



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA __ VARA DE DIREITOS DIFUSOS,
COLETIVOS E INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS DA COMARCA DE CAMPO
GRANDE/MS.**

PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, por meio da 25ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta comarca, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência para, com fulcro no art. 129, inc. II e III, da Constituição Federal; nos arts. 81, 82, inciso I, 84, § 3º todos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), nos arts. 1º, inciso II, 5º, inciso I, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, no artigo 47 da Lei n. 12.529/2011 e art. 300 e seguintes do Código de Processo Civil propor **AÇÃO CIVIL PÚBLICA com PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA**, a ser processada pelo rito ordinário, em face de **CLARO S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 40.432.544/0001-47, **atualmente denominada “Claro”**, com sede na Rua Flórida nº 1.970, São Paulo/SP, pelos fatos e fundamentos de direito a seguir expostos:



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

I. Dos Fatos:

Por meio de relatório encaminhado pelo PROCON de Campo Grande/MS, chegou ao conhecimento desta Promotoria de Justiça a existência de dezenas de reclamações efetuadas por consumidores, em desfavor da empresa Claro S/A, tendo todas o mesmo objeto, qual seja, a ineficiência e o desrespeito às normas consumeristas pelo serviço de atendimento ao consumidor – SAC da empresa.

Em análise do mesmo, verifica-se que no período de janeiro de 2009 a dezembro de 2013, apenas na cidade de Campo Grande houve exatamente 100 (cem) reclamações de consumidores registradas pelo PROCON/MS, todas relativas a alguma falha no atendimento prestado pela operadora no serviço de atendimento ao consumidor, razão pela qual foi instaurado o Inquérito Civil 025/2014.

Indagada sobre tais reclamações, informou que o número de reclamações indicadas, apenas cem no âmbito de Mato Grosso do Sul ao longo de um período de cinco anos, é ínfimo em relação à base de clientes da empresa, hoje estimada em 71 milhões, bem como que os níveis de eficiência no atendimento da empresa estão dentro dos patamares de qualidade estabelecidos pela ANATEL.

Informou, ainda, que as ações de melhoria que vem sendo realizadas paulatinamente pela prestadora, e acompanhadas pela ANATEL, a quem compete à fiscalização dos serviços de telecomunicações, em especial aquelas definidas no bojo do Plano Nacional de Melhorias do SMP.

Desta forma, foi determinado a juntada aos autos do Decreto nº 6.523/2008, e que fosse oficiado à ANATEL, solicitando informações quanto ao número de reclamações existentes em face da empresa Claro S/A, por ineficiência da prestação de serviço de *call center*, bem como, informando quais as medidas que encontram-se sendo tomadas pela Agência Reguladora quanto às demandas dos consumidores relativas ao cumprimento do respectivo Decreto.



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

A Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL constatou-se em pesquisa as solicitações cadastradas perante a Agência, no período entre 01 de janeiro de 2014 a 30 de setembro de 2014, foram encontradas 137 (cento e trinta e sete) reclamações assemelhadas ao assunto questionado por esta Promotoria referente ao Estado de Mato Grosso do Sul.

Deste modo, visando averiguar se efetivamente têm sido cumpridas as obrigações impostas às empresas quanto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC foi realizada diligência por servidor desta Promotoria de Justiça para a constatação do cumprimento pela empresa Claro S/A, de cada um dos itens elencados no Decreto nº 6.523/2008, constatando da diligência pelo menos três verificações de cada item.

Foi realizada diligência nos dias 06 e 17 de abril de 2015, a qual se verificou que a requerida não cumpriu com algumas regras concernentes ao SAC (Decreto nº 6.523/08), quais são:

- 1) O consumidor não poderá ter a sua ligação finalizada antes de concluído o atendimento (art. 4º, § 2º);
- 2) As pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala terão garantido o acesso ao SAC (art. 6º);
- 3) É proibido exigir, durante o atendimento, que o consumidor forneça dados pessoais ou os digite repetitivamente (art. 12);
- 4) Não foi registrada reclamação para o **nº de protocolo 2015217475960**. Para a ligação com **protocolo de nº 2015217494529** houve recusa inicial da atendente no registro da reclamação solicitada. Após insistência do cliente, informou que este teria uma resposta no prazo de 05 (cinco) dias, que não ocorreu (art. 15, *caput*, §2º).

