



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

Autos 0900008-20.2020.8.12.0008

Ação: Ação Civil Pública

Requerente: Ministério Público Estadual

Requerido: OI S.A.

SENTENÇA

Vistos, etc.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**, qualificado nos autos, propôs a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** contra a empresa **OI S/A**, também qualificada, aduzindo, em síntese, que restou apurado por meio das investigações levadas a efeito nos autos do Inquérito Civil n. 06.2019.00001645-5, em trâmite na 5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá, que a requerida OI S/A violou os direitos dos consumidores residentes nas Cidades de Corumbá e de Ladário, na medida em que mesmo com a pública e notória interrupção do fornecimento do serviço essencial de acesso à Internet Banda Larga (ADSL) e Telefonia e Internet Móvel, no período compreendido entre os meses de setembro e dezembro de 2019, a requerida deixou de promover o devido abatimento do valor correspondente nas faturas de seus usuários/consumidores.

Colacionou reclamações de consumidores junto ao PROCON de Corumbá, que notificaram a ausência de abatimento dos valores pela requerida em virtude da interrupção dos serviços prestados, os quais foram veiculados às f. 80-101 do IC n. 06.2019.00001645-5.

Ponderou que a requerida, ao ser notificada para prestar esclarecimentos acerca dos fatos apurados no Inquérito Civil, apenas negou a ocorrência da interrupção de serviço

Página 1 de 21



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

em virtude das queimadas.

Mencionou ofícios emitidos por entidades públicas e privadas que noticiaram a interrupção do serviço de internet em variadas datas, como também colacionou trecho de notícia veiculada em jornal local relatando acerca das reiteradas interrupções do sinal de internet.

Discorreu acerca da aplicabilidade e violação às normas do Código de Defesa do Consumidor no caso em apreço e citou a Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, que impõe o dever de descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, nos casos de interrupção ou degradação da qualidade do serviço.

Pugnou pela indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), a ser revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor (artigo 13 da Lei da Ação Civil Pública) e postulou pela inversão do ônus da prova relativamente: a) à prestação regular, adequada e eficiente de fornecimento de acesso à Internet Banda Larga e Móvel; b) ao dano moral coletivo.

Ao final, postulou a procedência dos pedidos para o fim de:

a) **CONDENAR** a requerida a **RESTITUIR** aos consumidores, em dobro (artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor), todos os valores não descontados das faturas em virtude da interrupção dos serviços de Internet Banda Larga e Telefonia Móvel, na Comarca de Corumbá, no período compreendido entre setembro e dezembro do ano de 2019, os quais foram indevidamente cobrados;

b) **CONDENAR** a requerida a reparar os **DANOS MORAIS** experimentados pelos consumidores lesados (interesses ou direitos individuais homogêneos) que se

Página 2 de 21



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

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

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

Valorou a causa, manifestou interesse pela audiência de conciliação e juntou documentos às f. 30-288.

Despacho inicial às f. 289-291 deferiu a inversão do ônus da prova e determinou a citação da parte requerida.

A parte autora manifestou-se à f. 292 requerendo o depósito em cartório de mídia digital, que foi deferido pelo Juízo à f. 295.

Citada (f. 301), a parte requerida apresentou contestação às f. 302-333 e arguiu preliminarmente erro material quanto à denominação do polo passivo da demanda e falta de interesse de agir. No mérito, afirmou que não foram identificadas irregularidades ou interrupção dos serviços conforme alegado; que os parâmetros exigidos pela ANATEL são respeitados e o atendimento foi garantido aos usuários. Informou acerca dos focos de queimadas e incêndios ocorridos à época, que danificaram equipamentos e a rede de



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

serviços, situação imprevisível que implicou em danos nos equipamentos, postes das redes que conduzem os cabamentos e que trazem grande dificuldade na manutenção dos serviços.

Alegou que os cabos de telefonia na região são aéreos, ficando expostos às queimadas em alguns pontos, sendo que as ações de reparo foram imediatamente realizadas, mas que na região de Corumbá não houve interrupção dos serviços no período, seja da rede de Serviço Móvel Pessoal (SMP), seja do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Argumentou que as supostas falhas no sinal de móvel e internet podem tratar-se de casos pontuais e específicos que tenham atingido usuários de maneira individual, pelo que devem ser tratados dentro da sua especificidade.

