



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(ÍZA) DE DIREITO DA
___ VARA CÍVEL DA COMARCA DE PARANAÍBA-MS.**

Nº MP: 08.2017.00257480-3

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, por sua Promotora de Justiça com atribuições afetas à Defesa do Consumidor desta Comarca, vem, respeitosamente à presença de Vossa Excelência, com fundamento no artigo 129, inciso III, da Constituição federal, artigos 81, 82, inciso I, e 90 da lei 8078/90 (Código de defesa do Consumidor), artigo 1º inciso II da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e artigo 25, inciso IV alínea “a” da Lei 8.625/93 propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA** em face de:

ALGAR TELECOM S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 71.208.516/0001-74, sediada na Rua José Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, Uberlândia – MG, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

I - DOS FATOS:

Esta Promotoria de Justiça tomou conhecimento no mês de abril do corrente ano, através de abaixo assinado encaminhado a este Órgão confeccionado por moradores do Bairro Jardim Santa Mônica, nesta urbe, acerca da má



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

prestação de serviços de internet por parte da empresa Algar Telecom, posto que há mais de um ano são de péssima qualidade, com queda nas conexões, lentidão, cessação repentina do sinal de internet, entre outros problemas que estariam inviabilizando o uso regular dos serviços em questão.

Relataram ainda no referido documento que, mesmo com diversas reclamações, sondagens, atendimentos “*in loco*” por parte dos técnicos da empresa, os citados problemas persistem sem solução, salientando que há comentários na cidade de que a empresa vendeu mais pontos de internet do que a rede, que já é muito antiga, suportaria.

A par deste contexto, para apuração do noticiado instaurou-se a Notícia de Fato nº 01.2017.00004432-1 (cópia integral anexa), em que a empresa ré foi devidamente oficiada para prestar esclarecimentos acerca dos fatos relatados, limitando-se a dizer que não possuía, no momento, previsão para ampliação da rede no Jardim Santa Mônica, mas que dentro do prazo de 120 (cento e vinte) dias faria uma melhoria na rede a fim de possibilitar que os usuários conseguissem realizar um *upgrade* das velocidades de internet atendidas hoje, o que até o presente momento não ocorreu.

Somado a isso, sobreveio por intermédio do Ofício nº 563/2.017-CM oriundo da Câmara Municipal de Paranaíba, a informação de que foi apresentada pelo vereador Andrew Robalinho da Silva Filho, **Moção de Repúdio Oral** à empresa ré, pelos serviços de baixa qualidade prestados ao município, e que deixam muito a desejar, sendo referida moção aprovada por unanimidade naquela Casa de Leis.

Isto porque, é de conhecimento de qualquer consumidor que os serviços de internet que a ré oferece no município há muito tempo deixa a desejar, lesando o usuário em diversas esferas, como se observa do alto número de demandas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

individuais contra a ré, conforme pesquisa realizada no Sistema de Automação da Justiça – SAJ (doc. anexo).

Ainda, em diligências foram ouvidos na Promotoria de Justiça os senhores **Marcos Vinicius Quioche de Andrade Freitas** e **Evaristo Dias da Silva Neto**, técnicos em informática neste município, que afirmaram constatarem através dos atendimentos que realizam a seus clientes em várias localidades da cidade, que a empresa ré, que detém mais de 95% (noventa e cinco) por cento da demanda de internet de Paranaíba/MS, vende serviços que não oferece, posto que a velocidade de internet contratada pelo consumidor não é atingida, conforme declarou o técnico Marcos Vinicius Quioche de Andrade:

“(..). Que atua como técnico em informática no município atendendo clientes em várias localidades da cidade, sendo em média 20 casas por mês, com a reclamação de que “está sem internet”; Que 95% da demanda de internet envolve a CTBC - Algar; Que a primeira atitude que toma na tentativa de solucionar o problema é substituir o modem ou o roteador à sua expensa; Que caso referida troca não surta efeito, procede à troca do filtro de linha e da tomada; Que mesmo após tais atitudes, persistindo o problema, não tem mais medidas a tomar, entrando na esfera de competência da própria CTBC; Que a partir de daí uma ordem de serviço é aberta para atendimento junto à CTBC, que tem 24h para atender ao cliente e na maioria das vezes atende fora do prazo; Que para solucionar o problema do cliente “estar sem internet”, a CTBC possui um software e realiza um reset fazendo com que a internet volte a funcionar; Que acredita que tais problemas ocorram por sobrecarga dos usuários, pois em seu serviço quando percebe sobrecarga, a primeira



medida é resetar; Que tem conhecimento que o fornecimento de internet não suporta a demanda, posto que testa a internet na casa de seus clientes e constata que, “muitas vezes a pessoa contrata 10 megabytes de internet e recebe muito menos, a depender da localidade da residência”; Que tem conhecimento de pessoas que contrataram banda larga e na localidade de sua residência não havia porta de acesso à internet; Que tem conhecimento de que a fibra ótica está em expansão há pouco tempo, apenas em algumas localidades, ainda não suprimindo a demanda necessária e ainda persistindo em maior escala a utilização da banda larga.” Grifei.

Referidos profissionais relataram que ao serem contatados por um cliente a respeito da “internet haver caído”, adotam um protocolo de atendimento visando à solução do problema, de modo que primeiro verificam a necessidade de substituição dos aparelhos da residência (modem, roteador, filtro de linha, etc.), e que na maioria dos casos, mesmo após haver ocorrido a troca da aparelhagem o problema encontra-se junto à Ré, sendo que mais nada tem a ser feito a não ser contatá-la por meio da abertura de uma ordem de serviço, que nem sempre é atendida conforme.

Ademais, foi declarado pelo técnico Evaristo Dias da Silva Neto que, recentemente, ao realizar a medição da velocidade da internet através do *software online fast.com/pt* na casa de uma cliente que havia contratado com a empresa ré a velocidade de 10 MB (*megabytes*) de internet, constatou que a velocidade atingida era de apenas 05 MB (*megabytes*), e que ele próprio passou por situação parecida, conforme trecho a seguir:

“(…) Que tinha um contrato de 04 mega e em sua residência nunca chegou tal velocidade, pela distância em que fica o



armário em que está seu cabeamento, de modo que atualmente tem o contrato para 02 mega; Que afirmaram ao declarante que poderia ser defeito no cabeamento da residência, mas que por conhecer da forma de instalação ao construir sua casa certificou-se de utilizar cabo rígido, que detém mais qualidade e que impede a interferência através de ruídos; Que quanto maior a velocidade fornecida, maior o nível de ruído, e quanto mais ruído menos performance, decorrendo que na queda de performance, decorre a queda de sinal não atingindo portanto os 10 mega prometidos aos clientes; Que 98% (noventa e oito por cento) dos casos de problemas na prestação de serviços de internet envolvem à CTBC; Que uma das tentativas de solucionar o problema dos clientes sem internet é substituir o modem ou o roteador; Que caso referida troca não surta efeito, procede à troca do filtro de linha e da tomada; Que mesmo após tais atitudes, persistindo o problema, não tem mais medidas a tomar, entrando na esfera de competência da própria CTBC; Que a partir de daí uma ordem de serviço é aberta para atendimento junto à CTBC; Que para solucionar o problema do cliente “estar sem internet”, a CTBC possui um software e realiza um reset fazendo com que a internet volte a funcionar; Que tem conhecimento que o fornecimento de internet não suporta a demanda, posto que testa a internet na casa de seus clientes que, “muitas vezes a pessoa contrata 10 megabytes de internet e recebe muito menos, a depender da localidade da residência”; Que tem conhecimento de pessoas que contrataram banda larga e na localidade de sua residência não havia porta de acesso à internet; Que tem conhecimento que o armário onde a linha do declarante está plugada é próximo ao Tênis Clube na



