminuição da carência informacional desse setor, corroborando em resultados satisfatórios para a empresa e, principalmente, para a diminuição do inchaço do Poder Judiciário.

Além disso, de modo a ampliar as alternativas instituídas pela concessionária de serviço público para uma maior conscientização do consumidor, faz-se uma projeção de como a aplicação subsidiária da Lei 13.460/2017, em parceria com a empresa, poderá impactar na diminuição dos processos ingressados no judiciário por meio da instituição de conselhos de representantes voltados para a desmistificação do conhecimento nesse setor.

Portanto, o presente estudo de caso analisará como está sendo efetivada a diminuição da cultura de judicialização dos paraenses em relação ao direito energético por intermédio da informação do consumidor. Para tanto, primeiramente será traçado o perfil da população que ingressa no judiciário no âmbito nacional, identificando os assuntos mais recorrentes. Após isso, será explicitado os esforços empregados pela CELPA para a concretização desses objetivos por meio dos programas voltados ao consumidor, bem como os resultados obtidos. Para ao fim, analisaremos como a Lei 13.460/17 poderá auxiliar na conscientização do consumidor, tornando-o mais ativo para as relações consumeristas do mercado, no qual o principal objetivo será a redução da quantidade de processos entrantes que ampliam a morosidade do judiciário nacional e local.

2. A CULTURA DE JUDICIALIZAÇÃO

2.1 NO BRASIL

Hodiernamente, a cultura de judicialização é um dos principais motivos que acarretam a noção de morosidade do judiciário brasileiro. A partir desse entendimento, o Conselho Nacional de Justiça (2019, p. 79) emite anualmente um relatório quantitativo acerca do panorama nacional e, no ano de 2018, houve a contabilização de que existem cerca de 78,7 milhões de processos em tramitação aguardando uma solução definitiva.

Tomando como base esse número expressivo, há a necessidade de identificar os motivos que levam o consumidor a procurar o auxílio jurisdicional para solucionar os seus conflitos, principalmente, no que tange à seara do direito energético, que por vezes detém uma expertise seleta para a sua devida elucidação. Para tanto, o setor de Direito da Fundação Getúlio Vargas (FGV) publicou o Índice de Confiança na Justiça (2017, p. 03), o qual é um levantamento de natureza qualitativa e que tem o escopo de acompanhar de forma metódica o sentimento da população brasileira em relação ao judiciário.

Esse estudo tem como base de análise dois subíndices: o de percepção, onde é analisada a opinião dos brasileiros sobre a justiça e a forma como é prestado o serviço público; e o de *comportamento*, com vistas a identificar se a população recorre ao judiciário para solucionar determinados conflitos. O resultado obtido foi o de que houve uma queda na confiança da população nas instituições avaliadas e, consequentemente, na análise acerca da justiça nacional em virtude dos acontecimentos relacionados à corrupção e empecilhos na solvência de suas lides (Índice de Confiança na Justiça, 2017, p. 04-06).

Entretanto, por mais que essa avaliação do Judiciário esteja decaindo em relação aos anos anteriores, torna-se imprescindível realizar uma comparação entre os entrevistados para o esclarecimento de que mesmo em diferentes grupos de idade, escolaridade e renda avaliados, existe o reconhecimento do judiciário como uma instituição capaz de solucionar os seus conflitos, representando uma vontade de resolver os seus problemas por meio do ajuizamento de ações. Vejamos:

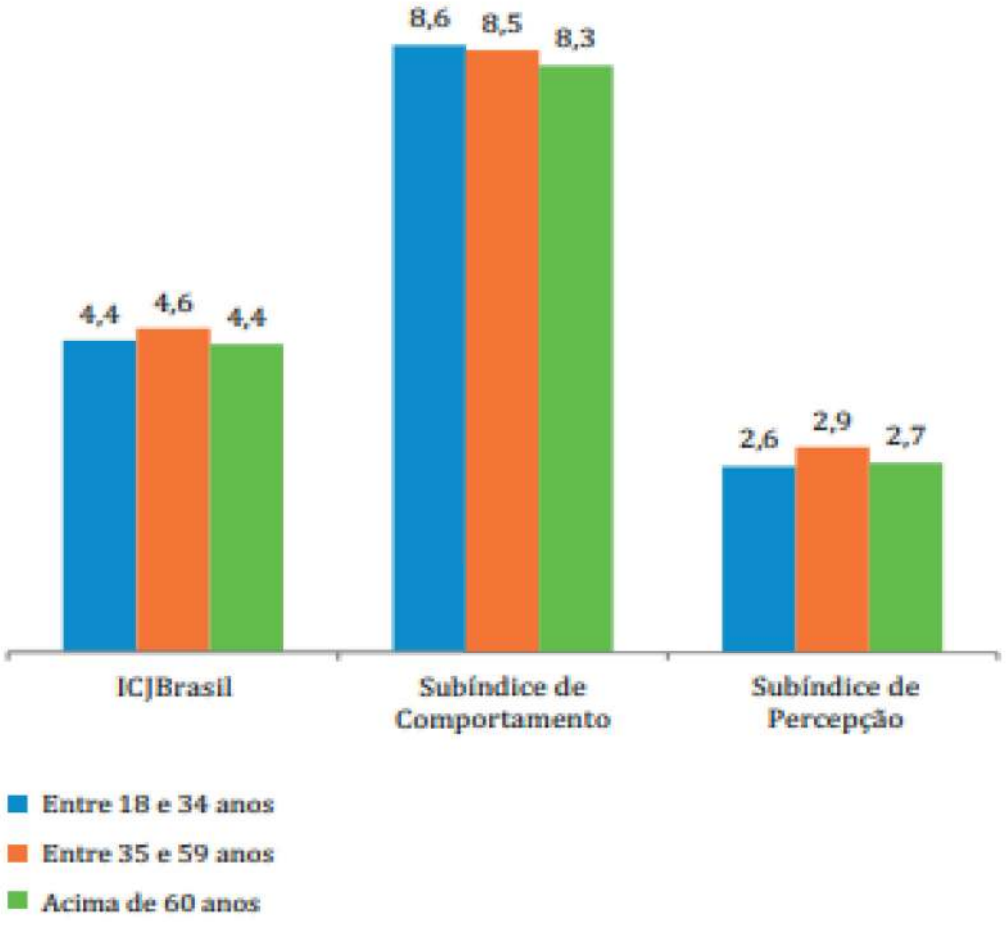


Figura 1. Gráfico representativo do impacto da idade no ajuizamento das ações. Fonte: Índice de Confiança na Justiça, 2017, p. 08.

Revista Videre, Dourados, MS, v.11, n.22, jul./dez. 2019 – ISSN 2177-7837

Conforme apresentado no gráfico acima, percebe-se que a idade não é um requisito que difere a vontade do entrevistado de ingressar com uma ação perante o Poder Judiciário.

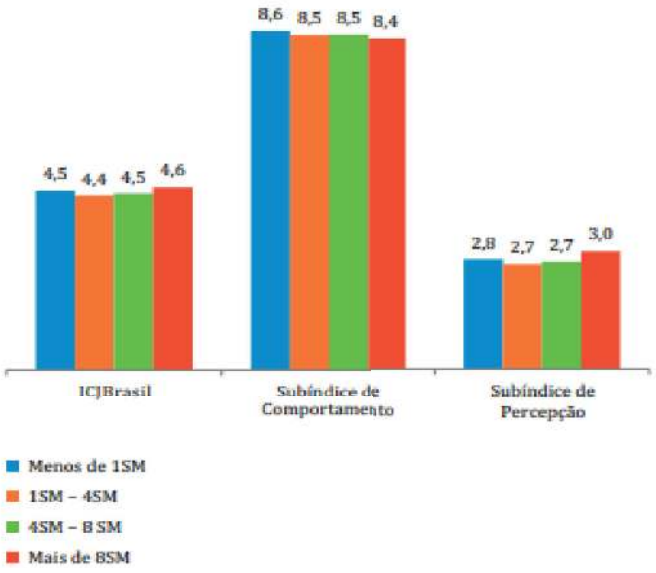


Figura 2. Gráfico representativo do impacto da renda no ajuizamento das ações. Fonte: Índice de Confiança na Justiça, 2017, p.09.

O gráfico acima mostra que a renda não é um requisito impeditivo do ajuizamento de ações, haja vista a baixa variação entre seus extremos. Entretanto, os entrevistados com menor renda têm maior disposição para acessar a justiça.

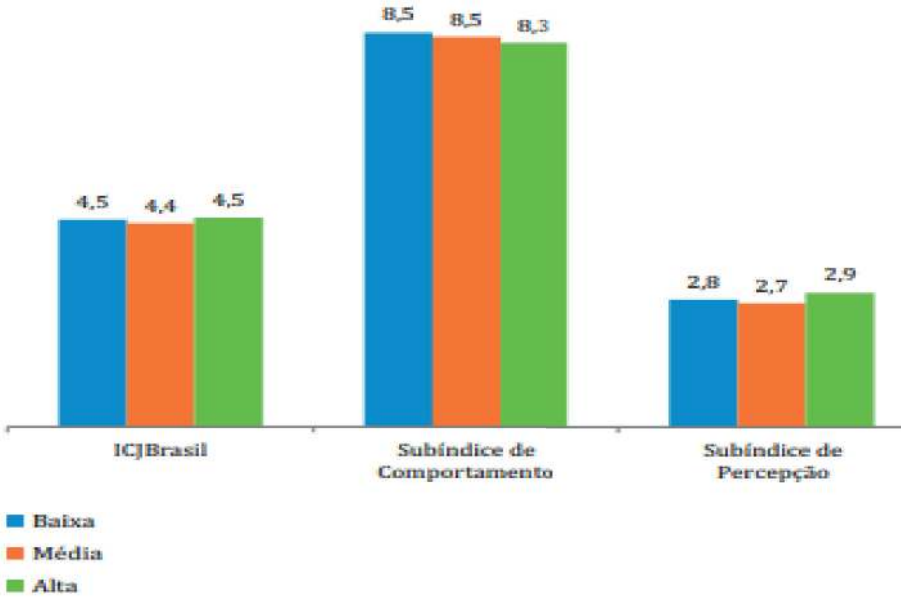


Figura 3. Gráfico representativo do impacto da escolaridade no ajuizamento das ações. Fonte: Índice de Confiança na Justiça, 2017, p. 10.

