



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA _____
VARA CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE BATAGUASSU – MS.

A **DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL**, pessoa jurídica de direito público, portadora do CNPJ n.03.236.066/0001-73, com sede à Av. Desembargador José Nunes da Cunha, bloco IV, CEP 79.031-310, na cidade de Campo Grande-MS, por intermédio do órgão de execução “*in fine*”, vem, respeitosamente perante Vossa Excelência, com fulcro nos artigos 1º, inciso II e art. 5º, inciso II da Lei n.7347/85 c.c. art. 4º, inciso VII da Lei Complementar Federal n.80/94 c.c. art.3º, inciso VII da Lei Complementar Estadual n.111/05, propor a presente:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA, em face de

VIVO S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 02.449.992/0001-64, com sede na Av. Afonso Pena, n.2386, Edifício Dolor de Andrade, 1º andar, centro, na cidade de Campo Grande-MS, expondo para tanto o seguinte:



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

No decurso do ano de 2014 chegou ao conhecimento da Defensoria Pública Estadual, por meio de ofício encaminhado pelo Prefeito Municipal de Bataguassu Sr. Pedro Arlei Caravina (fotocópia inclusa), a insatisfação dos consumidores locais devido à má prestação de serviços de telefonia móvel e internet móvel pela empresa requerida, neste município. As reclamações referiam-se a problemas como queda de sinal durante as chamadas, ausência total de sinal na área de cobertura, falhas na transmissão de voz, chamadas que não se completam e ausência de serviço 3G, entre outras.

Oportuno mencionar que a própria Defensoria Pública sofreu prejuízos devido à má qualidade do serviço, pois, por muitas vezes, encontrou dificuldades de contatar seus assistidos via celular quando se tratavam de consumidores dos serviços prestados pela operadora VIVO, o que prejudicou o eficaz e célere andamento processual.

Pois bem, visando obter maiores informações sobre a noticiada lesão à direito de grupo vulnerável de consumidores instaurou-se um Procedimento Administrativo Preliminar - PAP para apurar as falhas na prestação do serviço, bem como tentar solucionar a questão extrajudicialmente.

No decurso do procedimento preliminar, encaminhou-se ofício à operadora de telefonia solicitando algumas informações, dentre as quais, o número de linhas telefônicas habilitadas para funcionamento no município de Bataguassu-MS, a capacidade de atendimento da rede física instalada no município, os motivos de ocorrência dos problemas reclamados, e se havia cronograma de investimentos a serem realizados nesta cidade (cf. fotocópia inclusa). **Contudo, não houve resposta da requerida.**



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

Encaminhou-se também ofício ao Juizado Especial da Comarca de Bataguassu, sendo constatado que vários consumidores locais já haviam procurado o Judiciário para reclamações, sendo orientados a registrarem a situação por meio do *Call Center* da operadora, e anotar os respectivos protocolos de atendimento, conforme fotocópia do ofício incluso.

Ainda durante o procedimento preliminar, centenas de consumidores, titulares de linhas telefônicas ativas da requerida, manifestaram seu inconformismo e solicitaram providências contra a operadora de telefonia por meio de abaixo-assinado, conforme documento incluso.

Diante de tal situação, tendo em vista a relevância da questão e o volume de reclamações, convocou-se Audiência Pública, sendo intimada a requerida para se fazer presente e prestar esclarecimentos sobre a má prestação dos serviços de telefonia móvel, entretanto, **em evidente descaso aos consumidores locais, a operadora não enviou nenhum representante para participar do ato.**

Na audiência pública constatou-se não apenas a **insatisfação generalizada dos consumidores locais, mas também que a precariedade na prestação do serviço de telefonia pela requerida é situação antiga nesta cidade (que remonta, pelo menos, ao ano de 2013), além de que as falhas do serviço em Bataguassu são mais freqüentes e graves do que em outras localidades**, conforme fotocópia da ata de audiência pública inclusa e dos ofícios encaminhados pelos Representantes do Poder Legislativo Municipal à requerida e à ANATEL.



