



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

Apelante: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Apelada: TELEMAR NORTE LESTE S.A.

Relatora: DESEMBARGADORA LÚCIA HELENA DO PASSO

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. 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. INQUÉRITO CIVIL INSTAURADO PELO MP E RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DA ANATEL QUE COMPROVAM A PRÁTICA ABUSIVA DA EMPRESA DE TELEFONIA. VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (ARTIGO 6º INCISOS III, IV E VI, E ARTIGO 39, INCISO X). SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUE MERECE REFORMA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS AOS CONSUMIDORES CONSIDERADOS INDIVIDUALMENTE, BEM COMO REPETIÇÃO DO INDÉBITO, EM DOBRO, NA FORMA DO ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. APURAÇÃO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

DOS VALORES EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. OBRIGAÇÃO DE EXPLCITAR NAS OFERTAS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS O CARÁTER PROVISÓRIO DO DESCONTO, PRAZO DE DURAÇÃO E O VALOR DO SERVIÇO APÓS O TÉRMINO DO DESCONTO. DEVER DE DIVULGAR A PARTE DISPOSITIVA DO PRESENTE ACÓRDÃO EM DOIS JORNAIS DE GRANDE CIRCULAÇÃO DESTA CAPITAL, ALÉM DE COMUNICAR POR CORRESPONDÊNCIA TODOS OS CONSUMIDORES INDIVIDUALMENTE CONTEMPLADOS. CONDENAÇÃO DA APELADA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COLETIVOS, VALOR ESTE QUE SERÁ REVERTIDO AO FUNDO DE RECONSTITUIÇÃO DE BENS LESADOS MENCIONADO NO ART. 13 DA LEI Nº 7.347/85. JURISPRUDÊNCIA DO STJ E DESTA TJRJ EM CASOS SIMILARES AO PRESENTE. RECURSO CONHECIDO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0235053-65.2014.8.19.0001, em que figuram como Apelante MINISTERIO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO e Apelada TELEMAR NORTE LESTE S.A. .

A C O R D A M os Desembargadores que compõem esta Vigésima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por **unanimidade** de votos, em conhecer para **dar parcial provimento ao recurso**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

Trata-se de Apelação Cível interposta pelo MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO contra a sentença proferida pelo Juízo da 3ª Vara Empresarial da Comarca da Capital (index 264), nos autos da ação civil pública ajuizada em face de TELEMAR NORTE LESTE S.A., que julgou improcedentes os pedidos e revogou os efeitos da antecipação de tutela anteriormente deferida, deixando de aplicar os ônus de sucumbência em razão do disposto nos artigos 18 da LACP e 87 do CDC.

Em razões recursais (index 272), alega o autor, ora Apelante, em síntese, que a causa se baseia em ofertas promocionais de planos de telefonia móvel e fixa da "Oi", nas quais são realizadas cobranças de valores diversos dos contratados. Afirma que as publicidades desses serviços omitem que o valor promocional se refere a um desconto temporário, de maneira que, diante da falha de informação, o aumento das mensalidades constitui cobrança indevida, contrariando o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor. Sustenta que, por meio de procedimentos administrativos, tais circunstâncias foram constatadas tanto pelo autor como pela própria Anatel, entidade pública especializada na matéria, de sorte que as alegações fáticas se mostram devidamente embasadas.



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

Destaca o Apelante que a sentença de improcedência se baseia na tese de que os fatos teriam ocorrido apenas em face de um consumidor, sendo casuística a situação levada à apreciação judicial, pelo que fundamenta não ter o autor comprovado o caráter coletivo da demanda. Por outro lado, se envereda em questões irrelevantes à causa, ao discorrer sobre suposta carência normativa da regulamentação dada pela Anatel, não obstante a incidência das regras de proteção do consumidor contidas no CDC. Assim, destaca que o Juízo *a quo* absolve a ré de práticas ilícitas e lesivas aos consumidores, simplesmente com fulcro em suposta lisura de suas atividades com base em regras administrativas, em completo despreço ao sistema legal de garantia dos direitos consumeristas.