Já no gráfico da figura 3, observamos que o nível de escolaridade não afeta a confiabilidade na justiça, não sofrendo alterações consideráveis. Entretanto, fazendo uma análise comparativa com o grupo anterior, quanto menores os índices de renda e escolaridade, maior é a possibilidade de recorrer ao judiciário para a resolução de seus conflitos.

Portanto, a cultura de judicialização nacional é oriunda do alto grau de confiabilidade da população no Judiciário e, ainda que haja a diminuição de sua credibilidade enquanto instituição, o brasileiro continua disposto a ajuizar ações por crer na possibilidade de que os tribunais possam resolver seus conflitos, principalmente quando comparamos com níveis de escolaridade e renda.

2.2 DEMANDAS MAIS RECORRENTES

Com a quantidade exorbitante de ações em tramitação no judiciário brasileiro, o Conselho Nacional de Justiça disponibiliza na mesma publicação os quantitativos de processos ingressados no ano de 2018, divididos por classes e assuntos. Nesse sentido, é perceptível a influência da cultura de ajuizamento das ações que está enraizada na população brasileira. A Justiça Estadual possui aproximadamente 70% dos processos entrantes no Poder Judiciário como um todo. Dentre estes, os processos com matérias do Direito Civil estão entre os cinco maiores, independentemente das instâncias, no qual o Direito do Consumidor acompanha com um alto número ações entrantes em Juizados Especiais e turmas recursais (JUSTIÇA EM NÚMEROS, 2019, p. 204).

Aprofundando na seara deste estudo de caso, percebe-se que os assuntos inseridos no âmbito da esfera cível no qual são mais recorrentes nos dois graus de jurisdição versam sobre Obrigações/Espécies de Contrato e Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral, tendo uma porcentagem envolvendo 5,71%, sendo contabilizados em, aproximadamente, 2.371.138 (dois milhões trezentos e setenta e um mil cento e trinta e oito) do total de processos entrantes (JUSTIÇA EM NÚMEROS, 2019, p. 205).

Por outro lado, de acordo com os dados relacionados aos Juizados Especiais, o Direito do Consumidor lidera a quantidade de processos entrantes, principalmente relacionados a matéria de Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral, representando 12,4% do total, o que caracteriza 937.798 (novecentos e trinta e sete mil setecentos e noventa e oito) novos imbróglios no judiciário (JUSTIÇA EM NÚMEROS, 2019, p. 208).

Isto posto, infere-se que uma boa parte dos processos entrantes na justiça brasileira têm base em relações consumeristas e de esfera cível, mostrando que existe a carência de mecanismos alternativos que atuem na mudança da cultura de ajuizamento das ações, de modo a evitar o inchaço da máquina pública

3. PARÁ E ENERGIA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A EMPRESA CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ S.A

3.1. PANORAMA ESTADUAL

O Estado do Pará é cercado por hidrelétricas, o que faz dessa fonte a matriz mais utilizada na Região. Sabendo que a extensão territorial do Estado[7] é uma das maiores do Brasil, torna-se imprescindível analisar o funcionamento desse setor na região.

Administrada pelo grupo Equatorial Energia S.A, Centrais Elétricas do Pará S.A (CELPA) é a empresa detentora da distribuição de energia elétrica na região por intermédio da concessão para a prestação de serviços, sendo regulada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)[8]. Nesse sentido, a empresa é distribuída em cinco regionais, atendendo aproximadamente 2,5 milhões de clientes, tendo como foco principal a garantia do desenvolvimento do Estado (EQUATORIAL ENERGIA S.A, 2019; CELPA, 2019).

De forma a assegurar o que foi avençado com a ANEEL, a CELPA empodera e conscientiza o seu consumidor por intermédio do investimento na informação, obtendo resultados extremamente positivos relacionados à judicialização de demandas, trazendo uma maior qualidade na prestação de seus serviços com os programas voltados à população.

3.2. PROGRAMA LINHA DIRETA E OS IMPACTOS FRENTE A CULTURA DE JUDICIALIZAÇÃO

Diante da eminente necessidade de se buscar soluções alternativas para seus clientes, a empresa desenvolveu o Programa Linha Direta, em conjunto com o Centro Judiciário de Soluções de Conflitos (CEJUSC). Objetivamente, o Programa se tornou uma forma de agilizar o atendimento das demandas dos consumidores de energia elétrica, bem como diminuir o quantitativo de judicialização dos conflitos.

Na prática, a iniciativa funciona da seguinte forma: o cliente, insatisfeito com alguma cobrança que alega ser indevida, por exemplo, antes de entrar com a demanda judicial propriamente dita, busca o auxílio do CEJUSC, onde neste, será atendido por uma pessoa capacitada, o qual buscará solucionar a demanda do consumidor através da conciliação entre o mesmo e a CELPA, explicando, quando necessário, do que se trata a demanda, solicitando junto a empresa, propostas de parcelamentos de dívidas, realização de perícias entre outras medidas que poderão ser adotadas afim de que o conflito seja solucionado[9].

A ideia é que o conflito seja solucionado em até 45 dias através de ações viáveis para atender as solicitações do demandante e, em caso positivo, minuta-se um acordo que será homologado pelo juízo através de sentença. Em caso negativo, a ação será então ajuizada e o processo será julgado pelo juízo competente.

