

EXMº SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA
DA CAPITAL DO RIO DE JANEIRO

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pelo
Promotor de Justiça que esta subscreve, vem, por meio da presente, promover

AÇÃO CIVIL PÚBLICA
com pedido liminar

em face de NET RIO S.A., com CNPJ nº 28.029.776/0001-09 e sede na rua Vilhena
de Moraes, bl. 02, nº 380, Barra da Tijuca, nesta cidade, pelas razões de fato e de
direito que passa a expor:

DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O MINISTÉRIO PÚBLICO possui legitimidade para a propositura de ações
em defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, *ex vi* do art. 81, parágrafo
único, II e III c/c art. 82, I da lei nº 8.078/90. Ainda mais em hipóteses como a
vertente, em que o número de lesados é extremamente expressivo e se encontra
disperso, dificultando a defesa dos respectivos direitos individuais.

Constata-se, ainda, que os valores em jogo são relevantes, já que os serviços
prestados pela empresa-ré abrangem um número ingente de consumidores,
revelando, por conseguinte, o interesse social que justifica a atuação do Ministério
Público.

Neste sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de
Justiça, entre os quais:

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 2523686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176)”

“Processo

EDcl no REsp 373636 / SC ; EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL

2001/0127592-8

Relator(a)

Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS (1096)

Órgão Julgador

T3 - TERCEIRA TURMA

Data do Julgamento

19/05/2005

Data da Publicação/Fonte

DJ 20.06.2005 p. 265

Ementa

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. PROCESSO CIVIL. OMISSÃO. CONTRADIÇÃO. AUSÊNCIA.

- “Inadmissível recurso especial quanto à questão que, a despeito da oposição de embargos declaratórios, não foi apreciada pelo Tribunal a quo.”

- *O Ministério Público tem legitimidade para promover ação civil pública em defesa de interesses sociais homogêneos, de relevante interesse social, em contratos por adesão, como no caso, os contratos de arrendamento mercantil.* (GRIFOS NOSSOS)

- Embargos de declaração rejeitados.”

Fonte: Sítio eletrônico do STJ.

DOS FATOS

A empresa-ré é prestadora de serviços de telecomunicação multimídia (SMC), fornecendo, no mercado de consumo em geral, um serviço de acesso

rápido à INTERNET, utilizando o sistema de banda larga, conhecido como “VÍRTUA”.

Porém, no exercício de tal serviço público, o vem desempenhando de modo a não garantir eficiência, adequação e segurança ao consumidor usuário, na medida em que se verifica um número muito grande de reclamações, conforme se vê do espicilégio de fls. 73/157 dos autos do inquérito civil nº 559/2007, ora em anexo.

Em tal documentação, relativa a reclamações feitas à ANATEL nos anos de 2007 e 2008, se verifica um número muito grande de pessoas que se queixam de ter interrompido os seus serviços pela operadora-ré, pelos mais variados motivos por ela alegados, sem, contudo, se restabelecer a normalidade na prestação de tais serviços, mesmo após entrarem em contato com esta última para protocolarem seus reclamos.

Só para se citar como exemplo, às fls. 76, o Sr. ALLAN ROBERT GROSSMANN informa em sua reclamação datada de 26/03/2007 que desde 17/03/2007 estava sem o serviço da NET, continuando nesta situação mesmo após o técnico de tal empresa ter ido à sua residência, sem solucionar o problema.

Mais adiante, vemos a reclamação do Sr. MARCELO LOPES DOS SANTOS MONTEIRO em que menciona ter ficado por mais de dez dias sem acesso ao serviço VÍRTUA e que já fez diversas reclamações sem obter sucesso.

Indo um pouco mais além, já às fls. 77, observa-se reclamação de RAFAEL MACEDO DE BARROS no sentido de que durante os dois anos em que é assinante da NET sempre teve problemas com a internet VÍRTUA, ficando fora do ar, já tendo recebido técnicos em sua residência por diversas vezes, sem que nenhuma solução tenha sido dada.

Já às fls. 102, a reclamação da consumidora CONCHENITA MANES chama a atenção pelo fato de que desde 30 de agosto de 2007, depois de ter contratado o serviço VÍRTUA stand, este já a partir de 05/09/2007 parou de funcionar, tendo entrado em contato com a empresa NET por três vezes, sem que se lhe tivesse sido dada uma solução, ficando nesta situação até a data de sua reclamação, 10/10/2007.

Na mesma situação encontrava-se a consumidora GISELA AVILA BARBOSA que, às fls. 104, relatou que lhe foi instalado o NET VÍRTUA em 20/09/2007, não funcionando até 01/10/2007, quando fez sua reclamação à ANATEL, não lhe tendo sido mandado um técnico pela empresa.

Com o mesmo problema o Sr. LUIZ ROBERTO DE MENEZES SOARES que relatou à ANTAEL que há mais de um mês solicitou o reparo do sinal de sua Internet, agendando o comparecimento do técnico, sem que o mesmo aparecesse, como se vê às fls. 104.

Às fls. 112, MARCELO LINS PEREIRA informa que o VÍRTUA para de funcionar quase diariamente, não oferecendo confiabilidade, lhe tendo sido informado que estava em manutenção programada em seu edifício, sem constatar a presença de ninguém no local.