Pugna o Apelante, inicialmente, pela inversão do ônus da prova, diante da vulnerabilidade individual do consumidor e também da complexidade da atividade comercial exercida. Em seguida, afirma que que restou comprovado nos autos o impacto coletivo da prática comercial abusiva praticada pela Apelada, como por exemplo, demonstrado pelo relatório de fiscalização da Anatel juntado às fls.158/161 do Inquérito Civil 1050/2013 – em que foram constatados, por uma metodologia de fiscalização por amostragem, 29 (vinte e nove) casos de cobrança indevida, isto é, cobrança de valores acima do contratado no Plano Oi Velox Premium. Aponta que o referido relatório conclui pela existência de infrações ao art. 42, art. 6º, III e VI, e art. 39, X, do CDC - a ensejar a adoção de sanções e autuações pela agência reguladora.

Sustenta o Apelante que a operadora Apelada, em suas ofertas, em nenhum momento informa que pode ocorrer aumento sobre o preço



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

promocional da tarifa cobrado pelos serviços, tampouco presta quaisquer esclarecimentos quanto ao seu caráter temporário e sua duração. Desse modo, a empresa deixa de cumprir seu dever de informação adequada e clara sobre os serviços por ela ofertados. Da mesma forma, deixa de agir com zelo aos interesses dos consumidores, mormente no que tange à prevenção de danos patrimoniais e extrapatrimoniais, os quais, no caso, decorrem, sobretudo, pelo pagamento de valores não previstos.

Sustenta o Apelante que, conseqüentemente, seria cabível sua pretensão de adequar as ofertas da Apelada, de modo a haver a explicitação do caráter temporário dos descontos concedidos, além do seu prazo de duração e o valor do serviço com o término da promoção. Afirma que também mereceria acolhida o pedido de repetição em dobro do indébito, bem como a condenação da Apelada a indenizar os danos materiais e morais de que tenham padecido os consumidores individualmente considerados, tudo a ser apurado em liquidação. Defende, por fim, a existência de danos morais e materiais causados aos consumidores considerados em sentido coletivo. Requer o provimento do recurso para reformar a sentença e julgar procedentes todos os pedidos.

Contrarrazões pugnando pelo desprovimento do recurso (index 307). Alega a Apelada que o Ministério Público deixou de apontar qual seria a falha na divulgação dos serviços da empresa. Argumenta que apenas haveria a alegação genérica de que os consumidores não seriam capazes de interpretar as regras das promoções, sem, porém, qualquer prova capaz de sustentar essa alegação. Acrescenta que o Apelante sequer se preocupou em apresentar quem seriam os demais consumidores que teriam passado por essa situação, tudo se resumindo, segundo a Apelada, a uma consumidora isolada. Afirma que o dever



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

de informação que lhe incumbe foi devidamente respeitado e defende ser indevida a pretensão do MP de regular a publicidade da empresa e que tal conduta violaria a livre concorrência e a isonomia. Alega que os pedidos do MP devem ser limitados aos planos relatados na causa de pedir “Oi Fixo Ilimitado” e “Oi Velox 5 Mega”, em obediência aos limites objetivos da demanda. Por fim, defende a inexistência de danos materiais e morais, em sentido individual ou coletivo, bem como o não cabimento da repetição de indébito e da publicação forçada em jornais e faturas.

Manifestação da Douta Procuradoria de Justiça no sentido do conhecimento e provimento do recurso (index 354).

É O RELATÓRIO.

VOTO

O recurso é tempestivo e atende aos demais requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, razão por que deve ser conhecido.

Trata-se de a ação civil pública, com pedido de antecipação de tutela, ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face da Telemar Norte S.A., com base no Inquérito Civil nº 1050/2012, tendo como causa de pedir a falha no dever de informação em ofertas para os serviços Oi Fixo e Oi Velox, havendo omissão sobre o valor e os prazos promocionais temporários, resultando em cobrança de valores diversos dos contratados pelos consumidores.



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

No curso das investigações, diversas tentativas de solucionar as falhas por via extrajudicial restaram infrutíferas, tendo a Apelada, inclusive, rejeitado proposta de Termo de Ajustamento de Conduta. Deste modo, ajuizou o Ministério Público a presente demanda coletiva objetivando que a empresa fosse condenada a prestar informações claras sobre suas ofertas aos consumidores, bem como reparar os danos materiais e morais perpetrados.