Desse modo, a concessionária de energia busca estar em total conformidade com o art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor, principalmente em seu inciso III, uma vez que, através do Programa Linha Direta, passa a entender a motivação do cliente na

buscar pelo amparo judicial, traduzindo e clarificando informações, e conscientizando sobre seus direitos e também seus deveres. Por mais que existam esforços empregados nesse sentido, ainda existe a vulnerabilidade do consumidor no que tange as relações contratuais entre a empresa e seus clientes. Com isso, Cláudia Lima Marques (2016) leciona que "o direito à informação, assegura igualdade material e formal para o consumidor frente ao fornecedor, pois o que caracteriza o consumidor é justamente seu déficit informacional (...)".

O Programa foi implementado no ano de 2015 e, desde então, os resultados se mostram cada vez mais positivos. Os gráficos[10] mostram números satisfatórios em relação a demandas que não foram ajuizadas, uma vez que foram solucionadas através do Programa Linha Direta. No acumulado de janeiro a dezembro de 2018, apurou-se que dos mais de 16.000 (dezesseis mil) demandas levadas ao Programa, apenas cerca de 930 foram ajuizadas e seguiram os trâmites do Juizado. Isso representa que 94,32% das solicitações feitas pelos consumidores foram atendidas, através de conciliação com a empresa.

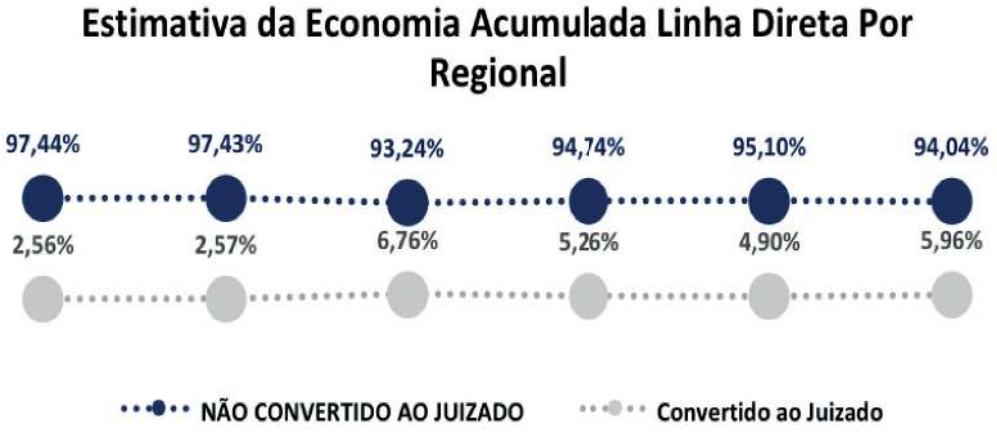


Figura 4. Gráfico representando a média de processos não ajuizados por regional. Fonte: Centrais Elétricas do Pará - Programa Linha Direta.

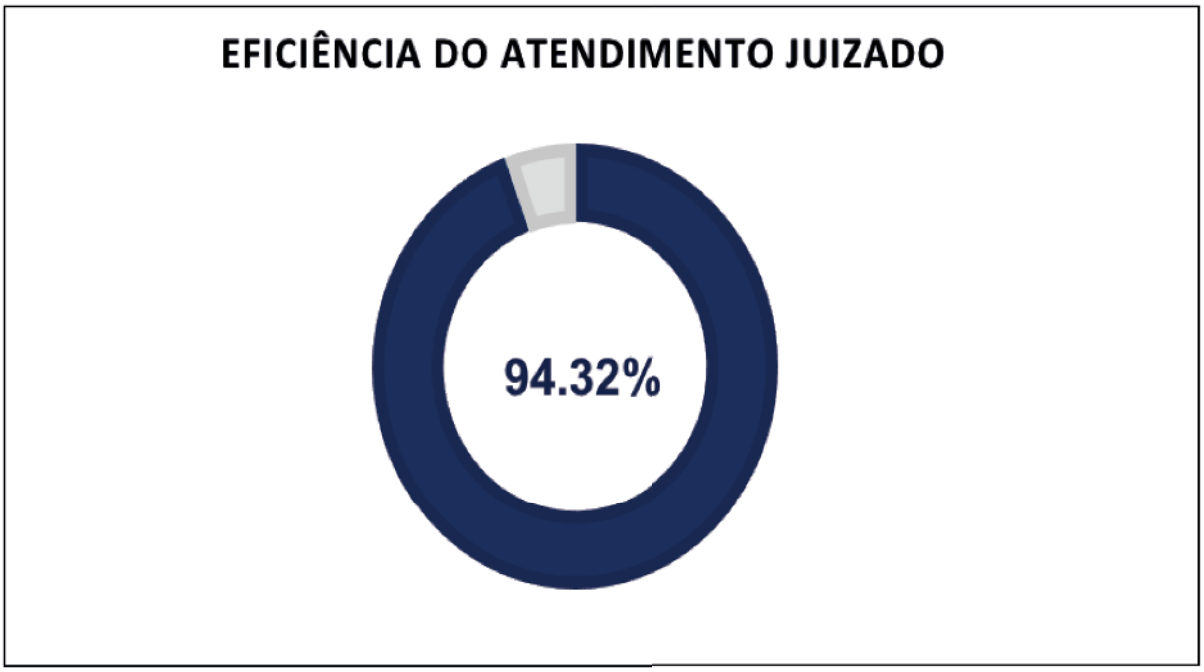


Figura 5. Gráfico representando o total de processos não ajuizados no Estado do Pará, através do Programa Linha Direta. Fonte: Centrais Elétricas do Pará - Programa Linha Direta.

