

Processo nº: 0011465-52.2010.8.19.0001

Tipo do Movimento: Sentença

**Descrição:** Cuida-se de ação civil pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de TELEMAR NORTE LESTE S/A OI FIXO onde se requer o restabelecimento do serviço de telefonia fixa nas áreas de risco, sem qualquer custo ou adicional ao consumidor, bem como indenização material e moral aos consumidores lesados, considerados individualmente e coletivamente, sendo que sob esta última rubrica pretende valor mínimo de indenização de R\$ 500.000,00. Alega o autor falha na prestação do serviço de telefonia fixa, a qual é interrompida e não restabelecida em áreas da cidade nas quais a ré alega risco, o que fere direito do consumidor. Aduz ser possível o restabelecimento do mesmo através da utilização de tecnologia adequada WLL, sem custos ao consumidor, consoante ofício da ANATEL e inquérito civil. Sustenta a essencialidade do serviço o qual deve ser prestado de forma ininterrupta, registrando informação da ANATEL de que a regulamentação não estabelece diferenciação de tratamento para usuários do STFC que vivem em área de risco, sendo, portanto, a prestadora obrigada a cumprir os prazos de atendimento de solicitação de reparo estabelecidos pelo Plano Geral de Metas de Qualidade. Antecipação de tutela indeferida à fl. 35. Contestação apresentada, com defesa processual e de mérito. Sustenta que nas áreas de risco os marginais impedem a prestação do serviço, o que caracteriza força maior a excluir a responsabilidade da ré. Informa que nos locais pacificados, a exemplo do ocorrido no Complexo do Alemão e Vila Cruzeiro (28/10/2010), a ré promove obras para recuperação e melhoria da rede, até porque é a maior interessada no restabelecimento das linhas fixas. Informa que a tecnologia WLL não pode ser vista como panaceia a todos os males, porquanto além das questões técnicas de instalação, diversos serviços não são compatíveis com esse produto. Defende, ainda, que o aparelho para uso do WLL é oferecido gratuitamente, sem prova nos autos em sentido contrário. Réplica às fls. 177/190. Em provas, o MP somente requer juntada de documento, o qual está à fl. 193, enquanto a TELEMAR requer expedição de ofício a Batalhões da PM. Documentos juntados pela demandada às fls. 201/286, sobre eles manifestando-se o MP às fls.288/291, onde destaca diversas reclamações recentes, mesmo após a instalação das UPPs, o que demonstra que a TELEMAR continua abstendo-se de realizar a manutenção de seus serviços sob o argumento de que a localidade seria de risco. Decisão saneadora às fls. 300/302, onde afastadas as preliminares, contra a qual foi interposto AI, sem que lhe fosse conferido efeito suspensivo. Parecer da ANATEL às fls. 371/372, sobre ele manifestando-se as partes às fls. 377/396. É o relatório. Decido. O processo foi saneado, com posterior manifestação da ANATEL e das partes, em regular contraditório, sem que o agravo de instrumento interposto tenha angariado efeito suspensivo, o que permite o pronto julgamento da matéria. O Ministério Público, além da indenização individual e coletiva buscada, requer provimento condenatório para que a ré seja obrigada a restabelecer o serviço de telefonia fixa nas localidades em que alega ser área de risco, sem qualquer custo adicional ao consumidor. Cuida-se, assim, de analisar a responsabilidade civil da ré e o alcance de sua obrigação quanto ao serviço de telefonia por ela prestado, tangenciando até mesmo à questão da análise da excludente denexo causal - impossibilidade de se cumprir a obrigação em caso de força maior em áreas de risco -, ou, ainda, a viabilidade do oferecimento de forma alternativa de prestação de serviço com a implementação de sistema wireless. De início, não cabe determinação para que o serviço seja prestado mediante tecnologia wireless. A uma, porque, segundo a ré, tal tecnologia não ofereceria todos os serviços que a telefonia fixa convencional oferece, o que redundaria prejuízo ao próprio consumidor, e a revelia deste. A duas, porque tal serviço não dispensaria visita técnica, o que não afasta o problema de oferecimento e manutenção do serviço em área de risco. Quanto à existência de área de risco no Rio de Janeiro, infelizmente tal fato é notório, em que pese ostensiva e louvável política governamental de ocupação física de comunidades onde antes predominava a força do narcotráfico. Tal política governamental só confirma a existência de áreas na cidade onde a segurança pública não é efetiva. De toda a sorte, apesar da notoriedade do fato, repita-se, há nos autos elementos de prova que demonstram a assertiva, a exemplo do ofício do Comandante do Décimo Sexto Batalhão da Polícia Militar onde afirma presença em determinada área de risco de disparo de armas de fogo (...) onde até, incursões só poderiam ser realizadas após a avaliação e aprovação da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro (...) (fl. 116); de registro de ocorrência dando conta de empregados abordados por supostos traficantes, foram impedidos de realizar o serviço, sob ameaça de retaliação contra a integridade física (fls. 154 e 155); além de fotos que retratam canibalismo de cabos (fl. 251, 255/259). Nessa toada, não pode ser desconsiderada a realidade dos fatos na prestação jurisdicional, razão pela qual não há como simplesmente declarar a ausência da possibilidade de a ré alegar excludente do nexo de causalidade quanto ao dever de indenizar, ou ainda alegar impossibilidade de cumprimento de obrigação, diante de risco real à integridade física de seus prepostos.