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

Após a audiência pública, em uma última tentativa de solução extrajudicial da questão encaminhou-se um ofício à operadora de telefonia, questionando se havia interesse em firmar um Termo de Ajustamento de Conduta, bem como se há previsão no cronograma da empresa para implantação da tecnologia 4G, ou ao menos 3G, no município de Bataguassu-MS, conforme fotocópia inclusa.

Em resposta, a operadora limitou-se a informar que não há previsão para implantação da tecnologia 3G ou 4G na cidade de Bataguassu-MS, e que as falhas na prestação do serviço como interrupção de chamada e falhas na transmissão de voz são apenas problemas pontuais, conforme fotocópia do documento incluso.

Contudo, o que se constatou ao final do Procedimento Administrativo Preliminar, é que os problemas na prestação do serviço não são apenas eventuais.

De fato, no que diz respeito à taxa de conexão de voz, em um período de 12 meses, foram constatados índices inferiores aos estabelecidos pela ANATEL em 05 (cinco) meses, quais sejam: maio/2014, junho/2014, setembro/2014, outubro/2014 e fevereiro/2015. Quando se trata de taxa de conexão de dados, verifica-se que os índices foram inferiores em TODOS os meses, conforme documentos inclusos.

As demais provas produzidas durante o PAP também comprovam a má qualidade do serviço e insatisfação dos consumidores locais.



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

Assim, considerando as diversas tentativas de solução extrajudicial da questão e tendo em vista a recalcitrância da operadora em não proceder à efetiva melhora do serviço nesta cidade, e ainda, sem sequer apresentar um cronograma de investimentos e implantação de tecnologia atual (4G ou ao menos 3G), não restou outra alternativa senão o ajuizamento da presente ação visando preservar os direitos dos consumidores locais.

DA LEGITIMIDADE ATIVA DA DEFENSORIA PÚBLICA.

A legitimidade da Defensoria Pública para propositura de ação civil pública está prevista no art. 5º, inciso II da Lei n.7347/85 que dispõe que:

Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

II - a Defensoria Pública;

No mesmo sentido, o art.4º da Lei Complementar Federal n.80/94 prevê que:

Art. 4º São funções institucionais da Defensoria Pública, dentre outras:

VII – promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes;



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

Ainda, a Lei Complementar Estadual n.111/05 que organiza e define competências da Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul estabelece que:

Art. 3º São funções institucionais da Defensoria Pública, dentre outras definidas em lei:

VII – promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes;

Oportuno mencionar que, recentemente, em 07/05/2015, o **Supremo Tribunal Federal**, por unanimidade, entendeu ser constitucional a legitimidade da Defensoria Pública para ajuizar ação civil pública, julgando improcedente a ADI n.3943 proposta pela Conamp.

Ao proferir seu voto, a relatora Ministra Carmem Lúcia, expôs que o aumento de atribuições da instituição amplia o acesso à Justiça, e é perfeitamente compatível com a Lei Complementar Federal 132/2009 e com as alterações promovidas pela Emenda Constitucional 80/2014 à Constituição Federal.

A propósito, dispõe o art.134 da Carta Magna em sua atual redação que:

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados,



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 80, de 2014)

Nesse sentido, cabe observar que muitos dos consumidores dos serviços prestados pela operadora de telefonia nesta cidade de Bataguassu, são pessoas pobres nos termos da Lei.

Por outro lado, ainda que assim não fosse, é sabido que a Defensoria Pública tem legitimidade para atuar sempre que houver hipossuficientes organizacionais, o que abrange todos aqueles que são socialmente vulneráveis, tais como os consumidores em geral.

A respeito, leciona a Professora Ada Pellegrini

Grinover que:

“O que o art.134 da CF indica, portanto, é a *incumbência necessária e precípua* da Defensoria Pública, consistente na orientação jurídica e na defesa, em todos os graus, dos necessitados, e não sua tarefa exclusiva.

Mas, mesmo que se pretenda ver nas atribuições da Defensoria Pública tarefas exclusivas – o que se diz apenas para argumentar -, ainda será preciso interpretar o termo *necessitados*, utilizado pela Constituição.