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

esquina da Av. Augusto Correa da Costa com a Rua Marechal Rondon, distante oito quadras de sua residência é próxima à FIPAR, de modo que a distância do cabeamento faz com que a banda larga seja extremamente deficitária, tornando impossível obter-se a velocidade de 10 mega, motivo pelo qual optou por fazer o downgrade para 02 mega; Que o Bairro Universitário II têm fibra ótica, e tomou conhecimento de que a empresa vendeu DSL que não chegou ao referido bairro, sendo necessário instalar a fibra ótica na região para atender a demanda de vários usuários que reclamaram; Que tem conhecimento que o último ponto que chega a caixa com a fibra ótica é em frente à residência do atual prefeito, na Av. Augusto Correia da Costa, mesma rua em que fica o armário do declarante, mas a fibra ótica alcança mais duas quadras a diante; Que são pouquíssimos os pontos em que a fibra ótica alcança no centro da cidade; Que a fibra ótica alcança até 150m além do ponto final da caixa em que está instalada; Que acredita que nos altos do bairro Santa Lúcia chega apenas 04 mega, dependendo muito do local em que encontra-se o armário, acreditando que o armário que liga tal região encontra-se em frente à loja Matecsul (...)” Grifei.

Por derradeiro, a mesma situação foi relatada pelo vereador autor da moção de repúdio, Andrew Robalinho da Silva Filho, que declarou que após muito custo junto a ré, obteve informação do próprio técnico da empresa ré de que havia adquirido uma velocidade de internet que jamais chegaria até sua residência:

“(...) Que ouviu de um técnico que a CTBC/Algar engana a população, pois em verdade colocaram fibra ótica em poucas ruas da cidade; Que tem conhecimento que o modus operandi



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

de enganar o consumidor é o mesmo; Que quando instalou a internet a primeira vez em sua residência os técnicos da CTBC/Algar informaram que a internet de 02 mega seria suficiente em razão da localidade da residência do declarante ter altitude; Que após problemas com a internet chamou os técnicos que informaram que a solução seria alterar a velocidade da internet para 10 mega, sendo necessária trocar toda a aparelhagem; Que mesmo após a troca, a internet oscila muito, afetando a utilização do computador e da televisão, que é conectada à internet; Que chegou a ficar uma semana sem internet, prejudicando extremamente seu trabalho; Que ligava em todos os telefones que a CTBC/Algar disponibilizava ao consumidor e não obteve solução, posto que a funcionária do escritório da CTBC/Algar na cidade informou que apenas por meio do “0800” era possível resolver o problema; Que com muito custo conseguiu falar no “0800” e informaram que um técnico iria em sua residência às 14h, contudo, não compareceu; Que ao falar novamente no “0800” e informar que o técnico não compareceu, foi contrariado dizendo que havia ido um técnico sim; Que com muito trabalho junto à atendente, outro técnico compareceu em sua residência, e disse que haveria a necessidade de alterar novamente a velocidade para 04 mega, porque a de 10 mega jamais seria alcançada devido à distorção; Que após a nova troca a internet funcionou bem durante três dias, mas começou a dar problemas novamente; Que mais uma vez houve a visita técnica, tendo sido o declarante informado de que em verdade a CTBC/Algar ludibria os consumidores por vender produtos e serviços que não oferece(...)”



Neste passo, considerando que os fatos relatados traduzem conduta reiterada praticada pela empresa Algar Telecom em desfavor dos consumidores/usuários de seus serviços de internet neste município, a presente ação é medida que se impõe.

II - DO DIREITO:

II.1 - DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO.

Não há espaço para qualquer questionamento sobre a legitimidade ativa do Ministério Público.

O artigo 129, inciso III da Constituição da República, o artigo 25, inciso IV, alínea a da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, o artigo 82, inciso I do Código de Defesa do Consumidor e o artigo 5º da Lei de Ação Civil Pública atribuem ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos e coletivos dos consumidores, em Juízo e fora dele.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece no artigo 81 e parágrafo único, inciso 111, **que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo, sendo que a defesa coletiva será exercida quando se tratar de interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.**

O pedido visa tutelar interesses coletivos (dos usuários dos serviços de internet fornecidos pela ré) na medida em que o descumprimento da legislação sob comento representa violação de direito transindividual e indivisível de pessoas ligadas à ré por uma relação jurídica base.



II.2 - DO MÉRITO

II.2.1. Regime jurídico das relações de consumo e direito a informação.

