



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 1ª VARA DA COMARCA DE  
BELA VISTA/MS**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO  
SUL**, por seu Promotor de Justiça que esta subscreve, no uso de suas atribuições, vem perante Vossa Excelência, com supedâneo no artigo 129, inciso III, da Constituição Federal, na Lei 7.347/85, e nos elementos fáticos, técnicos e jurídicos colhidos nos autos do Inquérito Civil nº 049/2014 Consumidor, anexo, vem perante Vossa Excelência propor a presente:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA**

em desfavor de:

**TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0021-06, com endereço na Avenida Afonso Pena, nº 2386, 1º Andar, Campo Grande – MS, CEP 79002-933, pelos fatos e fundamentos de direito que a seguir passa a expor, conforme segue:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

**1. DOS FATOS**

Chegou ao conhecimento do Ministério Público Estadual, por meio da Câmara Municipal, que a empresa requerida VIVO vem prestando serviço de telefonia e de *internet* de má qualidade no Município de Bela Vista/MS. A reclamação foi formalizada por meio do Ofício 264/2013, e consta no bojo do Inquérito Civil nº 17/2013 (**DOC. 01**).

Após tal ofício, a Promotoria de Justiça notificou os principais órgãos públicos, além de algumas pessoas jurídicas de direito privado, dos municípios de Bela Vista e Caracol.

Em suas respostas (**DOC. 02**), os órgãos públicos e pessoas jurídicas foram harmônicos e uníssonos ao indicar que o serviço prestado pela Empresa VIVO está aquém do contratado/anunciado. Queda durante as chamadas, longa espera para que as ligações sejam completadas, baixo nível de sinal (impossibilitando que as chamadas sejam completadas), inexistência e insuficiência do serviço de 3G, falha na transmissão da voz, são exemplos dos problemas suportados pelo consumidor que utiliza os serviços da concessionária.

A título de exemplo, citamos a resposta do Hospital São Vicente de Paulo a esta Promotoria de Justiça (**DOC. 02**):

**Tal deficiência na prestação do serviço acaba prejudicando o funcionamento do serviço público, pois grande parte da população de Bela Vista utiliza a operadora Vivo e diariamente necessitamos entrar em contato com familiares de pacientes, prestadores de serviço e colaboradores, e tal comunicação vem sendo dificultada em razão do mal funcionamento do serviço de telefonia móvel da vivo.**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

No mesmo sentido segue a resposta do 11º Batalhão BMP/2º

Companhia PM de Bela Vista/MS (DOC. 02):

Informo ainda, que a prestação de serviços da operadora prejudica a prestação regular do serviço público, haja vista que a maioria das ligações recebidas pela Polícia Militar é oriunda da telefonia celular móvel para o telefone de emergência 190, e até mesmo a comunicação interna da instituição está prejudicada, já que possuímos linhas funcionais corporativas e os problemas elencados acima são constantes.

Do Sindicato Rural de Caracol obtivemos a seguinte resposta (DOC. 02):

Em Caracol quem tenta falar ao celular, geralmente não consegue completar a ligação. Ao completá-la, além do sinal mostrar falhas, é comum não conseguir terminar a chamada. Frequentemente ligações originadas de aparelhos celulares móveis não são completadas, surgindo no visor do aparelho a seguinte informação "falha na ligação". Atualmente, é comum para cada ligação realizada, o consumidor tentar entre 3 a 10 vezes, para obter o resultado positivo da chamada.

Ainda, da resposta do 2º GPM de Caracol (DOC. 02):

Que existem diversas reclamações dos usuários da referida operadora, haja vista que é a única a prestar serviços no município, bem como é certo que o serviço é de péssima qualidade devida estar sempre fora de área e que para conseguir uma ligação é necessário tentar por diversas vezes e quando se consegue é com precariedade. Ficando desta forma prejudicado o serviço público de emergência da Polícia Militar que é de primordial necessidade as pessoas que necessitam do atendimento deste órgão público.

Da resposta da Câmara Municipal de Caracol extraiu-se a seguinte informação (DOC. 02):



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

Doutro Promotor, em atenção ao ofício acima epigrafado, cumpre-nos informar-lhe que os serviços de telefonia celular da operadora VIVO (única presente no município e distrito), continua como há muito tempo, sendo prestado com uma qualidade muito aquém daquilo que seria o mínimo necessário para os usuários.

Da Prefeitura Municipal de Caracol obtivemos a seguinte resposta (DOC. 02):

Cumpre ressaltar que a má qualidade na prestação do serviço em tela, causa grandes transtornos a Administração Pública Municipal, vez que a todo momento necessitamos de serviços de telefonia da Vivo, que é a única operadora de telefonia móvel existente no município.

Da Delegada de Polícia de Caracol recebemos a seguinte informação (DOC. 02):

O serviço de telefonia móvel prestado pela VIVO é precário, vez que não consegue atender à população satisfatoriamente. No município de Caracol, é de conhecimento de todos que há dias em que não se consegue fazer uma ligação pelo celular por falta de sinal. Ademais, frequentemente, um cidadão só consegue fazer uma ligação neste município se efetuar pelo menor três, quatro ou cinco tentativas para que a chamada se complete.

Na ocasião, a Autoridade Policial de Caracol juntou cópia de um abaixo-assinado encaminhado para ANATEL, com mais de 200 assinaturas de consumidores descontentes com o serviço de telefonia prestado pela VIVO (DOC. 02).

Por sua vez, a Associação Comercial Empresarial de Bela Vista/MS encaminhou uma lista com mais de 600 assinaturas de consumidores que também estão insatisfeitos com os serviços prestados pela empresa requerida (DOC. 02).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

Nota-se que os usuários atingidos possuem as mais diferentes ocupações e utilizam os telefones para finalidades de cunho pessoal, social e profissional. Nesse último caso com profissionais de saúde, de justiça e segurança que possuem evidente utilidade pública, cujo risco na impossibilidade de realizar um contato pode custar os mais valiosos bens à sociedade: como vidas, integridade física, liberdade, etc.

Os prejuízos sofridos pelos usuários/consumidores são de diferentes ordens, tanto financeira/profissional, quanto psicológica, social e afetiva.

A chaga financeira ocorre pela empresa cobrar por um serviço que não presta de forma adequada, fazendo com que os cidadãos/consumidores retornem ligações, utilizem mais que o número de chamadas estabelecido nos pacotes, ultrapassando os limites e pagando mais caro por isso. Outros que estão materialmente lesados pela empresa, são os que utilizam o celular como ferramenta de trabalho (comerciantes, pessoas jurídicas, profissionais liberais, etc.), já que deixam de realizar negócios, concluir seus trabalhos e atender os clientes da forma adequada, pela omissão antijurídica da prestadora do serviço.

Não menos importante, são os danos que vem afligindo a população da comarca de Bela Vista (Município de Bela Vista e Caracol), que se sente enganada e frustrada com o serviço prestado. Os sujeitos são privados de realizar os contatos pessoais, familiares e afetivos que necessitavam e esperavam fazer quando resolveram firmar contrato com a **VIVO**. Afinal, o telefone ainda é um dos mais relevantes meios de comunicação e a sociedade o utiliza para diminuir as distâncias.

A terceira ofensa é quanto à Justiça. A empresa **VIVO** não respeita a legislação consumerista, nem a própria Constituição Federal, conforme exporemos no tópico pertinente. A empresa debocha dos consumidores quando



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

tentam reclamar junto ao seu SAC, dizendo que o serviço não tem problemas. O mesmo comportamento teve ao ser instada a manifestar-se no Inquérito Civil nº 17/2013, dizendo que não há qualquer irregularidade no serviço prestado (DOC. 05).

Ora, alguma coisa não está em congruência. Alguém falta com a verdade e não parecem ser os quase **1000 (mil) consumidores constantes das listas da Associação Comercial Empresarial de Bela Vista/MS e do município de Caracol acostadas nos autos**, ou os órgãos públicos dos municípios que fazem parte da Comarca. Ao não reconhecer o problema, a operadora, sinaliza que nada fará para resolvê-lo.

Como é cediço, a prestação de serviços de telefonia, pela sua natureza, é essencial e de especial importância não só aos proprietários de linhas telefônicas, como também à própria coletividade e à Administração Pública, cujo fornecimento deve ser eficiente e contínuo, sem vício a torná-lo inadequado à sua finalidade.