O Juiz *a quo*, contudo, julgou improcedentes os pedidos exordiais, por entender que “(...) *no caso em tela a ré está albergada por uma excludente, tendo em vista que o dano é alegado por fato exclusivo de erro de interpretação da parte autora, visto que as informações necessárias estavam ao alcance da mesma, fugindo à alçada da ré. Não se pode imputar à Telemar a responsabilidade por um descuido da contratante.*”

1. DA COMPROVAÇÃO DA PRÁTICA ABUSIVA — FALTA DE INFORMAÇÃO SOBRE A MUDANÇA DE VALORES — OMISSÃO DE QUE O VALOR PROMOCIONAL CONSTITUI UM DESCONTO TEMPORÁRIO

Compulsando os autos, verifica-se que no curso do Inquérito Civil nº 1050/2012 (pasta eletrônica Anexos) ficou amplamente demonstrada a omissão de informações sobre a provisoriedade das ofertas veiculadas pela Apelada, o que se verificou de simples consulta às publicidades feitas no sítio eletrônico da empresa. Dado o caráter público dos anúncios, qualquer



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

consumidor que a ele tivesse acesso estaria exposto ao seu viés vicioso, de maneira a induzir a numerosas contratações desinformadas.

Notadamente na comparação feita entre as ofertas veiculadas na página virtual da Oi e as faturas juntadas pelos consumidores, conforme fls. 07/09, 19/29 e 34/38, conclui-se pela falta de informação adequada sobre o caráter temporário do desconto oferecido nos planos divulgados e constata-se a cobrança de valores superiores àqueles veiculados na oferta.

Frise-se que o relatório de fiscalização da ANATEL (fls.159/161 – Anexos) apontou que dezenas de consumidores foram efetivamente lesados por acreditarem nas propagandas veiculadas pela empresa. A entidade reguladora utilizou metodologia de fiscalização por amostragem de casos relativos a usuários da promoção "Oi Velox Premium", constatando que da amostra de assinantes examinada, 39% (trinta e nove por cento) sofreu cobrança indevida por majoração de mensalidade contrária às informações prestadas na oferta.

Desta forma, do demonstrativo utilizado pela agência reguladora, percebe-se um percentual de casos de ilicitude significativamente elevado, o que se eleva exponencialmente - ao se considerar o universo de usuários da Apelada - a configurar a caráter transindividual dos direitos em tutela, assim como a relevância social da controvérsia.

Confira-se o teor da conclusão do relatório de fiscalização da ANATEL (fls.160/161 – Anexos 1), transcrito a seguir *in verbis*:

Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

“6. CONCLUSÃO

Da análise das contas enviadas foi constatado que houve cobrança indevida em 29 (vinte e nove casos) de valores acima do contratado no Plano Oi Velox Premium.

6.1. Infrações e dispositivos infringidos

6.1.1 Cobrança indevida em 29 (vinte e nove casos) de valores acima do contratado no Plano Oi Velox Premium;

Enquadramento art. 42 — Parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, transcrito a seguir:

‘art. 42 - Parágrafo único. 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.’

6.1.2 Não prestar informações claras sobre o preço do serviço, não reparar o dano e elevar o preço do serviço de maneira injustificada;

Enquadramento: art.6º Inciso III e VI e art. 39, Inciso X, transcritos a seguir:

‘artigos 6º Inciso III - 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; VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos’.

‘art. 39 Inciso X- elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços, todos pertencente ao Código de Defesa do Consumidor.’”



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

A conduta da Apelada viola, além dos dispositivos legais mencionados no relatório de fiscalização da ANATEL supracitado, o direito básico do consumidor inserto no artigo 6º, IV, do CDC, *in verbis*: **IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.**

2. OBRIGAÇÕES DE FAZER: DEVER DE PRESTAR INFORMAÇÃO CLARA SOBRE O DESCONTO CONCEDIDO NAS OFERTAS E DEVER DE DIVULGAR O DISPOSITIVO DO PRESENTE ACÓRDÃO

Logo, deve ser acolhido o pedido formulado pelo Ministério Público no sentido de determinar que a Apelada mencione, expressamente, na adesão a qualquer produto, serviço ou promoção, seja pelo sitio 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 a sistemática de reajustes, subordinada a conclusão da adesão à respectiva anuência expressa e comprovada do consumidor, respeitando o que foi estabelecido e, 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, sob pena de multa diária, a ser aplicada no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais) por evento.



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

Ademais, a publicação da parte dispositiva do presente Acórdão em dois jornais de grande circulação desta Capital, além da comunicação por correspondência a todos os consumidores individualmente contemplados, visam justamente garantir a possibilidade de o titular do direito individual homogêneo se beneficiar do transporte *in utilibus* da coisa julgada, o que tem fundamento no princípio do máximo benefício da tutela jurisdicional coletiva.

