

EXCELENTÍSSIMA SENHORA JUÍZA DE DIREITO DA VARA DE FAZENDA PÚBLICA E DE REGISTROS PÚBLICOS DA COMARCA DE CORUMBÁ/MS.

SAJ/MP nº:08.2020.00021075-5

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**, por meio deste Órgão de Execução que esta subscreve, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com base nos arts. 127 e 129, da Constituição Federal, nos arts. 1º e 5º da Lei Federal nº 7.347/85 e na Lei Federal n. 8.078/90, nos arts. 25 e segs. da Lei Federal nº 8.625/93, vem perante Vossa Excelência propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em desfavor da **OI S/A**, sociedade em recuperação judicial, inscrita no CNPJ sob o nº 76.535.764/0001-43, na pessoa de seu representante legal, com filial situada na endereço na Rua Tapajós, nº 660, Bairro Vila Rica, CEP 79022-210, cidade de Campo Grande/MS, pelas seguintes razões de fato e de direito:

1 - DOS FATOS

Restou apurado por meio das investigações levadas a efeito nos autos do Inquérito Civil nº 06.2019.00001645-5, em trâmite nesta 5ª Promotoria de

Justiça da Comarca de Corumbá, que a requerida OI S/A violou os direitos dos consumidores residentes nas Cidades de Corumbá e de Ladário, na medida em que mesmo com a pública e notória interrupção do fornecimento do serviço essencial de acesso à Internet Banda Larga (ADSL) e Telefonia e Internet Móvel, no período compreendido entre os meses de setembro e dezembro de 2019, a requerida deixou de promover o devido abatimento do valor correspondente nas faturas de seus usuários/consumidores, locupletando-se ilicitamente.

O Ministério Público tomou conhecimento dos fatos através de diversas notícias veiculadas informando sobre o defeito na prestação do serviço de internet banda larga e telefonia e internet móvel pela requerida nos Municípios de Corumbá e de Ladário, os quais sofreram interrupção em vários dias, causando prejuízos e transtornos aos consumidores.

Diversas foram as matérias de jornais locais que veiculavam manchetes intituladas "Incêndios florestais afetam internet e energia elétrica em Corumbá", "Sem internet vários serviços estão prejudicados em Corumbá", "Volta de incêndios deixa Corumbá sem internet e abastecimento de água" e "Biometria se torna tarefa infernal em Corumbá: Longas filas e sem internet".

Em virtude disso, o Ministério Público instaurou o Inquérito Civil nº 06.2019.00001645-5 e solicitou informações aos Órgãos Públicos e Instituições bancárias desta Comarca e sobreveio a resposta de que a requerida se recusou a proceder o abatimento automático na fatura de seus consumidores referente ao período em que deixou de fornecer o referido serviço de acesso à Internet Banda Larga e Móvel.

Nesse sentido colacionou-se aos autos as reclamações dos consumidores Rosiany Amorim Bento da Silva, Rosânfela Ramires Vilalvas, Yussef

Mohamad El Salla, Franque Roosevelt Vilalva, Hellen Cristina de Oliveira Pinho, Sthefany Carla Holanda dos Santos, Bruna de Freitas Ramos e Éster Galhote Borges, que, perante o PROCON de Corumbá, noticiaram a ausência de abatimento dos valores pela requerida em virtude da interrupção dos serviços prestados, os quais foram veiculados às fls. 80/101 do IC nº 06.2019.00001645-5.

Remete-se à baila o teor da reclamação de Franque Roosevelt Vilalva:

"O consumidor relata ter um impasse com a empresa supracitada visto que , ficou sem internet e sem utilizar o móvel do dia 01/11 até o dia 08/11/2019, devido as queimadas que aconteceu na região. Porém a fatura do mês de Nov/2019 é relativa ao período 03/10/2019 a 03/11/2019 e a Dez/2019 é relativa ao período 03/11/2019 a 03/12/2019. O consumidor relata que a internet continua oscilando, indo e voltando toda hora. O consumidor procurou a empresa no dia 11/11/2019 às 10h50 e foi informado que está tudo funcionando normalmente, e que não estava sem internet nesse período. Dessa forma procurou o PROCON para intervir nessa demanda."

Da mesma forma está a reclamação de Hellen Cristina de Oliveira Pinho:

"A consumidora relata ter um impasse com a empresa supracitada, visto que no dia 27/10/2019 até o dia 11/11/2019 que ficou sem internet, e queria fazer o abatimento em sua conta dos dias que ficou sem internet. A consumidora ligou para empresa com os números PROTOCOLOS 201900187167053, 201900187334706, 201900189004756, 201900189011618 e 201900190658137, sendo informado para a consumidora que não poderiam fazer retificação da conta, pois lá não constava que tinha ficado sem internet nesse período. Porém estava acontecendo queimadas na BR, danificando assim a fiação. Na qual prejudicou a cidade inteira. Dessa forma procurou o PROCON para intervir nessa"

demanda."