A demandada é empresa de dimensão nacional, que tem ampliado sua gama de consumidores por todo o País, via de consequência auferindo mais lucro. Não faz questão de esconder tal informação, muito pelo contrário, ostenta que é patrocinadora da Seleção Brasileira de Futebol, dentre outras condições que demonstram seu potencial econômico. Ao revés da conclusão lógica, esse crescimento não implicou em melhoria dos serviços da operadora nas cidades que fazem parte da comarca de Bela Vista (municípios de Bela Vista e Caracol).

Noutro giro, não há como se negar o alto valor de influência da imprensa nesses tempos de expansão tecnológica, e a empresa sabe, perfeitamente, valer-se dos mecanismos de comunicação para seduzir o consumidor a adquirir seus planos. Internet, rádio, televisão e impressos são utilizados para veicular suas



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

campanhas publicitárias que anunciam sinal de qualidade e a satisfação do consumidor como vantagens de se ter o serviço **VIVO**. Para tanto usa imagens de pessoas felizes, jingles dizendo que “pega bem” dentre outras formas de afirmar o “ótimo” serviço que fornece.

A população, crente de que poderá estar na situação de um daqueles sujeitos de sucesso e felizes apresentados no comercial, presumindo a boa-fé, contrata o serviço, induzida a erro. A vida real experimentada pelos consumidores pode ser exemplificada pelas provas contidas no procedimento instrutório, qual seja, a de péssimos serviços, transtornos recorrentes e completa insatisfação por ter adquirido o serviço e estar sendo lesada. Publicidade enganosa, em todos os sentidos.

Especificamente quanto à população da Comarca de Bela Vista, não bastasse ser atingida pela publicidade fajuta, ainda constata no site da empresa que as cidades de Caracol e de Bela Vista são atendidas pelos serviços da operadora, o que em cotejo com os comerciais leva a crer que terá o prometido serviço.

Diante deste escorço fático, o Ministério Público legitima-se a pugnar pela atuação jurisdicional do Estado para que tome providências, frente ao evidente desprezo, indiferença e ilegalidade perpetradas de forma contínua e irresponsável pela empresa demandada, **VIVO**, nesta comarca de Bela Vista (município de Bela Vista e de Caracol), não restando alternativa diversa que não a propositura da presente ação, a fim de que a ré regularize e mantenha os serviços da maneira como os publiciza, sem prejuízo de sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais coletivos (dano *in re ipsa*), como, também, por sua responsabilização punitiva, seja como forma de ressarcir os abalos sociais por ela



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

provocados, seja como forma de desestimular a continuidade dessa má prestação de serviços essenciais à dignidade de seus usuários.

Outrossim, verificada a hipótese técnica-processual, pertine o clamor pelo provimento *in initio litis* para resguardar o interesse público coletivo, com a antecipação da tutela para que a operadora regularize o serviço.

## **2. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL**

Como é cediço e remansoso, o Ministério Público possui legitimidade para pleitear a presente demanda, porquanto a Constituição Federal de 1988, em seu art. 127, assim dispõe, expressamente:

**O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis - Grifou-se**

Em seguida, o art. 129, inciso III, da CF, torna claras as funções do Ministério Público, sendo que o inciso III determina:

**“Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:**

**[...]**

**III – promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;” g.n**

No mesmo sentido do texto constitucional, tem-se o art. 25, inc. IV, alínea *a*, da Lei n. 8625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), que prevê, além das funções elencadas na Constituição Federal, na Estadual e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público:





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

“Art. 25.

[...]

IV- Promover o inquérito civil e a ação civil pública na forma da lei;

[...]

a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos;”

A legitimidade ativa do Ministério Público para o presente pedido é manifesta, ante ao interesse público evidente na proteção ao consumidor em geral. Óbvio que o interesse de todos os consumidores das cidades de Bela Vista e de Caracol é interesse de natureza difusa.

Impende destacar que, outrossim compete ao *Parquet* a proteção dos direitos do consumidor, os quais quedam prejudicados tendo em vista a ausência/baixa qualidade de sinal da Requerida.

Desta forma, cabe ao Ministério Público atuar por meio da presente ação. Neste viés são os julgados dos Tribunais superiores:

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SEGURANÇA PÚBLICA. LEGITIMIDADE. INTERVENÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO. IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS. **OMISSÃO ADMINISTRATIVA**. 1. **O Ministério Público detém capacidade postulatória não só para a abertura do inquérito civil, da ação penal pública e da ação civil pública** para a proteção do patrimônio público e social do meio ambiente, mas também de outros **interesses difusos e coletivos [artigo 129, I e III, da CB/88]**. Precedentes. 2. O Supremo fixou entendimento no sentido de que é função



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

institucional do Poder Judiciário determinar a implantação de políticas públicas quando os órgãos estatais competentes, por descumprirem os encargos político-jurídicos que sobre eles incidem, vierem a comprometer, com tal comportamento, a eficácia e a integridade de direitos individuais e/ou coletivos impregnados de estatura constitucional, ainda que derivados de cláusulas revestidas de conteúdo programático. Precedentes. Agravo regimental a que se nega provimento.” (STF, RE 367432 AgR / PR - PARANÁ Relator(a): Min. EROS GRAU Julgamento: 20/04/2010 Órgão Julgador: Segunda Turma.) Grifei

“TRIBUTÁRIO E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. COBRANÇA DACOFINS E DO PIS AOS CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. NATUREZA DA AÇÃO CONSUMERISTA.

1. Cinge-se a controvérsia à legitimidade ativa do Ministério Público Federal para ajuizar ação civil pública questionando a legalidade do repasse do custo de PIS e COFINS aos usuários de serviços de telecomunicações.

**2. O Ministério Público está legitimado a promover ação civil pública ou coletiva, não apenas em defesa de direitos difusos ou coletivos de consumidores, mas também de seus direitos individuais homogêneos.** Precedentes: REsp 769.326/RN, Rel. Min. Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 15.9.2009, DJe 24.9.2009 ; REsp 700.206/MG, Rel. Min. Luiz Fux, Primeira Turma, julgado em 9.3.2010, DJe 19.3.2010. Agravos regimentais improvidos.” (STJ, AgRg. no REsp. 1167377/SC. Relator (a): Min. Humberto Martins. Julgamento: 26.04.2011. Órgão Julgador: Segunda Turma.) Grifo nosso

Logo, perfilados os fundamentos legais, sobejou comprovada que o Ministério Público Estadual tem total legitimidade para figurar no polo ativo da presente ação.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

**3. DO DIREITO.**

**3.1 – Da regular prestação de serviço essencial: adequação, eficiência e contínuo.**

A prestação de serviços de telefonia móvel pessoal oferecido pela Requerida pela sua natureza é essencial e de extrema importância para toda coletividade, especialmente aos seus respectivos consumidores, sendo que seu fornecimento deve ser adequado, eficiente e contínuo.

A jurisprudência também sinaliza a essencialidade do serviço de telefonia, estando equiparada ao fornecimento de água e energia, mormente por dirigir-se a comunicação das pessoas.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET SEM QUALQUER JUSTIFICATIVA PLAUSÍVEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ART. 14 DO CDC). INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 193 DO TJRJ. "A INDEVIDA INTERRUPTÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE ÁGUA, ENERGIA ELÉTRICA, TELEFONE E GÁS, CONFIGURA DANO MORAL". VERBA COMPENSATÓRIA FIXADA EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), SOB OS VIESES DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO, NA FORMA DO ART. 557, CAPUT, DO CPC.<sup>1</sup>

No mesmo caminho a Lei de Greve, no seu art. 10, diz quais os serviços ou atividades considerados essenciais. Vejamos:

---

<sup>1</sup> TJ-RJ - APL: 00359406720138190001 RJ 0035940-67.2013.8.19.0001, Relator: DES. MYRIAM MEDEIROS DA FONSECA COSTA, Data de Julgamento: 04/02/2014, VIGÉSIMA SEXTA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR, Data de Publicação: 11/03/2014 16:06



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

Art. 10. São considerados serviços ou atividades essenciais:

...

VII - telecomunicações; ...