(...) **Isso porque existem os que são necessitados no plano econômico, mas também existem os necessitados do ponto de vista organizacional. Ou seja, todos aqueles que são socialmente vulneráveis: os consumidores, os usuários de serviços públicos, os usuários de planos de saúde, os que queiram implementar ou contestar políticas públicas, como as atinentes à saúde, à moradia, ao saneamento básico, ao meio ambiente, etc.**

(...) Da mesma maneira deve ser interpretado o inc. LXXIV do art. 5º da CF: “O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem *insuficiência de recursos*” (grifei) **A exegese do termo constitucional não deve limitar-se ao recursos**



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

econômicos, abrangendo recursos organizacionais, culturais, sociais.

(...) Assim, mesmo que se queira enquadrar as funções da Defensoria Pública no campo da defesa dos necessitados e dos que comprovarem insuficiência de recursos, os conceitos indeterminados da Constituição autorizam o entendimento – aderente à idéia generosa do amplo acesso à Justiça – de que compete à instituição a defesa dos necessitados do ponto de vista organizacional, abrangendo portanto os componentes de grupos, categorias ou classes de pessoas na tutela de seus interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.” (grifo nosso) (extraído de <http://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/4820/Documento10.pdf>)

Dessa forma, a Defensoria Pública tem legitimidade para propositura de ação civil pública visando propiciar a adequada e efetiva tutela dos direitos coletivos e individuais homogêneos dos consumidores dos serviços prestados pela operadora VIVO nesta comarca de Bataguassu (MS).

DO DIREITO

A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL DEVE SE DAR DE FORMA EFICAZ E ADEQUADA

É sabido que a requerida é concessionária de serviço público de telecomunicação, prestando serviço de telefonia móvel no mercado de consumo e, nessa qualidade, deve observar tanto a legislação consumerista quanto à legislação pertinente à exploração de serviço público por empresas privadas.



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

Nesse sentido, o V Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, realizado em Belo Horizonte, no ano de 2000, editou a seguinte conclusão:

“2 – Aplicam-se as normas do CDC aos serviços públicos executados mediante o regime de concessão, cabendo ao intérprete potencializar a utilização das normas do Código em conjunto com as regras protetivas do consumidor, existentes nas leis específicas que regulam cada serviço.” (Revista de Direito do Consumidor, v.35, Revista dos Tribunais)

Pois bem.

A Constituição Federal prevê em seu art. 5º, inciso XXXII, como direito e garantia fundamental de todo cidadão, que *“o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”*. Dispõe ainda, em seu art.170, inciso V, que a defesa do consumidor é princípio que deve ser observado para assegurar a ordem econômica.

Em relação à prestação do serviço público por concessionárias e permissionárias, a Constituição Federal estabelece 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:

(...)

IV. obrigação de manter serviço adequado. (grifo nosso)



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, elenca como direito básico do consumidor “**a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral**” (art.6º, inciso X, CDC).

Determina também que:

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.

Já a Lei n. 8.987/95, que regulamenta o regime de concessão e permissão dos serviços públicos, dispõe acerca do serviço adequado da seguinte forma:

“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.**

§ 2º **A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.**

(...)

Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;” (grifo nosso)



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

Assim, observa-se que é direito básico de todo consumidor e usuário dos serviços de telefonia móvel, receber um serviço que seja prestado de forma adequada e eficiente. Em contrapartida, é obrigação das empresas prestadoras de serviço público fornecer um serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários.

Nota-se, que a Lei 8.987/95, define serviço adequado como aquele que satisfaz, entre outras, as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade e generalidade.

A **regularidade** consiste na prestação do serviço sempre com o mesmo padrão de qualidade. A **continuidade** significa a prestação ininterrupta do serviço. A **eficiência** é a execução do serviço com a melhor relação entre custo e benefício, de maneira que não se corra o risco de interrupção do serviço por sua má gestão. A **atualidade** compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço (art. 6.º, § 2.º, da Lei). A **generalidade** é a imposição de serviço igual para todos, sem distinção entre os usuários.