O resultado da aplicação do Programa é tão satisfatório que em algumas regionais o número estimado chega muito próximo de 100% de demandas não ajuizadas, por terem sido solucionadas em fase pré-processual. Tal fator gera uma forte economia ao judiciário, uma vez que, não sendo ajuizado, o maquinário da justiça não é acionado.

Além disso, através de uma pesquisa realizada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), notou-se que o nível de satisfação dos clientes se mantém alto, diante das medidas adotadas pela concessionária para melhor satisfazer seus clientes. Na pesquisa[11], a ANEEL classificou o nível de serviço prestado, e em todos os meses analisados, os níveis se mantiveram superiores ao mínimo exigido de 85%. Vejamos:

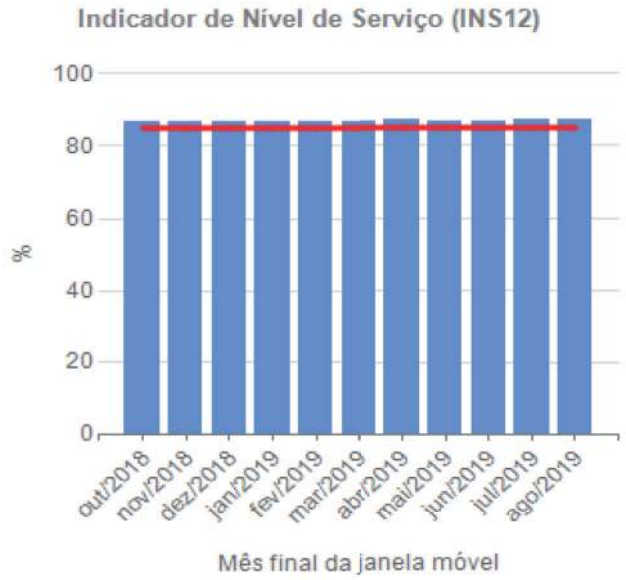


Figura 6. Gráfico representando o nível de serviço prestado. A linha vermelha representa o mínimo exigido de 85%. Fonte: Painel de Desempenho das Distribuidoras de Energia Elétrica - ANEEL.

Ademais, a empresa busca sempre manter bons números relativos a resoluções de problemas. No gráfico a seguir, observaremos que o índice de solução de reclamações feitas por seus usuários, durante os meses de agosto de 2018 a julho de 2019, nunca esteve abaixo de 89%. Tal fator reflete a latente preocupação da CELPA em melhor atender seus clientes, evitando que estes busquem amparo nos Tribunais do Estado.



Figura 7. Gráfico representando o índice de solução de reclamações pela empresa, antes do ajuizamento de ações. Fonte: Painel de Desempenho das Distribuidoras de Energia Elétrica - ANEEL.

Outrossim, é necessário realizar a análise acerca dos gastos relativos aos processos existentes e entrantes nos Tribunais. O relatório do Conselho Nacional de Justiça traz informações didáticas acerca dos gastos que cada Tribunal Estadual possui. No exemplo abaixo, a imagem demonstra o gasto que o Tribunal de Justiça do Estado do Pará possui com cada habitante.

Observa-se que o Tribunal de Justiça do Estado do Pará gasta em torno de R$ 143,00 (cento e quarenta e três reais) por pessoa. Em uma simples análise, tomando por base que, no ano de 2018, apenas via Programa Linha Direta, a CELPA recebeu 16.365 reclamações pré -processuais, podemos afirmar que isso representaria um gasto de cerca de R$ 2.340.195,00 (dois milhões trezentos e quarenta mil cento e noventa e cinco reais). Vejamos:

Figura 21: Despesas por habitante, por tribunal.