O consumidor Yusef Mohamad El Salla compareceu por três oportunidades perante o PROCON e comunicou a interrupção do fornecimento de acesso a Internet nos dias 07/09 a 10/09, 24/10 a 25/10, 28/10 a 03/11 e nos dias 05 e 06/11.

Por outro lado, requerida ao ser notificada para prestar esclarecimentos acerca dos fatos apurados no Inquérito Civil nº 06.2019.00001645-5 **simplesmente negou a ocorrência da interrupção de serviço em virtude das queimadas**, respondendo o seguinte:

"Diante de tais circunstâncias, posto que os cabos de telefonia na região são aéreos, ficaram expostos às queimas em alguns pontos sendo que as ações de reparo foram imediatamente realizadas, mas que se convém informar que na região de Corumbá não houve interrupção dos serviços no período, seja da rede de Serviço Móvel Pessoal (SMP), seja do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), posto que a Oi emprega outros meios par disponibilização dos serviços para os casos de emergência.

Posto isso, as supostas falhas no sinal de móvel e internet, podem tratar-se, na verdade, de casos pontuais e específicos que tenham atingido usuários de maneira individual, pelo que devem ser tratados dentro da sua especificidade, sedno apontados, principalmente, quais os usuários atingidos para que se possa avaliar cada caso, posto que a Operadora tem atendido aos usuários seja através dos canais como o 10314 ou "Minha OI" em suas questões pontuais e pessoais, bem como eventuais situações surgidas no dia a dia dos usuários." (fls. 124/125 do IC)

Oportuno consignar que nos esclarecimentos prestados pela própria requerida é possível verificar que milhares de usuários foram lesados pela conduta da empresa, uma vez que indicou a seguinte informação acerca do número de

consumidores do serviço:

*"Ora, o compromisso de abrangência na área de SMP da Oi para o município de Corumbá, com uma população total estimada em mais de 103.000 (cento e três mil) habitantes, sendo destes, aproximadamente 93.000 (noventa e três mil) residentes na área urbana, tem sido atendido de forma ampla e eficiente, com a disponibilização de tecnologias 2G, 3G e 4G com cobertura significativa em toda região, pelo que é cadastrado no sistema atualmente, aproximadamente **8.590 (oito mil quinhentos e noventa) consumidores de serviços móveis na região de Corumbá**, contudo, devido ao fato de ser cidade turística e muito procurada por visitantes, sabe-se que os serviços das redes da operadora são largamente utilizações por turistas.*

*Destaca-se ainda que a Operadora notificada disponibiliza também para atendimento de internet banda larga (SCM), um total de 11.788 (onze mil setecentas e oitenta e oito) portas, das quais, até o momento da última medição, estavam sendo **utilizadas 11.309 (onze mil e trezentos e nove), distribuídas em 36 Multiplexador de Acesso a Linha Difital do Assinante (do inglês Digital Subscriber Line Acess Multiplexer – DSLAM) diferentes, todos em pleno funcionamento**, [...]" (fls. 121/122 do IC)*

Ocorre que a negativa do dano pela empresa está em total descompasso com a realidade fática e traduz total desdém com as dificuldades vivenciadas pela população local que sofreu prejuízos que transcenderam a esfera patrimonial, porque além de mitigado o acesso a informação, comunicação, também não conseguiram usufruir serviços públicos e bancários.

Com efeito, diversos Órgãos Públicos e Instituições Particulares se valiam do serviço prestado pela requerida, de modo que com a interrupção do fornecimento de internet Banda Larga, também foram suspensos o expediente do Ministério Público Estadual, do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul, da Receita Federal, do Ministério Público Federal, da Justiça Eleitoral, do Banco do

Bradesco, do Banco Itaú, da Associação Comercial e da Justiça Eleitoral.

A Direção do Foro da Comarca de Corumbá, por meio do Ofício nº 265/2019, noticiou a suspensão do expediente às 15h30m do dia 09/09/2019, às 14h30m do dia 23/09/2019, às 16:00 horas do dia 29/10/2019, às 13:00horas do dia 30/10/2019, às 13:00horas do dia 31/10/2019, às 13:00horas do dia 01/10/2019.Outrossim registrou falta de sinal no período da manhã do dia 28/10/2019.

A Receita Federal, por meio do Ofício nº 083/2019/ALF,COR, SRRF01/RFB/ME-MS, noticiou que houve interrupção dos serviços realizados pela Alfândega de Corumbá em virtude da queda da Internet Banda Larga ocasionando prejuízo em relação às atividades prestadas no período de 29 de outubro de 2019 a 01 de novembro de 2019.

A Associação Comercial, por meio do Ofício nº 221-119, informou que não tiveram acesso a Internet nos dias 07,09 e 23 de Setembro, 29 a 31 de Outubro e nos dias 05 a 07 de Novembro, todos no ano de 2019.