Porém, tal circunstancia deve ser verificada pontualmente e no caso concreto, sem que se possa servir de argumento genérico para não prestar o serviço de forma adequada e contínua, mormente porque se trata de serviço essencial. Com efeito, o consumidor e usuário do serviço público concedido de telefonia, a teor do artigo 6º, X, do CDC, possui direito à prestação contínua do serviço, de forma que, em havendo interrupção sem justa causa, é dever de a concessionária promover o pronto atendimento, com restabelecimento do serviço, nos prazos fixados pelas normas de regência do setor, sem qualquer discriminação quanto à localidade. No ponto, conforme manifestação da ANATEL nos autos (fls. 371/372), a agência não estabelece qualquer diferenciação de tratamento para usuários que vivem em áreas consideradas de risco, sendo, portanto, a prestadora obrigada a cumprir os prazos de atendimento de solicitações de reparos estabelecidos pela regulamentação pertinente. Sem embargos, consta também da manifestação da ANATEL que nas situações imprevisíveis consideradas como caso fortuito ou de força maior a agência, quando devidamente comprovado em processo administrativo, poderá considerar a excludente de responsabilidade (fl. 372 - 2º par. e 372 v - 1º par.). Na dogmática, para se verificar dano indenizável, mesmo em caso de responsabilidade objetiva, dever-se-á estar presente o nexo de causalidade. Assim, ressalva da teoria do risco integral que não é o caso, há o rompimento do nexo de causalidade quando presente força maior ou de fortuito externo, assim como fato exclusivo da vítima ou, ainda, fato de terceiro. Pode-se concluir, portanto, que quando há impedimento na últimação do reparo por sujeito armado, por exemplo, em tese estará configurado o rompimento do nexo de causalidade e, por conseguinte, o dever de indenizar. Destarte, está provado nos autos, além de ser fato notório, que existem áreas na cidade do Rio de Janeiro em que o serviço público de telefonia é interrompido, ou é impedido seu restabelecimento, não em razão de conduta imputável à ré, mas sim à atuação de pessoas armadas que vulneram a incolumidade física dos prepostos da demandada, tratando-se de problema de segurança pública. Assim sendo, para se configurar o dano material e moral coletivos indenizáveis, necessário comprovação da atuação da demandada no sentido de não prestar o serviço ou não restabelecer o mesmo por conduta própria, o que não foi feito pelo autor da ação, mercê dos documentos já referidos os quais demonstram problemas de segurança pública na cidade do Rio de Janeiro, a impedir que ré, em determinadas áreas, possa prestar adequadamente o serviço de telefonia fixa, razão pela qual afasto a pretensão de indenização por dano material ou moral coletivamente considerados. Tal conclusão, todavia, não exclui a responsabilidade da ré quanto aos consumidores individualmente considerados, os quais poderão comprovar ausência de prestação adequada de serviço, sendo ônus da demandada comprovar, no caso concreto, a excludente de responsabilidade. A rigor, vale dizer que não se pode usar genericamente o argumento de área de risco para isentar-se do dever de restabelecimento do serviço de telefonia fixa. Ao revés, pontualmente, é possível a ré isentar-se de responsabilidade caso comprovado o rompimento do nexo causal, o que se fará, por certo, por ocasião do cumprimento individual da sentença, verificando o caso concreto. Quanto à obrigação de fazer, apesar de ser direito do consumidor a prestação contínua do serviço de telefonia, não se poderá exigir o cumprimento de obrigação impossível, entendível esta quando presente impossibilidade fática e jurídica manifestada quando diante de grave risco à incolumidade física de preposto da ré. Tampouco o Estado-Juiz poderá determinar, alterando política pública de segurança governamental, que a polícia fique a disposição da TELEMAR para atender a cada caso de pedido de restabelecimento de telefonia, quando é cediço que diuturnamente existem diversos casos urgentes para a polícia ostensiva atuar. Logo, impõe-se à concessionária, quando presente risco em determinada área, requerer apoio policial, o qual será providenciado diante das possibilidades fáticas, pelo batalhão da PM da área ou pela polícia civil, conforme o caso, e se, não atendido, não será exigível que o preposto da demandada adentre na área, arriscando sua vida. Por tais razões, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO PARA: 1 - Declarar o direito subjetivo dos consumidores ao restabelecimento do serviço de telefonia fixa, sem qualquer custo adicional ao consumidor nas localidades que a ré alega ser área de risco, ficando ela obrigada ao restabelecimento, nos prazos regulamentados pela ANATEL, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 por ocorrência, ressalvada sua inexigibilidade na hipótese de comprovação da efetiva impossibilidade diante da ausência de segurança pública na área, o que deverá ser realizado pontualmente pela própria demandada, repita-se, por ocasião do cumprimento individual da sentença. 2 - Condenar a ré a indenizar os consumidores individualmente considerados em caso de ausência de restabelecimento tempestivo do serviço dos danos materiais e morais decorrentes da privação do serviço de telefonia fixa, sob o argumento de que a área é de risco, a ser o valor e a identificação dos consumidores lesados determinados em liquidação de sentença, a qual poderá ser ajuizada no domicílio do consumidor, em respeito ao princípio garantidor do acesso à justiça, ressalvada a possibilidade de a ré comprovar no caso concreto a efetiva excludente de responsabilidade. 3 - Afastar a pretensão quanto à indenização por dano material e moral coletivamente considerados, porquanto ausente prova de conduta imputável à ré

no sentido de não restabelecer o serviço de telefonia fixa quando possível fazê-lo nas áreas em que alega ser de risco. Sucumbência pela demandada, haja vista decaimento mínimo do pedido, devendo ela arcar com as custas e honorários advocatícios os quais fixo em R\$ 15.000,00. PRI

---

[Imprimir](#) [Fechar](#)