

## PRINCÍPIO DA BOA FÉ OBJETIVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE (TOI)<sup>1</sup>

DIAS. Márcia Diniz<sup>2</sup>  
CARDOSO. Gleyce Anne<sup>3</sup>

**RESUMO:** Apesar dos avanços observados desde a entrada em vigor do CDC, é notório o desrespeito aos direitos dos consumidores por parte de grandes empresas, entre elas, as que prestam serviço de fornecimento de energia elétrica, na atualidade, têm gerado calorosa discussão e debates jurídicos motivados pela cobrança de uma suposta irregularidade no relógio de medição através do preenchimento e apresentação do “TOI” Termo de Ocorrência de Irregularidade. Entretanto, o referido termo é aplicado de forma unilateral, gerando grande discussão jurídica uma vez que, quando aplicado dessa forma, afronta um os princípios mais importantes da relação de consumo, o princípio da boa-fé objetiva. A posição dos Tribunais vem se firmando no sentido de que a perícia realizada unilateralmente pelos prepostos da concessionária não pode gozar da presunção de legitimidade e veracidade, por ser isenta de imparcialidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Energia Elétrica. Termo de Ocorrência de Irregularidade. Princípio da Boa-Fé objetiva.

### INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, em seu artigo 4º, inciso III, positivou o princípio da boa-fé como uma regra de conduta nas relações de consumo. Trata-se de um direito básico do consumidor e também um dos instrumentos do Direito para que se possa estabelecer uma linha de equilíbrio entre o consumidor e o serviço disponível, ou que está sendo prestado.

---

<sup>1</sup> Seminário de Pesquisa Realizado no Campus II no dia 09 de junho de 2018. Grupo de Trabalho II Jurisdição Constitucional e papéis institucionais

<sup>2</sup> Graduanda da Curso de Direito da Universidade de Nova Iguaçu – UNIG, 2018.

<sup>3</sup> Mestre em Direito pela UCP. Pós-Graduada em Administração Pública. Advogada. Docente da UFRRJ e UNIG

Esse princípio atua estabelecendo entre os participantes da relação de consumo um elo de colaboração, respeito, lealdade, que deve prevalecer desde a formação inicial da relação de consumo. Nesse sentido, o referido princípio busca limitar as práticas abusivas oriundas da falta de transparência nessas relações.

Apesar dos avanços observados desde a entrada em vigor do CDC, é notório o desrespeito aos direitos dos consumidores por parte de grandes empresas, entre elas, as que prestam serviço de fornecimento de energia elétrica. Na atualidade, têm gerado calorosa discussão e debates jurídicos motivados pela cobrança de uma suposta irregularidade no relógio de medição através do preenchimento e apresentação do “TOI” Termo de Ocorrência de Irregularidade.

Ocorre que a verificação da irregularidade é feita de forma unilateral, ou seja, sendo produzida pela própria empresa, ferindo a resolução da ANEEL de nº 456/00, artigo 72, inciso II, na qual determina que, após constatada a irregularidade no relógio medidor, a perícia técnica deverá ser realizada por terceiro legalmente habilitado, cabendo ao consumidor o requerimento da referida solicitação.

Atualmente a posição dos Tribunais vem se firmando no sentido de que, não procedendo desta maneira, não pode ser o “TOI” suficiente para legitimar a cobrança de diferença de consumo, baseada na suposta irregularidade observada unilateralmente pela Concessionária.

Nesse sentido, face à angustia do consumidor diante da ameaça de corte de serviço tão essencial, o presente estudo tem por objetivo discutir se o TOI fere o princípio da boa-fé objetiva.

O tema proposto é bastante atual e ainda pouco explorado pela doutrina. Justifica-se aprimorar o estudo a respeito da interrupção do fornecimento de energia elétrica em virtude das consequências práticas decorrentes das incertezas que permeiam a matéria, ocasionando insegurança jurídica ao consumidor de energia elétrica, enfoque nesta pesquisa.

Para alcançar o objetivo proposto no presente estudo, cabe registro acerca do recurso metodológico utilizado, a saber, pesquisa bibliográfica correlata à literatura publicada, bem como livros e jurisprudências nacionais.

O Termo de Ocorrência de Irregularidade, é um ato administrativo que vem sendo amplamente discutido nos âmbitos jurídicos. Trata-se de um instrumento legal,

previsto no artigo 72, da Resolução nº 456/2000 da ANEEL, cujo intuito é formalizar a

constatação de qualquer irregularidade encontrada nas unidades de consumo dos usuários de energia elétrica, que proporcione faturamento inferior ao real.

Segundo Renata Dumont Peixoto Lima (2007), o “Termo de Ocorrência de Irregularidade é um ato administrativo de instauração de um processo de cobrança de consumo não faturado em decorrência de irregularidade na unidade de consumo”.

A Resolução 456/00 foi substituída pela de nº 414, consolidando os direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica. O referido regulamento introduz as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada.

Dessa forma, segundo o disposto no §1º do art. 129 da REN ANEEL nº 414/2010<sup>4</sup>, a distribuidora deve formalizar um conjunto probatório segundo regras previamente definidas pela Agência Reguladora.

Após, a distribuidora há de emitir uma cópia do TOI e entregar ao consumidor, ou representante, mediante recibo de emissão e entrega. Em caso de recusa do documento por parte do consumidor, o TOI será encaminhado, no prazo de 15 (quinze) dias, mediante modalidade que comprove o devido recebimento.<sup>5</sup>

Ao consumidor cabe comunicar à distribuidora notificante, num prazo de 15 (quinze) dias, a partir do recebimento do TOI, a opção pela perícia em seu medidor e demais equipamentos, sendo esse um procedimento que lhe permite a ampla defesa, que lhe assiste o direito de optar pelo agente que irá periciar o seu medidor ou demais equipamento de medição de consumo.