A Justiça Eleitoral, por meio do Ofício nº 7066/2019-TRE/ZE050, informaram a suspensão de atendimento em unção da internet nos dias 23/09, 16/10, 23/10, 30 e 31/10. Outrossim, informou instabilidade do serviço nos dias 28 e 29/10.

O Ministério Público Federal, por meio do Ofício nº 2439/2019/MPF/CRA/MS/MOPJ, noticiou a interrupção do serviço de internet durante os dias de 16/10, 27/10 a 01/11 e 05/11. Outrossim, comunicou a interrupção em finais de semana e feriados como sendo no dia 07 de setembro, madrugada do dia 08 de outubro e nos dias 09 e 25 de novembro.

O Banco Itaú, por meio do Ofício 0510/2019, identificou a indisponibilidade do serviço nos dias 25 a 29/10 e ainda noticiou que além do prejuízo a atendimento a clientes, tiveram custos adicionais com vigilância noturna, em razão da indisponibilidade de link de internet.

O Banco Bradesco identificou a indisponibilidade do serviço de Internet nos dias 27/10/2019 a 01/11/2019 por volta das 14:00horas.

Não o bastasse a comprovada interrupção de serviço durante o período em voga, e a fim de demonstrar a completa irrisignação da população local diante da postura da requerida, quando da ocorrência de outra suspensão injustificada do serviço nos dias 10 e 12 de dezembro de 2019, um jornal local postou matéria de seguinte teor:

"Parece notícia repetida, mas é a realidade da internet banda larga em Corumbá e Ladário. A população, bancos e empresas que precisam do serviço enfrentam sérios problemas toda vez que o sinal é interrompido. As respostas da Oi, operadora da banda larga na região, parece disco arranhado: rompimento de fibra óptica, rompimento de fibra óptica... O fato é que na tarde desta quarta-feira (11), o serviço foi interrompido mais uma vez, deixando quem precisa do acesso à internet literalmente arrancando os cabelos. E não é pra menos, as interrupções são frequentes. Em outubro e novembro, a região chegou a ficar quatro dias seguidos sem banda larga. Naquela vez a culpa foi das queimadas no Pantanal que "atingiram cabos de fibra óptica". Nesta terça-feira de manhã (10), também sem sinal e agora, de novo.[...]Mas a grande pergunta é: ninguém é capaz de chamar a Oi à sua responsabilidade? Suspende, multar, seja lá o que for, a empresa vai ficar sempre na boa e os usuários que se virem para arcar com as consequências do mau serviço prestado? [...]

Seria engraçado se não fosse muito sério o problema. Até quando vamos ter que aguentar esse mau serviço? Com a

*palavra as autoridades que deveriam fiscalizar e cobrar um atendimento pelo menos razoável da operadora. **Afinal, com ou sem internet, a conta chega todo mês pra pagar.***

Destarte, os relatos acima dão conta de que o serviço essencial de fornecimento de acesso à Internet Banda Larga e Móvel foi interrompido e ao invés da empresa requerida deixar de realizar abatimento devido, valeu-se da própria torpeza e realizou cobrança integral das faturas dos usuários, incorrendo em patente **prática abusiva.**

2 - DO DIREITO

I – DA APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – LEI Nº 8.078/90.

O constituinte de 1988 fez inserir no texto da Carta Magna, no capítulo reservado aos direitos fundamentais do homem, em seu art. 5º, XXXII, **o dever do Estado de promover a defesa do consumidor**, direito fundamental esse que foi regulamentando pela Lei Federal n.º. 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor.

Tal Código *“estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”*, consoante disposto no art. 1º.

Nessa vertente, vê-se que o intuito do legislador infraconstitucional não se redundou apenas ao consumidor, mas também ao interesse social, inclusive amparando a pessoa jurídica, já que este é o princípio norteador dos atuais tempos, bem como embaçador de nossa Carta Magna.

No caso em testilha, ocorre indubitavelmente relação de consumo, pois os adquirentes dos serviços de fornecimento de telecomunicações, especificamente Internet banda larga e Internet móvel, são perfeitamente enquadrados na condição de consumidores finais, sendo a requerida considerada como fornecedora dos referidos serviços.

A Legislação Consumerista, conceitua de forma clara o binômio consumidor/fornecedor, não pairando dúvidas a respeito da aplicabilidade desta *in casu*:

“Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.”

“Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§1º. (omissis)

§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Logo, incontestemente a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor para o caso em análise, devendo ser aplicadas suas regras e princípios, visando à defesa dos direitos transindividuais dos usuários dos serviços da requerida.

