



EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA \_\_\_ VARA CÍVEL DA COMARCA DE ANGRA DOS REIS/RJ

Ref.: Inquérito Civil nº 27/15

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, no uso de suas atribuições legais, vem, com fulcro nos arts. 127, 129, inciso III, da Constituição da República, arts. 1º, inciso IV, 3º, 5º e 11 da Lei nº 7347/85, e na forma do art. 25, inciso IV, alínea “a”, da Lei nº 8625/93, ajuizar a presente

### AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em face da operadora **OI MÓVEL S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº 05.423.963/0001-11, com sede na Rua Raul Pompéia, nº 97 - Centro, Angra dos Reis - RJ, 23900-090, pelos fundamentos fáticos e jurídicos que passa a expor:

#### DOS FATOS

A presente ação civil pública questiona a atuação da concessionária Oi S.A. no que tange a má prestação do serviço de telefonia móvel caracterizada pelo não cumprimento dos parâmetros de qualidade estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL na disponibilização da conexão de dados, de dados 2G.

Em decorrência do expressivo quantitativo de demandas individuais em face à operadora Ré (Oi S.A. – TNL PCS) e atentando para os relatórios apresentados pela agência reguladora, foi instaurado o Inquérito Civil nº 27/15, com o fito de apurar possíveis deficiências na qualidade dos serviços prestados aos consumidores do Município de Angra dos Reis.

Segundo a ANATEL, na aferição da prestação do serviço, são analisados os seguintes indicadores: **(i)** Taxa de Voz - Conexão (>=98%); **(ii)** Taxa de Dados - Conexão (>=98%); **(iii)** Taxa de Dados 2G - Conexão (>=98%); **(iv)** Taxa de Dados 3G - Conexão (>=98%); e **(v)** Taxa de Dados 4G - Conexão (>=98%), nos termos da Resolução ANATEL nº 575/11.

#### Resolução ANATEL nº 575/11

Aprova o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP e altera o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, nº 509, de 14 de agosto de 2008, nº 564, de 20 de abril de 2011 e nº 567, de 24 de maio de 2011.

(...)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva | Núcleo Angra dos Reis

Art. 1º Este Regulamento **estabelece as metas de qualidade**, critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento da qualidade das Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

(...)

Art. 20. **As tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP, no PMT, devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês.**

Cumpra, então, esclarecer que a Taxa de Conexão de Dados corresponde ao total de conexões de dados divididos pelo total de tentativas, ou seja, o percentual de êxito no acesso à internet móvel.

Nesse contexto, em análise do relatório do Monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal (SMP), em relação ao Município de Angra dos Reis, **no período compreendido Março/2017 a Fevereiro/2018, assevera-se a ocorrência de evidente falha na prestação do serviço de conexão de dados móveis, haja vista que a demandada não cumpriu aos padrões de qualidade na parte relativa ao atendimento do usuário nos aspectos técnicos relacionados à ‘taxa de conexão de dados’ e à ‘taxa de conexão de dados 2G’.**

Taxa de conexão de DADOS (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018
CLARO	99.36	98.82	99.51	99.29	99.43	99.5	99.57	99.52	99.28	99.54	99.46	99.55
NEXTEL	99.71	99.69	99.91	99.95	99.56	99.95	99.75	99.74	99.91	99.5	99.34	97.48
OI	97.6	98.4	98.99	98.45	97.4	97.89	96.62	96.02	96.22	92.23	91.57	91.28
TIM	99.0	99.3	99.32	99.27	99.44	99.21	99.37	99.33	99.36	99.11	97.76	99.05
VIVO	96.58	96.84	97.05	97.06	95.86	96.79	96.67	96.48	97.05	96.87	97.52	98.0

Taxa de desconexão de DADOS (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018
CLARO	1.0	0.96	0.87	0.9	0.9	0.9	1.0	1.07	1.06	1.14	0.98	0.96
NEXTEL	0.19	0.14	0.15	0.18	0.16	0.19	0.25	0.28	0.22	0.54	0.48	1.58
OI	1.07	0.89	0.6	0.73	0.78	0.76	0.84	0.85	0.88	0.99	1.03	1.21
TIM	0.91	0.76	0.71	0.71	0.63	0.76	0.7	0.72	0.75	0.84	1.74	1.12
VIVO	0.89	0.84	0.75	0.82	0.87	0.82	0.88	0.82	0.76	0.86	0.87	0.78