Tratando da essencialidade da telefonia móvel o Ministério da Justiça editou a nota técnica 62/CGSC/DPDC/2010 (DOC. 03) que trata da essencialidade dos aparelhos de telefonia celular, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio, - Pnad de 2008, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aponta que atualmente há mais famílias com aparelho celular do que com telefone fixo no Brasil. Noventa e dois por cento (92%) dos domicílios com acesso a telefone possuem telefones móveis, enquanto apenas 52% (cinquenta e dois por cento) dispõem de telefone fixo, sendo que mais de um terço das famílias pesquisadas (37%) dispõem apenas de telefones móveis.

Conforme constata a citada Nota Técnica, *essa estatística é de suma relevância, pois comprova que a telefonia móvel se presta tanto quanto ou mais que a fixa para atender às necessidades inadiáveis da comunidade e assegurar a proteção de sua dignidade, saúde e segurança. Evidencia-se, assim, o importante papel social e o caráter essencial do serviço móvel pessoal para a população* (item 13 da Nota Técnica).

Assim, *por ser a telefonia móvel essencial, não se pode admitir que o consumidor seja privado do acesso a ela em razão de vício de qualidade, seja na prestação do serviço em si, seja no produto que viabiliza sua fruição* (item 14 da Nota Técnica).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

As diversas reclamações recebidas na Promotoria de Justiça de Bela Vista/MS indicam que a operadora **VIVO** não presta os serviços de forma adequada, rotineiramente deixando os consumidores sem o sinal.

Assim, giza-se que a Requerida não vem proporcionando um serviço adequado aos usuários, causando desconforto e enormes prejuízos aos consumidores, que estão impedidos de usufruir do serviço pelo descaso e má-fé da Requerida.

Dispõe o art. 7º, inciso I, da Lei nº 8.987/95 (Lei das Concessões dos Serviços Públicos) que os usuários têm direito a receber um serviço adequado.

Por sua vez, o conceito de serviço adequado, para efeitos da Lei das Concessões, está grafado no § 1º, do seu art. 6º, nos seguintes termos:

**Art. 6o. Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.**

**§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.**

Assim, tem-se que a adequação do serviço público é a sua perfeita conformação às necessidades e exigências qualitativas dos usuários/consumidores, baseadas em elevados padrões técnicos e de qualidade.

Por sua vez, observa-se que a Lei Federal nº 9.472/97 estabelece que *“o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

*adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional” (art. 3º, inc. I).*

Por outro lado, a supracitada Lei transferiu para a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações as atribuições para estabelecer normas de regulação dos padrões de qualidade dos serviços de telefonia, procedendo à fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias.

De par com isso, a ANATEL, através da Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002, aprovou o *“Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal”*, e ao elencar as metas aplicáveis à qualidade do serviço, estabeleceu, *verbis*:

**Art. 3º. O encaminhamento das chamadas deve ser feito de maneira que o Usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permita saber a situação da chamada.**

Posteriormente, na data de 28 de outubro de 2011, a ANATEL aprovou novo Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal, publicando-se a Resolução 575/2011 que, em seu art. 4º assim dispõe:

**Art. 4º. O encaminhamento das chamadas deve ser feito de maneira que o Usuário receba sinais facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permita saber a situação da chamada.**

Deste modo, impõe-se à Requerida prestar serviço onde a chamada seja audível e facilmente identificável, sem interrupções!



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

Vale destacar os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (“CDC”), diploma aplicável ao caso em tela, uma vez que todas as pessoas (físicas ou jurídicas) que possuem aparelhos celulares cuja prestadora de serviços é a Requerida, enquadram-se no conceito de consumidor, trazido pelo art. 2º, uma vez que utilizam os serviços de telefonia celular como destinatárias finais, sendo a Requerida fornecedora, por ser pessoa jurídica de direito privado que desenvolve atividade de prestação de serviços de telefonia celular (art. 3º).

O art. 6º, inciso X, estabelece como direito básico do consumidor “*a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral*”.

Já o art. 22 do CDC faz menção expressa às obrigações legais das concessionárias na prestação de serviços públicos:

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.

Ora, depreende-se do exposto, que a legislação impõe à Requerida o dever de prestar serviço adequado aos usuários, obedecendo assim, o preconizado pelo princípio da eficiência.

Deste modo, verifica-se que é dever da Requerida prestar o serviço adequado, a fim de que os consumidores possam efetuar/receber chamadas, e usufruir de outros serviços que necessitem de “sinal” da operadora da Requerida, sem nenhuma interrupção. Caso a Requerida permaneça omissa em regularizar tal situação, continuará infringindo gravemente os princípios em tela.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

Neste diapasão, resta, portanto, nítida a violação a direitos constitucionais dos consumidores e prejuízos à qualidade dos serviços contratados, tendo em vista que a Requerida ao privar os usuários de receber continuamente o sinal de celular, está prestando o serviço de forma ineficiente/inadequado.

Assim, considerando que a Requerida não vem prestando o serviço adequado ao privar os usuários de receber o “sinal” de serviço móvel pessoal sem interrupções, cabe a este Órgão Ministerial, na qualidade de representante dos interesses da coletividade, pleitear judicialmente para que a Requerida cumpra com seus deveres.

Acerca do tema, vale transcrever as lições do doutrinador Celso Antonio Bandeira de Mello<sup>2</sup>:

Com efeito, a sua prestação é instituída não apenas em benefício da coletividade concebida em abstrato, mas dos usuários, individualmente considerados, isto é, daqueles que arcarão com o pagamento das tarifas a fim de serem servidos. **Por isto, aquele a quem for negado o serviço adequado (art. 7º, I) ou que sofrer-lhe a interrupção pode, judicialmente, exigir em seu favor o cumprimento da obrigação do concessionário inadimplente, exercitando um direito subjetivo próprio.**

Ademais, cabe-lhe obter, quer do concedente, quer do concessionário, informações para defesa de interesses individuais e coletivos (art. 7º, II).

Nesse sentido, é pacífica a jurisprudência pátria:

**AGRAVO DE INSTRUMENTO. CONSUMIDOR. AÇÃO ORDINÁRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. CONSUMIDOR ADIMPLENTE. DEFERIMENTO DE LIMINAR. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE INTERRUPTÃO E PROBLEMAS NAS INSTALAÇÕES**

<sup>2</sup> MELLO, Celso Antonio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. SP: Malheiros, 2002. p. 669.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

INTERNAS DO IMÓVEL. NECESSIDADE DE DILAÇÃO PROBATÓRIA. CONHECIMENTO E DESPROVIMENTO DO AGRAVO.1. A prestadora dos serviços deve fornecer um serviço adequado, observando-se, sobretudo, os princípios da continuidade e da eficiência, assim como a transparência na sua execução.2. Residindo a controvérsia sobre matéria fática, faz-se imprescindível uma dilação probatória mais aprofundada, imprópria na via estreita do agravo de instrumento.3. Recurso conhecido e desprovido. (TJRN 2009.001981-7, Relator: Des. Dilermando Mota, Data de Julgamento: 09/02/2010, 1ª Câmara Cível)

CONSTITUCIONAL - PROCESSO CIVIL - AGRAVO DE INSTRUMENTO - SERVIÇO PÚBLICO - INADEQUAÇÃO E DESCONSTITUÍDIDADE - OBRIGAÇÃO DO ENTE ESTATAL DE AJUSTÁ-LO - MEDIDA DE URGÊNCIA - PRESENÇA DOS PRESSUPOSTOS LEGAIS - POSSIBILIDADE. NÃO PROVIMENTO I - No Estado de Direito Social, considera-se como direito básico, a adequada e eficaz prestação do serviço público, devendo os órgãos estatais encarregados de prestá-lo atentarem para os princípios da adequação, continuidade e eficiência; II - agravo não provido. (TJMA 190692006, Relator: CLEONES CARVALHO CUNHA, Data de Julgamento: 18/01/2007, DOM PEDRO)

Diante do exposto, resta claro que a empresa Requerida não está prestando serviço adequado, posto que não satisfaz as condições de eficiência e prestação de serviço adequado, previstas legalmente.

Acrescente-se que a conduta da Requerida ao interromper a prestação de seu serviço sem previamente avisar os consumidores infringe também o Princípio da Continuidade, uma vez que o serviço de telefonia móvel se submete ao referido princípio.

A expectativa dos consumidores, portanto, é de que o respectivo sinal esteja disponível **ininterruptamente, durante todos os dias**, enquanto durar o contrato.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

Consigna-se aqui, que não se trata de problema isolado de determinado ponto da cidade, pois as denúncias recebidas por esta Promotoria de Justiça elucidam que a descontinuidade do sinal de telefonia e internet móvel é verificada em toda a parte dos municípios de Bela Vista e de Caracol.