II – DA VIOLAÇÃO DOS PRECEITOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nas relações de consumo deve ser observado o princípio do

reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor estabelecido no artigo 4º, inciso I, do CDC. Da mesma forma, deve ser considerada a disposição constante no art. 6º, inciso VI, do mesmo diploma legal, que prevê entre os direitos básicos do consumidor “*a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.*”.

Com efeito, dispõe o artigo 175 da Constituição Federal que:

“Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.”

Nesse sentido, o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor conta com a seguinte redação:

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.”

Nesse sentido, a Lei Federal nº 7.783/89 estabelece como serviço essencial em seu artigo 10, inciso VII: “as Telecomunicações”. Igualmente, o

fornecimento de acesso à Internet via Banda Larga e Móvel é tido por tribunais pátrios como um serviço essencial nos dias de hoje, uma vez que sua utilização é de serventia relevante tanto no âmbito profissional como também pessoal.

Nessa toada, imperioso transcrever trecho do voto do Exmo. Sr. Des. Alexandre Bastos ao asseverar a relevância da Internet ao consumidor:

"E isso porque o celular e internet na atualidade não podem ser consideradoS como um simples produto, por si só, mas sim, é produto essencial à vida social, ou seja ele é instrumento de otimização da vida do ser humano, de forma que a sua falta não é mero dissabor, mas sim, a sua falta é fonte de grande transtorno.

Não podemos esquecer que com o celular a pessoa tem acesso à internet e a internet é um lugar, ou seja, as pessoas vivem nela e não há maiores diferenças entre o ir e vir no mundo virtual do mesmo direito de ir e vir no mundo físico (inciso XV do art. 5º da CF/88). A título de ilustração, sem o celular a parte que pagaria uma conta pelo celular de sua casa tem que se deslocar fisicamente até uma agência bancária para tal fim.

E o que estou a dizer que esta limitação de ir e vir no mundo virtual fere o direito de locomoção do internauta e esta afronta à esta garantia constitucional não pode ser considerada como um mero dissabor, mas sim, restrição de garantia constitucional.

E nem se diga que a garantia de ir e vir da Constituição somente alberga o mundo físico, uma vez que a Constituição de 1988 e a internet somente chegou ao Brasil em 1995 , portanto, após ela.

A abro parênteses para corroborar a internet como um lugar por exemplificação, da atuação da própria atividade jurisdicional pelo ciberespaço, tais como: o gabinete dos magistrados com todos os processos a serem apreciados estão com eles onde estiverem bastando acesso à internet e com a plataforma do SAJ instalada em seu computador (o que permite proferir decisões em qualquer lugar do mundo); tanto que o julgamento pelo Tribunal passará a ser feito pelo plenário virtual, ou seja, sem prescindir de comparecimento físico dos participantes da relação processual; tanto que a sustentação

oral de julgamento físico pode ser feito por meio eletrônico, ou seja, sem necessidade do advogado do interior se deslocar até a Capital; tanto que, neste Estado da Federação, este desembargador/relator do TJMS recebe memoriais e pedidos de urgência de advogados pela via do whatsapp.

Portanto, tudo que se faz no mundo físico é feito no mundo virtual e com produção dos mesmos efeitos e tendo como plus uma otimização de julgamento e otimização na qualidade de vida das pessoas com economia de tempo. Desta feita e forte nessas premissas, não tenho como ver o impedimento do uso do celular que está integrado à internet com mero aborrecimento, mas sim, como flagrante violação ao direito de ir e vir no mundo virtual, que é sim fonte de dano moral." (TJMS. Apelação Cível n. 0832287-14.2016.8.12.0001, Campo Grande, 4ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Alexandre Bastos, j: 09/08/2019, p: 13/08/2019)

Por outro lado, o artigo 3º da Lei Federal nº 9.472/97¹ arrola dentre os direitos do usuário de serviços: "***acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;***" e "***à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.***"

O supracitado Diploma legal também estabelece a criação de órgão regulador dos serviços de telecomunicações, *in casu*, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, elencando um rol de prerrogativas para promover o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras.

Nessa toada, ao cumprir suas funções legalmente atribuídas, a

¹ "Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995."

ANATEL editou a Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, vigente à época dos fatos, em que estabelecia o seguinte:

“Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência” (Grifos nossos)

Oportuno consignar que o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, **prevê o direito de restituição em dobro dos valores pagos em excesso, acrescidos de correção monetária e juros legais**, o que certamente é devido no presente caso, conforme *in verbis*:

“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”

Nessa senda, mesmo diante da interrupção massiva dos serviços de fornecimento de Internet Móvel e Internet Banda Larga, a requerida deixou de proceder o desconto automático nas faturas dos consumidores.

E mais, mesmo diante de provocação de consumidores, negou-lhes o direito ao abatimento e cobrou o valor integral pelo serviço prestado com falhas, incorrendo a empresa requerida em enriquecimento ilícito às custas do direito dos usuários.