A Constituição Federal ao estabelecer os princípios gerais que informam as atividades econômicas, primou, dentre outros princípios, pela defesa do consumidor:

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

V - defesa do consumidor.”

O Poder Constituinte Originário referiu-se ainda à proteção do direito dos consumidores ao consignar no inciso XXXII do artigo 5º que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Nesse mesmo artigo, ficou estabelecido ainda que “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional” (inciso XIV).

Esses dispositivos revelam que, embora o Estado brasileiro apóie a livre iniciativa nas atividades econômicas, posto que contribuem para o desenvolvimento do país, reconhece igualmente que tais empreendimentos não de ser operados em consonância com outros princípios e direitos fundamentais também protegidos, dentre eles, o respeito aos direitos do consumidor.

Pode-se afirmar, no caso em exame, que os interesses econômicos de uma concessionária de serviço público, obviamente direcionados para o



aumento dos lucros, não estão juridicamente habilitados para justificar a violação de direitos básicos dos consumidores.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor desdobra as regras de proteção inscritas no texto Constitucional, estabelecendo princípios que regem a Política Nacional das Relações de Consumo, dentre os quais merecem destaque os seguintes:

“Art. 4º - A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

(...)

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;



IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;”

O CDC consagrou, ainda, a transparência na prestação de serviço nas relações de consumo como direito básico dos consumidores, expressamente contemplado em seu artigo 6º e corroborado em seus artigos 22 e 31, a saber:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

III – a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

(...)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

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 e seguros e, quanto aos essenciais, contínuo.

(...)

Art. 31. A oferta e a 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. Grifei.

Sendo assim, a oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras e precisas, constituindo, desta forma, direito indispensável ao equilíbrio da relação de consumo, pois é através dessas informações claras e adequadas que o consumidor poderá compreender satisfatoriamente a natureza e quantidade do produto ou serviço consumido, bem como avaliar a razoabilidade e correção do preço atribuído pelo fornecedor.

Sobre o direito de informação garantido ao consumidor, PAULO LUIZ NETTO LÔBO bem observou¹:

“A informação e o dever de informar tornam realizável o direito de escolha e autonomia do consumidor, fortemente reduzida pelos modos contemporâneos de atividade econômica massificada, despersonalizada e mundializada. Nessa direção, recupera parte da humanização dissolvida no

¹ LÔBO, Paulo Luiz Netto. A informação como direito fundamental do consumidor . Jus Navigandi, Teresina, a. 5, n. 51, out. 2001. Disponível em: <<http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=2216>>. Acesso em: 26 jul. 2005.



mercado e reencontra a trajetória da modernidade, que prossegue o sonho mais alto do iluminismo, a capacidade de pensar e agir livremente, sem submissão a vontades alheias, cada vez mais difícil na economia globalizada de Estados e direitos nacionais enfraquecidos, onde as principais decisões econômicas são tomadas por conselhos de administração de empresas transnacionais”

(...)

*“A **adequação** diz com os meios de informação utilizados e com o respectivo conteúdo. Os meios devem ser compatíveis com o produto ou o serviço determinados e o consumidor destinatário típico. Os signos empregados (imagens, palavras, sons) devem ser claros e precisos, estimulantes do conhecimento e da compreensão. No caso de produtos, a informação deve referir à composição, aos riscos, à periculosidade”. A **suficiência** relaciona-se com a completude e integralidade da informação. Antes do advento do direito do consumidor era comum a omissão, a precariedade, a lacuna, quase sempre intencionais, relativamente a dados ou referências não vantajosas ao produto ou serviço”. Grifei.*

II.2.2 Das normas reguladoras da prestação do serviço público.

As normas que regem os contratos de concessão e a prestação de serviços de telecomunicações também contemplam o direito de informação do consumidor, atribuindo às concessionárias a obrigação de fornecer aos seus usuários todos os dados atinentes ao serviço prestado.



A propósito, a Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação dos serviços públicos, prevê a garantia do acesso à informação, consignando em seu artigo 7º, inciso III:

“Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha, observadas as normas do poder concedente;”

A prestação dos serviços de telecomunicações, por sua vez, é regulada pela Lei Geral das Telecomunicações – Lei n. 9.472, de 16 de julho de 1997 – que estabelece em seu artigo 3º, inciso IV:

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

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços.”