**3.2 – Da vinculação da proposta ao consumidor : “Pega bem???”**

A empresa, nacionalmente veicula propagandas dizendo que possui um serviço de qualidade, tendo a pachorra de acionar a campanha de marketing “Pega bem”, onde induz o consumidor a entender que seu serviço tem boa qualidade.

Ao contrário da empresa que afirma, ao *Parquet*, frente a demanda dos consumidores, cabe a indagação: E pega bem? A resposta, pesarosamente, é negativa, a qualidade do sinal é deficiente e não atende ao prometido.

Exemplos da publicidade são as figuras de anexas, exposta no site da empresa e em outros mecanismos de comunicação **(DOC. 04)**.

Por meio de site de pesquisa da internet (Google), verificamos a existência de comerciais de televisão que ilustram as ações na imprensa, em que pese existirem outros.

O primeiro veiculado na época da copa do mundo, com animações sorridentes, com um jingle dizendo que *“O lance é tá junto, conexão, pega bem. Vivo pega bem, uma só voz, uma nação. Vivo pega bem, tem tudo aqui na minha mão.”*



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

O segundo que apresenta pessoas em atividades cotidianas acompanhadas de uma música os seguintes dizeres: *“Conectado, acelerado, adicionado, compartilhado. E pega bem, e pega bem, e pega bem. Você também. Pega bem tem internet até dez vezes mais rápida, com a maior cobertura do Brasil. Quem tem vivo sabe, e é por isso que ter um vivo pega bem.”*

No terceiro comercial a empresa apresenta, novamente, pessoas felizes, usando seus aparelhos de celulares, com frases relacionadas as suas atividades, ao final dizendo: *“ A Vivo faz a melhor ligação para tudo que você precisa comunicar. Vivo Sinal de Qualidade”.*

As três peças publicitárias objetivam induzir o consumidor a crer que ao adquirir os serviços de telefonia, dentre outras coisas, terão um sinal/serviço de qualidade, que não os deixará descontentes. Não é o que se verifica na prática, por isso maneja-se a presente ação civil.

Nessa senda, eis o que dispõe o art. 30 do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 30 – Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.**

De simples análise da referida disposição do *códice* consumerista depreende-se que a obrigação da empresa consubstancia-se em prestar um “sinal de qualidade” e que o serviço prestado “pegue bem”, como amplamente consta na imprensa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

As campanhas são nacionalmente transmitidas tanto pela televisão quanto pela internet. O consumidor que se sente entusiasmado em contratar o serviço pode ir ao site e consultar a disponibilidade do serviço **VIVO** em Bela Vista e Caracol. Eis que encontrará a informação de que o serviço é disponível na cidade. A conjugação das ofertas e das informações coletadas no site, o levarão a crer que poderá obter o ótimo serviço anunciado. Ledo engano!

Agindo dessa maneira, a Requerida está a descumprir o princípio da vinculação, eis que “prometeu”, mas não “cumpriu”.

Nessa esteira, resta pacífico na jurisprudência a responsabilidade da Requerida para com a obrigação ofertada, vejamos:

**52074924 - AÇÃO DE RECLAMAÇÃO. OFERTA DE PRODUTO MEDIANTE CAMPANHA PUBLICITÁRIA. VINCULAÇÃO DO FORNECEDOR. SENTENÇA MANTIDA. A empresa de telefonia que veicula propaganda, vincula-se àquilo que foi divulgado. (TJMT; RCIN 5923/2009; Segunda Turma Recursal; Rel. Des. João Bosco Soares da Silva; Julg. 03/11/2009; DJMT 18/11/2009; Pág. 117)**

**95342597 - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFONIA. VÍCIO DO SERVIÇO PRESTADO AO CONSUMIDOR E VINCULAÇÃO DA OFERTA PUBLICITÁRIA COMPROVAÇÃO RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO PRESTADOR DO SERVIÇO E DO COMERCIANTE EXISTÊNCIA INTELIGÊNCIA DO ART. 20 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DANOS MORAIS EXISTÊNCIA CONSUMIDOR INDUZIDO A ERRO POR MEIO DE PUBLICIDADE ENGANOSA E SUBMETIDO A LONGO PERÍODO DE ABORRECIMENTOS PARA A SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DO PROBLEMA NECESSIDADE DE REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO NA R. Sentença a título de danos morais, nos moldes dos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação ao**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

enriquecimento ilícito fixação do termo inicial de incidência da correção monetária e juros de mora em caso de responsabilidade civil contratual no caso dos valores relativos aos danos morais, a correção monetária incide desde a publicação da decisão judicial que fixou o valor indenizatório e os juros de mora, a partir da interpelação extrajudicial precedentes e inteligência da Súmula nº 362 do C. STJ quanto aos valores referentes aos danos materiais, a correção monetária incide desde o evento danoso e os juros de mora, a partir da interpelação extrajudicial inteligência da Súmula nº 43 do C. STJ e do art. 397, § único, do Código Civil aplicação do princípio da vedação ao enriquecimento ilícito. RECURSOS DAS RÉS PARCIALMENTE PROVIDOS. (TJSP; APL 9264623-58.2008.8.26.0000; Ac. 5694156; Jaú; Vigésima Sétima Câmara de Direito Privado; Relª Desª Berenice Marcondes César; Julg. 07/02/2012; DJESP 01/03/2012)

46085816 - RECURSO. CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. Suspensão de plano promocional que possibilitava o uso do serviço com tarifas reduzidas. Promoção suspensa. Inversão do ônus da prova. Captação do cliente justamente pela oferta de tal promoção. Publicidade enganosa. Vinculação do fornecedor ao benefício oferecido. Responsabilidade da empresa de telefonia pelos prejuízos advindos para o consumidor de boa-fé. Sentença mantida. Recurso conhecido e improvido. (TJBA; Rec. 0011285-20.2006.805.0113-1; Primeira Turma Recursal; Relª Juíza Maria Lucia Coelho Matos; DJBA 03/03/2011)

Do exposto, é nítida a propaganda enganosa perpetrada pela empresa.

### 3.3 – Da publicidade enganosa

O Código de Defesa do Consumidor estabelece em seu art. 4º que as relações de consumo devem ser pautadas pela observância ao princípio da transparência (*caput*) e da boa-fé (III).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

A boa-fé, portanto, está ligada à lealdade que o fornecedor de serviços deve ter quando realiza as suas práticas comerciais, seja na fase pré-contratual, quando da publicidade dos produtos/serviços, seja na fase pós-contratual, quando da confecção das cláusulas deste contrato e quando de sua execução.

O princípio da transparência é um desdobramento das disposições do princípio da boa-fé.

De par com isso, o art. 31 do CDC determina que:

**Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.**

Como exposto no item 3.2, ao tratar da regularidade do serviço, a empresa transmitiu anúncios em que afirmava possuir sinal de boa qualidade, sendo que a verdade experimentada pelos consumidores de Bela Vista e de Caracol é de que o serviço ou não é prestado por ausência de sinal ou quando é prestado possui baixa qualidade, contrariando totalmente os anúncios propalados pela VIVO. Não bastasse, fez constar em seu site ([www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)) a disponibilidade de serviço nesta urbe, inclusive de 3G- internet móvel.

Assim, ao não cumprir o anunciado, prestando aos consumidores serviço deficiente ou não prestado o serviço, a Requerida violou os princípios da boa-fé e da transparência nas relações de consumo, já que sua conduta teve por fim, unicamente, induzir o consumidor a erro, acreditando que o serviço prestado pela Requerida possuiria boa qualidade, o que não é verdade.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

Insta destacar que a propaganda tem um caráter comercial. Seria a arte de despertar no público o desejo da compra, levando-o à ação, e o Código de Defesa do Consumidor veio para corrigir os excessos na publicidade, de forma a evitar prejuízos aos consumidores e o erro na aquisição dos serviços e bens, tendo em vista a proteção à parte vulnerável na relação de consumo.