Destarte, oficiou-se a empresa encaminhando cópia das certidões referentes à diligência realizada, bem como solicitando



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

manifestação. Por fim, foi requerido cópia da gravação das chamadas efetuadas, registradas pelas seguintes protocolos: 2015189715555, 2015217434615, 2015217475960 e 2015217494529.

A requerida se manifestou em resposta, informando que, para as pessoas com deficiência auditiva e/ou fala, disponibiliza atendimento diferenciado e o número em questão é divulgado pela empresa em seus materiais publicitários, bem como em sua página na internet, sendo este o motivo de não haver a opção no menu inicial da Unidade de Resposta Audivel – URA para acesso de deficientes auditivo/fala ao SAC da Claro S/A.

Com relação à solicitação de confirmação de dados pessoais relatado pela servidora durante os atendimentos dos protocolos nºs 2015189715555 2015217475960 e 2015217494529, a empresa alegou que tal confirmação só ocorre quando são solicitadas pelos usuários, por questões de privacidade e segurança do próprio usuário.

Relata a servidora que em atendimento nº 201521745960, sua reclamação não foi registrada. Em resposta, a requerida aduziu que, conforme demonstra o áudio juntado em anexo, em momento algum a servidora menciona que gostaria de formalizar “reclamação”, não sendo possível, portanto, afirmar que houve qualquer irregularidade na conduta da empresa nesse ponto. Destaca-se no tange ao atendimento nº 2015217494529, em que a reclamação somente foi registrada após insistência, tendo a Claro se comprometido em enviar resposta no prazo de 05 dias e não o feito, esta alegou que não foi possível se manifestar sobre o assunto.

Quanto ao encerramento da ligação antes de finalizado o atendimento, nos protocolos nºs 2015189715555 e 2015217475960, a requerida não soube precisar os motivos que causaram a finalização da ligação.

Por fim, informou a Claro S/A que são disponibilizados cursos presenciais a seus funcionários, bem como, nos últimos três anos, foram realizados mais de três milhões de horas de treinamento e a



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

disponibilização de dois cursos *online* para capacitação de seus funcionários.

Diante disso, fez-se necessário oficial ao PROCON/MS para que informasse quanto à existência de novas reclamações acerca de irregularidade presentes no Serviço de Atendimento do Consumidor – SAC empresa Claro S/A. Em resposta, o Relatório de reclamações registradas no PROCON/MS, o qual consta a existência de 60 (sessenta) reclamações referentes ao cancelamento de serviço pelo SAC, 01 (uma) reclamação sobre a qualidade do atendimento e 13 (treze) reclamações quanto à resolução de demandas, totalizando 74 (setenta e quatro) novas reclamações, entre janeiro de 2014 a outubro de 2015, em desfavor da requerida. Contudo, importante salientar que há muitos consumidores que foram lesados, mas que não realizaram a reclamação.

Por todo o exposto, não se vê outra medida a ser adotada, senão a via judicial para requerer o que é de direito aos consumidores, hipossuficientes, que estão sendo lesados pelas práticas omissivas e abusivas da ré, assim como para impedir que a mesma continue a atuar da forma displicente como vem atuando.

II. Do Direito:

A) Da Legitimidade Ativa do Ministério Público Estadual:

Inicialmente, imperioso trazer a baila o texto do art. 5º, inciso I, da Lei Federal nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), o qual dispõe sobre a legitimidade para propositura de Ação Civil Pública, transcrito abaixo *ipsis litteris*:

Art. 5º. Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:
 I - o Ministério Público;
 (...)

Posteriormente ao advento da Lei de Ação Civil Pública, a Carta Magna de 1988 estampou na redação de seu art. 129,



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

inciso III, a legitimidade do Ministério Público para o para propositura da presente demanda, in verbis:

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.

Embasada pelo mandamento constitucional supramencionado, a Lei Federal nº 8.078/90, responsável pela introdução de novos conceitos jurídicos nos planos material e processual e pela ampliação das atribuições do Ministério Público, ampliou a legitimidade do Parquet para atuar em defesa dos direitos difusos e coletivos, incluindo nesse rol de atribuições a defesa dos direitos individuais homogêneos, conforme se observa da leitura dos artigos 81 e 82 do diploma legal em comento, *in verbis*:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público,

(...).