II.2.3. Da omissão de informações pela RÉ ALGAR TELECOM.

Não obstante reste evidente nos autos o direito dos consumidores à informação e sua ampla proteção pela legislação brasileira, a empresa ré insiste na venda de serviços e produtos que não oferece, ou seja, o consumidor adquire uma velocidade de internet que não é atingida, sendo enganado quanto às informações do contrato.

Desta forma, os consumidores ficam desprovidos de elementos mínimos que lhes permitam contestar tais irregularidades, posto que, em sua maioria, não possuem conhecimento técnico suficiente para constatar qual a velocidade de internet que está chegando até suas residências. Por isso, são obrigados a aceitar



passivamente os quantitativos indicados arbitrariamente pela prestadora do serviço, sem saber se o preço cobrado corresponde precisamente ao serviço consumido, o que viola frontalmente o **direito à informação**.

É imperativo, portanto, que seja garantido ao consumidor o direito de obter contas detalhadas referentes à velocidade de internet que efetivamente estão utilizando, pois somente assim os consumidores terão acesso à informação adequada e suficiente à avaliação do consumo e à conferência do valor cobrado pela ré. **Dando-se razoável publicidade da providência aos consumidores para que possam usufruir desse direito.**

Não é demais relembrar que **as concessionárias de serviços públicos não são infalíveis e que não estão imunes ao erro**, razão pela qual se afigura importantíssimo que os consumidores tenham garantido o acesso aos dados que lhes permitam avaliar o valor pago pelo serviço/produto efetivamente usufruído.

II.3 – DO DANO MORAL COLETIVO

Com a evolução da nossa legislação, no sentido de coletivização da defesa de interesses, a sociedade passou também a figurar como titular de direito à reparação civil quando há lesão à honra dos consumidores. Esse prejuízo – que segue paralelo ao dano material – há de ser ressarcido na modalidade de dano moral, conforme previsto no inciso V do artigo 1º da Lei nº 7.347/85.

É lição basilar do Direito Civil que a consequência natural do ato ilícito é o dever de indenizar os danos materiais e morais causado ao lesado. Ao se sobrepor às normas de ordem pública, e expor uma enorme gama de consumidores a um efetivo risco de sofrerem graves danos à saúde e mesmo risco de morte, a ré causou dano moral de caráter coletivo.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

A prática referida conduta causa indignação à coletividade, na medida em que constitui um menosprezo aos princípios constituídos no CDC. Esse sentimento de desrespeito constitui o dano moral coletivo. É como se o respeito às normas consumeristas pudesse, impunemente, ser violado, estando o consumidor, parte mais frágil da relação de consumo, sempre destinado a sofrer lesão.

Anote-se, uma conduta eivada de manifesta ilicitude exige a necessária consideração para efeito de proteção e sancionamento, no âmbito da tutela de natureza coletiva. A reparação que ora se almeja constitui um meio legalmente previsto de assegurar que não vingue ideia ou sentimento de desmoralização do ordenamento jurídico e dos princípios basilares que lhe dão fundamento.

Assim, o restabelecimento da ordem jurídica abrange, além da suspensão da continuidade do dano, a adoção de medidas que impeçam a demandada de voltar a incidir na prática ilícita, bem como implementar a restauração do dano extrapatrimonial causado à coletividade consumidora, emergente da consulta desrespeitosa aos princípios e normas que tutelam o direito do consumidor.

Consoante norma expressa do CDC, um dos direitos básicos do consumidor é a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos (art. 6º, inciso VI, do CDC), daí, porque, em caso de danos derivados de relação de consumo, devem os mesmos serem reparados.