A publicidade enganosa *“afeta não apenas os consumidores, mas também a sanidade do próprio mercado. Provoca, esta provado, uma distorção no processo decisório do consumidor, levando-o a adquirir produtos e serviços que, se estivesse melhor informado, possivelmente não o faria.”*<sup>3</sup>

**O art. 6º, III, do CDC elenca como direito básico a informação adequada e clara sobre os serviços.** De par com tal dispositivo o art. 36 do mesmo diploma determina que:

**A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.**

Por sua vez, o art. 37 proíbe a publicidade enganosa e apresenta sua definição:

**É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.**

**§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.**

---

<sup>3</sup> GRINOVER, Ada Pellegrine.et al. *Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2004, p. 326.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

Translúcida, pois, a violação do Código de Defesa do Consumidor.

Verifica-se, portanto, que os consumidores por meio da publicidade enganosa promovida pela Requerida, foram induzidos a erro ao contratar com a operadora, ora Requerida, que por seu sítio eletrônico **GARANTE** a área de cobertura no município de Caracol e de Bela Vista.

A oferta vincula o anunciante, nesta senda o microsistema normativo de tutela consumerista concede mecanismos de imposição do cumprimento daquilo que foi ofertado. É o que se observa no art. 35 do CDC, observe:

**Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:**

**I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;**

**II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;**

**III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.**

Logo, resta evidente e indiscutível que a publicidade enganosa veiculada pela Requerida viola direito líquido e certo dos usuários, pois estes não conseguem usufruir do serviço que contrataram, caracterizando verdadeira transgressão ao princípio da lealdade, boa fé e transparência e vinculação à proposta ofertada. Sendo-lhes facultada a tutela jurisdicional na forma do artigo 35 do CDC.





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

**3.3 – Dos Danos Materiais.**

A má prestação dos serviços de telefonia realizados pela Requerida gera, também, danos materiais aos consumidores, como por exemplo, perda de compromissos, de ofertas e negócios de trabalho e, inclusive, pelo pagamento por serviços não prestados adequadamente ou cobrados em duplicidade, como é o caso de diversas chamadas realizadas para completar uma conversa.

Ora, Excelência, a Requerida ao divulgar em seu endereço eletrônico a oferta de cobertura de sinal nos municípios que fazem parte da comarca de Bela Vista, diz que **VIVO** tem um sinal de qualidade, todavia fornece um serviço aquém do anunciado, enganando os consumidores de forma ilícita causando-lhes prejuízos.

Assim, o dano causado aos consumidores é evidente e não precisa ser demonstrado. Ora, se por oferta e respectivo contrato a Requerida se compromete a manter comunicação telefônica disponível ao consumidor 24h por dia, o simples descumprimento gera a responsabilidade contratual.

O art. 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que um dos direitos básicos do consumidor é a reparação de danos patrimoniais e morais causados pelos fornecedores de serviços.

Os consumidores jamais poderiam ter pago pela prestação do serviço que foi prestado inadequadamente.

No caso, é possível aplicar o inciso II, do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, que tem a seguinte redação, *verbis*:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

**Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:**

**I - (...)**

**II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;**

Além disso, a Lei Geral de Telecomunicações (Lei n. 9.472/97) prevê em seu art. 3º:

**Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:**

**(...)**

**XII – à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.**

Aplicável também, *in casu*, as disposições do Código Civil, vejamos:

**Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.**

**Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

Portanto, estando presente a conduta da Requerida, o dano e o nexo causal, resta configurado, portanto, seu dever de indenizar os consumidores pelos danos materiais sofridos decorrentes da má prestação dos serviços de telefonia.

Nesse sentido, é pacífica a jurisprudência pátria:

**CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL COLETIVA. VEICULAÇÃO DE INFORMAÇÃO PELA CLARO S/A. TRANSMISSÃO DE SINAL DE TECNOLOGIA TDMA. PUBLICIDADE ENGANOSA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. DECISÃO UNÂNIME.1. A decisão deste colegiado é bastante clara no sentido de que a operadora de telefonia divulgou em seu endereço eletrônico a oferta de cobertura do sinal TDMA, incluindo o Município de Ipubi dentre os municípios que estariam abrangidos pela tecnologia.2. Transmissão que, de fato, nunca existiu.3. A população da localidade foi induzida a erro, pois comprou os aparelhos e não pôde usufruir do serviço, o que ocasionou grande frustração nos consumidores.4. Fato que se enquadra como publicidade enganosa, consoante o disposto no art. 37 do CDC. Configuração do dever da Claro S/A de indenizar material e moralmente os consumidores lesados.6. Embargos de declaração à unanimidade improvidos, não considerando vulnerado o art. 37 do CDC.<sup>4</sup>**

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AQUISIÇÃO DE PRODUTO. FALHA. OCORRÊNCIA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICABILIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO**

---

<sup>4</sup> TJPE 0011208-50.2011.8.17.0000, Relator: Ricardo de Oliveira Paes Barreto, Data de Julgamento: 11/08/2011, 8ª Câmara Cível, Data de Publicação: 155.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

**FORNECEDOR. DANO MATERIAL. CONFIGURAÇÃO. OFENSA MORAL. NÃO COMPROVAÇÃO. MERO ABORRECIMENTO. SENTENÇA MANTIDA. Nos termos do art. 14, do CPC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Tratando-se de conduta incapaz de ocasionar reparação de índole psicológica, eis que decorrente de evento que configura mero dissabor da vida cotidiana, indevida a indenização por danos morais. V.V. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FALHA NO PRODUTO. PROPAGANDA ENGANOSA. DANO MORAL COMPROVADO. VALOR RAZOÁVEL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO. 1. A autora teve transtornos que ultrapassam meros dissabores, já que adquiriu um produto por confiar na propaganda feita pelo réu, acreditando ser ele a solução dos problemas reiteradamente experimentados em razão das invasões à sua residência. Todavia, o produto não cumpriu com sua finalidade. 2. Ademais, em razão de o produto não prestar-se à sua destinação, a autora teve sua casa novamente arrombada e seus bens furtados, situação que extrapolou os meros dissabores. Dessa feita, vê-se, claramente, que a consumidora foi vítima de propaganda enganosa, sendo perfeitamente cabível a indenização por danos morais. 3. O *quantum* indenizatório há de ser fixado com moderação, visto que não pode propiciar um enriquecimento sem causa, mas deve apenas servir como uma compensação proporcional em face da ofensa recebida. 4. Tendo em vista o reconhecimento dos danos morais sofridos pela autora, devem ser majorados os honorários advocatícios, nos termos do art. 20, §3º do CPC. 5. Primeiro recurso provido. 6. Negado provimento ao segundo recurso. (DESEMBARGADORA MARIZA DE MELO PORTO. VOGAL PARCIALMENTE VENCIDA). (TJMG; APCV 1.0024.12.164348-0/001; Rel. Des. Wanderley Paiva; Julg. 16/07/2014; DJEMG 25/07/2014)**

**DEFESA DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. PROPAGANDA ENGANOSA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICABILIDADE. PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA E DA BOA-FÉ. - DEVER DE INDENIZAR. 2) RECORRENTE QUE NÃO CUMPRIU O QUANTO ORERTADO:.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

"COBRIMOS QUALQUER OFERTA". Provas contidas nos autos que não deixam dúvidas quanto a veracidade das alegações constantes na queixa inicial. PUBLICIDADE ENGANOSA. OFERTA ENVOLVENDO "TV LCD, SANSUNG 32 POLEGADAS" POR R\$ 1.199,00." VEICULADA NA TELEVISÃO, VITRINES DA S LOJAS e JORNAIS. MESMO PRODUTO OFERTADO PELA EMPRESA PONTO FRIO NO PREÇO DE R\$ 1.799,99. EMPRESA/RECORRENTE QUE APESAR DA OFERTA ANUNCIADA NÃO COBRIU O PREÇO DO PRODUTO OFERTADO. CONDUTA ABUSIVA. ARTIGO 35 DO CDC;3) O CONSUMIDOR PODE EXIGIR O CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO EM CASO DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS SE RECUSAR EM CUMPRIR A OFERTA. - - DANO MORAL - QUANTUM - RAZOABILIDADE e PROPORCIONALIDADE - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR - DANO MATERIAL CONFIGURADO. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela propaganda levada ao público, cujos termos o vincula. Será objetiva a responsabilidade do fornecedor pelo defeito de serviço na relação de consumo. É devida a indenização por danos morais àquele que, em virtude de propaganda enganosa, foi ludibriado na celebração do contrato. Neste caso, o conteúdo da publicidade passa a integrar o contrato firmado com o consumidor. O valor a ser pago na indenização por dano moral deve ser fixado com razoabilidade e proporcionalidade. 4) DANO MORAL CARACTERIZADO. DEVER DE INDENIZAR. dano moral in re ipsa, que dispensa a comprovação da sua extensão. valor da indenização enseja majoração ante as circunstâncias provadas nos autos. A FIXAÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA, A TÍTULO DE DANOS MORAIS, DEVE OBEDECER AO BIN&Ocirc;MIO REPARAÇÃO-PREVENÇÃO. sentença parcialmente REFORMADA. RECURSO CONHECIDO e PARCIALMENTE PROVIDO PARA AUMENTAR A INDENIZAÇÃO FIXADA DE R\$ 500,00 PARA R\$ 2.000,00. Sem custas e honorários advocatícios. (TJBA; Rec. 0003710-03.2008.805.0141-1; Terceira Turma Recursal; Relª Juíza Josefa Cristina Tomaz Martins Kunrath; DJBA 20/01/2012)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