Apontou que os consumidores indicados na inicial enfrentaram questões pontuais e que tiveram suas objeções atendidas. Discorreu sobre o direito incidente, colacionou teses doutrinárias e jurisprudencial sobre o tema e, ao final, pugnou pelo acolhimento das preliminares suscitadas, para extinguir o feito, sem resolução de mérito; ou, se assim não entender, para julgar improcedentes todos os pedidos deduzidos na inicial. Exibiu procuração (f. 334-339) e juntou documentos às f. 446-646.

Impugnação à contestação colacionada às f. 652-673.

Instados a especificar provas, o MINISTÉRIO PÚBLICO pugnou pela produção de prova testemunhal (f. 683-684) e a parte requerida informou não ter outras provas a produzir (f. 680-681).

Decisão saneadora (f. 685-693) rejeitou as preliminares, deferiu a produção da prova testemunhal, designando audiência de instrução e julgamento e determinou a publicação de edital para que interessados possam intervir como litisconsortes.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

À f. 714 consta informação de distribuição de processo no 2º Grau e, à f. 747, informação de distribuição por dependência ao feito o processo n. 1405023-97.2021.8.12.0000.

Audiência realizada, conforme termo de assentada de f. 763-764, oportunidade em que foram ouvidas as testemunhas presentes; deferiu-se a juntada de documentos solicitados pela parte requerida; determinou-se a expedição de ofício ao PROCON requisitando informações; determinou-se que a testemunha Alexandre Taques apresentasse as atas de reuniões do Conselho referidas em seu depoimento.

O Ministério Público, à f. 770, requereu a juntada de documentação comprovando suspensão do expediente forense no período de setembro a novembro de 2019 (f. 771-776).

A testemunha Alexandre Taques informou, à f. 780, a juntada dos documentos de f. 781-816, referentes às Atas de reuniões do Conselho de usuários de telefonia fixa da Oi – Região Centro Oeste.

Às f. 822-870 constam os documentos solicitados pelo Juízo em audiência, relativos às reclamações realizadas junto ao Procon.

A parte requerida pugnou, às f. 871-874, pela juntada de documentos de f. 875-1278, que tratam dos ressarcimentos devidos ao tempo das supostas interrupções no período de setembro a novembro de 2019.

O Ministério Público requereu, à f. 1279, a juntada da Ata de Reunião realizada com o então vereador Alexandre Taques e demais documentos (f. 1280-1309).



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

Alegações finais apresentadas pelo Ministério Público às f. 1316-1345 e pela parte requerida às f. 1350-1358.

É o relatório. DECIDO.

Trata-se de Ação Civil Pública em que o Ministério Público pretende a responsabilização da empresa requerida por ofensa a direitos e interesses da coletividade de consumidores após período de interrupção do serviço por ela prestado.

1. Da Responsabilidade Civil

Inicialmente, é preciso estabelecer o tipo de responsabilidade aplicável ao presente caso. Invoca-se, para tanto, o artigo 37, § 6º, da Constituição Federal, *in verbis*:

As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

O artigo personifica a chamada teoria do risco administrativo, da qual resulta a responsabilidade objetiva da Administração Pública, toda vez que houver relação de causa e efeito entre o fato prejudicial e o resultado danoso experimentado por outrem.

É cediço que, em regra, é objetiva a responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviço público. Isto é, demonstrado o dano e o nexo de causalidade com a atuação estatal, o dever de indenizar subsiste independentemente de o agente público ter ou não agido com culpa. Daí porque, nesses casos, obriga-se a fazer prova do dano e do nexo de causalidade.

Necessário ponderar, contudo, que a responsabilidade estatal, embora objetiva, não é integral - caso em que o Estado responderia em qualquer circunstância -, mas sim, conforme já assinalado, na modalidade do risco administrativo, em que o ente público se

Página 6 de 21



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

exonera da obrigação de indenizar se provar a culpa exclusiva da vítima, caso fortuito ou força maior, ou, ainda, fato exclusivo de terceiro.

No caso dos autos, especificamente, está-se diante de prestação de serviço de telefonia móvel e fornecimento de sinal de internet banda larga. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do prestador de serviço, nesses casos, é objetiva, trazendo o § 3º, do referido artigo a disposição expressa de ser ônus do fornecedor comprovar que não houve defeito no serviço prestado ou indicar a culpa exclusiva de terceiro, a fim de ilidir sua responsabilidade.

Passando à análise da lide, a requerida OI aponta que não houve falha na prestação do serviço e afirma que *"não foram localizados registros de interrupção de serviços, seja de internet banda larga ou do móvel. Logo, não foram identificadas irregularidades ou interrupção dos serviços"* (f. 310).