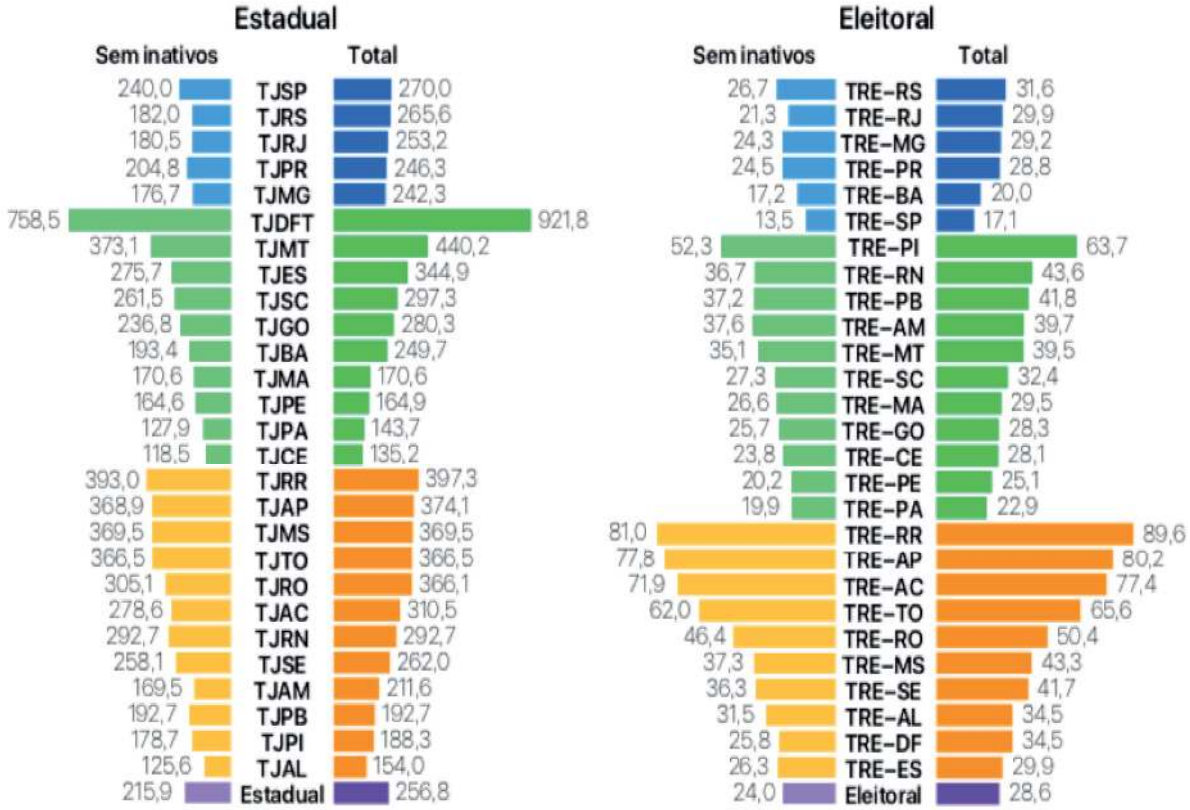


Figura 8. Gráfico representando o gasto por habitante nos tribunais regionais. Fonte: Justiça em Números, 2019, p. 64.

Com o sucesso do Programa, notamos, portanto, uma enorme economia para o Judiciário. Se, como demonstrado no gráfico "Estimativa de Economia Acumulada Linha Direta por Regional" o número de processos que não foram ajuizados representa 94,32%, traduz-se que, com os não ajuizamentos, o TJPA economizou cerca de R$ 2.207.271,92 (dois milhões duzentos e sete mil duzentos e setenta e um reais e noventa e dois centavos).

Diante de tal análise, é possível perceber que a Empresa, através do Programa Linha Direta, busca primeiramente atender melhor seus clientes através de um contato mais direto com o consumidor, visando atender suas demandas da melhor maneira possível, mantendo o bem-estar do cliente, bem como uma resolução satisfatória dos conflitos para a empresa, voltado à manutenção de uma boa relação com o público. Além disso, como consequência, a Empresa contribui para a considerável diminuição de gastos que o maquinário da justiça geraria se os processos tivessem sido revestidos em ações propriamente ditas.

Além disso, um documento[12] disponibilizado pelo Grupo Mercado Livre demonstrou que os benefícios do não ajuizamento de demandas vão muito além dos custos. O documento revelou que, segundo a Eccoplan – Empresa voltada para a gestão e consultoria empresarial, deixa-se de produzir e emitir para a atmosfera cerca de 7,8 toneladas de CO2, com o não deslocamento de carros, trens e ônibus, que seriam utilizados para ajuizar/acompanhar/diligenciar processos nos tribunais dos Estados.

Portanto, além dos benefícios traduzidos em economia processual dentro dos tribunais regionais oriundos da informatização do consumidor, depreende-se que o não ajuizamento de ações contribui consideravelmente para a redução da poluição nas cidades, tendo como resultado a melhoria na qualidade de vida da população por um viés mais sustentável.

4. LEI 13.460/17: EMPODERAMENTO DO USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO

4.1. OBJETIVOS DA LEI

Revela-se necessário esclarecer os objetivos da regulamentação concedida pela lei 13.460/2017, cuja finalidade versa sobre normas de proteção, participação e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados, direta ou indiretamente, pela administração pública. Destaca-se que a supramencionada lei representa verdadeira revolução no que diz respeito a relação entre a população e os serviços públicos postos a sua disposição.

Sob a ótica do texto legal em referência, cria-se a necessidade de um aperfeiçoamento dos serviços públicos, passando a ser indispensável a busca pela excelência na prestação de tais serviços. Frisa-se que há, com o advento da lei, autorização para que exista participação da população de forma ativa e direta em possíveis melhorias e exigências.

O diploma legal enfatiza, principalmente, a necessidade de que seja provido meios para que o cidadão se manifeste, reclame e se posicione através de ouvidorias, canais de atendimento ao público e conselhos de usuários. Torna-se concreto a existência de mecanismos que possibilitam a cooperação entre a administração pública e os usuários dos serviços. Isto resulta, consequentemente, em nítido benefício a coletividade, visto que haveria constante busca pela devida adequação dos serviços, conforme as diretrizes que a lei tem por objetivo, tais como: urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento dos usuários.

12 MELI Resolve/2019 – Documento disponibilizado pelo Grupo Mercado Livre no evento Contencioso de Massa: Cases de sucesso (2019).