Ressalte-se que, para julgar procedente o presente *pedido de indenização* ter-se-á que provar tão somente o vício na prestação do serviço (omissão na prestação de serviço de qualidade), o que já restou devidamente demonstrado nos autos do IC 17/2013.

Isto porque, é prescindível a prova da culpa (elemento subjetivo), posto que a responsabilidade da Requerida é objetiva (CDC, art. 14).

Os consumidores individualmente lesados poderão, em fase de execução de eventual sentença condenatória, liquidar e identificar os danos causados, conforme dispõem os artigos 95 e 97 do Código de Defesa do Consumidor, *verbis*:

**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.**

Em caso de liquidação de eventual sentença julgando procedente pedido de reparação de dano material em direito individual homogêneo, impõe-se as lições de Hugo Nigro Mazzilli<sup>5</sup>:

**No processo de liquidação de sentença que tenha reconhecido danos a interesses individuais homogêneos, deverá ser provado que as vítimas ou sucessores sofreram efetivamente danos por cuja responsabilidade foi a ré**

<sup>5</sup> MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos Interesses Difusos em Juízo - Meio Ambiente, Consumidor, Patrimônio Cultural, Patrimônio Público e outros interesses. Saraiva, 17ª ed., 2004, pág. 460.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

condenada no processo de conhecimento. Como, para isso, haverá necessidade de alegar e provar fato novo (p. ex., a ocorrência dos danos emergentes e lucros cessantes), aqui a liquidação será necessariamente feita por artigos.

Pelo exposto, restou caracterizado o dever de indenizar os consumidores pelos danos materiais sofridos decorrentes da má prestação dos serviços de telefonia da Requerida.

### **3.5 – Dos Danos Morais Coletivos**

A conduta da Requerida acarretou, ainda, dano moral coletivo. As lesões aos interesses difusos e coletivos não somente geram danos materiais, mas também podem gerar danos morais.

Consiste o dano moral coletivo na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade, idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*).

O dano moral coletivo não leva em conta apenas o aspecto de dor e constrangimento necessários para a caracterização, mas também o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana, para reparar o bem difuso. Assim, o parâmetro para se estimar o dano moral coletivo deve ser estipulado através deste fundamental princípio.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

No encartado inquisitorial ficou externada a frustração dos consumidores e o sentimento de que foram vítimas de golpe por parte da empresa, mormente quanto aos prejuízos aos contatos pessoais e familiares que esperavam poder realizar mediante a contratação do serviço.

A segurança e a tranquilidade de todos os indivíduos são bruscamente atingidos quando o patrimônio moral de uma coletividade é lesado, sem que haja qualquer direito à reparação desta lesão.

Sendo o dano moral individual reparável como resposta civil a agressão do patrimônio moral, é também reparável o dano coletivo a fim de desestimular, quem quer que seja, a novas agressões ao bem jurídico tutelado.

Ora, a publicidade enganosa promovida pela Requerida gerou o dano moral à coletividade. O consumidor em potencial sente-se lesionado e vê aumentar seu sentimento de desconfiança na proteção legal do consumidor, bem como no seu sentimento de cidadania. Nesse sentido vale transcrever o entendimento doutrinário:

**Só com o reconhecimento da reparação do dano moral coletivo que poderemos recompor a efetiva cidadania de cada um de nós.** (Revista de Direito do Consumidor, n. 25, A Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo - Doutrina - Ramos, André de Carvalho Ramos, p. 80-89).

A reparação do dano moral tem assento constitucional (art. 5.º, X). Infraconstitucionalmente, no que pertine ao interesse do consumidor, o art. 6.º, VI e VII, do CDC, não deixa dúvida quanto à possibilidade de reparação, seja quanto a dano individual, coletivo ou difuso.





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

Por corolário, é importante destacar o que dispõe José Huélito Maia sobre o assunto:<sup>6</sup>

**A injusta lesão da esfera moral de uma comunidade, ou seja, à violação de um determinado conjunto de valores coletivos, concretiza o dano moral coletivo e gera automaticamente uma relação jurídica obrigacional entre o sujeito ativo detentor do direito à reparação, que é a comunidade lesada e o sujeito passivo, que é o causador do dano por ofensa a direitos fundamentais dessa coletividade.**

Nessa mesma esteira, eis os ensinamentos de Carlos Alberto Bittar Filho:

**(...) O dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova**

---

<sup>6</sup> BRASIL, José Huélito Maia. Dano Moral Coletivo por ofensa a Direitos Fundamentais. Disponível em <http://www.lfg.com.br>. 14 de janeiro de 2009.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*).<sup>7</sup>

Lúcidas também são as observações de André de Carvalho Ramos sobre a efetiva configuração do dano moral coletivo nos dias correntes:

(...) é preciso sempre enfatizar o imenso dano moral coletivo causado pelas agressões aos interesses transindividuais. Afeta-se a boa-imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranqüilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera. (...) Tal intranqüilidade e sentimento de despreço gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente. Ou será que alguém duvida que o cidadão brasileiro, a cada notícia de lesão a seus direitos não se vê desprestigiado e ofendido no seu sentimento de pertencer a uma comunidade séria, onde as leis são cumpridas? A expressão popular 'o Brasil é assim mesmo' deveria sensibilizar todos os operadores do Direito sobre a urgência na reparação do dano moral coletivo. (grifei)

Neste sentido, é unânime a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça ao admitir o cabimento da indenização moral em tais casos:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EMPRESA DE TELEFONIA. PLANO DE ADESÃO. LIG MIX. OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES. DANO MORAL COLETIVO.

<sup>7</sup> Do Dano Moral Coletivo no Atual Contexto Jurídico Brasileiro. *Juris Plenum*, Caxias do Sul: Plenum, v. 1, n. 95, jul./ago. 2007. 2 CD-ROM. Vale destacar, ainda, a manifestação de André de Carvalho Ramos que, ao analisar o dano moral coletivo, assim dissertou: "(...) é preciso sempre enfatizar o imenso dano moral coletivo causado pelas agressões aos interesses transindividuais. Afeta-se a boa-imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranqüilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera". Continua o citado autor, dizendo: "Tal intranqüilidade e sentimento de despreço gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente. Ou será que alguém duvida que o cidadão brasileiro, a cada notícia de lesão a seus direitos não se vê desprestigiado e ofendido no seu sentimento de pertencer a uma comunidade séria, onde as leis são cumpridas? A expressão popular 'o Brasil é assim mesmo' deveria sensibilizar todos os operadores do Direito sobre a urgência na reparação do dano moral coletivo" (Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo. *Revista de Direito do Consumidor*, n° 25, São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 80-98, jan.-mar. 1998).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

**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, intranquilidade 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 exhaustivamente 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**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

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 1.291.213; Proc. 2011/0269509-0; SC; Terceira Turma; Rel. Min. Sidnei Beneti; Julg. 30/08/2012; DJE 25/09/2012)