Contudo, reconhece que *"foram presenciados enormes focos de queimadas e incêndios que danificam equipamentos e rede de serviços"* mas que tem por habitualidade fazer *"o aceiro, a limpeza das localidades próximas aos cabos de fibra óptica, o que evita acidentes e eventualidades, mas como o caso do incêndio registrado nos períodos de setembro a novembro de 2019, torna-se impossível evitar qualquer desgaste, mesmo com a maior acuidade empregada na proteção dos cabos e equipamentos"* (f. 311).

Informou que *"na região de Corumbá não houve interrupção dos serviços no período, seja da rede de Serviço Móvel Pessoal (SMP), seja do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), posto que a Oi emprega outros meios para disponibilização dos serviços para os casos de emergência"* e alegou que *"as supostas falhas no sinal de móvel e internet, podem tratar-se, na verdade, de casos pontuais e específicos que tenham atingido usuários de maneira individual"* (f. 312).



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

Argumentou, ainda, que houve mera instabilidade, que foi prontamente restabelecida e justificou a ocorrência de interrupções como sendo *"eventos temporários de ausência de sinal em região onde há sinal regular de determinada operadora, posto que tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como falta de energia elétrica, falhas de equipamentos de rede, rompimentos de fibra óptica, vandalismos, acidentes e eventos climáticos, entre outros"* (f. 320), não podendo, portanto, ser responsabilizada por eventuais danos.

Da narrativa dos fatos e das provas carreadas aos autos, infere-se que a parte requerida causou lesão ao direito de vários consumidores com a interrupção do serviço de telefonia móvel e internet banda larga na cidade de Corumbá-MS em diversos períodos, sem a restituição dos valores pagos pelo serviço não prestado.

Outrossim, como dito alhures, a responsabilidade do fornecedor de serviço é descrita no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: *"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos"*.

A despeito de a parte requerida atribuir a responsabilidade pelas aludidas ocorrências a fatos não previsíveis, como as grandes queimadas que acometeram a região e teriam dado causa ao rompimento dos cabos de fibra óptica (f. 311), o que se discute nos presentes autos é o abatimento dos valores decorrentes da interrupção do serviço a consumidores individualizados (reparação de dano individual) e as consequências da interrupção e da descontinuidade do serviço para a coletividade (reparação de dano moral coletivo).



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

O cotejo das alegações da parte autora na inicial e da defesa da empresa requerida em contestação evidenciam que demanda análise probatória a ocorrência de interrupção e descontinuidade do serviço no período indicado na inicial; o grau dessa descontinuidade (se foi parcial ou total); o tempo de duração e se houve o desconto nas faturas de consumidores individualizados. Além disso, a tese sustentada pela requerida é de exclusão da responsabilidade por força maior (queimadas no Pantanal).

Restou comprovado que houve a interrupção total dos serviços de telefonia móvel e internet banda larga prestados pela requerida, em dias consecutivos e períodos alternados entre os meses de setembro a dezembro de 2019, conforme documentos de f. 34-46, f. 93-98, f. 103, f. 132-140, f. 145-146, f. 235-236, f. 250, f. 253 e f. 771-776, o que impediu o funcionamento de vários serviços no Município de Corumbá-MS, ocasionando, inclusive, diversas reclamações junto ao PROCON do Município (f. 107-130, f. 255-288 e f. 822-870).

Por outro lado, a requerida colaciona documentos às f. 461-608, f. 611-646 (destes, os documentos de f. 511-592 e f. 615-626 estão em branco), bem como às f. 875-1278, informando que concedeu desconto nas faturas por períodos em que se constatou instabilidade na prestação do serviço e realizou o ressarcimento aos clientes que enfrentaram falhas pontuais nas regiões de Corumbá-MS e Ladário-MS.

O vício do serviço prestado pela empresa requerida causou dano patrimonial aos consumidores na medida em que se viram obrigados a efetuar o pagamento da totalidade do serviço contratado e ainda assim ficaram impossibilitados de utilizá-lo, seja para uso pessoal seja para uso profissional, levando-os a registrar reclamações em órgão de proteção ao consumidor, ainda que não na totalidade dos consumidores lesados.