Ressalta-se ainda a complementação da Lei Federal nº 8.625/93 (Lei Orgânica do Ministério Público), que dispõe em seu art. 25, inciso IV, que a ação civil pública será ajuizada:



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

(...)

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;

(...).

Assim, é patente a legitimidade do Ministério Público para promover ação civil pública em defesa da ordem econômica, dos direitos dos consumidores e de outros interesses sociais, coletivos, difusos e individuais disponíveis e homogêneos.

B) Do Código de Defesa do Consumidor:

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, estabelece que a Política Nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança, a proteção dos seus interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Em complementação à regra geral, define, dentre outros, que para o alcance destes objetivos deverá ser observado, como princípio, o da **“garantia de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, durabilidade e desempenho”** (art. 4º, II, a, do CDC).

Quando trata especificamente da responsabilidade do fornecedor pela qualidade do serviço, o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor é taxativo ao estabelecer que 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.**

Ocorre que os fatos comprovam a evidente **falta de eficiência** do serviço de telefonia no que diz respeito **ao serviço de atendimento ao consumidor - SAC** prestados aos consumidores de



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

Campo Grande - Mato Grosso do Sul. E **eficiência**, nunca é demais lembrar, trata-se de um dos princípios basilares da administração pública (art. 37 da CF).

A sanção para estes casos é simples e objetiva, porquanto prevê o Código de Defesa do Consumidor que nos casos de descumprimento, **total ou parcial**, das obrigações referidas no artigo 22, **serão os fornecedores compelidos a cumpri-las e a reparar os danos causados** (art. 22, parágrafo único, do CDC).

Importante destacar que no caso dos autos estamos tratando de **serviço essencial** (assim definido pelo art. 10, inciso VII, da lei nº 7.783/89¹), que atinge um número indeterminado de pessoas, portanto transindividual, a respeito do qual a ordem jurídica não pode tolerar qualquer tipo de abusividade.

C) Da Lei das Concessões dos Serviços Públicos – Lei Federal nº 8.987/95

Não bastassem as previsões do código consumerista, dispõe o art. 7º, inciso I, da Lei Federal nº 8.987/95, que os usuários têm direito a receber serviços adequados. O conceito de **serviço adequado**, para efeitos da Lei das Concessões, está disposto 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 nas tarifas.**

¹ Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:
 (...) VII - telecomunicações;



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

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

No caso dos autos, restou demonstrado nas dezenas de reclamações realizadas junto ao Procon/MS, em desfavor da empresa Claro S/A, que o **serviço está sendo prestado de maneira inadequada.**

D) Das normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, Decreto nº 6.523/08 que regulamenta a Lei nº 8.078/90

Esta Ação Civil Pública visa resguardar não apenas o interesse de todos aqueles que contrataram os serviços da empresa Claro S/A, mas também dos potenciais consumidores da empresa que se encontram expostos às práticas comerciais e aos danos provocados pela má qualidade do SAC.

De acordo com o escopo do Decreto 6.523/2008 que regulamenta a Lei nº 8.078/90, no âmbito de sua aplicação, constata-se, *in verbis*:

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre **informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.**

Art. 8º O SAC obedecerá aos **princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.**

Conforme o exposto visa-se a qualidade do atendimento aos consumidores dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor.

Além disso, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) abrange as fases pré-contratual e pós-contratual da relação de



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

consumo, destinado tanto aos consumidores interessados em contratar com a empresa, como àqueles que já usufruem do serviço principal.

Portanto, os vícios de qualidade do SAC atingem a todos, e não apenas ao grupo de consumidores que contratou os serviços de telefonia, tampouco se limita aos que registraram reclamação nos Procons. Estes, demonstram o descumprimento às normas tanto dispostas no Código do Consumidor como também no respectivo Decreto 6.523/2008 que o regulamenta, resultando em um desrespeito aos direitos do consumidor.

E) Do Dano Moral Coletivo

O artigo 6º, inciso VI, da Lei Federal nº 8.078/90 conceitua como direito básico do consumidor **a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.**

Embora já conte tal dispositivo legal com quase vinte anos, há pouco tempo o meio jurídico tem definido e recepcionado a doutrina do chamado dano moral coletivo.