Taxa de conexão de DADOS 2G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018
CLARO	99.1	98.1	99.3	98.87	99.14	99.23	99.28	99.24	98.73	99.29	99.19	99.36
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	96.4	97.54	98.12	97.49	95.69	96.48	94.44	93.23	93.63	87.01	85.5	86.87
TIM	97.66	98.13	98.2	98.03	97.82	97.43	97.82	97.83	97.92	97.4	97.01	97.42
VIVO	95.16	95.39	95.61	95.49	93.37	94.96	94.66	94.6	95.06	93.85	94.54	95.53



Observa-se claramente que a demandada descumpriu os índices exigidos para o indicador de Taxa de Conexão de Dados, de Dados 2G, no âmbito territorial do município de Angra dos Reis, durante quase todo ano de 2017, excetuado o mês de maio do citado ano, situação que permanece nos meses de Março/2018 a Maio/2018, quando avaliado derradeiramente pela agência reguladora.

#### DADOS – Resultado

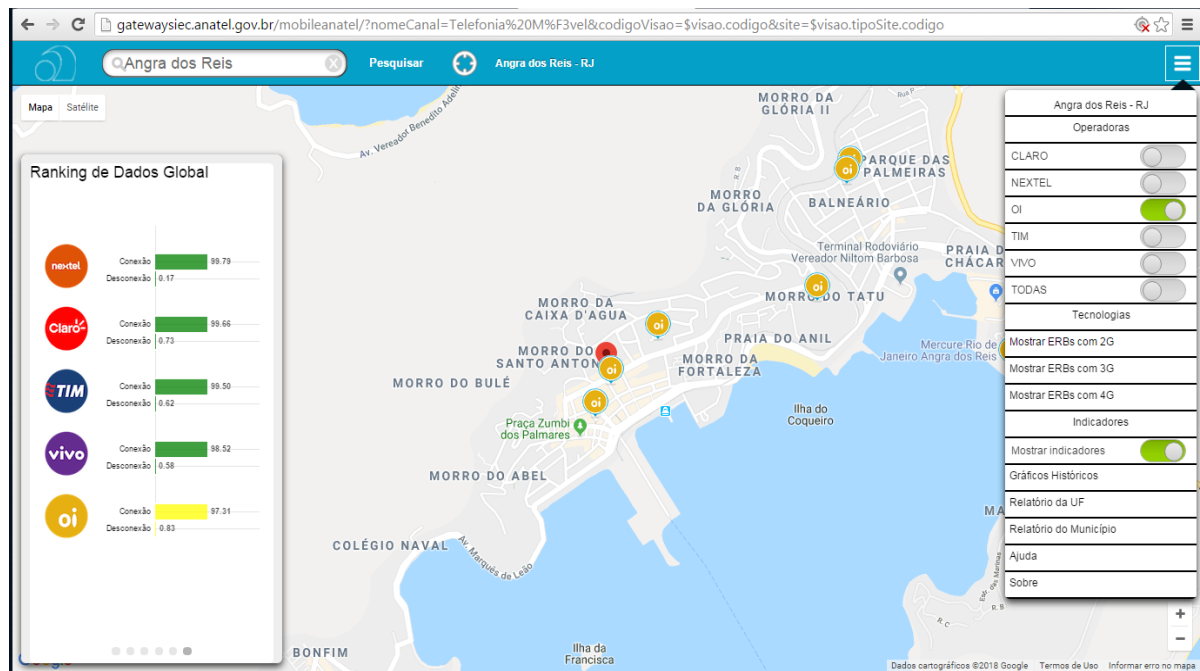
Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	99.6	99.63	99.66
NEXTEL	98.03	99.7	99.79
OI	95.08	96.11	97.31
TIM	99.28	99.36	99.5
VIVO	98.3	98.01	98.52

#### DADOS 2G – Resultado

Prestadora	MAR-2018	ABR-2018	MAI-2018
CLARO	99.44	99.45	99.46
NEXTEL	-	-	-
OI	91.85	93.79	94.93
TIM	97.75	97.71	98.06
VIVO	96.01	94.91	96.28

Desta feita, após analisar a tabela acima, verifica-se que a empresa Oi S.A. destoa dos índices alcançados pelas demais operadoras – mesmo que outras empresas não tenham consigo atingir a meta de taxa de conexão de dados –, bem como se encontra abaixo do percentual estipulado pela ANATEL por, praticamente, todo o período analisado.