Por fim, também a Lei n. 9.472/97, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, aborda a necessidade de prestação do serviço com padrões de qualidade e regularidade (serviço adequado) aos usuários-consumidores, senão vejamos:

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



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, **com padrões de qualidade e regularidade adequados** à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; (grifo nosso)

Ocorre que, a requerida não tem observado as disposições constitucionais e legais acima mencionadas, já que não está prestando um serviço adequado aos consumidores da comarca de Bataguassu-MS, conforme passo a expor.

I. Serviço inadequado por ausência de regularidade, continuidade e eficiência

Durante vários meses a requerida efetuou a prestação do serviço de telefonia móvel de forma inadequada no município de Bataguassu-MS, tendo em vista diversas falhas como queda/ausência de sinal, interrupções na transmissão de voz, dificuldades em iniciar uma ligação, dentre outras, violando seu dever de regularidade, continuidade e eficiência.

De fato, a farta documentação em anexo comprova que, em que pese a requerida ser a operadora de telefonia que reúne o maior número de consumidores na Comarca de Bataguassu (MS), o seu desempenho é inferior ao das demais empresas prestadoras de serviço de telefonia móvel e, ainda, os indicadores de qualidade do serviço freqüentemente se encontram fora das metas estabelecidas pela ANATEL.

Conforme já relatado, do relatório geral da ANATEL em anexo observa-se, por exemplo, que em relação à “taxa de conexão de voz” a operadora de telefonia deve atingir patamar igual ou maior que 95%,



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

sendo que **apenas a operadora VIVO demonstra deficiência em vários meses** (maio, junho, setembro e outubro de 2014 e fevereiro de 2015 – 7ª semana de 2015). No que diz respeito à “taxa de conexão de dados” o indicador ideal é no percentual igual ou acima de 98%, contudo, **a requerida apresentou indicador insuficiente em TODOS os meses medidos.**

Assim, por vários meses a requerida prestou serviço público sem manter o padrão mínimo de qualidade estabelecido pela ANATEL (regularidade), e sem fornecê-lo de forma ininterrupta (continuidade e eficiência), razão pela qual deve ser condenada à obrigação de fornecer um serviço adequado, de forma regular, contínua e eficiente, sob pena de vedar-lhe a venda de novas linhas telefônicas pelo décuplo de dias de mau funcionamento, conforme possibilita o art.84, §5º do Código de Defesa do Consumidor.

2. serviço inadequado por ausência de atualidade e generalidade

A situação agrava-se quando observamos que, além das constantes falhas na prestação do serviço, **não existe tecnologia 3G em funcionamento** no município de Bataguassu-MS e a requerida **sequer oferece perspectiva de investimentos ou implementação da tecnologia mais atual** (4G, ou no mínimo 3G) – cf. ofício incluso encaminhado pela operadora.

Nesse sentido, importante ressaltar novamente que, o serviço adequado pressupõe **atualidade** em sua prestação, a qual compreende a **modernidade das técnicas e melhoria do serviço** (art.6º, §2º da Lei 8.987/95).



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

Ocorre que, a tecnologia oferecida pela requerida no município de Bataguassu-MS (2G) é ultrapassada e não atende as necessidades atuais dos consumidores em geral (modernidade da técnica) já que, por exemplo, não é específico para transmissão de dados.

A propósito, a própria requerida admite que a tecnologia 2G não se presta para transmissão de dados, contudo, mesmo assim não engloba em seus planejamentos de investimentos a cidade de Bataguassu (melhoria do serviço). Vejamos:

“Inicialmente, convém comentar acerca do sistema existente no município de Bataguassu, onde, atualmente, a empresa possui 02 sites ativos e onde se encontram instaladas 02 (duas) Estações Radio Bases, sendo uma urbana e uma rural (esta última a cerca de 8 km do centro de Bataguassu), sendo que ambas operam na tecnologia 2G (GSM).

Esclarece que a tecnologia 2G é usada comumente para o serviço de voz, podendo ser utilizada para o serviço de dados, mas com baixa velocidade, pois não é específica para esse serviço.