Quando as formalidades referentes à Resolução da ANEEL 456/00 e 414/2010 são devidamente respeitadas, referindo-se a cobrança do Termo de Irregularidade (TOI), a administração pública tem como um instrumento legal, dado pelo Legislador, para a formalização que pode constatar a irregularidade nas unidades que

---

<sup>4</sup> BRAZIL, Agência Nacional de Energia Elétrica. **Art. 129, §3º, da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010**. Disponível em: <<http://www.aneel.gov.br/documents>> Acesso em: 15 maio 2018.

<sup>5</sup> BRAZIL, Agência Nacional de Energia Elétrica. **Art. 129, §3º, da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010**. Disponível em: <<http://www.aneel.gov.br/documents>> Acesso em: 15 maio 2018.

estão consumindo a energia elétrica.<sup>6</sup>

Entretanto, importa-se mencionar que, para que esse tipo de constatação seja feita, a fim de atender os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, o consumidor que não concordar com a emissão do TOI tem o direito de requerer da concessionária perícia técnica no medidor e demais equipamentos (essa perícia deve ser realizada por terceiro que não seja funcionário da concessionária).

Infelizmente, o que se verifica através de relatos de inúmeros consumidores são procedimentos arbitrários e ilegais que impossibilitam o exercício do pleno direito de defesa pelos consumidores. Na prática, a concessionária de energia tem aplicado diretamente o TOI sem a presença do consumidor, o que chamamos de TOI unilateral<sup>7</sup>.

Na atualidade, o que ocorre é que o consumidor só tem o conhecimento da irregularidade no momento que recebe TOI, com multa imposta e parcelada diretamente na sua conta de luz, impedindo ao mesmo o pagamento da sua fatura apenas com o real consumo de energia elétrica.

## CONCLUSÃO

O presente estudo buscou discutir o desrespeito aos direitos dos consumidores por parte de grandes empresas, principalmente no que se refere à aplicação do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), que após verificação feita por seus próprios técnicos, declara haver irregularidades no relógio de medição, aplicando dessa forma o referido termo.

Ocorre que as concessionárias alegam que este procedimento está de acordo com a resolução nº 456/00 da ANEEL, agência que regula as concessionárias fornecedoras de energia elétrica. Dessa forma, o consumidor encontra-se num dilema que é sempre lucrativo para as concessionárias, uma vez que grande parte prefere

---

<sup>6</sup> ANDRADE, Valdice Corrêa Ramos. **A teoria tridimensional do direito e os aspectos gerais do furto/fraude de energia elétrica**: “atirando o pau no gato”, Universidade Vale Do Rio Doce, Governador Valadares 2012, p. 28.

<sup>7</sup> SOARES, Luciana Vieira. **A dificuldade de as concessionárias de energia elétrica comprovarem fraude nos medidores**. (Monografia). Direito Civil. Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2010, p.34.

pagar a alegada dívida a arriscar ver seu fornecimento de energia interrompido. Entretanto, alguns aspectos devem ser analisados à luz do Direito.

O TOI é produzido através da vistoria no relógio medidor da unidade de consumo, realizada pelos próprios funcionários da concessionária, e está previsto na resolução nº 456/00 da ANEEL em seu artigo 72, inciso II, que determina que, após constatada a irregularidade, a concessionária deverá promover a perícia técnica, realizada por terceiro legalmente habilitado, do relógio medidor no qual foi constatada a irregularidade. Entretanto, a referida norma, também condiciona a realização desta perícia à solicitação do consumidor, que invariavelmente, por desconhecer a Resolução nº 456, não a requer. Dessa forma, a posição dos Tribunais vem se firmando no sentido de que a perícia realizada unilateralmente pelos prepostos da concessionária não pode gozar da presunção de legitimidade e veracidade, por ser isenta de imparcialidade.

Ressalta-se ainda que, quando aplicado dessa maneira, o TOI afronta um dos princípios mais importantes da relação de consumo, o princípio da boa-fé objetiva, bem como, princípios constitucionais, como a garantia à ampla defesa e ao contraditório.

Apesar dos avanços que observamos desde a entrada em vigor do CDC, ainda presenciemos, com lamentável regularidade, o desrespeito aos direitos dos consumidores por parte de grandes empresas que lhes fornecem produtos ou serviços, e na esmagadora maioria das vezes a Justiça é o único caminho a se percorrer, caso não se conforme o consumidor com esse procedimento, que é cada vez mais adotado pelas concessionárias de energia elétrica.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Valdice Corrêa Ramos. **A teoria tridimensional do direito e os aspectos gerais do furto/fraude de energia elétrica: “atirando o pau no gato”**, (Monografia) Universidade Vale do Rio Doce, Direito. Governador Valadares, MG. 2012.

ASSIS, Érika Wilza Brito de. Aspectos Jurídicos da fraude de energia elétrica, **Revista Direito** 2009.

BARCELLOS, Ana Paula de. **A eficácia jurídica dos princípios constitucionais: O princípio da dignidade da pessoa humana.** Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais. Capítulo I: dos direitos e deveres individuais e coletivos.**

Disponível

em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 02 abril 2018.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. **Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)>. Acesso em: 02 abril 2018.