Inicialmente, cumpre ressaltar que, em regra, sempre que no exercício de suas práticas comerciais o fornecedor de produtos ou serviços vier a lesar o destinatário final da relação de consumo, automaticamente surge o dever de indenizá-lo de maneira efetiva, de modo a reparar não só a lesão economicamente experimentada, mas também aquela de índole extrapatrimonial ou, em outras palavras, dano moral.

A indenização por danos causados a terceiros na esfera cível abrange não só os danos patrimoniais sofridos, como também aqueles de índole extrapatrimonial, relativo aos direitos da personalidade – o dano moral.

No caso em tela, não há como não reconhecer a lesão à moral coletiva de todos os usuários de serviço de telefonia da empresa Claro S/A do município de Campo Grande, os quais, atualmente, sofrem



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

com a falta de qualidade no serviço de atendimento ao consumidor.

Hodiernamente o ordenamento jurídico pátrio vem pacificando a questão do dano moral coletivo², admitindo que se há um ato ilícito que merece ser reparado em alcance individual, com mais razão ainda é de se reconhecer a necessidade de reparação de um dano cuja abrangência transcende a uma só pessoa, demonstrando maior gravidade da lesão, dentre outros argumentos.

Ao dissertar sobre o tema, ANDRÉ DE CARVALHO RAMOS³ pontifica:

*“(...) 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 tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde A LEI DO MAIS FORTE IMPERA.***

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

Referido autor também salienta a importância que reveste a reparação do dano moral coletivo:

² “O passo inicial para a aceitabilidade do dano moral coletivo foi a admissão da tutela da honra objetiva da pessoa jurídica. Evoluiu-se para a concepção de que um ente criado por lei (pessoa jurídica) pode ser vítima de dano moral, pois lhe reconhece a titularidade de direitos imateriais como o nome e a reputação. Portanto, o mesmo raciocínio pode ser utilizado para um ente despersonalizado (coletividade)” (in SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. Apresentação: Claudia Lima Marques. São Paulo: RT, 2009, p. 168.)

³ RAMOS, André de Carvalho. A ação civil pública e o dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 25. janeiro/março. Editora Revista dos Tribunais, 1998, p. 83.



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

“(...) deve o magistrado levar em consideração que a reparação do dano moral coletivo representa para a coletividade um reconhecimento pelo Direito de valores sociais essenciais, tais quais a imagem do serviço público, a integridade de nossas leis e outros, que compõem o já fragilizado conceito de cidadania do brasileiro. Só com o reconhecimento da reparação do dano moral coletivo que poderemos recompor a efetiva cidadania de cada um de nós”⁴.

De fato, é preciso ater-se para a realidade de que a coletividade (em que pese consista em um ente despersonalizado) possui relevantes valores morais que merecem ser preservados com muito mais rigor, mormente em virtude de sua dimensão, do que a moral individual:

“Devemos ainda considerar que o tratamento transindividual aos chamados interesses difusos e coletivos origina-se justamente da importância destes interesses e da necessidade de uma efetiva tutela jurídica. Ora, tal importância somente reforça a necessidade de aceitação do dano moral coletivo, já que a dor psíquica que alicerçou a teoria do dano moral individual acaba cedendo lugar, no caso do dano moral coletivo, a um sentimento de desapeço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade. Imagine-se o dano moral gerado por propaganda enganosa ou abusiva. 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. Como lembra o estudioso Carlos Alberto Bittar Filho: ‘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

⁴ RAMOS, André de Carvalho, A ação civil pública e o dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 25, janeiro/março, Editora Revista dos Tribunais, 1998, p.87.



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

*injustificável do ponto de vista jurídico”.*⁵

É, portanto, um grave equívoco negar à coletividade a titularidade de patrimônio moral passível de ser agredido⁶ (logo, passível também de reparação), porquanto quando seu valor extrapatrimonial é invadido, surge, no seio dos indivíduos que a compõem, um sentimento de despreço que abala a confiança na proteção legal desses direitos, o que, por sua vez, atinge a tranquilidade das relações sociais.