(...) Em relação a investimentos realizados na rede, cabe informar que em 2014 foi realizada expansão da capacidade do sistema GSM na estação BTC. **No planejamento do exercício de 2015 não consta migração para as tecnologias 3 e 4G.**” (grifo nosso) (resposta da VIVO ao ofício DPE/BTG n.043/2015 – fotocópia inclusa)

É sabido que na atualidade a transmissão de dados tornou-se tão importante quanto a própria transmissão de voz, inclusive, é fenômeno comum nos dias de hoje que a comunicação se dê muito mais por meio de mensagens (watsapp, por exemplo) e de redes sociais acessadas via smartphones, do que propriamente por voz.



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

A importância de se implementar uma tecnologia que atenda as necessidades atuais dos consumidores é tamanha que a própria ANATEL apresenta em seu site um cronograma para instalação da tecnologia 4G, a qual será obrigatória a partir de 31/12/2017 para todos municípios com mais de 30.000 habitantes, conforme fotocópia do documento incluso.

Ocorre que o Município de Bataguassu, possui população inferior a 30.000 habitantes e, portanto, não há previsão no cronograma da ANATEL de obrigatoriedade de implantação de tecnologia 4G, tampouco 3G, nos próximos meses (e nem nos próximos anos) em detrimento dos consumidores locais.

Tal situação viola o dever de generalidade (imposição de serviço igual para todos sem distinção de usuários), na medida que trata de forma desigual os consumidores locais em comparação aos consumidores de cidades mais populosas (com população igual ou maior que 30.000 habitantes).

Ora, se os consumidores residentes em cidades com população a partir de 30.000 habitantes serão contemplados obrigatoriamente com a tecnologia 4G até o final do ano de 2017, em observação ao dever de generalidade do serviço público, os consumidores de Bataguassu-MS, também devem ser incluídos nessa previsão.

Contudo, não se mostra razoável que os consumidores locais permaneçam com tecnologia ultrapassada (2G) até o final do ano de 2017, quando será implantada a tecnologia mais avançada, razão pela qual em observação ao princípio da proporcionalidade, deve-se implementar antes disso,



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

no mínimo a tecnologia 3G, de forma a **reduzir a desigualdade de tratamento que se criou** entre consumidores de localidades distintas.

Aliás, não é por demais mencionar que **no ano de 2013**, há cerca 02 (dois) anos, foi solicitado à operadora de telefonia VIVO, por meio de expediente enviado pelo Poder Legislativo Municipal, a cobertura 3G para a cidade de Bataguassu, ocasião em que a requerida alegou **“estar em um processo acelerado de interiorização dos serviços (3G) e que possivelmente a região em que se localiza a cidade Bataguassu seria atendida no próximo ciclo de expansão da cobertura”** (grifo nosso), conforme fotocópia do documento incluso.

Ocorre Excelência, que já passados quase 02 (dois) anos desde referida manifestação da empresa, a operadora de telefonia **sequer incluiu em seus cronogramas de investimentos a cidade de Bataguassu, não havendo qualquer previsão concreta de implementação da tecnologia 3G nesta cidade, o que vem só vem reafirmar o desrespeito e indiferença da operadora pelos consumidores locais.**

Assim, tendo em vista que o serviço prestado pela operadora na cidade de Bataguassu-MS não atende às necessidades atuais dos consumidores, a requerida deve ser compelida à prestação de serviço adequado que atenda ao dever de atualidade e generalidade, condenando-a à obrigação de implantar a tecnologia 3G no prazo razoável de 30 (trinta) dias, e à obrigação de implantar a tecnologia 4G a partir de 31/12/2017, sob pena de multa de R\$10.000,00 (dez mil reais) por dia de atraso, conforme prevê o art.84, §4º do Código de Defesa do Consumidor.



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

DA TUTELA ANTECIPADA

A antecipação dos efeitos da tutela é de especial importância nas ações relativas à defesa do consumidor, as quais exigem celeridade e efetividade processuais como condições para o resguardo de seus direitos.