Ademais, a fim de ilustrar a patente situação de falha na prestação do serviço, ao apurar o denominado “Ranking de Dados Global” referente ao Município de Angra dos Reis, infere-se que a operadora demandada tem o serviço de telefonia móvel mais deficiente na citada área.



Em síntese, diante desta reiterada má prestação do serviço de telefonia móvel aos seus usuários, por parte da demandada, não restou outra opção senão o ajuizamento da presente ação civil pública, colimando seja obrigada a prestar um serviço contínuo e de qualidade, de modo a atender os padrões técnicos impostos pela norma técnicas da ANATEL.

## DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Os fatos narrados configuram falha recorrente na prestação do serviço de telefonia móvel que afeta os direitos básicos dos consumidores angrenses, respaldados pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Lei de Comunicação e pelas Resoluções na Agência Nacional das Telecomunicações – ANATEL.

Enquanto fornecedora de serviços, a operadora ré se submete às normas de proteção e defesa do consumidor, além da ordem econômica, do interesse social e do princípio da eficiência, com *status* de direito fundamental.

### Constituição Federal

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a **defesa do consumidor**;

### Código de Defesa do Consumidor



Art. 4º A Política Nacional das 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 da sua qualidade de vida, bem como a **transparência e harmonia das relações de consumo**, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

Por se tratar de serviço essencial (art. 10, inciso VII da Lei Federal nº 7.783/89), além das obrigações mínimas estabelecidas pelas normas regulatórias (v.g. adequação, eficiência, segurança), a prestação do serviço também deve ocorrer de modo contínuo, sem a interrupção do serviço que ocasione prejuízos aos consumidores, o que não se vislumbra no caso concreto.

Destarte, **considerando que a Taxa de Conexão de Dados corresponde ao total de conexões de dados divididos pelo total de tentativas transformando-se no percentual de êxito no acesso à internet móvel, observa-se que a população consumidora vem aderindo a planos ou a pacotes sem obter o fim prático da sua aquisição, qual seja, a sua conexão de dados.**

É cediço que a Norma Consumerista (artigo 22 do CDC) impõe a qualquer prestador de serviço, mesmo que objeto de concessão e permissão, também deve ser prestado de acordo com os **preceitos da eficiência e adequação.**

#### **Código de Defesa do Consumidor**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

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, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.**

Para sanar qualquer argumentação a respeito do que seria o conceito de serviço adequado à própria Lei das Concessões dos Serviços Públicos em seus artigos 7º, inciso I c/c 6º §1º disciplinam que a adequação do serviço público – objeto de concessão ou não – trata da conformação das necessidades e exigências dos consumidores baseadas nos padrões técnicos pré-estabelecidos.

#### **Lei Federal nº 8.987/95**

**Art. 6º** Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.(...)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva | Núcleo Angra dos Reis

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

I - receber serviço adequado; (...)

A legislação específica também é precisa sobre o direito dos consumidores do acesso ao serviço adequado e com qualidade.

**Lei Federal nº 9.472/97**

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas; (...)

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

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; (...)

Art. 127. A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores, destinando-se a garantir: (...)

III - o respeito aos direitos dos usuários;

Na condição de concessionária de um serviço público essencial, **a operadora demandada deve cumprir integralmente a legislação que disciplina o regime público de concessões e de permissões, as normas consumeristas e as normas técnicas, mormente os padrões de qualidade e de regularidade na ofertada do referido serviço, no âmbito territorial local de sua atuação, de modo a atender à justa, legítima confiança e expectativa dos resultados razoavelmente esperados pelos usuários do serviço de telefonia móvel.**

Ressalta-se, por necessário, que os padrões de qualidade e de eficiência são impostos às operadoras e às prestadoras do serviço telefonia móveis pela Agência Reguladora Setorial, qual seja, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, a qual estabelece no Regulamento de Gestão de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal, por intermédio da normativa técnica da **Resolução ANATEL nº 575/11 (anexo), a qual estabelece no seu artigo 20, verbis.**

Art. 20. **As tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP, no PMT, devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês.**



E conforme informações públicas da ANATEL, o **serviço de telefonia móvel prestado pela operadora demandada é inadequado por não atender aos referidos padrões tecnicamente estabelecidos.**

Destarte, malgrado tenha sido reiteradamente instada a manifestar-se acerca das informações colhidas desde a instauração do inquérito civil no ano de 2015, **a demandada, até a presente data, não conseguiu resolver as inadequações técnicas, de qualidade e de regularidade, na prestação do serviço de telefonia móvel ofertado aos seus usuários no território do município de Angra dos Reis.**

### Da Responsabilidade Civil Objetiva

As falhas na qualidade do serviço de telefonia móvel prestado caracterizam ofensa à legislação civil e consumerista e são considerados fatos ilícitos passíveis de responsabilização civil objetiva.