A exigência pelo trato cuidadoso na forma como o serviço é oferecido é de extrema valia para a população, tendo em vista que através da concessão de voz ativa por diversos meios previstos na lei em comento, temos o fenômeno de empoderamento dos usuários que, através dos mecanismos concedidos, podem vir a solucionar problemas, sanar dúvidas e ofertar dicas que considerarem pertinentes, tornando a relação com os serviços públicos utilizados menos lesiva e mais adequada as expectativas dos que utilizam, evitando transtornos e possíveis conflitos que seriam levados a apreciação do Poder Judiciário.

4.2. COOPERAÇÃO MÚTUA ENTRE OS ENVOLVIDOS PARA A DIMINUIÇÃO DA CULTURA DE JUDICIALIZAÇÃO

Através da mútua cooperação entre os envolvidos é possível evitar, em grande escala, inúmeras demandas que seriam levadas ao Poder Judiciário. Com o pleno funcionamento dos instrumentos oferecidos pelo texto legal, a solução dos conflitos pela via administrativa, de natureza mais célere, funcionaria como uma forma de estímulo aos usuários a busca pela conciliação através dos mecanismos ofertados. Logo, não haveria judicialização sem que houvesse o esgotamento das vias oferecidas para resolução das problemáticas.

Oportuno salientar a grande novidade que a lei prevê: a criação do conselho de usuários. Com a previsão dos artigos 18 e 19 do diploma legal aqui referenciado, torna-se possível, através dos conselhos, acompanhar a prestação dos serviços, promover avaliações, propor melhorias e contribuir na definição das diretrizes para o adequado atendimento ao usuário.

Sob o contexto das concessionárias de serviço público, cuja aplicação da lei se dá de forma subsidiária, utilizando como exemplo a empresa Centrais Elétricas do Pará S.A – CELPA, atualmente, a concessionária apresenta mecanismos que são intrinsicamente permeados pelo raciocínio e finalidade das diretrizes do diploma legal em referência.

Utilizando métodos de mútua cooperação, a empresa, através de seu website, informa seus consumidores acerca das nuances de seus procedimentos, esclarece dúvidas suscitadas com frequência, bem como orienta a população de como deve agir diante de alguma problemática com a prestação do serviço.

Mediante o uso de instrumentos, tal qual o programa linha direta, a concessionário de serviço público, através de sua ouvidoria, chat de atendimento e programas de informatização, pode desmistificar certos conceitos nebulosos para a população, utilizando a transparência e a informação em sua defesa contra a possível judicialização, em eventuais casos nitidamente solucionáveis por vias alternativas.

Logo, percebe-se que a nova tendência é empoderar cada vez mais o consumidor, haja vista que informar sobre a adoção de alternativas para a solução de seus problemas e dúvidas está estritamente ligado a diminuição de demandas judiciais que acarretam o constante inchaço do Poder Judiciário, bem como em prejudicial a economia processual.

Em programas como o supracitado "linha direta", em cenário fático ideal, através de representantes das concessionárias de serviço público, com conhecimento avançado

das especificidades do serviço, é imprescindível oferecer ao consumidor que levar sua problemática ao programa, as melhores propostas de acordo, chegando à solução mais viável possível, que cessaria o imbróglio, de forma pacífica e célere, finalizando conflitos que seriam postos a apreciação do Poder Judiciário.

Portanto, se torna nítido a importância da Lei 13.460/17 e suas consequências para a sociedade como um todo, trazendo revolução no aspecto da relação entre os usuários dos serviços públicos e o Estado. Inclusive, conforme exposto, as diretrizes e objetivos do diploma legal também influenciam e incentivam as concessionárias de serviço público a agirem de igual forma, à exemplo das Centrais Elétricas do Pará S.A – CELPA que já aplicam a ideologia da lei no trato com seus consumidores.

A regulamentação concedida pela lei e toda sua influência permite, através do empoderamento dos usuários de serviços públicos e da tecnologia da informação, que haja não só melhorias, participação ativa da população, contribuições e avaliações, como também a supracitada solução de inúmeros conflitos pacificamente. O êxito obtido nestes canais permite, consequentemente, drástica redução de custos, seja para a administração pública, seja para o particular, bem como evita a potencialização do cenário fático atual do país, cujo Poder Judiciário possui exorbitante número de processos em trâmite.

4.3. A CONSULTA PÚBLICA Nº 33 E SEUS POSSÍVEIS IMPACTOS SOBRE O CONSUMIDOR E A COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA.

O Setor Elétrico Mundial está mudando em virtude de interferências socioambientais e tecnológicas, principalmente relacionadas a competitividade. Essa participação mais ativa dos consumidores estimula características de gestão desses recursos elétricos, ajustando-se aos perfis pessoais e compensando os preços e contratações de serviços por intermédio da comercialização mais ampla.

Nesse sentido, a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, abriu para a sociedade, a Consulta Pública nº 33 de 2017, como forma de obter informações, opiniões e críticas acerca do aprimoramento da regulamentação da Energia no Brasil.

Conforme alude a CP 33 de 2017, o modelo regulatório e comercial, atualmente em uso no Brasil já se demonstra em desconformidade com o mercado internacional. No País, o modelo comercial atacadista mostra sinais de exaustão, enquanto o que o modelo do Varejo enfrenta obstáculos para a supressão dos problemas apresentados, que resultariam em benefícios do sistema energético como um todo.

