



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

CÓPIA

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da
Empresarial da Comarca da Capital

Vara
CÓPIA

OI - cobrança indevida - Oi Fixo Ilimitado - Oi Velox - prática abusiva - falta de informação sobre a mudança de valores - omissão de que o valor promocional constitui um desconto temporário - falta de informação quanto ao prazo desta prática temporária - reconhecimento da ANATEL e relato de consumidores - violação ao Código de Defesa do Consumidor (artigos 6º, III, VI e 39, X, 42).

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, **ajuizar** a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar

em face de: **TELEMAR NORTE LESTE S/A** inscrita no CNPJ/MF n.º 33.000.118/0001-79, com Gerência Jurídica na Rua Beneditinos, nº 23, 2º andar, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP 20081-050, pelas razões que passa a expor:

Legitimidade do Ministério Público

O Ministério Público possui legitimidade para propositura da presente ação civil pública, uma vez que os fatos narrados violam direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores e, nos termos do artigo 81,

550235053-65.2014.8.19.0001 Sort 170714175 3EH 23134

parágrafo único, I II e III c/c artigo 82, I, da Lei nº. 8.078/90, assim como do artigo 127, caput e artigo 129, III da CRFB/1988, este autor possui expressamente legitimidade para atuar.

Sobretudo, porque a prática de que trata a ação atinge número absolutamente expressivo de consumidores.

O E. Superior Tribunal de Justiça tem jurisprudência assente nesse sentido:

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 253686/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

RELATÓRIO

Foi recebida pelo Ministério Público representação em desfavor da Oi Telemar pela cobrança de valor diferente ao contratado em promoções anunciadas pela empresa nos serviços Oi Fixo e Oi Velox. A representante relata que contratou o plano "Oi Fixo Ilimitado" no valor de R\$49,90 e a Oi Velox 5 megas no valor de R\$ 59,90, entretanto, o valor cobrado posteriormente foi maior que o contratado.





Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Os fatos narrados na representação puderam ser confirmados através de consulta sobre as ofertas veiculadas na página da Oi em comparação com as faturas apresentadas pelos consumidores, conforme fls. 09 e 34/38 (site de promoção da Oi), fls. 07/08 e fls. 19/29 (fatura de consumidores).

A ANATEL, em relatórios de fls. 52/57 e 158/161, do inquérito civil, emite parecer desfavorável à conduta da empresa ré, constatando a falha de comercialização na qual foi omitido que o valor promocional era um desconto temporário e o prazo desta prática temporária e concluindo que os aumentos nas mensalidades posteriores são cobranças indevidas, contrariando o art. 42, CDC, bem como por não prestar informações claras sobre o preço do serviço, não reparar o dano e elevar o preço do serviço de maneira injustificada, contrariando os artigos 6º, inciso III e o art. 39, inciso X do CDC.

Sendo assim, foi proposto Termo de Ajustamento de Conduta, contudo, a OI não manifestou interesse na sua assinatura.

DA FUNDAMENTAÇÃO

a) Da violação aos artigos 6º, III e VI do CDC

Conforme já exposto, a prestadora de serviços Oi em nenhum momento informa que pode

ocorrer aumento sobre o preço promocional da tarifa cobrado pelos serviços, não informa quanto à sua temporariedade, nem quanto à duração desta.

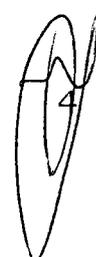
Tal conduta foi analisada pela ANATEL a qual, no relatório de fls. 158/161 do inquérito civil, considerou que **'(...) nas campanhas publicitárias, em nenhum momento é esclarecido ao cliente que os valores do Oi Velox poderão sofrer alterações antes do período de 12 (doze) meses'**.

Nesse sentido, a empresa não só não informou adequadamente e de forma clara os diferentes produtos e serviços ofertados como também não evitou a configuração de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, devendo repará-los.

b) A prática comercial abusiva (art. 39, X, CDC)

O aumento posterior não previsto da tarifa no período promocional constitui elevação sem justa causa ao serviço ofertado.

Nota-se que, das informações prestadas na campanha, como ressaltado na fiscalização de fls. 158/161 da ANATEL: **'consta somente a informação sobre a fidelização de 12 (doze) meses e nenhuma informação sobre possíveis aumentos antes desse período'**





Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

c) Devolução em dobro (art. 42, parágrafo único, CDC)

Na pesquisa feita por amostragem pela ANATEL, foram encontrados diversos casos de pessoas que efetuaram o pagamento das cobranças indevidas.

De 74 (setenta e quatro) casos analisados, 29 (vinte e nove) foram alvos de cobranças indevidas ao aderir ao serviço Oi Velox.

Para aqueles que realizaram tais pagamentos é prevista a repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correções.

d) Os danos materiais e morais individuais

Fica evidente, após todo o exposto, que a conduta da ré gera danos aos consumidores individualmente considerados.

Nessa esteira, o ressarcimento pelos danos individuais em sede de ação civil pública está expressamente previsto no artigo 95 do CDC que dispõe que a condenação será genérica para que a fixação dos valores seja feita em sede de liquidação individual prevista no artigo 97 da mesma norma.

Assinatura manuscrita em tinta preta, com traços fluidos e uma forma alongada.

A possibilidade de condenação da ré pelos danos materiais e morais individuais tem como fundamento o princípio do máximo benefício da tutela coletiva que impõe a necessidade de se propiciar a execução coletiva dando primazia à economia processual.

Dessa forma, caracterizada a conduta indevida com conseqüente condenação da ré, deve a sentença, também, condenar ao ressarcimento pelos danos morais e materiais individuais dos consumidores.

e) A necessidade de condenação aos danos morais coletivos

No mesmo giro, deve a ré ser responsabilizada por eventuais danos morais coletivos decorrentes de sua conduta lamentável, uma vez que os lucros obtidos pela Oi com a captação indevida é inegável.