Dessa forma, o Código Civil responsabiliza quem, praticando ato ilícito, causa dano a alguém.

**Art. 186.** Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. (...)

**Art. 927.** Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

É cediço que em se tratando de violações aos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor a responsabilidade civil em análise é objetiva, independentemente de dolo ou culpa do fornecedor/prestador do serviço, sendo até mesmo solidária quando houver mais de um fornecedor do serviço e/ou produto.

### Código de Defesa do Consumidor

**Art. 12.** O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

**Art. 14.** 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.



**Art. 20. (...)**

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

**Art. 22. (...)**

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Assim sendo, configurados os prejuízos (danos materiais e/ou morais) decorrentes na falha do serviço prestado, o consumidor lesado se vê na possibilidade de pleitear a reparação dos danos causados pela violação aos seus direitos (artigo 3º, inciso XII da Lei Federal nº 9.472/97 c/c artigo 6º, inciso VI do CDC).

**DANOS DECORRENTES DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL DE  
TELECOMUNICAÇÕES**

É de sabença comezinha que constantes falhas no fornecimento dos serviços de telecomunicações, como as que vêm sendo promovidas pela OI MÓVEL SA geram transtornos diversos aos usuários, tendo em vista a necessidade de comunicação imediata e conectividade constante para a manutenção das relações sociais e profissionais na Era da Tecnologia da Informação e da Comunicação.

É evidente a violação à personalidade do usuário, compelido a pagar todos os meses a fatura de sua conta telefônica, sem que em contrapartida haja a prestação adequada do serviço público essencial. Deve-se ressaltar que a violação à esfera subjetiva do consumidor se agrava na medida em que o serviço inquestionavelmente inadequado se deteriora com o passar dos meses, tendo em vista que a estrutura, já saturada, é incapaz de corresponder à crescente demanda.

Assim, resta configurado o dano moral experimentado pelos consumidores da ré em Angra dos Reis, como se denota das lições de Caio Mário da Silva Pereira, que define o dano extrapatrimonial nos termos a seguir:

*“injusta violação à situação jurídica subjetiva extrapatrimonial, tutelada pela ordem civil-constitucional, através da cláusula geral de tutela da pessoa humana (através da sua personalidade) que, por sua vez, se fundamenta no princípio maior da dignidade da pessoa humana”<sup>1</sup>.*

Com efeito, além da própria suspensão do fornecimento, em razão das oscilações de sinal, a demora excessiva no seu restabelecimento gera evidente dano moral ao consumidor, o qual

<sup>1</sup> Instituições de Direito Civil, Ed. Forense, vol. II, 21ª Ed, p. 382.





fica privado, indevidamente, de um serviço público de natureza essencial.

Neste sentido, é pacífica a jurisprudência pátria, cabendo destacar os seguintes julgados:

“DANO MORAL – INTERRUÇÃO INDEVIDA DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA – TELEFONE COMO ESSENCIAL À ATIVIDADE ECONOMICA DA AUTORA – CONSTRANGIMENTO PERANTE OS CLIENTES – PROVA TESTEMUNHAL – DANO MORAL CARACTERIZADO” (TJSP – Seção De Direito Privado – 31ª Câmara – Apelação nº 1172033-6/6 – Rel. Des. João Omar Murçura – 16/10/2008).