Sob outro enfoque, acaso não se reconhecesse a reparabilidade do dano moral de forma coletiva, inviabilizar-se-ia a indenização de todos os lesados, porquanto também seria descabido relegar ao plano individual a reparação de dano coletivamente causado. É o que argumenta o mesmo autor:

*“Não podemos tutelar coletivamente, então, a reparação material de violações de interesses materiais e deixar para a tutela individual a reparação do dano moral coletivo. Tal situação é um contra-senso, já que não podemos confundir o dano moral individual com o dano moral coletivo”*⁷

Mais adiante, ANDRÉ DE CARVALHO RAMOS prossegue no entendimento acima exposto:

“O ataque a valores de uma comunidade, além dos danos materiais que gera, acarreta indiscutível necessidade de reparação moral coletiva. Isso porque, tal qual o dano coletivo material, o dano moral coletivo só é tutelado se inserido nas lides coletivas. Configurando-se o dano moral coletivo indivisível

⁵ RAMOS, André de Carvalho. A ação civil pública e o dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 25. janeiro/março. Editora Revista dos Tribunais, 1998. pp. 82-83.

⁶ “A coletividade é titular de valores materiais e imateriais protegidos pelo sistema jurídico, mas que não se confundem com o patrimônio material ou moral dos indivíduos que a compõem. Existem valores próprios da coletividade, tais como a dignidade, honra, bom nome, reputação, tradição, paz, tranquilidade, liberdade, dentre outros aspectos relacionados aos direitos da personalidade” (SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. Apresentação: Claudia Lima Marques. São Paulo: RT, 2009. p. 170.)

⁷ RAMOS, André de Carvalho. A ação civil pública e o dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 25. janeiro/março. Editora Revista dos Tribunais, 1998. p. 84.



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul

25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

*(quando gerado por ofensa aos interesses difusos e coletivos de uma comunidade) ou divisível (quando gerado por ofensa aos interesses individuais homogêneos), em todos os casos somente a tutela macro-individual garantirá uma efetiva reparação do bem jurídico tutelado*⁸.

Especificamente, no que concerne ao caso em tela, impende destacar que a Constituição Federal, ao tratar expressamente em seu art. 5º, inciso XXXII, da defesa do consumidor pelo Estado, alçou ao patamar de direitos e garantias fundamentais a tutela dos interesses daquele, visando justamente a assegurar a proteção da parte mais vulnerável na relação de consumo – o que viria a ser feito com a promoção de ações positivas, cuja regulamentação ficaria a cargo da legislação infraconstitucional.

Não bastasse a existência da aludida garantia, reforçada sob o manto de cláusula pétrea, a Norma Constitucional também trouxe no Capítulo I do Título VII, os Princípios Gerais da Atividade Econômica, dentre os quais destacou a defesa do consumidor (art. 170, V, CF), demonstrando a relevância econômica com que se deve tratar o efetivo equilíbrio nas relações de consumo.

Nesse domínio, observa JOSÉ AFONSO DA SILVA que tais dispositivos constitucionais tem como efeito importante a legitimação de *“todas as medidas de intervenção estatal necessárias a assegurar a proteção prevista”*⁹.

De fato, diante desse reiterado tratamento constitucional, não há como negar que a efetiva proteção ao consumidor é matéria que deve ser amplamente resguardada pelo Estado, daí porque houve o estabelecimento da Política Nacional das Relações de Consumo, bem como a fixação dos direitos básicos do consumidor.

⁸ RAMOS, André de Carvalho. A ação civil pública e o dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 25, janeiro/março. Editora Revista dos Tribunais, 1998. p. 86.

⁹ SILVA, José Afonso da. *Curso de direito constitucional positivo*. 24. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 263.



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

E é justamente sob esse aspecto (direitos básicos do consumidor) que assenta a questão do dano moral nas relações consumeristas, porquanto, segundo o já mencionado art. 6º, inc. VI, são direitos básicos do consumidor (lembrando que a coletividade também é vista como consumidor, nos termos do art. 2º, parágrafo único, da Lei Federal 8.078/90¹⁰) *“a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais coletivos e difusos”*.

Igualmente, o constituinte originário optou por consagrar o direito à indenização por danos materiais, morais e até mesmo estéticos eventualmente causados no âmbito social como preceito fundamental e permanente, inserindo tal garantia no art. 5º, inc. V da Constituição Federal.

De remate, a Lei Federal nº 7.347/85 é cristalina ao admitir a reparação coletiva do dano moral, *ex vi* o disposto em seu art. 1º, IV, *in verbis*:

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

(...)