Afinal, do efeito *erga omnes* conferido à sentença de procedência proferida nas ações coletivas pelo artigo 103, III, da Lei 8.078/90 decorre o cabimento do pedido de publicação nos jornais desta Capital e envio de correspondência aos consumidores.

**3. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR: DANOS MATERIAIS E
MORAIS EM SENTIDO INDIVIDUAL**

E, para além das obrigações de fazer ora acolhidas, exsurge para a Apelada a obrigação de indenizar. Isso porque de todo o exposto decorrem o dano material e o dano moral em sentido individual, sendo o primeiro consistente no que cada cliente pagou em excesso, por não lhe ter sido assegurado o valor ofertado, e o segundo, no dissabor acarretado pela cobrança abusiva e pela falta de transparência, ensejadores da quebra dos princípios da confiança e da boa-fé objetiva.

Importa, ainda, ressaltar que a restituição em dobro das quantias indevidamente cobradas (art. 42 parágrafo único do CDC) insere-se no cômputo do dano material individual.



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

Em sede de liquidação de sentença, serão verificadas e quantificadas as respectivas indenizações e os indébitos.

Eis, acerca do tema, o que estabelece o CDC:

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

4. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR: DANOS MORAIS COLETIVOS

Já o dano moral coletivo encontra arrimo nos artigos 5º, V, da Constituição da República, 6º, VI, do CDC e 1º da Lei 7.347/85. Aferido *in re ipsa*, não requer a demonstração concreta de prejuízo, porque tem como finalidade reparar uma lesão a direito transindividual, que acarrete abalo moral e ofensa aos valores da coletividade.

E nesse passo, cumpre notar que a jurisprudência mais recente do STJ e deste TJRJ tem se posicionado no sentido de reconhecer a existência do dano moral coletivo nos casos em que restar configurada lesão intolerável de valores primordiais da sociedade. Confira-se:



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROPAGANDA ENGANOSA. ANÚNCIOS PUBLICITÁRIOS. INDUÇÃO DO CONSUMIDOR A ERRO. VIOLAÇÃO DE DIREITO COLETIVO DE INFORMAÇÃO. DANOS MORAIS COLETIVOS. SÚMULA N. 7/STJ. ART. 54, § 3º, DO CDC. TAMANHO DA FONTE. NÃO APLICABILIDADE. REGRA QUE DIZ RESPEITO APENAS AOS CONTRATOS DE ADESÃO.

1. Não se aplica aos informes publicitários a regra do art. 54, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, proibitiva do uso de fonte inferior ao corpo doze, a qual se dirige apenas ao próprio instrumento contratual de adesão.

2. Hipótese em que se mantém a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, a ser revertida para o Fundo de Defesa do Consumidor, decorrente de propagandas específicas, juntadas aos autos, e consideradas pelas instâncias de origem como insuficientes ao esclarecimento do consumidor e até mesmo capazes de induzi-lo a erro.

3. O reexame das circunstâncias fático-probatórias, que levaram as instâncias ordinárias a concluir pela existência de propaganda publicitária capaz de induzir o consumidor a erro, encontra óbice na Súmula n. 7 do STJ.

4. Agravo interno a que se dá parcial provimento.

(Aglnt no AREsp 1074382/RJ, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Rel. p/ Acórdão Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 18/09/2018, DJe 24/10/2018)

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO.



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. *Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.* 2. *Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73.* 3. *O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.* 4. **O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psicofísica da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.** 5. **O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.** 6. **No dano moral coletivo, a função punitiva – sancionamento exemplar ao ofensor – é, aliada ao caráter preventivo – de inibição da reiteração da prática ilícita – e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.** 7. *O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.* 8. *O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do*



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. 9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo. 10. Recurso especial provido.

(RECURSO ESPECIAL Nº 1.737.412 – SE, RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 05 de fevereiro de 2019)

Neste mesmo sentido são os julgados recentes deste Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, inclusive desta Vigésima Sétima Câmara Cível:

0347098-12.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO

Des(a). SANDRA SANTARÉM CARDINALI - Julgamento:
28/09/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM DEFESA DE DIREITOS DOS CONSUMIDORES. VÍCIO DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA COBERTURA DE SINAL DE TELEFONIA PESSOAL MÓVEL NOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO. REJEIÇÃO DAS PRELIMINARES ARGUIDAS. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA COMUM ESTADUAL QUE SE RECONHECE. DEMANDA QUE ENVOLVE A ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