“ A lide cinge-se à responsabilidade da empresa apelante pelo pagamento de indenização por danos morais decorrente da suspensão do serviço de telefonia. E o dano moral é evidente. A conduta da concessionária teve como consequência imediata a restrição da utilização do telefone pelo apelado, fato que, à evidência, trouxe a ele abalo psicológico que extrapola meros aborrecimentos, mormente porque sua obrigação foi cumprida em dia e a referida restrição só teve fim após a antecipação dos efeitos da tutela jurisdicional ... Até mesmo se justifica a caracterização do dano moral pela ausência de justa causa para a suspensão do serviço. Por certo que a utilização do telefone é essencial para o dia-a-dia do cidadão, estando voltado para a liberdade de comunicação entre as pessoas, realização de negócios e até mesmo a resolução das mais variadas pendências, como o caso dos autos”.(TJSP – 20ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 7.118.284-0 – Relator Des. Luís Fernando Balieiro Lodi – 04/08/2008)

“AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. SERVIÇO DE TELEFONIA. CORTE DO SERVIÇO. INDENIZAÇÃO FIXADA CONFORME PARÂMETROS ADOTADOS NESTA CORTE. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. INVIABILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. SÚMULA Nº 83/STJ. INCIDÊNCIA”. (AgRg no REsp 873083 / RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, D. J. 11/04/2013)

“PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. SERVIÇO DE TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO. BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA. DANO MORAL. VALOR DA INDENIZAÇÃO. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ.

1. In casu, o Tribunal a quo, soberano na análise do contexto fático probatório, fundamentado nas provas trazidas aos autos, decidiu que foi comprovado o dano moral em decorrência do bloqueio de linha telefônica sem qualquer aviso prévio. Desse modo, é inviável, em recurso especial, o reexame da matéria fática constante dos autos, por óbice da Súmula 7/STJ (...)



(AgRg no AREsp 137010 – MG, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª Turma, D. J. 08/05/2012)

“ PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO – AÇÃO CIVIL PÚBLICA – INTERRUÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA – CULPA DE TERCEIRO: SÚMULAS 283/STF E 7/STJ – POSSIBILIDADE DE FIXAÇÃO DE DANO MORAL DECORRENTE DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO: DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONFIGURADO – FIXAÇÃO DE ASTREINTES POR HORA DE DESCUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO: POSSIBILIDADE – DESCABIMENTO DA REDUÇÃO DAS MULTAS IMPOSTAS NA INSTÂNCIA DE ORIGEM: OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE”.

(REsp 1142908 – MA, Rel. Min. Eliana Calmon, 2ª Turma, D. J. 06/04/2010)

Além do incontestado dano moral configurado, há ainda o dano material a ser apurado individualmente em sede de liquidação imprópria, ocasião em que cada vítima poderá fazer prova dos prejuízos patrimoniais sofridos em decorrência da má prestação de serviços ora em debate, nos moldes do previsto no art. 97 do CDC.

Com efeito, em se tratando de responsabilidade civil objetiva, basta a comprovação do nexo de causalidade entre o fato e o dano dele decorrente para que reste configurado o dever de reparação. No presente caso, constituem prova inequívoca da conduta lesiva o descumprimento aos padrões de qualidade, aferido por relatórios da ANATEL, a ensejar a prestação defeituosa e a responsabilidade dos danos desta decorrentes no âmbito da prestação do serviço de telefonia móvel no acesso aos dados pelos usuários.

Deveras, cada ação judicial proposta traz consigo a certeza de um episódio de descontentamento e frustração indenizável.

Portanto, impõe-se a condenação da OI MÓVEL S/A a indenizar seus usuários pelos danos materiais e morais sofridos, em razão das frequentes oscilações e suspensões no fornecimento do serviço de telefonia móvel pessoal, por meio de dados, no Município de Angra dos Reis, bem como pela demora injustificada no restabelecimento do referido serviço.

#### **DANOS PATRIMONIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES DANOS MORAIS COLETIVOS E SEU CARÁTER PUNITIVO**

A possibilidade jurídica do pedido de indenização por dano coletivo ou difuso não patrimonial decorre de expresso dispositivo legal: o art. 1º, *caput*, da Lei da Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/85):



*“Art. 1º. Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, AS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE POR DANOS MORAIS e patrimoniais causados.” (Grifei)*

Neste sentido, cumpre trazer à baila o conceito de dano moral coletivo, o qual consiste na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Nesses termos, ensina CARLOS ALBERTO BITTAR FILHO:

*“...chega-se à conclusão de que o dano moral coletivo é 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”<sup>2</sup>.*

A conduta desidiosa e lesiva da ré, quanto à inadequada prestação do serviço público essencial de telecomunicações, atinge o sentimento de confiança que o cidadão mantém e deve manter em face das concessionárias de serviço público e do próprio Estado.