No caso, não se discute a culpa da empresa requerida na prestação deficiente do



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

serviço, mas sim o prejuízo causado aos consumidores que se viram obrigados a pagar por um serviço que não foi eficazmente prestado, sem que fosse realizado o desconto nas faturas, fato este comprovado pela quantidade de reclamações dos seus consumidores junto ao órgão de proteção ao consumidor local (f. 107-130, f. 255-288 e f. 822-870).

Em relação ao dano que afetou toda a coletividade, e a título exemplificativo, tem-se os documentos de f. 34-46 nos quais observa-se que a falta de sinal de banda larga afetou significativamente o comércio das cidades de Corumbá e Ladário, que dependem de rede de internet para vendas *"já que a maioria dos consumidores utiliza cartões de crédito, débito e até mesmo cartões privados de lojas para pagar as compras"* (f. 34) tendo alguns comerciantes relatado que tem acesso *"a rede via satélite, mas até isso não está funcionando. A cidade toda está ilhada. Grande parte das lojas e bancos foi afetada. Só aqui na loja, o prejuízo chega a 30%"* (f. 35).

O serviço de pagamento dos débitos veiculares também ficou prejudicado sendo necessário que o Departamento de Trânsito local prolongasse o prazo para quitação, como se denota no documento de f. 36. Além disso, o pagamento de salários de servidores municipais também ficou prejudicado como se verifica no relato do Secretário Municipal de Finanças do Município, ao esclarecer que *"todos os processamentos, envio de arquivos, foram realizados via satélite, mas alertamos para a instabilidade nos terminais eletrônicos"*, como indicam os documentos de f. 40-41. A instabilidade nos terminais eletrônicos também foi relatada pelo Banco Itaú (f. 250) e pelo Banco Bradesco (f. 253).

Demais disso, o serviço de registro de biometria na Justiça Eleitoral ficou igualmente prejudicado, principalmente se considerar que o prazo para registro findaria no dia 31/10/2019. Conforme relato de eleitores que precisavam do serviço e não puderam ser atendidos, uma eleitora disse que chegou ao prédio da Justiça Eleitoral no início da manhã e *"tinha gente que dormiu em cadeiras improvisadas aguardando a abertura do cartório."*

Página 10 de 21



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

Ocorre que agora caiu a conexão com internet e estão dizendo que vão dar apenas 650 fichas (senhas) para que voltemos em outra data" (f. 44-45).

O atendimento prestado pela Defensoria Pública no Município de Corumbá também sofreu transtornos uma vez que foi necessário dispensar todas as pessoas que haviam agendado atendimento e não puderam ser atendidas, como demonstra o documento de f. 93 assim como o atendimento aos consumidores na sede do Procon da cidade também foi prejudicado, como indica o documento de f. 132.

E os documentos de f. 235-236, que se tratam de matérias jornalísticas veiculadas em sítio de notícias local, corrobora a informação acerca da interrupção dos serviços e ausência de desconto na fatura nos períodos em que houve instabilidade no sinal de internet uma vez que a matéria finaliza da seguinte forma: "*afinal, com ou sem internet, a conta chega todo mês pra pagar (sic)*".

Assim, da prova produzida nos autos, verifica-se que a prestação do serviço não ocorreu de forma regular privando o consumidor de utilizar o serviço seja para uso pessoal como para uso profissional. Denota-se, assim, que houve a deficiência no fornecimento dos serviços prestados pela parte requerida caracterizado pela interrupção do serviço sem que houvesse o desconto nas faturas dos consumidores.

Por fim, no tocante à tese sustentada pela defesa, de exclusão da responsabilidade civil por força maior, consistente na ocorrência de queimadas na região do Pantanal, cediço que tais queimadas são recorrentes, não podendo ser consideradas imprevisíveis.

Extraí-se de sítios especializados que "*é justamente no período seco, o inverno pantaneiro, que as queimadas no Pantanal são extremamente comuns. A baixa umidade do*



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

ar, assim como a falta de chuvas e a prevalência de uma vegetação extremamente seca facilitam a propagação do fogo e dificultam o seu combate." Ainda, "os meses que vão de junho até setembro são marcados pelo alto volume de queimadas nessa região", concluindo-se que "as origens das queimadas no Pantanal estão atreladas aos fatores naturais característicos da localidade".¹

Embora pontencializada pela seca dos últimos anos e pela ação humana, "o fogo faz parte da dinâmica natural do Pantanal, como ferramenta para a renovação de pastagem nativa",² razão pela qual não se pode considerar as queimadas no Pantanal, que ocorrem todos os anos, como força maior excludente da responsabilidade civil da requerida.