**RECURSO ESPECIAL. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR REQUISITOS. RAZOÁVEL SIGNIFICÂNCIA E REPULSA SOCIAL OCORRÊNCIA, NA ESPÉCIE. CONSUMIDORES COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO. EXIGÊNCIA DE SUBIR LANCES DE ESCADAS PARA ATENDIMENTO. MEDIDA DESPROPORCIONAL E DESGASTANTE INDENIZAÇÃO. FIXAÇÃO PROPORCIONAL. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. I - A dicção do artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente. II - Todavia, 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, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie. III - Não é razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade, seja por deficiência física, ou por causa transitória, à situação desgastante de subir lances de escadas, exatos 23 degraus, em agência bancária que possui plena capacidade e condições de propiciar melhor forma de atendimento a tais consumidores. IV - Indenização moral coletiva fixada de forma proporcional e**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

razoável ao dano, no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). V - Impõe-se reconhecer que não se admite Recurso Especial pela alínea "c" quando ausente a demonstração, pelo recorrente, das circunstâncias que identifiquem os casos confrontados. VI - Recurso Especial improvido. (STJ; REsp 1.221.756; Proc. 2010/0197076-6; RJ; Terceira Turma; Rel. Min. Massami Uyeda; Julg. 02/02/2012; DJE 10/02/2012)

Do mesmo modo, resta evidente a ocorrência do dano moral coletivo em decorrência do péssimo serviço prestado pela Requerida nos municípios de Bela Vista e Caracol. Ora, os cidadãos destas cidades e região sentiram-se desprestigiados, tendo a sensação de que vivemos numa sociedade em que as leis de defesa ao consumidor são meramente formais, não alcançando qualquer resultado prático. Tanto o é que muitos acionaram o *Parquet* clamando pela solução do problema.

Destarte, restando demonstrado o ato ilícito perpetrado pela Requerida, impõe-se a indenização por danos morais coletivos, observando-se os parâmetros trazidos pelo art. 944 do Código Civil.

#### **4. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.**

A inversão do ônus da prova quanto à má prestação dos serviços e publicidade enganosa veiculada pela Requerida, com fundamento no art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90, é medida imperiosa para a garantia dos ditames constitucionais.

Nessa esteira, sobre a possibilidade de inversão do ônus da prova em sede de ação civil pública, mister a transcrição dos comentários de Nelson Nery e Rosa Maria Andrade Nery<sup>8</sup>, vejamos:

---

<sup>8</sup> Código de Processo Civil Comentado..., cit., p. 1.565, comentários ao art. 21 da Lei n. 7.347/85.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

Pelo CDC 90, são aplicáveis às ações fundadas no sistema do CDC as disposições processuais da LACP. Pela norma ora comentada, são aplicáveis às ações ajuizadas com fundamento na LACP as disposições processuais que encerram todo o Tit. III do CDC, bem como as demais disposições processuais que se encontram pelo corpo do CDC, como, por exemplo, a inversão do ônus da prova (CDC 6º VIII). Este instituto, embora se encontre topicamente no Tit. I do Código, é disposição processual e, portanto, integra ontológica e teleologicamente o Tit. III, isto é, a defesa do consumidor em juízo. Há, portanto, perfeita sintonia e interação entre os dois sistemas processuais, para a defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.

Nesse sentido, é pacífica a jurisprudência pátria:

**DIREITO CIVIL RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO - SERVIÇOS DE TELEFONIA CELULAR COBRANÇA DE TARIFA PEDIDO DE RESTITUIÇÃO PROVA DE QUITAÇÃO À CONCESSIONÁRIA. Sendo direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre os serviços de telefonia, com especificação correta das características (art. 6º, III) inverte-se por isso, o ônus da prova para a facilitação da defesa (art. 6º, VIII), competindo ao fornecedor de serviços demonstrar que os serviços foram regularmente prestados. Ação declaratória de inexistência de débito procedente. Recurso improvido. (TJSP 0003196-49.2009.8.26.0038, Relator: Clóvis Castelo, Data de Julgamento: 29/08/2011, 35ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/09/2011)**

Assim, aplicável a inversão do ônus da prova no presente caso.

##### **5. DA NECESSÁRIA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA.**

O art. 12 da Lei n.º 7.347/85 possibilita ao juiz o deferimento *in limine litis* da própria tutela de mérito postulada ao Estado-Juiz. Essa concessão liminar pode ser apenas um provimento cautelar, para preservar a utilidade do processo de conhecimento, ou realmente ter natureza satisfativa, na forma da antecipação dos



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

efeitos da tutela. Até porque o Código de Processo Civil, na prescrição do art. 19 da mencionada lei, aplica-se subsidiariamente à ação civil pública.

O Código de Processo Civil, em seu art. 273, traça os requisitos indispensáveis à antecipação da tutela jurisdicional de mérito. Quanto ao cabimento dessa tutela de urgência no rito da ação civil pública, há inúmeros jurisconsultos que prelecionam essa possibilidade, tais como Lúcia Valle Figueiredo, Hugo Nigro Mazzilli, Rodolfo de Camargo Mancuso, como este mesmo noticia (in Ação Civil Pública, 8ª ed., Ed. RT, 2002, f. 84).

O primeiro desses requisitos é a existência de prova inequívoca da verossimilhança das alegações. Advirta-se que para o deferimento da antecipação de tutela, numa cognição superficial, essa prova inequívoca nada mais representa que prova suficiente ao convencimento do magistrado da existência ou inexistência de determinado fato ou relação jurídica.

Luiz Guilherme Marinoni e Sérgio Cruz Arenhart demonstram que a prova inequívoca pode ser apresentada de várias maneiras, especialmente por documentos ou por testemunhos ou por perícias realizadas previamente (*op. cit.*, 244). É o caso *sub examine*, tendo em vista os fatos fartamente comprovados no apenso Inquérito Civil, resta suficientemente demonstrada a falta de qualidade do serviço e publicidade enganosa promovida pela Requerida, em desacordo às normas de concessão e dos direitos consumeristas.

Temos no apenso procedimento ministerial quase **1000 (mil) consumidores** que formalizaram suas insatisfações em duas listas acostadas nos autos, além dos órgãos públicos e pessoas jurídicas de direito privado dos municípios de Bela Vista e Caracol, todos para manifestarem acerca da má qualidade do sinal (mídia juntada às fls. 319).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

Por outro turno, no tocante às publicidades enganosas, que propagam o engodo do “pega bem”, estas foram perpetradas em mídias diversas: rádio, televisão e impressos são utilizados para veicular suas campanhas publicitárias que anunciam sinal de qualidade e a satisfação do consumidor como vantagens de se ter o serviço **VIVO**, sempre usando imagens de pessoas felizes, jingles dizendo que “pega bem” dentre outras formas de afirmar o “ótimo” serviço que fornece.

Já quanto ao perigo da demora, este se consubstancia no prejuízo financeiro causado aos consumidores vinculados à Requerida, haja vista que os aqueles pagam por um serviço que não conseguem usufruir adequadamente, sendo notório o prejuízo econômico-financeiro dos consumidores.

E ainda, caso a Requerida não preste o serviço adequadamente e continue podendo comercializar novas linhas telefônicas os danos aos clientes atuais serão agravados e estar-se-á permitindo que a **VIVO** engane novos cidadãos que virão a ser prejudicadas em razão da omissão da operadora.

Logo, não havendo óbice à concessão liminar, oportuna e necessária a imposição à Requerida de obrigação com vistas a prestar o serviço adequadamente nos Municípios de Bela Vista e Caracol, com a regular/contínua transmissão do seu sinal aos aparelhos de celular e do serviço de internet móvel em toda a cidade, impedindo-a de veicular as aludidas publicidades enganosas.

Fica claro, assim, que é caso de intervenção judicial, para obrigar a empresa a respeitar os consumidores e via de consequência a legislação vigente, sob pena de multa.

Da mesma maneira, é proporcional que cautelarmente imponha-se à empresa a obrigação de não fazer, consubstanciada em não





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

comercializar novas linhas, nem chips nesta cidade, bem como abster-se em veicular publicidade enganosa, mormente quanto à qualidade do serviço nesta urbe, como forma de resguardar o interesse dos consumidores já vitimados pela empresa, bem como evitar que novas pessoas venham a ser enganadas.

Imperioso, do mesmo modo, que se imponha liminarmente a demandada a obrigação de melhorar os serviços de telefonia na comarca, reduzindo, ao menos, o impacto de sua conduta antijurídica. Tal medida evitará ampliação de lesões patrimoniais e morais dos consumidores, que poderão conseguir realizar suas ligações de forma minimamente razoável.