Tem-se, destarte, que os fatos contidos no inquérito civil que embasa esta petição inicial rendem ensejo à conclusão de que a requerida adotou prática considerada abusiva nos estritos termos da legislação consumerista, especificamente em seu artigo 39, inciso V.

Destarte, tratam-se de transtornos sérios que ultrapassam os limites de tolerância e que não podem ser considerados meros dissabores e inconveniências mundanas.

As provas colhidas na fase investigatória e juntadas à presente inicial são suficientes para resumir todo o objeto da ação, permitindo, inclusive, que se avalie a extensão dos danos morais causados aos consumidores.

Por todos esses motivos, imperiosa a condenação da requerida ao pagamento de indenização por **danos morais individuais** os quais devem ser quantificados em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por consumidor lesado**.

O Código de Defesa do Consumidor regulamenta essa situação nos artigos 91 e seguintes da seguinte maneira:

"Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

(...)

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

(...)

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82."

Destarte, deverá a empresa requerida ser condenada de maneira genérica a ressarcir os consumidores lesados, fixando-se a sua responsabilidade pelos danos causados, competindo a cada interessado, posteriormente, liquidar e cumprir a sentença.

III - INTERESSES TUTELADOS - INDENIZAÇÃO PELO DANO MORAL COLETIVO:

Os direitos e interesses tutelados nesta ação coletiva também estão definidos no art. 81 do CDC. O objetivo da presente ação é a condenação da demandada à obrigação de fazer e, também, na obrigação de indenizar, por violação das normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), atingindo direitos

coletivos *stricto sensu* e individuais homogêneos já violados, bem como a prevenção de danos aos interesses e direitos difusos dos consumidores.

A exigência legal da reparação à lesão desses direitos e interesses também está prevista no art. 6º, inc. VI, do CDC, que estabelece:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

Invocando novamente a lei da ação civil pública, legislação que, conjuntamente com o CDC, forma o microsistema de proteção e defesa do consumidor também prevê a responsabilização pelos danos difusos patrimoniais e morais causados aos consumidores no seu art. 1º:

“Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

(...)

II – ao consumidor;”

Nesse contexto, a defesa dos consumidores em demandas dessa natureza é fundamental o afastamento da dogmática do Código de Processo Civil, fixando-se nas novas normas que compõem o mencionado microsistema de defesa do consumidor, composto pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei nº 7.347/85, que apresenta uma nova realidade no âmbito do direito processual e material.

O CDC trata das questões ligadas ao consumo de massa, baseado em normas de ordem pública e interesse social, tendo como premissa a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor.

Para melhor se compreender a natureza do pedido de indenização pelos danos difusos e coletivos (indenização revertida ao Fundo de que trata o art. 13 de Lei nº 7.347/85) pode-se utilizar, como exemplo, o meio ambiente, pois facilmente se pode observar com os sentidos a contaminação de um rio por um vazamento de petróleo. O dano difuso ou coletivo aos consumidores, ao revés, não pode ser apreendido pelos sentidos, pois o objeto do direito lesado é um fato ou valor social incorpóreo. O direito em si mesmo, neste caso, só pode ser compreendido abstratamente, pela observação de fenômenos sociais.

A lesão causada pela **EMPRESA OI S/A** é representada pela negativa de desconto da fatura de seus consumidores decorrente de interrupção massiva do seu serviço de acesso à internet. As legítimas expectativas dos consumidores não podem restar frustradas e, quando o forem, deverá o fornecedor reparar o dano.

Consoante explanado no item 1 (Dos fatos) desta exordial, a empresa requerida adotou prática abusiva em face de seus usuários, de modo que muitos arcaram com serviço que sequer foi disponibilizado, sendo tratados com menosprezo e total impessoalidade por *callcenters* e geranto lucro ilícito à ré.

Cumprе salientar a dimensão do enriquecimento indevido da requerida, pois ao deixar de prestar serviço e, ainda assim, cobrar integralmente o valor da fatura, a empresa tirou proveito de no mínimo de 101.590 pessoas, somente no Município de Corumbá, conforme se denota de dado fornecido pela própria empresa ao alegar em sua defesa que *"[...] com uma população total estimada em mais de 103.000 (cento e três mil) habitantes, sendo destes, aproximadamente 93.000 (noventa e três mil) residentes na área urbana, tem sido atendido de forma ampla e eficiente, com a disponibilização de tecnologias 2G, 3G e 4G com cobertura significativa em toda*

região, pelo que é cadastrado no sistema atualmente, aproximadamente 8.590 (oito mil quinhentos e noventa) consumidores de serviços móveis na região de Corumbá, contudo, devido ao fato de ser cidade turística e muito procurada por visitantes, sabe-se que os serviços das redes da operadora são largamente utilizações por turistas."