2. Da repetição do indébito

Estabelece o Código de Defesa do Consumidor no parágrafo único do artigo 42 que "O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável".

É cediço que a repetição do indébito prevista no artigo 42, parágrafo único, do CDC somente é devida quando comprovada a má-fé do fornecedor do serviço. No caso, em decorrência das queimadas, houve a interrupção no fornecimento do serviço, sendo tal fato reconhecido pela parte requerida, tanto que alega ter procedido com os descontos nas faturas posteriormente às reclamações.

Ou seja, mesmo sabedora do evento danoso, isto é, das queimadas que

¹ Disponível em: <https://www.preparaenem.com/geografia/queimadas-no-pantanal.htm>

² Disponível em: <https://www.wwf.org.br/?77589/Retrospectiva-2020-Pantanal-teve-recordes-historicos-de-queimadas#:~:text=O%20aumento%20foi%20de%20mais,focos%20de%20inc%C3%AAndios%20no%20bioma>.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

danificaram os cabamentos, "posto que os cabos de telefonia na região são aéreos, ficaram expostos às queimas em alguns pontos, sendo que as ações de reparo foram imediatamente" (f. 312), não procedeu aos descontos das faturas de forma imediata, mas tão somente após ser acionada.

Assim, considerado o prejuízo sofrido pelos consumidores que tiveram que efetuar o pagamento das faturas mesmo não tendo o serviço sido prestado da forma como contratada, por situação alheia à sua vontade, **deve a parte requerida restituir em dobro os valores não descontados das faturas pagas em virtude da interrupção dos serviços de Internet Banda Larga e Telefonia Móvel, no período compreendido entre setembro e dezembro de 2019**, competindo a cada usuário a comprovação do efetivo dano sofrido em decorrência do vício apontado no período delimitado.

Esclareça-se que **as particularidades de cada situação em relação ao direito à repetição de indébito, dar-se-ão em sede de liquidação de sentença, quando os prejudicados, habilitando-se no feito, demonstrarem os respectivos danos experimentados.**

3. Da Indenização por danos morais individuais

Quanto ao abalo anímico dos consumidores descrito na inicial, YUSSEF SAID CAHALI³ leciona que o dano moral passível de indenização recai sobre tudo o que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado.

Adiciona o autor que "*não há como enumerá-los exhaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido*

³ DANO MORAL, RT, 2ª edição, p. 21.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral".

No que concerne à pretensão de "*reparar os danos morais experimentados pelos consumidores lesados (interesses ou direitos individuais homogêneos)*" (item 4, de f. 28), está-se diante de direitos individuais homogêneos, consoante estabelece o artigo 81, parágrafo único, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, aqueles "*decorrentes de origem comum*".

São "*direitos subjetivos individuais, objetivamente divisíveis, cuja defesa judicial é passível de ser feita coletivamente, cujos titulares são determináveis e têm em comum a origem desses direitos, e cuja defesa judicial convém seja feita coletivamente*". Assim, constatada a responsabilidade da requerida pelo dano causado aos consumidores, o pedido de ressarcimento merece acolhimento.

Porém, cabe ao magistrado fixar verba que corresponda, tanto quanto possível, à situação sócio-econômica do ofensor, sem perder de vista a necessidade de avaliação da repercussão do evento danoso na vida da vítima. Tanto que a dificuldade em se apurar a quantificação do dano moral levou o Superior Tribunal de Justiça a se pronunciar da seguinte forma:

O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que **a indenização a esse título deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação,** proporcionalmente ao grau de culpa [...], orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve procurar desestimular o ofensor a repetir o ato." (STJ. Recurso Especial n. 246258/SP, Relator: Min.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, julgado em: 18.04.2000).

Essas peculiaridades exigem que o arbitramento do *quantum* da indenização se faça fundado sempre num critério de razoabilidade, tendente a reconhecer e condenar o réu a pagar valor que não importe enriquecimento sem causa para aquele que suporta o dano, mas uma efetiva reparação de caráter moral e uma séria reprimenda ao ofensor, que lhe sirva de exemplo à não reincidência.