O sentimento de ter sido lesado e iludido faz com que o usuário perca a confiança nas instituições, deixe de acreditar no papel da Agência Reguladora e do próprio Estado, enquanto entes destinados à proteção do consumidor.

Com propriedade, o ilustre Procurador da República André Carvalho Ramos:

*“Assim, é preciso sempre enfatizar o imenso dano moral coletivo causado pelas agressões aos direitos transindividuais. Afeta-se a boa imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera.*

*(...)*

*Tal intranquilidade e sentimento de desprezo gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente. Ou será que alguém duvida que o cidadão brasileiro, a cada notícia de lesão a seus direitos, não se vê desprestigiado e ofendido no seu sentimento de pertencer a uma comunidade séria, onde as leis são cumpridas? A expressão popular ‘o Brasil é assim mesmo’ deveria sensibilizar todos os operadores do direito sobre a urgência na reparação do dano moral coletivo.”<sup>3</sup>.*

<sup>2</sup> in “Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro.” *Direito do Consumidor*, vol. 12, ed. RT.

<sup>3</sup> – in “A ação civil pública e o dano moral coletivo”, *Direito do Consumidor*, vol. 25, ed. RT, p. 83.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva | Núcleo Angra dos Reis

Neste sentido, destaquem-se os seguintes julgados, reconhecendo a possibilidade de condenação por dano moral coletivo:

“ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE (...)

1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.

2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o [Estatuto do Idoso](#), art. 39, 1º, exige apenas a apresentação de documento de identidade.

4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo. (...)” (STJ, 2ª Turma, Resp. 1.057.274/RS, Rel. Min. Eliana Calmon, D.J. 01/12/09)

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA - PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO. 1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor (...).”

(STJ, Resp. 1.291.213/SC, Rel. Min. Sidnei Beneti, D.J. 30/08/2012)

Quanto ao valor devido a título de indenização pelos danos em questão, observa Carlos Alberto Bittar que:



*“(…) deve traduzir-se em **MONTANTE QUE REPRESENTA ADVERTÊNCIA AO LESANTE E À SOCIEDADE DE QUE SE NÃO SE ACEITA O COMPORTAMENTO ASSUMIDO, OU O EVENTO LESIVO ADVINDO.** Consubstancia-se, portanto, em **IMPORTÂNCIA COMPATÍVEL COM O VULTO DOS INTERESSES EM CONFLITO, REFLETINDO-SE DE MODO EXPRESSIVO, NO PATRIMÔNIO DO LESANTE, A FIM DE QUE SINTA, EFETIVAMENTE, A RESPOSTA DA ORDEM JURÍDICA AOS EFEITOS DO RESULTADO LESIVO PRODUZIDO. DEVE, POIS, SER QUANTIA ECONOMICAMENTE SIGNIFICATIVA, EM RAZÃO DAS POTENCIALIDADES DO PATRIMÔNIO DO LESANTE.** Coaduna-se essa postura, ademais, com a própria índole da teoria em debate, possibilitando que se realize com maior ênfase, a sua função inibidora de comportamentos. Com efeito, o peso do ônus financeiro é, em um mundo em que cintilam interesses econômicos, a resposta pecuniária mais adequada a lesões de ordem moral.”<sup>4</sup>*

Deve-se considerar que a presente demanda também conta com viés punitivo e inibitório, de modo que a condenação da ré sirva como desestímulo a desídia com os usuários do serviço de telefonia móvel deste Município, esperando-se que sejam adotadas as providências necessárias à melhoria do serviço.

Ademais, as inúmeras ações que tramitam nesta Comarca em face da ré evidenciam o impacto social de seu descaso em relação aos consumidores locais, o que resulta na absorção indevida de parte significativa dos recursos do Poder Judiciário no trâmite de inúmeras ações individuais.

Portanto, a fixação do valor da indenização por dano moral coletivo deve observar, além do enorme abalo causado na credibilidade de todo o sistema de proteção ao consumidor, a capacidade econômica da OI MÓVEL S/A, para que, de fato, sirva à punição e à inibição da prestação inadequada de serviço.

### DA TUTELA DE URGÊNCIA

A tutela de urgência fundamenta-se no artigo 12 da Lei Federal nº 7.347/85 c/c artigo 84 da Lei 8.078/90, mormente nos requisitos previstos no artigo 300 do CPC/15:

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

---

<sup>4</sup> in “Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro.” *Direito do Consumidor*, vol. 12, ed. RT.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva | Núcleo Angra dos Reis

Em atenção a todos os argumentos de fato e motivos de direito acima expostos, mostra-se imprescindível à concessão da tutela provisória de urgência, de forma a estancar a violação aos direitos dos consumidores que arcam com a contraprestação do serviço sem ter assegurado um serviço regular, contínuo e eficiente.