Dessa forma, a CP 33, como ficou conhecida, traz, dentre várias alternativas, a noção do "prosumidor", ou agente consumidor-produtor. A ideia é que o outrora consumidor final, através de uma capacitação, tenha autonomia para produzir e consumir sua própria energia, bem como seja responsável por todas as consequências benéficas ou não desta independência.

Este sistema ocorreria através de um sistema de ganhos e perdas, recompensas dadas ao "prosumidor", que incentivariam uma busca por formas alternativas de produção de energia, diminuindo, portanto, a sobrecarga do setor hidrelétrico vigente no território nacional. Consequentemente, tem-se a ideia de que, com isso, este "prosumidor"

seria responsável por qualquer consequência do uso desta fonte de energia alternativa, diminuindo, portanto, a judicialização.

Entretanto, cabe salientar que tal Consulta Pública não exaure por completo os problemas relacionados ao setor elétrico brasileiro, não deixando claro se existem condições para abarcar a implementação desse novo modelo, bem como se o "prosumidor" teria capacidade para suportar os custos de implementação e se estaria pronto para ter responsabilidades e deveres para ter a sua própria produção, sendo essencial ultrapassar essas indeterminações para que não ocorra um colapso no sistema.

Assim, entende-se que a Consulta Pública nº 33, ainda sob apreciação popular, fomenta ideias inovadoras para os problemas enfrentados pelo setor energético brasileiro, dentre eles, um empoderamento do consumidor final, permitindo a ele autonomia para produzir e consumir sua própria energia. Mesmo que existam dúvidas relacionadas a sua implementação, resta nítido que as mudanças contidas na Consulta Pública n° 33 estão diretamente ligadas à diminuição da judicialização, tendo em vista a autossuficiência do consumidor.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de toda a exposição feita, é nítida a importância de empoderar o consumidor. Conforme demonstrado, os mecanismos alternativos de resoluções de conflitos e os esforços empregados para informar e conceder uma participação ativa dos usuários do serviço público estão estritamente ligados a redução das demandas judiciais.

Por meios desses mecanismos como o Programa Linha Direta, a empresa alcançou marcas expressivas. Evitou-se o ajuizamento de mais de 15 mil processos em todo o Estado do Pará. Além disso, os índices de serviços prestados se mantêm por meses acima do mínimo estabelecido pela ANEEL, o que demonstra todo o empenho da empresa em melhor atender seus clientes, e suprimindo a necessidade do consumidor em entrar com qualquer demanda judicial.

Portanto, o presente estudo de caso teve como objetivo o incentivo à mantença dos mecanismos já existentes para a redução do processos levados ao Poder Judiciário, bem como influenciar a criação de novos meios alternativos de solução de conflitos por meio de programas, conselhos e pela constante busca de informação ao consumidor na realidade nacional e, em especial, no Estado do Pará, que possui regiões com baixo IDH e dificuldades de acesso à informação.

Importa destacar que não há qualquer intenção de incentivar o consumidor final a não buscar seus direitos quando julgar necessário. O acesso ao judiciário é Direito Constitucional da população, vez que é ferramenta para a manutenção do controle de legalidade, coibir arbitrariedades e, por fim, limitar a discricionaridade.

Desse modo, os resultados após a privatização demonstram que o Grupo Equatorial Energia S.A., através das Centrais Elétricas do Pará – CELPA, estão de acordo com as novas diretrizes do mercado, utilizando-se da cultura de conscientização para empoderar o consumidor através da informação, sendo uma arma contra a judicialização expressiva na região.

REFERÊNCIAS

ANEEL. Painel de Desempenho das Distribuidoras de Energia Elétrica – Centrais Elétricas do Pará. Disponível em: http://rap.aneel.gov.br/relatoriosRAP/?folder=ANEEL/SFE/ubSFE&report=Painel:DesempenhoBinew#P8f279564c1ab49f4acb66857dced8f1c_2_95. Acesso em: 13 de setembro de 2019.

CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ – CELPA. **Conheça a Celpa**. Disponível em: http://www.celpa.com.br/conheca-a-celpa/a-celpa. Acesso em 29 de setembro de 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – Painéis CNJ. Disponível em: https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%5Cpainelcnj.qvw&lang=pt-BR&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true. Acesso em 05 de outubro de 2019.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. Artigo por Artigo. 13 ed. rev. Ampl. Atual. – Salvador, 2016. JusPODIVM, 13ª Edição.

GRUPO EQUATORIAL S.A. – **Distribuição**. Disponível em https://www.equatorialenergia.com.br/?page_id=23. Acesso em 01 de outubro de 2019.

IBGE. Disponível em: https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pa/panorama. Acesso em 30 de setembro de 2019.

JUSTIÇA EM NÚMEROS 2019/CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – Brasília: CNJ, 2019.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V., MIRAGEM, Bruno. – 5. ed. rev., atual. E ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. – 6. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo 2016: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

Relatório Índice de Confiança na Justiça no Brasil – ICJBrasil/2017 – São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2017.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**. – 9. ed. ref., rev. e atual. – Rio de Janeiro: Forense, 2017.

VIEIRA, Vanessa. Justiça Cria Linha Entre Celpa e Consumidor. Disponível em: <http://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/52681-Projeto-Linha-Direta-agiliza-demandas-da-CELPA-no-CEJUSC.xhtml.> Acesso em 13 de setembro de 2019.

Recebido em: 22 de setembro de 2019.
Aprovado em: 19 de novembro de 2019.