Em decisão bastante recente em caso análogo ao presente, o Egrégio Juízo da Comarca de Rosário Oeste - MT concedeu a antecipação da tutela nos autos da ACP nº 805-83.2014.811.0032 (55998), *verbis*:

***In casu*, a prestação de serviços de telefonia, peça sua natureza, é essencial e de especial importância não só aos proprietários de linhas telefônicas, como também à própria coletividade e a administração pública, sendo que o seu fornecimento deve ser eficiente e contínuo, sem vício a torná-lo inadequado a sua finalidade.**

**(...) resta inquestionável o dever constitucionalmente estabelecido do requerido em prestar serviços que lhe competem de maneira essencial, eficiente, adequado e contínuo, levando-se em conta a essencialidade dos serviços prestados pela requerida, bem como a tamanha importância que tem este para a sociedade em geral.**

No caso ilustrativo o magistrado determinou o saneamento das irregularidades sob penal de multa, a abstenção na comercialização de novas linhas e a suspensão das ações individuais tratando do mesmo tema.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

**6. DO PREQUESTIONAMENTO.**

Em caso de improcedência da presente Ação Civil Pública, visando eventual interposição de Recurso Especial (art. 105, III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal), o **MINISTÉRIO PÚBLICO** prequestiona a negativa de vigência de Lei Federal, consistente na ofensa aos artigos art. 6º, III, IV e VII, bem como aos artigos 30, 31, 35 e 37, todos da Lei Federal 8.080/90, artigo 6º, *caput*, § 1º, art.7º, I e II, todos da Lei Federal nº 8.987/1995.

Outrossim, desde já, para fins de Recurso Extraordinário (art. 102, III, "a"), prequestiona a contrariedade aos artigos 37, *caput* e artigo 5º, X da Carta Magna.

**7. DOS PEDIDOS.**

Em antecipação de tutela, *inaudita altera parte*, considerando os danos aos consumidores decorrente da má prestação de serviços de telefonia e internet móvel, pela Requerida nos municípios de Bela Vista e Caracol e vinculação à oferta, requer-se:

- a) Seja a Requerida obrigada a, no prazo de 15 (quinze) dias, a **prestar o serviço adequadamente nos municípios de Bela Vista e de Caracol, com a regular/contínua oportunização de sinal ao serviço móvel pessoal de seus usuários na referida localidade (serviço de telefonia e de internet)**, sob pena de multa diária de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).
- b) Seja a Requerida condenada a **obrigação de não fazer**, consistente em **não comercializar novas linhas de telefonia**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

móvel, bem como novos *chips* nos municípios de Bela Vista e de Caracol, sob pena de multa diária no importe de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

c) Seja a Requerida condenada a **obrigação de não fazer**, consistente em **não veicular publicidade enganosa que afirme que o sinal possui qualidade**, sob pena de multa diária no importe de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

**Em caráter DEFINITIVO:**

a) Seja a Requerida obrigada a, no prazo de 15 (quinze) dias, a **prestar o serviço adequadamente no nos municípios de Bela Vista e de Caracol, com a regular/contínua oportunidade de sinal ao serviço móvel pessoal de seus usuários na referida localidade (serviço de telefonia e de internet)**, sob pena de multa diária de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

b) Seja a Requerida condenada a **obrigação de não fazer**, consistente em **não comercializar novas linhas de telefonia móvel, bem como novos *chips* nos municípios de Bela Vista e de Caracol**, sob pena de multa diária no importe de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

c) Seja a Requerida condenada a **obrigação de não fazer**, consistente em **não veicular publicidade enganosa que afirme que o sinal possui qualidade**, sob pena de multa diária no importe de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

Seja a Requerida condenada a pagar os **danos materiais** sofridos pelos consumidores usuários de seus serviços não prestados adequadamente **nos municípios de Bela Vista e de Caracol**, a serem apurados em eventual liquidação de sentença a ser promovida pelas vítimas, nos termos do art. 97 do CDC, destacando que, decorrido um ano sem habilitação de interessado em número compatível com a gravidade do dano, poderá o Requerente promover a liquidação e execução da sentença, nos moldes do art. 100 do CDC;

**d)** Seja a Requerida condenada a pagar os **danos morais** sofridos pela coletividade em decorrência da prestação inadequada dos serviços de telefonia móvel a seus usuários **nos municípios de Bela Vista e de Caracol**, e da respectiva publicidade enganosa, em importância a ser arbitrada por Vossa Excelência, em favor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor ou, a qualquer outro que venha a sucedê-lo.

**REQUERIMENTOS:**

Requer, ainda:

A. O recebimento da inicial, sua autuação e distribuição, com processamento pelo rito ordinário, até a final solução da causa, com citação da Requerida para que responda, se assim quiser, aos termos desta ação. Vindica, ainda, a procedência da presente demanda em todos os seus termos;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS

- B. A publicação de Edital em órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, nos termos do art. 94 do CDC;
- C. Seja comunicado ao PROCON **dos municípios de Bela Vista e de Caracol** a propositura da presente ação para as providências descritas no art. 94, *in fine*, do CDC;
- D. A inversão do ônus da prova quanto à má prestação dos serviços e publicidade enganosa veiculada pela Requerida;
- E. Os benefícios do art. 172, § 2º, do CPC;
- F. Seja determinada à Requerida a juntada aos autos da relação de usuários de seus serviços de telefonia móvel residentes **nos municípios de Bela Vista e de Caracol**, com vistas a possibilitar a vindoura liquidação de sentença pelos danos materiais e subsidiar a fixação do *quantum* devido a título de danos morais;
- G. A dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, ante o disposto no artigo 18 da Lei nº 7.347/1985;
- H. Em caso de aplicação das multas moratórias, sejam essas revertidas ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor;
- I. A expressa manifestação desse r. Juízo quanto aos prequestionamentos já realizados na presente exordial;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BELA VISTA/MS**

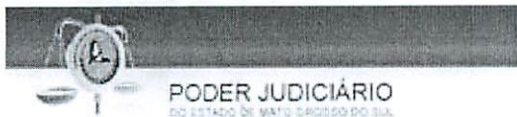
Protesta por todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive a testemunhal, sendo que o rol será apresentado no momento processual oportuno.

Dá-se à causa, para fins de alçada, o valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

Pede Deferimento.

Bela Vista, 6 de maio de 2015.

**Alexandre Estuqui Júnior**  
**Promotor de Justiça**



PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CAIXA POSTAL

CADASTRO

AJUDA

@-SAJ Portal de Serviços

ALEXANDRE ESTUQUI JUNIOR (Sair)

Bem-vindo &gt; Peticionamento Eletrônico de 1º Grau &gt; Peticionamento

Inicial de 1º Grau

▼ MENU

## Peticionamento Inicial de 1º Grau

### ! Atenção

- Prezado ALEXANDRE ESTUQUI JUNIOR, todos documentos foram assinados e protocolados com sucesso em nome de MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL. O processo foi protocolado com o número **0800334-60.2015.8.12.0003** em **06/05/2015 14:31:03**.
- Para efetivar o protocolo deve ser vinculada uma guia de recolhimento de custas à petição. A emissão dessa guia deve ser realizada na seção Custas Processuais abaixo.

### Orientações

- Um e-mail foi enviado para **estuqui@terra.com.br** com os dados deste protocolo.
- Após a sua petição ser recebida e encaminhada pelo Tribunal, será possível acompanhar o andamento do processo através da **Consulta de Processos Online** existente no portal.

### Protocolo

Foro : Bela Vista  
 Processo : 0800334-60.2015.8.12.0003  
 Classe do processo : Ação Civil Pública  
 Assunto principal : Contratos de Consumo  
 Data/Hora : 06/05/2015 14:31:03

### Custas Processuais

Tipo custa : Taxa Judiciária - Lei 3.779/09 ▼

### Partes

Requerente : Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul  
 Requerido : Telefonica Brasil S.A - VIVO

### Documentos Protocolados

 Exibindo 3 documentos >>Exibir todos

Petição : ACP - BELA VISTA - VIVO\_parte\_1.pdf  
 Petição : ACP - BELA VISTA - VIVO\_parte\_2.pdf

### Downloads

Documentos : Realizar download dos documentos da petição  
 Recibo : Realizar download do recibo

*Levant no procedimento  
 Sc 12/13.  
 By 06/05/2015  
 Ak*

*Alexandre Estuqui Júnior  
 Promotor de Justiça*