Segundo o magistério de Rui Stoco, acerca da responsabilidade civil no âmbito do CDC:

“a Lei 8.078/90 previu a possibilidade de reparação dos danos (materiais ou morais) tanto do indivíduo como único atingido e isoladamente considerado, como dos danos



coletivos, que atinjam um grupo de pessoas. Evoluiu a lei para admitir que os entes coletivos possam ser ofendidos moralmente, assegurando-lhes a indenização correspondente. Mais ainda: garantiu a proteção dos direitos difusos e a reparação do dano moral causado a um número indeterminado de pessoas.”²

O comportamento da empresa ré em desacordo com o estatuído no CDC é gerador de um inegável sentimento generalizado de desrespeito, desconsideração, aviltamento, ressentimento. A supracitada conduta da empresa demandada configura ato ilícito, por desrespeito a diversas normas do CDC, sendo causadora de dano moral.

Na lição de Carlos Alberto Bittar:

“na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge, ipso facto, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas consequências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a necessidade de prova de prejuízo em concreto.”³

² STOCO, Rui. Tratado de responsabilidade civil: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial, p. 344.

³ BITTAR, Carlos Alberto. Reparação civil por danos morais. Revista dos Tribunais, 1993, p. 202.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

Ressalte-se, ademais, que o STJ tem firmado posicionamento de maneira elogiável, no reconhecimento do dano moral coletivo e na fixação de sua indenização:

“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 – MEDIDAS 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. (...) VI – Recurso Especial improvido. (STJ – Resp.: 1221756 RJ 2010/0197076-6, Relator: Ministro MASSAMI UYEDA, Data de Julgamento: 02/02/2012, T3 – TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 10/02/2012)”grifei

Isto posto, faz-se necessária a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de reparação pelos danos morais coletivos causados. Para isso, destaque-se o caráter pedagógico que deve nortear a fixação do quantum do dano moral nas relações de consumo, de forma que a ré sinta-se desestimulada a voltar cometer os ilícitos aqui tratados.



É nesse sentido que a corte superior vem decidindo, conforme se vê abaixo, na judiciosa lição do Ministro Luiz Fux, vazada no Recurso Especial nº 598.281-MG:

“AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO AO MEIO AMBIENTE. DANO MATERIAL E MORAL. ART. 1º DA LEI 7347/85. (...) 3. O advento do novel ordenamento constitucional – no que concerne à proteção ao dano moral – possibilitou ultrapassar a barreira do indivíduo para abranger o dano extrapatrimonial à pessoa jurídica e à coletividade. (...) 10. Sob o enfoque constitucional a Lei n. 8.884/94 introduziu alteração na LACP, segundo a qual passou restou expresso que a ação civil pública objetiva a responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados a quaisquer dos valores transindividuais de que cuida a lei. (...) 12. Recurso especial provido para condenar os recorridos ao pagamento de dano moral, decorrente da ilicitude perpetrada contra o meio ambiente, nos termos em que fixado na sentença (fls. 381/382”) grifei.

Desta forma, em vistas às condições econômica da ré, da reiteração da prática abusiva e da grande quantidade de consumidores lesados, faz-se necessário a condenação da demandada em danos morais coletivos.

III – DOS PEDIDOS:

III.1 – DO PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA DE URGÊNCIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

Na ação civil pública, a possibilidade de antecipação da tutela de urgência ganha relevo na medida em que, com este instrumento processual, visa-se à tutela de interesses difusos, coletivos e coletivos *latu sensu*.

Relativamente à concessão de tutela de urgência, o artigo 300 do Código de Processo Civil preceitua:

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

A probabilidade do direito exsurge dos próprios fatos narrados na fundamentação jurídica desenvolvida na inicial e da documentação comprobatória, que atesta a conduta reiterada de ludibriar os consumidores que, crendo que irão adquirir determinada velocidade de internet, contratam com a ré serviços/produtos que não usufruem. A documentação constante dos autos e todas as questões jurídicas acima expostas evidenciam manifesta ilegalidade da conduta da ré.

O interesse coletivo, mais ainda, a defesa dos dos consumidores, deve estar sempre acima dos interesses individuais, principalmente, quando estes se restringem ao aspecto econômico dos seus negócios.

Destarte, presentes os requisitos exigidos pela legislação, conforme acima exposto, faz-se necessário providência de cunho emergencial que obste, durante o curso do processo, os efeitos maléficis da conduta da ré.