IV – Por infração a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

Todos os dispositivos supracitados conduzem à lógica afirmação de que não só deve o Estado lançar mão de todas as políticas necessárias a tutelar os direitos consumeristas, como também deve fazê-lo de forma a assegurar a reparação plena dos danos eventualmente causados a esses direitos, sob todos os seus aspectos (material e moral), sob pena de incorrer em grave descumprimento ao texto constitucional e à lei consumerista.

Retomando a apreciação da circunstância concretamente observada no caso em apreço, **nota-se a ocorrência de**

¹⁰ “Art. 2.º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

claro desrespeito não só para com os consumidores efetivamente lesados (dano moral coletivo em sentido estrito), mas perante toda coletividade (dano moral difuso).

Isto porque, diante da absoluta falta de observância das normas consumeristas, os consumidores sentiram-se, incontestavelmente, lesados e impotentes, em uma clara impressão de que os cidadãos estão à mercê de todos esses abusos cometidos nas relações de consumo, perdendo-se, assim, gradativamente sua confiança nas instituições constituídas, na proteção que poderia esperar do Estado e, sobretudo, na própria boa-fé que deveria pautar todas as relações contratuais.

Ora, sendo assim, não há como negar a relevância indenizatória da ilegalidade do ato da concessionária ré diante de seu descaso com a legislação consumerista pátria.

Não se trataram de meros dissabores cotidianos, mas de **agressão que exacerbou a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições e angústias no espírito dos consumidores atingidos**, ainda que de maneira potencial.

Ao contrário do dano material, que exige prova concreta do prejuízo sofrido, o dano moral se presume das circunstâncias, ou seja, ocorre *in re ipsa*, não sendo necessária uma prova direta do sentimento de abalo psíquico que dominou a coletividade (o que inviabilizaria a indenização, por se tratar de uma *probatio diabólica*). É a posição largamente defendida pela doutrina nacional:

*“Combinando os diversos aspectos do dano moral individual com as particularidades da disciplina legal dos valores transindividuais, define-se o dano moral coletivo como a injusta lesão dos direitos imateriais pertencentes à determinada coletividade, ou seja, é a violação injusta de específico círculo de valores coletivos. **Dispensa-se a prova direta do dano moral coletivo, porquanto não se configura apenas com a verificação da dor da coletividade, mas presume-***



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

se em razão da demonstração do fato violador dos valores coletivos (damnum in re ipsa)¹¹

Portanto sequer seria necessário demonstrar irrefutavelmente que o fato ilegal lesou a moral objetiva da coletividade, uma vez que essa lesão decorre, de maneira imediata, da constatação do evento lesivo aos consumidores.

Por fim, inexistindo correspondente matemático exato à valoração subjetiva da moral, o magistrado deve se atentar para a fixação de um *quantum* equivalente ao dano, sem olvidar a finalidade punitiva e (consequentemente) preventiva do arbitramento do valor indenizatório, como preleciona Maria Helena Diniz:

“Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quantum da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível, tal equivalência. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e satisfação compensatória. Não se pode negar sua função: penal, constituindo uma sanção imposta ao ofensor; e compensatória, sendo uma satisfação que atenua a ofensa causada, proporcionando uma vantagem ao ofendido, que poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender as necessidades materiais ou ideais que repute convenientes, diminuindo, assim, seu sofrimento” ¹².

Rizzatto Nunes, de forma igualmente clara, manifesta-se:

“Ora, como se viu, no dano moral não há prejuízo matéria. Então, a indenização nesse campo possui outro significado. Seu objetivo é duplo: satisfativo-punitivo. Por um lado, a paga em pecúnia deverá proporcionar ao ofendido uma satisfação, uma sensação de

¹¹ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. Apresentação: Cláudia Lima Marques. São Paulo: RT, 2009. p. 173.

¹² DINIZ, Maria Helena. *A responsabilidade civil por dano moral*. Revista Literária de Direito, ano II, n. 9, jan./fev. 1996, p. 9.



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul

25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

compensação capaz de amenizar a dor sentida. Em contrapartida, deverá também a indenização servir como punição ao ofensor, causador do dano, inculcando-lhe um impacto tal, suficiente para dissuadi-lo de um novo atentado”.