Sua previsão consta do artigo 273 do Código de Processo Civil e artigo 84, § 3º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo os requisitos para sua concessão a verossimilhança das alegações constantes na inicial, a partir de prova inequívoca, e o fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação, e/ou manifesto propósito protelatório do réu.

No caso em questão, os requisitos necessários para a concessão da antecipação dos efeitos da tutela estão todos presentes.

A **prova inequívoca** consiste na farta documentação que acompanha a petição inicial, notadamente a má avaliação técnica da ANATEL quanto aos serviços prestados pela empresa requerida, além da notória insatisfação da comunidade externada, dentre outros momentos, na Audiência Pública realizada a respeito dos fatos.

A **verossimilhança das alegações** decorre de toda a legislação de regência que garante ao público consumidor um serviço adequado, eficiente e contínuo, o que também restou cabalmente comprovado não estar sendo disponibilizado no caso concreto.



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

O **fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação** consiste no fato de que a telefonia móvel, nos dias atuais, é ferramenta indispensável à rapidez das transações comerciais e a interação entre as pessoas, não raras vezes envolvendo assuntos urgentes e inadiáveis. Assim, um serviço de péssima qualidade como o que vem sendo prestado pela empresa requerida expõe inegavelmente a coletividade a situações de danos irreparáveis ou de difícil reparação.

O **manifesto propósito protelatório do réu**, de igual forma, restou devidamente comprovado já que a empresa requerida trata o público consumidor com profundo descaso, bem como tem protelado a solução amigável que, com insistência, buscou-se durante a tramitação do PAP. Esse mesmo espírito protelatório também marcará o agir da empresa durante a fase processual, o que deve ser impedido pelo Poder Judiciário.

Assim, preenchidos todos os requisitos necessários para tanto, a antecipação dos efeitos da tutela é medida que se impõe para compelir a empresa requerida a - além de cumprir de imediato o seu dever de fornecer serviço de forma regular, contínua e eficiente - no prazo razoável de 30 (trinta) dias **atualizar a tecnologia de telefonia móvel ao menos para a velocidade 3G, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais)**.

DOS DANOS MORAIS COLETIVOS

Dispõe o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

No mesmo sentido, o art. 1º da Lei n. 7.347/85 prevê que são regidas pela Lei de Ação Civil Pública as ações de responsabilidade por danos morais causados ao consumidor.

Desta forma, verifica-se que o reconhecimento dos danos morais coletivos está expressamente previsto no ordenamento jurídico brasileiro.

No caso concreto, a má prestação do serviço de telefonia móvel pela requerida violou direitos dos consumidores locais e trouxe intranquilidade social na medida que gerou um sentimento de abalo e indignação nos usuários do serviço, configurando injusta e intolerável lesão a direitos titularizados pela coletividade.

Referida situação ocorre porque grandes empresas como a requerida já descobriram que lesar os consumidores em massa é financeiramente lucrativo, já que apenas poucos vão se socorrer do Judiciário em ações individuais, tendo em vista os desgastes naturais que uma demanda representa.

Por isso, a condenação por danos morais também deve ser vista como instrumento importante para coibir as ações de



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

prestadores de serviços que, tal qual a requerida, agredem e violam os interesses dos consumidores com suas condutas ilícitas.

Trata-se de atender à chamada Teoria do Desestímulo, segundo a qual a condenação ao pagamento de danos morais deve atuar como sanção ao lesante a fim de que não volte a praticar atos lesivos à coletividade, ou seja, servindo para desestimular a repetição do ato, sabendo que terá de responder toda vez que causar prejuízos à coletividade.

De fato, empresas como a requerida devem ser responsabilizadas pela má prestação do serviço e/ou fornecimento de forma inadequada, com o objetivo de que haja melhoria na prestação do serviço e reprimenda às condutas ilícitas pois, caso contrário, verificando que podem agir ilicitamente sem que nada lhes aconteça, estar-se-ia instaurando o caos nas relações de consumo em detrimento dos vulneráveis consumidores.