Face ao exposto, requer-se:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

a) a concessão a Tutela de Urgência, *inaudita altera pars*, no sentido de ordenar à Ré que:

1) **Disponibilize**, no prazo de 15 dias, para todos os usuários **que assim solicitarem**, a discriminação das informações referentes à velocidade de internet efetivamente fornecida a cada consumidor, atentando-se às peculiaridades de localização da residência/prédio comercial que influem diretamente na capacidade de oferecimento de *megabytes*;

2) **Alternativamente, suspenda** a cobrança excedente referente à velocidade de internet não atingida, de todos os seus clientes na cidade de Paranaíba-MS, caso veja-se a ré impossibilitada de disponibilizar a identificação individualizada e detalhada da condições estabelecidas no item “1”;

3) **Consigne** em todas as faturas de todos os usuários dos serviços de internet prestados pela ré neste município, a informação de que estará disponibilizando o detalhamento do fornecimento da velocidade de internet ou a suspensão da cobrança excedente nos casos em que não atenda à velocidade estabelecida em contrato, em cumprimento a ordem judicial, mencionando o número do processo, o Juízo e o Autor desta ação;

4) **Veicule**, durante cinco dias, em pelo menos um jornal de circulação local, no prazo de 10 dias contados a partir da data da ciência da decisão, um COMUNICADO com dimensões de pelo menos ¼ (um quarto) de página, informando: i) que estará disponibilizando o detalhamento do fornecimento da velocidade de internet ou a suspensão da cobrança excedente nos casos em que não atenda à velocidade estabelecida em contrato, caso não viabilize referido detalhamento; ii) que estará recebendo os pedidos de detalhamento de todos os clientes interessados, seja por intermédio de sua central telefônica de atendimento, seja através de pedido escrito encaminhado à sua sede nesta cidade; iii) que está encaminhando tais providências em atendimento a ordem judicial, mencionando o número do processo, o Juízo da causa e o Autor da ação; e iv) que começará a receber os pedidos de detalhamento a partir de data que deverá ser indicada expressamente no anúncio;



5) **Receba** os requerimentos de todos os consumidores .que desejarem o detalhamento do fornecimento da velocidade de internet, conforme pedido consignado no item “1” desta petição inicial, aceitando tanto os requerimentos feitos através da central telefônica de atendimento como também os pedidos formulados por escrito e encaminhados à sua sede nesta cidade;

6) **Informe e comprove** ao Juízo o cumprimento das determinações contidas no item “1”, ou se for o caso, no item “2”, no prazo de 48 horas, contados a partir do dia em que expirar o prazo concedido no item “1” (15 dias).

7) Pede-se, outrossim, seja fixada por este juízo multa pecuniária diária a ser imposta em desfavor da RÉ ALGAR TELECOM, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), incidente para cada caso de descumprimento dos pedidos formulados nos itens acima, cujo valor será revertido ao Fundo Estadual de Defesa e Reparação dos Direitos Difusos Lesados (Lei Estadual n. 1.721, de 18 de dezembro de 1996).

III.2 – DOS PEDIDO DEFINITIVOS

a) seja concedido e tornado definitivo o provimento requerido a título de antecipação de tutela;

b) a condenação genérica da Ré a indenizar os danos morais individualmente sofridos pelos consumidores, em *quantum* a ser fixado em posterior fase de liquidação individual, nos termos do art. 95 c/c art. 97, ambos do Código de Defesa do Consumidor;

III.3 – DOS REQUERIMENTOS

a) requer a citação da Ré para, querendo, contestar a presente ação, sob as penas da lei;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
1ª Promotoria de Justiça de Paranaíba

b) requer a publicação de edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam se habilitar no processo a teor do art. 94 do CDC;

c) requer a produção de todas as provas em Direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal do representante legal da Ré, caso necessário, e desde já seja reconhecida e declarada a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC);

d) em cumprimento ao disposto no art. 319, inciso VII do CPC, manifesta-se pelo desinteresse na designação de audiência de conciliação ou mediação.

Para efeitos meramente fiscais, atribui-se à causa o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Nestes termos,

Pede Deferimento.

Paranaíba, 16 de outubro de 2017.

Juliana Nonato
Promotora de Justiça
Assinado digitalmente