PELAS OPERADORAS DE TELEFONIA, SEM QUE SE PRETENDA INTERFERIR NA ESFERA DE CONTROLE E ATUAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA, SITUAÇÃO CAPAZ DE AFASTAR O INTERESSE JURÍDICO DA ANATEL NA PRESENTE CAUSA. SENTENÇA QUE SE ENCONTRA DEVIDAMENTE FUNDAMENTADA, INEXISTINDO A ALEGADA NULIDADE. PRESENÇA DAS CONDIÇÕES DA AÇÃO E ADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA RECONHECIDAS. SUPOSTA FALHÁ NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL QUE ALCANÇA USUÁRIOS RESIDENTES NOS MUNICÍPIOS CONTÍGUOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO (COMARCAS DIVERSAS). APLICAÇÃO DA REGRA PREVISTA NO INCISO II DO ARTIGO 93 DO CDC. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA QUE JÁ FIRMOU O ENTENDIMENTO DE QUE OS EFEITOS E A EFICÁCIA DA SENTENÇA NÃO ESTÃO CIRCUNSCRITOS A LIMITES GEOGRÁFICOS, MAS AOS LIMITES OBJETIVOS E SUBJETIVOS DO QUE FOI DECIDIDO, LEVANDO-SE EM CONTA, PARA TANTO, SEMPRE A EXTENSÃO DO DANO E A QUALIDADE DOS INTERESSES METAINDIVIDUAIS POSTOS EM JUÍZO. ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE CONDENAÇÃO PRO FUTURO QUE NÃO SE VISLUMBRA. NO MÉRITO, O CASO CONCRETO SE SUBSUME À APLICAÇÃO DAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E, SUBSIDIARIAMENTE, AO DISPOSTO NA LEI DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA E NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. NORMAS EDITADAS PELA ANATEL QUE DEVEM SER OBSERVADAS, EM ESPECIAL A RESOLUÇÃO Nº 632/2014 (REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - RGC), E O ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477/2007, QUE TRATA DO REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA CORRETAMENTE DEFERIDA. HIPOSSUFICIÊNCIA DOS CONSUMIDORES E VEROSSIMILHANÇA DE SUAS ALEGAÇÕES. PARTE AUTORA QUE ACOSTOU AOS AUTOS INÚMEROS PROTOCOLOS DE RECLAMAÇÃO DE USUÁRIOS RESIDENTES EM VÁRIOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO, RELATANDO A



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

*INEXISTÊNCIA/PRECARIEDADE DO SINAL, IMPOSSIBILITANDO A REALIZAÇÃO E O RECEBIMENTO DE CHAMADAS NAS LOCALIDADES. GRANDE NÚMERO DE AÇÕES JUDICIAIS DISTRIBUÍDAS NOS MUNICÍPIOS EM FACE DAS OPERADORAS DE TELEFONIA QUE CORROBORA AS ALEGAÇÕES AUTORAIS. PARTE RÉ QUE NÃO LOGROU DEMONSTRAR A REGULARIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, TENDO DEIXADO DE REQUERER A PRODUÇÃO DE PROVA TÉCNICA. PERÍCIA QUE CONSISTIA NO MEIO HÁBIL A DEMONSTRAR A SUPOSTA AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ASSUNÇÃO, PELAS RÉS, DOS PREJUÍZOS PRETENSÃO AUTÓRAL DE CONDENAÇÃO DAS RÉS À OBRIGAÇÃO DE PRESTAR COBERTURA DE SINAL EM 100% DAS ÁREAS DOS MUNICÍPIOS QUE, CONTUDO, DEVE SER REJEITADA, POR NÃO ENCONTRAR AMPARO NAS NORMAS EDITADAS PELA ANATEL. AGÊNCIA REGULADORA QUE CONSIDERA PRESTADA A COBERTURA DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE PELO MENOS 80% (OITENTA POR CENTO) DA ÁREA URBANA DAS SEDES DOS MUNICÍPIOS FOR ATENDIDA. ANATEL QUE IGUALMENTE ADMITE A EXISTÊNCIA DE "ZONAS DE SOMBRA", QUE CONSISTEM EM ÁREAS COM BAIXO OU NENHUM SINAL DEVIDO À PRESENÇA DE OBSTÁCULOS QUE AFETAM A COMUNICAÇÃO ENTRE O APARELHO CELULAR E A ANTENA, COMO CONSTRUÇÕES E MONTANHAS. EM QUE PESE O REQUERIMENTO DE ABSTENÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO DOS CELULARES ENQUANTO NÃO DEMONSTRADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO NÃO MEREÇA PROSPERAR, POR TRADUZIR MEDIDA DESPRPORCIONAL, A VIOLAR O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA LIVRE INICIATIVA, **DEVE SER GARANTIDO AOS CONSUMIDORES, NA FORMA DO ART. 6º, III DO CDC E DO ART. 3º, IV E XVI E 50, VIII DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014 O DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA, DE FORMA EXPRESSA, CLARA E POR ESCRITO, NO ATO DA CONTRATAÇÃO, A RESPEITO DA EXISTÊNCIA DE COBERTURA E DISPONIBILIDADE DE SINAL NO MUNICÍPIO ONDE FOR***