No caso em apreço, inegável é a grande extensão do dano causado, pois além de violar interesses ou direitos garantidos por lei aos consumidores, a conduta da empresa ré gerou sentimento de descrença e desprestígio da sociedade com relação aos poderes constituídos, pois sua aposta, à evidência dos elementos coligidos no inquérito incluso, é de que nenhuma consequência experimentalia.

Assim, presente o dano extrapatrimonial, consistente na lesão da confiança depositada pelos consumidores, e presente o nexo de causalidade entre o dano e a conduta da pessoa jurídica requerida, nasce o dever de repará-lo, cabendo indenização pelos danos causados.

O valor da indenização marque-se bem, deve considerar o desvalor da conduta, a extensão do dano e, ainda, o poder aquisitivo da empresa requerida. Segundo o escólio de Maria Helena Diniz, a verdade é que:

“Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quantum da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível, tal equivalência. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e satisfação compensatória. Não se pode negar sua função: penal, constituindo uma sanção imposta ao ofensor; e compensatória, sendo uma satisfação que atenua a ofensa causada, proporcionando uma vantagem ao ofendido, que poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender as necessidades materiais ou ideais que repute convenientes, diminuindo, assim, seu sofrimento” ¹³.

¹³ DINIZ, Maria Helena. *A responsabilidade civil por dano moral*. Revista Literária de Direito, ano II, n. 9, jan./fev. 1996, p. 9.



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

Na mesma esteira são os dizeres de André de Carvalho Ramos, assim lançados:

*“(...) cabe ao magistrado estimar o valor da reparação de ordem moral, adotando os critérios da razoabilidade, proporcionalidade e, principalmente, o **fator de desestímulo que a indenização por dano moral acarreta**”*¹⁴

Necessário se faz, portanto, a aplicabilidade do instituto indenizatório acima detalhadamente explicitado, a fim de que a requerida não torne a praticar a mesma conduta aqui aventada.

Destaque-se que tal indenização refere-se à violação a direitos difusos, devendo a quantia arbitrada a esse **título reverter ao Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor**, criado pelo artigo 8º da Lei Estadual nº 1.627, de 24 de novembro de 1995.

F) Da Tutela de Urgência

Dispõe o artigo 300, *caput* do Código de Processo Civil que:

Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

Além do poder geral de cautela que a lei processual lhe confere o Código de Processo Civil, o Código de Defesa do Consumidor, dispensando pedido do autor e excepcionando, assim, o princípio dispositivo, autoriza o magistrado a antecipar o provimento final, liminarmente, e a determinar de imediato, medidas satisfatórias ou que assegurem o resultado prático da obrigação a ser cumprida nos termos do artigo 84, §3º do CDC:

¹⁴ RAMOS, André de Carvalho. A ação civil pública e o dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 25. janeiro/março. Editora Revista dos Tribunais, 1998. p. 86.



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul

25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

(...)

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

Sublinhe-se que essa regra é aplicável a qualquer ação civil pública que tenha por objeto a defesa de interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo em razão do contido no artigo 21 da Lei de Ação Civil Pública, que traz a aplicação das normas presentes no Código de Defesa do Consumidor quando cabíveis.

Na espécie, imperiosa é a concessão de tutela de urgência, uma vez que é de extrema necessidade que a requerida passe a trabalhar dentro do que prescreve as normas consumeristas, sob pena de prolongação dos ilícitos até o momento praticados.

Outrossim, observa-se que estão presentes ambos os requisitos a que faz menção o art. 84, §3º do CDC, quais sejam: relevante fundamento e justificado receio de ineficácia do provimento final.

Não há falar em falta de fundamentos relevantes a justificar a concessão da tutela de urgência, haja vista que o direito ao SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, se trata de um dos direitos básicos dos consumidores, e por esta razão é premissa para que os demais direitos sejam exercidos, posto que não há como os usuários utilizarem o SAC, sem as conquistas alcançadas pelo Decreto nº 6.523/08.

Neste ínterim, como se vislumbrou nos autos do inquérito civil instaurado pelo Ministério Público a requerida insiste em não cumprir com o determinado no Decreto nº 6.523/08. Assim, faz-se necessário não apenas ao final deste processo poder os consumidores ter acesso ao SAC de acordo com a legislação prevê.