Constata-se que a conduta ilícita da parte requerida causou transtornos a grande parte da população do Município de Corumbá, que se viu impedida de realizar atividades rotineiras dependentes do uso da telefonia móvel ou da internet banda larga. No entanto, o valor a ser fixado deve levar em consideração a proporcionalidade e a razoabilidade, para se evitar o enriquecimento ilícito, que é vedado no nosso ordenamento. Nesse sentido, o seguinte julgado do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PRELIMINAR DE NULIDADE DA SENTENÇA – EXISTÊNCIA DE OUTROS FUNDAMENTOS SUFICIENTES PARA A CONDENAÇÃO – AUSÊNCIA DE CONTAMINAÇÃO DOS ELEMENTOS DE PROVA ALEGADAMENTE VICIADOS PRELIMINAR REJEITADA – MÉRITO – NEXO CAUSAL DO APELANTE COMPROVADO – DA PENSÃO ALIMENTÍCIA – DIMINUIÇÃO DO IMPORTE AFASTADA – DESPESAS COM FUNERAL DEVIDOS – **QUANTUM INDENIZATÓRIO (DANOS MORAIS) MANTIDOS** – DOS JUROS DE MORA – APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 54, DO STJ – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MANTIDOS – SENTENÇA INALTERADA – RECURSO IMPROVIDO. [...] **Para fixação da indenização por danos morais devem ser consideradas as peculiaridades do caso concreto, a proporcionalidade e a razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa.** Adequado e pertinente o valor fixado pelo magistrado a quo. [...] (TJMS - Apelação - Nº 0001604-91.2007.8.12.0017 - Nova Andradina. Rel. Des. Claudionor Miguel Abss Duarte. 4ª Câmara Cível. 9 de março de 2016).

Porém, afigura-se exorbitante o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) pleiteado pelo requerente. Desta forma, levando-se em consideração os critérios acima expendidos, **fixo o valor da indenização por danos morais individuais em R\$ 1.000,00 (um mil reais)**, que julgo suficiente para reparar o dano moral, na medida do juridicamente possível



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

e viável.

Esclareça-se, ademais, que as particularidades de cada situação em relação ao direito ao ressarcimento, dar-se-ão em sede de liquidação de sentença, quando os prejudicados, em sede de cumprimento individual da sentença coletiva, demonstrarem ter sido vítimas da interrupção do serviço, na forma do artigo 97 do Código de Defesa do Consumidor.

4. Da Indenização por dano moral coletivo

É cediço que o Código de Defesa do Consumidor, no artigo 6º, VI, prevê como direito básico do consumidor a "*efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*". Acerca desse tema, a doutrina⁴ leciona que:

[...] o Código fala em efetiva prevenção de danos, o que significa dizer que devem ser adotadas, antecipadamente, seja por parte dos fornecedores, seja por parte do Estado, todas as medidas necessárias para se eliminar ou reduzir qualquer risco de lesão aos direitos do consumidor. Ainda no campo de prevenção, há a possibilidade de se recorrer ao Poder Judiciário, por meio das medidas cautelares e dos provimentos antecipatórios, para se impedir o *eventus damni*. Apesar de todo esse aparato de proteção, não é possível impedir que tais danos venham a ocorrer. Por isso, também é assegurada como direito básico do consumidor a reparação do prejuízo sofrido. Nesse particular, o CDC consagrou o princípio da reparação integral (*restitutio in integrum*), segundo o qual a reparação deve ser a mais completa possível, abrangendo, assim, os danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

O legislador conceituou os Direitos Difusos, de acordo com a definição do artigo 81, parágrafo único, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, como sendo aqueles "*assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisíveis, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato*". Demais disso, a doutrina⁵ leciona que:

⁴ Interesses difusos e coletivos esquematizado. Adriano Andrasde, Cleber Masson, Landolfo Andrade – 3 ed. rev. atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2013. Pág. 432

⁵ Ibid p. 20-21.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Comarca de Corumbá

Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

[...] os direitos difusos pertencem, a um só tempo, a cada um e a todos que estão numa situação de fato. Por tal razão, Abelha critica o legislador que os qualificou como transindividuais – atributo supostamente incompatível com o componente individual da titularidade do direito, pois pressupõe a transcendência do individual – preferindo denominá-los plurindividuais [...] outro atributo dessa categoria jurídica é que seus titulares são indeterminados e indetermináveis.

Por seu turno, o dano moral coletivo tem previsão no ordenamento jurídico pátrio, notadamente na Lei de Ação Civil Pública (Lei n. 7.347/85, artigo 1º, inciso IV) e Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990, artigo 6º, inciso VI).