Às fls. 118, o consumidor JAYME RAMOS DE ALMEIDA FILHO menciona que somente consegue navegar pela internet com 02 (dois) mega de velocidade, ao passo que o contrato por ele assinado permite 04 (quatro) mega.

E muito mais teria a ser dito, porém, já constando do catálogo de reclamações fornecidas pela ANATEL, tornando-se enfadonho e desnecessários a elas se referir, por ora.

DO DIREITO

Em primeiro lugar, temos que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, e, também, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, como reza o art. 6º, X da lei nº 8.078/90.

Ora, somente pelos fatos acima noticiados, tem-se por certo que o serviço de acesso à INTERNET prestado pela ré não é adequado e muito menos eficaz, acarretando aos consumidores grave prejuízo de ordem material e moral.

Ora, temos que como prestadora de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos seus serviços, na forma do art. 14, *caput*, da lei nº 8.078/90 e do art. 37, § 6º da CF/88.

Mais que caracterizado está que o serviço prestado pela empresa-ré é defeituoso, haja vista o modo do seu fornecimento e os riscos que razoavelmente dele se esperam, já que não é razoável que quem contrate um serviço de acesso à

INTERNET fique submetido a sofrer várias falhas na sua prestação, muitas vezes não sendo atendido em suas solicitações, da forma como relatado acima.

DA CLÁUSULA CONTRATUAL QUE PERMITE INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO PARA MANUTENÇÃO PROGRAMADA OU EMERGENCIAL

Ora, o estabelecimento de cláusula contratual que permita a interrupção do serviço para manutenção programada ou emergencial não dá à ré um salvo-conduto para deixar de prestar de forma adequada e eficiente o serviço que se obrigou a cumprir, pois se estará, deste modo, permitindo o cometimento de uma série de abusos.

Assim, é que se reputa abusiva a cláusula contratual que impossibilite, exonere ou atenua a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços, conforme reza o art. 51, I da lei nº 8.078/90.

Da mesma forma, são nulas as cláusulas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade, *ex vi* do art. 51, IV da lei nº 8.078/90.

Igualmente, há que se dizer nulas as cláusulas que deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor, por força do art. 51, IX da lei nº 8.078/90.

Portanto, o estabelecimento da cláusula 08.02.02 de seu contrato de prestação de serviço, em que se consigna que o assinante de tal serviço de Internet concorda que este poderá estar eventualmente indisponível para a realização de manutenção programada ou emergencial, sem que ao menos se tenha estabelecido um prazo para que tal interrupção se dê, constitui avença absolutamente írrita perante o estatuto consumerista, haja vista que implica ou possibilita que abusos de toda ordem sejam praticados, como os que vêm sendo praticados pela empresa ré.

Veja-se que é princípio regente das relações de consumo, a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, fundado na boa-fé e equilíbrio entre consumidores e fornecedores, conforme disposto no art. 4º, III da lei nº 8.078/90.

Destarte, não se admite que as interrupções no fornecimento do serviço contratado se dêem de forma constante e/ou prolongada, indo além do limite que se tolera para a realização dos atos necessários à sua manutenção, sem o que se tem por inviabilizada a fruição do próprio serviço contratado, como vem ocorrendo no caso vertente.

DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Destarte, temos como absolutamente comprovados os requisitos de plausibilidade jurídica do pedido, diante das provas até então colacionadas aos autos, bem como a urgência e necessidade de obtenção do provimento jurisdicional hábil a por cobro à recorrência dos danos causados aos consumidores decorrentes dos fatos do serviço ocorridos, eis que oriundos da má prestação dos serviços de acesso à INTERNET fornecidos pela ré no mercado de consumo em geral.

Assim, requer-se, a título de antecipação de tutela, seja a ré compelida a solucionar em até 48 (quarenta e oito) horas qualquer falha técnica inerente aos serviços de acesso à INTERNET prestados e a cumprir com quaisquer ofertas promocionais que tenha feito aos consumidores para a prestação destes serviços, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

DO PEDIDO

Ex positis, requer o MINISTÉRIO PÚBLICO:

- 1º) o deferimento em definitivo do pedido de antecipação de tutela acima formulado, com a cominação da multa pleiteada;
- 2º) a condenação da empresa-ré ao ressarcimento de todo dano material e moral causado a todo e qualquer consumidor que verificou falhas ocorridas no serviço de acesso à INTERNET por ela fornecido, tudo a ser apurado no pertinente processo de liquidação;
- 3º) a declaração de nulidade da cláusula contratual 08.02.02, eis que não estabelece um limite temporal para que se dê a interrupção do serviço contratado, quer para manutenção preventiva, quer para manutenção emergencial;

4º) a citação da ré para oferecer resposta, querendo, sob pena de revelia na forma da lei;

5º) a publicação de editais, na forma do art. 94 da lei nº 8.078/90;

6º) a produção de todo o meio lícito de provas, notadamente, prova testemunhal, pericial, documental, depoimento pessoal das partes, etc.

7º) a condenação das rés ao pagamento de honorários advocatícios, na razão de 20% sobre o valor da causa, devidos ao Centro de Estudos Jurídicos da Procuradoria de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, *ex vi* da lei estadual nº 2.819/97.

Dá-se à presente o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Rio de Janeiro, 01 de junho de 2009.