Por fim, insta informar que presente está o requisito do justificado receio da ineficácia do provimento final, uma vez que se não



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

concedida esta tutela de urgência, os consumidores terão sua situação de violação de seus direitos básicos prolongados indeterminadamente, sendo que muitos dos consumidores poderão sequer aproveitar das benesses concedidas ao final do processo, dado a grande morosidade que assola os processos judiciais, devido à grande procura pela tutela jurisdicional pelos membros da sociedade atual.

Presentes, na forma demonstrada, os requisitos inerentes à concessão da tutela antecipada, o Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul requer o deferimento da tutela para que, após a intimação da concessão da tutela de urgência, sob pena de pagamento de multa não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento, consistente em:

- 1) O consumidor não ter a sua ligação finalizada pela requerida antes da conclusão do atendimento (art. 4º, § 2º);
- 2) Ter as pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala garantidas o acesso ao SAC em caráter preferencial (art. 6º);
- 3) Não exigir, durante o atendimento, que o consumidor forneça dados pessoais ou os digite repetitivamente, bem como, explique novamente seu problema (art. 12);
- 4) Permitir ao Consumidor que acompanhe todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento, com data, hora e objeto da demanda e caso o consumidor solicite, deverá ser enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor no prazo máximo de setenta e duas horas (art. 15, caput, §2º e art. 16);
- 5) Que o registro eletrônico fique mantido a disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda (art. 15, § 4º).



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

G) Dos Pedidos

Diante do exposto, **requer o Ministério Público Estadual:**

- a) a publicação de edital no órgão oficial a fim de que os interessados possam intervir no feito como litisconsortes, conforme dispõe o art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;
- b) o deferimento da tutela de urgência pleiteada acima;
- c) a citação da requerida no endereço mencionado para, querendo, contestar a presente ação;
- d) ao final, seja julgada integralmente procedentes os pedidos, para:

I. que se imponha a ré “Claro S/A” as obrigações de fazer e não fazer, **sob pena de multa em valor não inferior à R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento**, consistente em:

- O consumidor não ter a sua ligação finalizada pela requerida antes da conclusão do atendimento (art. 4º, § 2º);
- Ter as pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala garantidas o acesso ao SAC em caráter preferencial (art. 6º);
- Não exigir, durante o atendimento, que o consumidor forneça dados pessoais ou os digite repetitivamente, bem como, explique novamente seu problema (art. 12);
- Permitir ao Consumidor que acompanhe todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento, com data, hora e objeto da demanda e caso o consumidor solicite, deverá ser enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor no prazo máximo de setenta e duas horas (art. 15, *caput*, §2º e art. 16);
- Que o registro eletrônico fique mantido a disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
 25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
 End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
 CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda (art. 15, § 4º);

- Prestar o serviço de atendimento ao consumidor em conformidade ao Decreto nº 6.523/2008, que regulamenta a Lei nº 8.078/90, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar, bem como de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade (art. 8);

II. seja a ré “Claro S/A” condenada ao pagamento no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), a título de reparação de danos morais difusos suportados pela coletividade de pessoas (interesses ou direitos difusos), decorrentes da prática ilícita levada a efeito causadora (i) de abalo à harmonia nas relações de consumo, (ii) de exposição da coletividade à intranquilidade, aflição e angústia e (iii) de sentimento de desprezo por parte dessa mesma coletividade suficiente para abalar a confiança nas instituições e na proteção legal dos direitos consumeristas, devendo o valor arbitrado por esse r. Juízo ser recolhido ao Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor;

III. a inversão do ônus da prova, conforme art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

IV. a juntada dos autos de Inquérito Civil nº 025/2014, instaurado e concluído por esta Promotoria de Justiça do Consumidor, como prova documental em desfavor da requerida;



Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
25ª Promotoria de Justiça da Comarca de Campo Grande
End.: Rua da Paz, nº 134, 3º Andar – Jardim dos Estados
CEP 79002-190, Telefone: 3313-4712

V. a produção de todas as provas em direito admitidas, sem exceção;

VI. a juntada do arquivo de áudio de fls. 305, nos termos do artigo 14, §1º, inciso III do Provimento n. 305, de 16 de janeiro de 2014 do TJ/MS.

Dá-se à causa, para efeitos meramente fiscais, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Termos em que, pede deferimento.

Campo Grande, 3 de fevereiro de 2017.

Fabício Proença de Azambuja
Promotor de Justiça