*O fumus boni Iuris* emerge da evidente inadequação e vício na prestação do serviço de telefonia móvel, concernente à disponibilização de dados móveis (DADOS e 2G), ofertado pela demandada, os quais são demonstrados por documentos públicos e técnicos produzidos pela ANATEL durante as fiscalizações que resultaram nos relatórios indicados na exordial.

Por sua vez, o *periculum in mora* se caracteriza pela violação de massa incommensurável e relevante na seara coletiva e individual, por expressivo lapso de tempo, aos direitos essenciais dos consumidores afetados, em razão da privação, da restrição e dificuldade diária de acesso a serviços e a aplicativos indispensáveis às mais básicas necessidades dos usuários, por conta do acesso inadequado e irregular de conexão de dados, por meio do serviço de telefonia móvel contratado, ilicitude que impacta o exercício de direitos fundamentais patrimoniais e existenciais, em um contexto atual de hipercomunicação e de informação obtida por jornais e revistas e por intermédio das redes sociais.

Por derradeiro, frisa-se que a não concessão da tutela de urgência, certamente, ensejará a perpetuação da prática ilícita e lesiva perpetrada pela operadora de telefonia móvel ara demandada, porquanto continuará a lucrar indevidamente com a má prestação do serviço aos usuários, sem que realize os investimentos adequados, necessários e exigidos técnica e razoavelmente para ampliar a sua capacidade de maneira a atender à justa, legítima confiança e expectativa dos resultados razoavelmente esperados pelos usuários do serviço de telefonia móvel.

Ante o exposto, requer o **MINISTÉRIO PÚBLICO** seja concedida liminarmente, a título de tutela provisória de urgência, com os seguintes provimentos:

- i. Seja determinado à demandada, no prazo de 30 (trinta) dias, o reestabelecimento do fornecimento tecnicamente adequado de seus serviços de telefonia móvel relacionados à 'taxa de conexão de dados' e à 'taxa de conexão de dados 2G', na área de cobertura do Município de Angra dos Reis, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade e eficiência, em conformidade à Resolução ANATEL nº 575/11, ao artigo 22 da Lei 8.078/90 c/c artigo 6º, §1º, da lei federal nº 8.987/95, sob pena de multa diária não inferior a 10 (dez) mil reais, em caso de descumprimento.
- ii. A suspensão da venda de novas linhas no município de Angra dos Reis até que se demonstre técnica e documentalmente a melhoria dos serviços na área, sob pena de multa diária não inferior a 50(cinquenta) mil reais, em caso de descumprimento;



## DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer o **MINISTÉRIO PÚBLICO**:

1. A citação do Réu, para, querendo, apresentar, no prazo legal, resposta, sob pena de revelia;
2. **A comunicação do ajuizamento desta demanda coletiva ao Juízo da 7ª Vara Empresarial da comarca da Capital, em razão da homologação do plano de recuperação judicial exarado no processo judicial nº 0203711-65.2016.8.19.0001, em atendimento ao disposto no §7º do artigo 6º da Lei 11.101/2005;**
3. A publicação de edital em órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsorte, sem prejuízo da ampla divulgação pelos meios de comunicação social, nos termos do artigo 94 do CDC;
4. Ao final, sejam julgados **procedentes os seguintes pedidos**:
  - 4.1. **De conversão em definitivo dos pleitos relacionados e concedidos em sede de tutela antecipada de urgência, quais sejam:**
    - 4.1.a. Seja determinado à demandada, no prazo de 30 (trinta) dias, o reestabelecimento do fornecimento tecnicamente adequado de seus serviços de telefonia móvel relacionados à 'taxa de conexão de dados' e à 'taxa de conexão de dados 2G', na área de cobertura do Município de Angra dos Reis, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade e eficiência, em conformidade à Resolução ANATEL nº 575/11, ao artigo 22 da Lei 8.078/90 c/c artigo 6º, §1º, da lei federal nº 8.987/95, sob pena de multa diária não inferior a 10 (dez) mil reais, em caso de descumprimento.
    - 4.1.b. A suspensão da venda de novas linhas no município de Angra dos Reis até que se demonstre técnica e documentalmente a melhoria dos serviços na área, sob pena de multa diária não inferior a 50 (cinquenta) mil reais, em caso de descumprimento.
  - 4.2. **De imposição à demandada na da obrigação de fazer e de atender o padrões de qualidade dos serviços de telefonia móvel relacionados à 'taxa de conexão de dados' e à 'taxa de conexão de dados 2G', na área de**