Destarte, a lei ao eleger como um direito a circunstância de todos os membros da coletividade viverem em harmonia e transparência em suas relações de consumo, na verdade ela está procurando proteger todos os membros dessa coletividade para que eles não venham, através da atuação dos fornecedores de produtos e serviços, a formular um juízo mental errôneo acerca da realidade desse produto ou serviço.

A lesão aos direitos e interesses difusos ou coletivos, portanto, atinge diretamente as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, ou seja, é representado pelo **dano moral coletivo**, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC.

A figura do dano moral coletivo foi magistralmente tratada por André de Carvalho Ramos no artigo "*A Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo*"², do qual foram extraídos os seguintes trechos:

"Com a aceitação da reparabilidade do dano moral, verifica-se a possibilidade de sua extensão ao campo dos chamados interesses difusos e coletivos.

(...)

Tal entendimento dos Tribunais com relação às pessoas jurídicas é o primeiro passo para que se aceite a reparabilidade do dano moral em face de uma coletividade, que, apesar de ente despersonalizado, possui valores morais e um patrimônio ideal que merece proteção.

² In Revista de Direito do Consumidor, nº 25, janeiro/março de 1998, fls. 80 a 86.

(...)

O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusivamente de pessoas físicas.

(...)

Pelo contrário, não somente a dor psíquica que pode gerar danos morais. Qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade também merece reparação.

(...)

Assim, é preciso sempre enfatizar o imenso dano coletivo causado pelas agressões aos interesses transindividuais. Afeta-se a boa-imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera.

Tal intranquilidade e sentimento de desapareço gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente.

(...)

Há que se lembrar que não podemos opor a essa situação a dificuldade de apuração do justo ressarcimento. O dano moral é incomensurável, mas tal dificuldade não pode ser óbice à aplicação do direito e a sua justa reparação.

(...)

Quanto à prova, verifico que o dano moral já é considerado como verdadeira presunção absoluta. Para o saudoso Carlos Alberto Bittar, em exemplo já clássico, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravo em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vexado com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante.

O ataque aos valores de uma comunidade, além dos danos materiais que gera, acarreta indiscutível necessidade de reparação moral na ação coletiva. Isso porque, tal qual o dano coletivo material, o dano moral coletivo só é tutelado se inserido nas lides coletivos. Configurando-se o dano moral coletivo indivisível (quando gerado por ofensas aos interesses difusos e coletivos de uma comunidade) ou divisível (quando gerado por ofensa aos interesses individuais homogêneos), em todos os casos somente a tutela macro-individual garantirá uma efetiva reparação do bem jurídico tutelado”.

Por oportuno pertinente trazer à baila as lições proferidas pelo ilustre Ministro Herman Benjamim acerca da viabilidade de reconhecimento do dano moral coletivo durante o julgamento do REsp 1635465/SP, conforme *in verbis*:

"Inicialmente, no que se refere ao dano moral coletivo, importante ressaltar que, ao contrário do que estabeleceu o Tribunal de origem, pelo atual entendimento do STJ, a possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual.

A evolução da sociedade e da legislação tem levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.

O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.

Nesse sentido:

TRIBUTÁRIO. PROCESSUAL CIVIL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. ACÓRDÃO FUNDAMENTADO EM MATÉRIA CONSTITUCIONAL. COMPETÊNCIA DO STF. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS COLETIVOS. CABIMENTO. 1. Descumprido o necessário e o indispensável exame dos dispositivos de lei invocados pelo acórdão recorrido, apto a viabilizar a pretensão recursal da recorrente, a despeito da oposição dos embargos de declaração. Incidência da Súmula 211/STJ. 2. Não cabe recurso especial contra acórdão fundamentado em matéria eminentemente constitucional. 3. Nos termos da jurisprudência pacífica do STJ, é possível a condenação em danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1.440.847/RJ, Rel. Ministro MAURO

CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014; REsp 1.269.494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013. 4. "A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa." (REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014) Agravo regimental improvido. (AgRg no REsp 1541563/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 08/09/2015, DJe 16/09/2015)

Portanto, não há impropriedade em reconhecer danos extrapatrimoniais à sociedade, desde que presentes os seus requisitos."

No caso dos autos, o dano está consubstanciado na prática da inércia da Requerida em promover o desconto pelos dias em que não houve a prestação de serviço de Internet contratado pelos usuários, ferindo o dever de reparação do dano, o que, por si só, configura prática abusiva e grave violação de direitos da personalidade da coletividade.

A requerida se desincumbiu de obrigação básica garantida ao consumidor e, movida pela ganância, submeteu os usuários à sua vontade, deixando-os à própria sorte.

Com efeito, diante da absoluta falta de lisura, boa-fé objetiva e respeito, a coletividade de consumidores sentiu e sente-se, incontestavelmente, lesada e impotente, em uma clara sensação de que os cidadãos estão à mercê de abusos cometidos nas relações de consumo. Perde-se gradativamente a confiança nas instituições constituídas, na proteção que se pode esperar do Estado e, sobretudo, na própria boa-fé que deve pautar todas as relações humanas e comerciais.