É cediço que o bem jurídico tutelado nas ações coletivas é superior aos sujeitos de forma individualizada e, até mesmo, à soma dos seus interesses individualmente considerados. Assim, a ocorrência de dano moral à comunidade pressupõe uma ofensa à direito transindividual - difuso ou coletivo - de forma que *“a violação de direitos individuais homogêneos não pode, ela própria, desencadear um dano que também não seja de índole individual, porque essa separação faz parte do próprio conceito dos institutos”*.⁶ Ainda sobre o assunto, Cristiano Chaves de Farias e Nelson Rosenvald ensinam que:

Em uma sociedade de massa, o direito privado alcança a esfera social, pois prevalece o princípio da solidariedade. Transitamos do sujeito isolado para o 'sujeito situado', que se coloca diante de bens públicos escassos. Isso requer uma tutela jurídica diferenciada. Enquanto cada indivíduo titulariza a sua própria carga de valores, a comunidade possui uma dimensão ética, independentemente de suas partes. Ela possui valores morais e um patrimônio ideal a receber tutela. A violação da própria cultura de certa comunidade em seu aspecto imaterial produz o dano moral coletivo. [...] Assim, **podemos conceituar o dano moral coletivo como o resultado de toda ação ou omissão lesiva significativa, praticada por qualquer pessoa contra o patrimônio da coletividade**, considerada esta as gerações presentes e futuras, que suportam um sentimento de repulsa por um fato danoso irreversível, de difícil reparação, ou de consequências históricas.⁷

Destarte, tem-se que o dano moral coletivo compõe uma categoria autônoma, lesando a esfera moral de certa comunidade de indivíduos. Diferente do dano moral individual, o coletivo não está restrito à dor psicológica, alargando no seu rol de proteção

⁶ REsp n. 1.293.606/MG, Min. Luís Felipe Salomão

⁷ Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil. 4 ed. Salvador: Jus Podivm, 2017. p. 352-353



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

abalos contrários à moral da coletividade.

Como a coletividade é desprovida de personalidade, dispensa-se a constatação da dor enquanto sentimento humano. Assim, o dano moral coletivo seria aferível *in re ipsa*, pois sua existência está vinculada à constatação da prática da conduta ilícita que, injustamente, viola direitos extrapatrimoniais da coletividade.

O Superior Tribunal de Justiça firmou posicionamento no sentido de ser possível a condenação à indenização por dano moral coletivo em ação civil pública, desde que presente ato ilícito de razoável relevância, que **afete significativamente toda a coletividade**, como foi o presente caso, já que é de conhecimento público que grande parte da cidade ficou impedida de realizar suas atividades rotineiras, dependentes de sinal de telefonia e de internet, na cidade de Corumbá-MS e Ladário-MS. Nesse sentido, tem-se o seguinte julgado do STJ:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS COLETIVOS. NÃO PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7 DO STJ. 1. "A **condenação à indenização por dano moral coletivo em ação civil pública deve ser imposta somente aos atos ilícitos de razoável relevância e que acarretem verdadeiros sofrimentos a toda coletividade**, pois do contrário estar-se-ia impondo mais um custo às sociedades empresárias"(AgInt no AREsp 964.666/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/10/2016, DJe 11/11/2016) 2. Infirmar as conclusões a que chegou o Tribunal *a quo* que, sem descurar do fato de que a configuração do dano moral coletivo pressupõe a demonstração da prática de ato ilícito de razoável relevância que afete verdadeiramente toda a coletividade, entendeu não estarem cristalizados os requisitos ensejadores da responsabilidade civil, encontra óbice no enunciado da Súmula 7 do STJ. 3. A imposição de obrigação de não fazer consistente na abstenção de trafegar em qualquer rodovia federal com excesso de peso sob pena de multa, demanda a cristalização dos pressupostos da responsabilidade civil, o que não restou caracterizado na hipótese vertente. Incidência do enunciado da Súmula 7 do STJ. 4. Agravo interno não provido." (AgInt no AREsp 1136945/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 07/12/2017, DJe 13/12/2017) – grifo não existente no original

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AMBIENTAL. RECURSO ESPECIAL.