Frise-se que a Oi, abusivamente, não cumpre com as promoções e ofertas veiculadas, atuando de forma a obter vantagem desleal, pois, além de captar clientes por oferecer um preço que irreal, ainda lucra excessivamente sem que haja motivo, em razão da elevação sem justificativa.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Em situações como essas, a intenção da legislação é garantir a maior proteção possível aos direitos coletivos e difusos dos consumidores, que possuem extrema relevância social. Assim, além de garantir a indenização por danos materiais, a legislação prevê a indenização por danos morais coletivos.

Vale dizer, que o aspecto mais importante da condenação da ré à obrigação de reparar danos materiais e morais coletivos está relacionado aos efeitos futuros da decisão judicial nesta Ação Civil Pública, inibindo a Oi e demais empresas a lesarem os consumidores com tais práticas.

Portanto, impõe-se o reconhecimento da existência de danos materiais e morais coletivos no presente caso, haja vista a relevância social dos direitos envolvidos e o posicionamento da legislação e jurisprudência nacionais.

O Superior Tribunal de Justiça também vem se mostrando a favor da aplicação do dano moral coletivo:

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

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.

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.**

2.- Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. **Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.**

Ocorrência, na espécie. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).

3.- No presente caso, contudo restou exaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade.

4.- **Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação acerca do plano com redução de custo da assinatura básica,** ao lado da condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos.

5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à lesão aos participantes do "LIG-MIX", pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos morais, individuais mediante o desconto de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso;



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina; d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônicas.

6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n. 5 supra). (REsp 1291213/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2012, DJe 25/09/2012 – grifo nosso).

No caso em apreço, o dano moral coletivo pode ser caracterizado pela vertente punitiva e pedagógica.

f) Os pressupostos para o deferimento da antecipação da tutela

Presente, por fim, os requisitos autorizadores da concessão da tutela antecipada, em caráter liminar, exigidos pelo artigo 273 do Código de Processo Civil.

A verossimilhança está configurada nos documentos em anexo e a constatação da ANATEL quanto a cobrança indevida.

O *fumus boni iuris*, por sua vez, está, sobretudo, na flagrante violação aos artigos 6º, III e VI, art. 39, X e art. 42, parágrafo único, da Lei 8.078/90.

No caso dos autos, a abusividade nas ofertas veiculadas pela Oi, conforme já exaustivamente exposto, se mostra ainda mais grave, pois tem como escopo angariar novos clientes, fato que gera danos irreparáveis, de forma que se trata de uma proporção lógica: quanto mais tempo a ré continuar a veicular propagandas dessa natureza, maior será o número de consumidores atingidos, sendo inegável o *periculum in mora*.

Vê-se, portanto, que presentes os pressupostos gerais e alternativos a ensejar o deferimento da liminar nos termos do § 3º do art. 84 do CDC.

DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA** que seja determinado *initio litis* à ré que, sob pena de multa diária no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais): i) mencione, expressamente, na adesão a qualquer produto, serviço ou promoção, seja pelo sítio eletrônico, via telefone ou pessoalmente, o caráter temporário do desconto concedido, quando for o caso, bem como seu prazo de duração, o valor do serviço após o término do desconto e sistemática de reajustes, subordinada a conclusão da adesão à respectiva anuência expressa e comprovada do consumidor, respeitando ainda o que foi

10





Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

estabelecido; ii) explicita, em qualquer divulgação, oferta ou publicidade de qualquer produto, serviço ou promoção, o caráter temporário do desconto concedido, quando for o caso, bem como seu prazo de duração e o valor do serviço após o término do desconto, com destaque equivalente àquele conferido ao preço promocional.

DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer ainda o Ministério Público:

- a) A citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;
- b) Que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado em definitivo o pedido formulado em caráter liminar;
- c) Que seja a ré condenada a mencionar, expressamente, na adesão a qualquer produto, serviço ou promoção, seja pelo sítio eletrônico, via telefone ou pessoalmente, o caráter temporário do desconto concedido, quando for o caso, bem como seu prazo de duração; o valor do serviço após o término do desconto e sistemática de reajustes,

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.

subordinada a conclusão da adesão à respectiva anuência expressa e comprovada do consumidor, respeitando ainda o que foi estabelecido, sob pena de multa diária no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais);

- d) Que seja a ré condenada a explicitar, em qualquer divulgação, oferta ou publicidade de qualquer produto, serviço ou promoção, o caráter temporário do desconto, quando for o caso, bem como seu prazo de duração e o valor do serviço após o término do desconto, com destaque equivalente àquele conferido ao preço promocional, sob pena de multa diária no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais);
- e) Que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece os artigos 6º, VI e 95, ambos do CDC;
- f) Que seja a ré condenada à repetição em dobro dos valores que auferiu indevidamente em razão da conduta impugnada na presente ação;
- g) A condenação da ré à obrigação de fazer consistente em publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, além de comunicar por correspondência todos os consumidores individualmente



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

contemplados, a parte dispositiva de eventual sentença condenatória, a fim de que os consumidores tomem ciência da sentença, sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais) corrigidos monetariamente.

- h) A condenação da ré a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei n° 7.347/85;
- i) A publicação dos editais aos quais se refere o art. 94 do CDC;
- j) Que seja a ré condenada a, sob suas expensas, publicar, em dois jornais de grande circulação, de todas as capitais do país, o dispositivo da sentença de procedência;
- k) Que seja condenada a ré ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do art. 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito

admissíveis, notadamente a documental, bem como depoimento pessoal da ré, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 16 de julho de 2014.

Julio Machado Teixeira Costa

Promotor de Justiça

Mat. 2099