Quantificação

Pelas razões acima declinadas, a indenização deve ser de dimensão tal que figure efetivo desestímulo à reiteração do ato ilícito pela requerida. Tal finalidade só poderá ser alcançada se representar ônus realmente sensível para a empresa de telefonia, ou seja, não pode ser de monta irrisória se comparada à força econômica da infratora, à coletividade ofendida e ao lapso temporal que perdura/perdurou a má prestação do serviço.

Nesse sentido, não é por demais mencionar que, ainda que a requerida efetue a melhora na prestação do serviço e/ou implemente



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

tecnologia atual (4G ou 3G) no decurso da presente demanda, **tal situação não tem o condão de afastar os danos morais coletivos gerados durante os vários meses de má qualidade do serviço e de fornecimento de serviço de forma inadequada.**

Por isso, pretende seja a indenização fixada na quantia razoável e proporcional de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais).

DO PEDIDO

Ante o exposto, requer à Vossa Excelência:

a) a citação da requerida, na pessoa de seu representante legal, para que, querendo, conteste o pedido, sob pena de revelia e confissão quanto à matéria de fato;

b) a **antecipação dos efeitos da tutela** para compelir a empresa requerida: I. fornecer serviço adequado de forma regular, contínua e eficiente (sem interrupções ou falhas nas chamadas), sob pena de vedar-se a venda de novas linhas telefônicas por 10 (dez) dias a cada dia 01 (um) dia de mau funcionamento do serviço; II. no prazo razoável de 30 (trinta) dias atualizar a tecnologia de telefonia móvel ao menos para a velocidade 3G, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais);

c) contestada ou não a ação, por tratar-se de questão exclusivamente de direito, não havendo razões para produção de quaisquer outras provas, requer o **juízo antecipado da lide**, nos termos do art.330, inciso I do Código de Processo Civil;



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

d) não sendo aquele o entendimento de Vossa Excelência, protesta pela produção das provas necessárias, a serem oportunamente indicadas, em especial a oitiva do representante legal da requerida;

e) ao final seja julgada procedente a ação, para o fim de:

I. condenar a requerida à obrigação de fornecer serviço adequado de forma regular, contínua e eficiente (sem interrupções ou falhas nas chamadas), sob pena de vedar-se a venda de novas linhas telefônicas por 10 (dez) dias a cada 01 (um) dia de mau funcionamento do serviço, conforme possibilita o art.84, §5º do Código de Defesa do Consumidor;

II. condenar a requerida à obrigação de implantar na cidade de Bataguassu-MS a tecnologia 3G no prazo razoável de 30 (trinta) dias, e à obrigação de implantar a tecnologia 4G a partir de 31/12/2017, sob pena de multa de R\$10.000,00 (dez mil reais) por dia de atraso, conforme prevê o art.84, §4º do Código de Defesa do Consumidor - de forma a se assegurar a prestação de serviço adequado aos consumidores locais atendendo à obrigação de atualidade e generalidade do serviço público.

III. condenar a requerida ao pagamento de danos morais coletivos no importe de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), pelos vários meses de má qualidade na prestação do serviço nesta cidade de Bataguassu-MS.

f) seja a requerida condenada ao pagamento das despesas processuais e honorários de sucumbência a serem arbitrados em favor da Defensoria Pública do Estado, e depositados nos termos da Lei Complementar



DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO DO SUL
DEFENSORIA PÚBLICA DE BATAGUASSU - MS

n. 111/05, na conta corrente n. 116.778-2, agência n. 2576-3 do Banco do Brasil, do Fundo Especial para Desenvolvimento das Atividades do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento da Defensoria Pública – FUNADEP.

Protesta provar o alegado por todos os meios de provas admitidas em Direito, em especial documental e oitiva pessoal do representante da empresa requerida, esta última apenas no caso de Vossa Excelência entender não ser a hipótese de julgamento antecipado da lide.

Dá-se à causa o valor de R\$ 500.000,00.

Pede deferimento.

Bataguassu-MS, 13 de julho de 2015.

Janáina de Araújo Sant'Ana
Defensora Pública Substituta
(assinado digitalmente)