Frise-se que a requerida ao negar o ressarcimento daqueles que buscaram pela esfera extrajudicial, aceitou o risco de eventualmente ressarcir os consumidores que por ventura buscassem o Judiciário para obterem direito básico garantido pela lei consumerista, enquanto se beneficia dos lucros daqueles, que devido à pouca instrução ou recursos, permanecem inerte. **Postura esta que atenta contra a boa-fé objetiva!**

A coletividade de pessoas é equiparada a consumidor (art. 2º, p. único, e 29 do CDC). É mais do que a mera soma dos indivíduos: ela constitui um organismo dotado de identidade própria e distinta. A coletividade possui interesses e valores que são superiores à simples soma dos interesses e valores de cada um de seus membros.

Por todos esses motivos, resta demonstrada a razão do pedido de condenação ao pagamento de indenização por **dano moral coletivo no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, a ser revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública), pertinente e até mesmo indeclinável para reparar o dano e também para desestimular a ré a reincidir, no futuro, na mesma prática deficiente.

Caminhando em sentido similar está o seguinte aresto:

"RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA - PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO. 1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. 2.- Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012). 3.- No presente caso, contudo restou exaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade. 4.- Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação acerca do plano com redução de custo da assinatura básica, ao lado da

condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos. 5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à lesão aos participantes do "LIG-MIX", pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos morais, individuais mediante o desconto de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso; c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina; d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônicas. 6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n. 5 supra)." (STJ, REsp 1291213/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2012, DJe 25/09/2012)

IV - DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS E DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

O artigo 14 da Lei nº 8.078/1990 é expresso em dispor que:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

A lei é de transparência cristalina ao estabelecer que o fornecedor de serviços tem responsabilidade objetiva pela reparação dos danos que causar a prestação do serviço defeituoso. Decorre essa responsabilidade objetiva do risco integral de sua atividade econômica, ou seja, é o fornecedor e não o consumidor

quem assume o risco pelo fato da atividade ou do serviço.

Tem-se no procedimento investigatório ora tratado e que subsidia essa petição inicial a constatação de que a empresa OI S/A não promoveu o desconto em virtude da interrupção do serviço, daí porque sua responsabilidade pela reparação é objetiva.

De outro lado, sobre a **inversão do ônus da prova**, verifica-se que ela encontra permissão legal no disposto no artigo 373 do Código de Processo Civil e no inciso VIII, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, *in fine*:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

(...)

§ 1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”

Como se pode verificar há duas hipóteses alternativas (o que fica evidenciado pela conjunção alternativa ou) de inversão do ônus da prova: a) em caso de hipossuficiência; e b) em caso de verossimilhança da alegação.

No sentido de serem alternativas as hipóteses, veja-se a lição de Sérgio Cruz Arenhart³, *ipsis litteris*:

“Note-se que o preceito legal prevê situações distintas, não se podendo aceitar a orientação que vê a necessidade da conjugação de ambos os requisitos para a modificação em questão. De fato, há quem sustente que será sempre necessário que surja a verossimilhança da alegação do consumidor e a sua hipossuficiência (aliada àquela). A tese não pode ser admitida, já que o texto legal é claro em exigir apenas uma das situações descritas – sendo inviável, até mesmo para atender ao espírito do preceito, a conjugação de ambos os requisitos. Por outro lado, como se verá a seguir, apenas uma das hipóteses descritas corresponde, efetivamente, a situação em que haverá modificação do critério do ônus da prova.”

Na espécie, verifica-se estar perfeitamente caracterizado o requisito alternativo da **verossimilhança da alegação**, conforme se verifica da análise dos documentos juntados no Inquérito Civil, que instruem a presente petição inicial.

Ademais, a verossimilhança da alegação evidencia-se pelo fato da prática abusiva promovida pela requerida ser **pública e notória**, o que dispensa a prova de tal alegação, conforme se verifica da leitura do inciso I, do art. 374, do Código de Processo Civil, de modo que a reportagem veiculada pela afiliada da TV Globo demonstra o conhecimento geral da sociedade acerca dos fatos.

Sobre o tema – **inversão do ônus da prova** - veja-se os seguintes julgados do egrégio Tribunal de Justiça do Paraná e do Superior Tribunal de Justiça, *verbis*:

“A regra contida no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do

³ARENHART, Sérgio Cruz. Ônus da Prova e Relações de Consumo. In Repensando o Direito do Consumidor. Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Paraná, 2005, pág. 103

Consumidor, que cogita da inversão do ônus da prova, tem a motivação de igualar as partes que ocupam posições não-isonômicas, sendo nitidamente posta a favor do consumidor, cujo acionamento fica a critério do juiz sempre que houver verossimilhança na alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência, por isso mesmo que exige do magistrado, quando de sua aplicação, uma aguçada sensibilidade quanto à realidade mais ampla onde está contido o objeto da prova cuja inversão vai operar-se" (RESP 140097/SP, julgado em 04.05.2000)."