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva | Núcleo Angra dos Reis

cobertura do Município de Angra dos Reis, na área de cobertura do Município de Angra dos Reis, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade e eficiência, **em conformidade à Resolução ANATEL nº 575/11 (ou qualquer outra que a substituir), ao artigo 22 da Lei 8.078/90 c/c artigo 6º, §1º, da lei federal nº 8.987/95, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária não inferior a 10 (dez) mil reais;**

4.3 De obrigação de indenizar todos os consumidores de seus serviços de telefonia móvel, em razão dos danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação do serviço de telefonia móvel relacionados à 'taxa de conexão de dados' e à 'taxa de conexão de dados 2G', na área de cobertura do Município de Angra dos Reis. A condenação pretendida é genérica, fixando a responsabilidade da Ré pelos danos causados, nos termos do art. 95 do CDC. A liquidação e a execução da sentença deverão ser promovidas pelas vítimas, nos termos do art. 97 do CDC. Na hipótese de decurso do prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, o Ministério Público promoverá a execução da indenização devida, como previsto no art. 100 do CDC, no valor ora proposto de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a ser recolhido ao FUNDO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, previsto no art. 2º da Lei 6.007/2011; e

4.4 De condenação pela indenização/compensação a título de danos morais coletivos no valor não inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais), com base no artigo 1º da Lei Federal nº 7.347/85, a ser revertido para o Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos, conforme previsto no artigo 13 da Lei supracitada.

5. A condenação da Ré ao pagamento dos honorários de sucumbência ao Fundo Especial do Ministério Público;

### DA INVERSÃO DO ÔNUS E DAS PROVAS

O caso em comento é delineado pela necessidade de proteção aos direitos básicos dos consumidores que vem sendo descumpridos reiteradamente pela Operadora de Telefonia Móvel OI SA.

Por essa razão, o **MINISTÉRIO PÚBLICO** pleiteia, liminarmente e antes do início da instrução probatória, em respeito ao princípio do contraditório e da ampla defesa, a inversão do ônus da prova, com fundamento no artigo 6º, inciso VIII, do da Lei 8.078/90, pelos seguintes motivos





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva | Núcleo Angra dos Reis

fático-jurídicos: (i) por conta da vulnerabilidade/hipossuficiência do autor coletivo e dos consumidores, (ii) em virtude da complexidade técnica do objeto desta demanda coletiva; e por fim, (iii) face ao manifesto descumprimento aos padrões de qualidade estabelecidos pela ANATEL em relação ao serviço de telefonia móvel, por meio dados, prestado pela demandada, em cuja a verossimilhança das alegações e da ilicitude, de sua conduta, ora narradas, são demonstrados por documentos públicos emanados do citado órgão regulador.

Ademais, a previsão do artigo 18 da Lei Federal nº 7.347/85<sup>5</sup> (art. 87 do CDC), encontra-se atualmente ampliada pela aplicação da Norma Consumerista as ações civis coletivas decorre de expressa previsão legal, como se vê no artigo 21 da Lei da Ação Civil Pública, eis que imprescindível o cuidado quando se esta de frente à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais.

**Por fim, protesta pela produção de todas as provas admitidas em direito, notadamente a documental ora apresentada e aquelas produzidas supervenientemente, além de possível prova pericial.**

As intimações pessoais do Ministério Público ocorrem no seguinte endereço: Rua Coronel Carvalho, nº 465, Sala 401 – 4º Andar, Centro, Angra dos Reis/RJ, CEP: 23900-310.

Embora não tenha conteúdo econômico imediatamente aferível, atribui-se a presente o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), nos termos do art. 291 do CPC/15.

Angra dos Reis, 05 de setembro de 2018.

**MARCELLO MARCUSSO BARROS**

Promotor de Justiça | Mat. 4355

---

<sup>5</sup> Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais. (Redação dada pela Lei nº 8.078, de 1990)