

Grande parte dos clientes sequer sabia da contratação; valores pagos pelos consumidores até 2013 passavam de R\$ 116,5 milhões

O Ministério Público Federal em Itapeva (SP) entrou com ação para que a concessionária de energia elétrica Elektro devolva aos consumidores os valores pagos pelo “Seguro Residencial Elektro”. O serviço, cobrado na própria conta de luz, era automaticamente contratado após o pagamento de uma “fatura-carona” (boleto enviado junto com a fatura de energia), o que é ilegal. As investigações indicam que grande parte dos clientes pode ter sido induzida ao erro e sequer sabia da contratação, e que muitos efetivamente nunca contrataram o serviço cobrado. Até o final de 2013, os valores pagos pelos consumidores passavam de R\$ 116,5 milhões.

Se atendido o requerimento do MPF, a empresa deverá, em 60 dias, fornecer aos ainda clientes do seguro dados detalhados sobre o serviço contratado, informando-os sobre a possibilidade de cancelamento. Ao final do processo, o MPF pede que a Elektro restitua em dobro o valor total pago indevidamente por cada consumidor, com correção monetária, conforme determina a Resolução 581/2013 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A restituição só não incluirá aqueles que optarem por não cancelar o seguro, bem como os clientes que tenham recebido indenizações ou gratificações pecuniárias referentes ao serviço.

FATURA-CARONA. Segundo informações fornecidas pela concessionária, dos mais de 65 mil consumidores com seguros ativos, mais de 50 mil aderiram por meio da “fatura-carona”, o que equivale a 77% dos clientes. O uso desse tipo de instrumento para aceitação automática de cobranças pelo consumidor é atualmente proibido pela regulamentação da Aneel. Além disso, a “fatura-carona” emitida pela Elektro não trazia informações detalhadas sobre o serviço oferecido nem sobre a quantia a ser paga pelo consumidor, que variava em função do valor da conta de luz.

“A diagramação da fatura-carona, muito parecida com a fatura de energia elétrica, facilmente induziria o consumidor em erro. Não eram esclarecidas as consequências do não pagamento e, principalmente, nada se disse sobre o pagamento de uma única fatura implicar na contratação do serviço de forma continuada e com renovações automáticas”, destaca o procurador da República em Itapeva Ricardo Tadeu Sampaio, autor da ação civil pública.

O seguro podia ainda ser contratado por telefone ou presencialmente. Contudo, os consumidores contestam tais contratações, e a empresa não apresenta provas de que elas efetivamente tenham ocorrido. Além disso, análise realizada pelo MPF por amostragem confirmou as suspeitas de irregularidades nas adesões ao seguro. Entre 16 consumidores contactados, apenas três informaram que aderiram voluntariamente ao serviço. “Forçosa a conclusão de que a ampla maioria, se não a totalidade dos consumidores do seguro, ou pagavam por um serviço que objetivamente nunca contrataram, ou, no menos, contrataram um serviço de forma absolutamente viciada, sendo enganados por meio de propostas realizadas com práticas abusivas”, afirma Sampaio.

PEDIDOS. O MPF solicitou, de forma liminar, que a Elektro comunique aos atuais consumidores do seguro a data em que contrataram o serviço, o valor pago e os canais pelos quais podem realizar o cancelamento. As informações deverão ser enviadas por correspondência pelo período de quatro meses. Ao final do processo, o dobro dos valores pagos indevidamente pelos consumidores deverá ser automaticamente restituído àqueles que ainda sejam clientes da Elektro, por meio de descontos nas faturas de energia elétrica ou por outra forma solicitada pelo consumidor. A restituição também deverá ser feita, mediante solicitação, aos consumidores que não mais sejam clientes da concessionária.

Situação similar à verificada na região de Itapeva com a empresa Elektro tem gerado danos aos consumidores na capital paulista. Clientes da Eletropaulo estão recebendo a cobrança de seguros

de vida e odontológicos junto com a conta de luz, apesar de nunca terem contratado os serviços. O caso está sendo apurado pelo MPF na cidade de São Paulo.

Leia a [íntegra](#) da ação civil pública. O número do processo é 0000059-83.2017.403.6139. Para consultar a tramitação, acesse <http://www.jfsp.jus.br/foruns-federais/>

Fonte: Procuradoria da República no Estado de S. Paulo, em 02.02.2017.