(TJPR – Ag Instr 0118944-4 – (20498) – Curitiba – 4ª C.Cív. – Rel. Des. Dilmar Kessler – DJPR 03.06.2002)

“De acordo com a Lei (art. 6º, inc. VIII do CDC) a facilitação da defesa dos direitos do consumidor, inclusive com a inversão do ônus da prova, tem em conta tanto a hipossuficiência, que pode ser técnica, quanto a verossimilhança da alegação. Requisitos in casu presentes. Provimento do agravo.”

(TJPR – Ag Instr 0121459-5 – (298) – Curitiba – 8ª C.Cív. – Rel. Juiz Conv. Antônio Renato Strapasson – DJPR 10.06.2002)

“PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR – DEFESA DOS INTERESSES OU DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS – (...) INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – IMPOSSIBILIDADE DA AÇÃO COLETIVA SUPERADA – (...) A regra contida no art. 6º/VII do Código de Defesa do Consumidor, que cogita da inversão do ônus da prova, tem a motivação de igualar as partes que ocupam posições não-isonômicas, sendo nitidamente posta a favor do consumidor, cujo acionamento fica a critério do juiz sempre que houver verossimilhança na alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência, por isso mesmo que exige do magistrado, quando de sua aplicação, uma aguçada sensibilidade quanto à realidade mais ampla onde está contido o objeto da prova cuja inversão vai operar-se. Hipótese em que a ré/recorrente está muito mais apta a provar que a nicotina não causa dependência que a autora/recorrida provar que ela causa. (...) Ação proposta contra companhias fabricantes de cigarros. Recurso não conhecido.”(STJ – RESP 140097 – SP – 4ª T. – Rel. Min.

Cesar Asfor Rocha – DJU 11.09.2000 – p. 00252)

No presente caso, vislumbra-se que a requerida está muito mais apta a provar a **efetiva prestação do serviço de fornecimento de acesso à Internet Banda Larga e Móvel**, bem como da (in)existência de **dano moral coletivo**.

Assim, requer-se a **inversão do ônus da prova** relativamente:

a) às **prestação regular, adequada e eficiente de a fornecimento de acesso à Internet Banda Larga e Móvel**; b) ao **dano moral coletivo**.

3 - DOS PEDIDOS

Ante todo o exposto, o **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL** requer:

- 1) a **inversão do ônus da prova já no início da lide**, nos termos do art. 373, § 1º, do Código de Processo Civil e art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- 2) seja determinada a publicação de **edital** no órgão oficial, para que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, além de se remeter ofício ao Município de Corumbá-MS para que providencie a publicidade do referido edital, tudo isso com base no art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;
- 3) a citação da requerida para responder à presente ação;
- 4) O julgamento procedente do pedido para condenar a requerida a **restituir aos consumidores, em dobro** (art. 42 do CDC), todos os valores não descontados da faturas em virtude da interrupção dos serviços de Internet Banda Larga e Telefonia Móvel, na Comarca de Corumbá, no período compreendido entre setembro e dezembro do ano de 2019, os quais foram indevidamente cobrados;
- 5) A condenação da requerida em **reparar os danos morais experimentados pelos consumidores lesados** (interesses ou direitos individuais homogêneos) que se

habilitarem nos autos, na fase de conhecimento ou na fase de execução, e comprovarem terem sido vítimas de prática abusiva descrita nesta exordial, **no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por consumidor;**

6) A condenação da requerida em **reparar os danos morais difusos suportados pela coletividade de pessoas** (interesses ou direitos difusos), decorrentes da prática abusiva levada a efeito causadora (i) de abalo à harmonia nas relações de consumo, (ii) de exposição da coletividade à intranquilidade, aflição e angústia e (iii) de sentimento de despreço por parte dessa mesma coletividade suficiente para abalar a confiança nas instituições e na proteção legal dos direitos consumeristas, **no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, a ser revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária;

7) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos com base no disposto no art. 18 da Lei nº 7.347/85 e no art. 87 da Lei nº 8.078/90.

Dá-se à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), apenas para fins de alçada.

Requer-se a comprovação do alegado pela produção de todo o gênero de provas admitidas em direito, sem exceção, bem como pela documentação acostada aos autos, consistente em cópia integral do Inquérito Civil nº 06.2019.00001645-5.

O Ministério Público Estadual manifesta opção pela designação de audiência de conciliação ou mediação (inciso VII, do art. 319 do NCPC).

Corumbá/MS, 11 de fevereiro de 2020.

(assinado por certificação digital)

LUCIANO BORDIGNON CONTE

Promotor de Justiça