Página 18 de 21



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Comarca de Corumbá

Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

DANOS MORAIS COLETIVOS. DANOS AMBIENTAIS INTERCORRENTES. OCORRÊNCIA. **1. Os danos morais coletivos são presumidos. É inviável a exigência de elementos materiais específicos e pontuais para sua configuração.** 2. A configuração dessa espécie de dano depende da verificação de aspectos objetivos da causa. Trata-se de operação lógica em que os fatos conhecidos permitem ao julgador concluir pela ocorrência de fatos desconhecidos. 3. Considerando-se a inversão do ônus probatório em matéria ambiental, deve o réu comprovar a inexistência de tais elementos objetivos. A presunção opera em favor do fato presumido, somente se afastando diante de razões concretas.[...] 7. Recurso especial provido para reconhecer a existência de danos ambientais morais coletivos e danos ambientais intercorrentes, com valor compensatório a ser arbitrado em liquidação. (STJ - REsp: 1940030 SP 2021/0038297-6, Data de Julgamento: 16/08/2022, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 06/09/2022) – grifo não existente no original

Na hipótese em apreço, configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da interrupção de fornecimento de serviço de telefonia móvel e de internet banda larga sem o devido desconto nas faturas, impõe-se a condenação da parte demandada à indenização por danos morais coletivos.

O ponto crucial quanto ao dano moral coletivo, cuja indenização vem pleiteada em sede de ação coletiva de consumo, trata-se do abalo à harmonia das relações de consumo que acaba por causar um sentimento de descrédito da população com determinado produto ou serviço, diante da insegurança causada em face da sua exposição à prática comercial abusiva. Sem olvidar, também, do caráter sancionatório da indenização. Segundo definição de CARLOS ALBERTO BITTAR FILHO⁸

A injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico; quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial.

Contudo, a quantia pleiteada pelo autor como reparação ao dano moral coletivo, **no importe de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, afigura-se demasiada. Importante apontar que os critérios valorativos para quantificação do dano moral coletivo não existem

⁸ Do Dano Moral Coletivo no Atual Contexto Jurídico Brasileiro. Revista de Direito do Consumidor. Vol. 12. São Paulo: RT, out-dez, de 1994, p. 55.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

expressamente na legislação.

Todavia, a doutrina sugere que se considere os seguintes elementos: o grau de culpa e a intensidade do dolo (grau de culpa); a situação econômica do ofensor; a natureza a gravidade e a repercussão da ofensa (a amplitude do dano); as condições pessoais da vítima (posição social, política, econômica); e a intensidade do seu sofrimento.

Com efeito, esses critérios levam em consideração todos os aspectos pessoais de quem foi responsável pelo dano, de modo a não haver enriquecimento sem causa para parte lesada e nem prejuízo à pessoa que irá pagar pela indenização. Nesse contexto, considerando os critérios acima especificados e de acordo com as provas produzidas nos autos, **arbitro o valor dos danos morais coletivos em R\$ 100.000,00 (cem mil reais).**

Diante do exposto, resolvo o mérito da lide nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, e **JULGO PROCEDENTES** os pedidos formulados na inicial, para o fim de:

CONDENAR a parte requerida a **RESTITUIR** aos consumidores, em dobro, todos os valores não descontados da faturas em virtude da interrupção dos serviços de Internet Banda Larga e Telefonia Móvel, na Comarca de Corumbá-MS, no período compreendido entre setembro e dezembro do ano de 2019; **a ser apurado individualmente em liquidação de sentença;**

CONDENAR a parte requerida ao pagamento de **DANOS MORAIS INDIVIDUAIS aos consumidores que demonstrarem ter sido vítimas da interrupção do serviço, arbitrados em R\$ 1.000,00 (mil reais)**, corrigidos monetariamente pelo IPCA desde a data do arbitramento (desta sentença, conforme súmula 362 do STJ) e com incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação; **na forma do**



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Corumbá
Vara de Fazenda Pública e de Registros Públicos

artigo 97 do Código de Defesa do Consumidor;

CONDENAR a parte requerida ao pagamento a título de indenização por **DANOS MORAIS COLETIVOS no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**, corrigidos monetariamente pelo IPCA desde a data do arbitramento (desta sentença, conforme súmula 362 do STJ) e com incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação; **quantia a ser revertida ao Fundo Municipal de Defesa a Consumidor.**

CONDENO a parte requerida ao pagamento de custas e despesas processuais.

Sem honorários advocatícios, eis que o MINISTÉRIO PÚBLICO não faz jus ao seu recebimento.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Sentença sujeita ao reexame necessário, haja vista o contido no artigo 496, inciso I, do Código de Processo Civil/2015. Não havendo recurso voluntário, encaminhem-se os autos à Superior Instância para reexame.

Às providências.

Corumbá-MS, 21 de abril de 2023.

Luiza Vieira Sá de Figueiredo
Juíza de Direito

(assinado digitalmente)