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

REALIZADA A VENDA DO APARELHO CELULAR, SOB PENA DE MULTA DE R\$ 1.000,00 (MIL REAIS) POR DESCUMPRIMENTO. PEDIDO DE POSTERGAÇÃO DOS EFEITOS DO CONTRATO APÓS SUA ASSINATURA, ATÉ QUE SEJA VERIFICADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO SERVIÇO QUE TAMPOUCO DEVE SER ACOLHIDO, UMA VEZ QUE A EXISTÊNCIA DE ÁREAS DE SOMBRA É TOLERADA PELA AGÊNCIA REGULADORA, E NÃO AFETA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PARA O PERCENTUAL DA ÁREA URBANA EM QUE A EXISTE EFETIVA COBERTURA DO SINAL. PRETENSÃO AUTORAL DE APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC PARA "QUALQUER FORMA DE CONTRATAÇÃO" DE SERVIÇOS QUE, ALÉM DE NÃO POSSUIR AMPARO LEGAL, DESVIRTUA A PRÓPRIA NATUREZA DO INSTITUTO JURÍDICO, QUE VISA CONFERIR AOS CONSUMIDORES A OPORTUNIDADE DE MELHOR REFLETIREM SOBRE A NECESSIDADE E CONVENIÊNCIA DE AQUISIÇÃO DE DETERMINADO PRODUTO OU SERVIÇO, SEMPRE QUE A CONTRATAÇÃO TENHA OCORRIDO EM AMBIENTE DIVERSO DA SEDE DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL (PELA INTERNET, POR TELEFONE OU À DOMICÍLIO). MANUTENÇÃO DA SENTENÇA NO QUE DIZ RESPEITO À GARANTIA DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO MOTIVADA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, ANTES MESMO DO TÉRMINO DO PRAZO DE FIDELIZAÇÃO, SEM QUALQUER ÔNUS PARA OS CONSUMIDORES, INCLUSIVE NO QUE DIZ RESPEITO AOS VALORES PAGOS PARA A AQUISIÇÃO DE APARELHOS CELULARES (UMA VEZ QUE MUITAS VEZES O FORNECIMENTO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE ENCONTRA ATRELADO À VENDA DE APARELHOS), SEMPRE QUE IDENTIFICADA A QUEBRA DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DOS CONSUMIDORES, DIANTE DA IMPRESTABILIDADE DO SERVIÇO, NÃO CORRESPONDENDO A COBERTURA DE TELEFONIA MÓVEL OFERTADA À NECESSIDADES DE UTILIZAÇÃO DO TELEFONE CELULAR PELOS CONSUMIDORES EM DETERMINADOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS ENVOLVIDOS. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 56 E 58 DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014. DEVOLUÇÃO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

DE VALORES NA FORMA SIMPLES, CASO DEMONSTRADO O PAGAMENTO DA MULTA. DANOS MATERIAIS QUE DEVERÃO SER PERQUIRIDOS PELOS CONSUMIDORES EM DEMANDAS PRÓPRIAS, NAS QUAIS CABERÁ À OPERADORA DE TELEFONIA ELIDIR A ALEGAÇÃO DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO QUE DEVERÁ PERDURAR POR ATÉ 180 DIAS DA PUBLICAÇÃO DA DECISÃO EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO, MEDIDA QUE SE JUSTIFICA PARA QUE OS CONSUMIDORES POSSAM SER CIENTIFICADOS DO RESULTADO DO PROCESSO, DEFLAGRANDO ASSIM SUAS DEMANDAS INDIVIDUAIS. DANOS MORAIS COLETIVOS CONFIGURADOS. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO QUE CONSTITUI PRÁTICA LESIVA AOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO NA SENTENÇA EM R\$ 500.000,00, A SER RATEADO EM PARTES IGUAIS ENTRE AS DEMANDADAS. SÚMULA 343 DESTA CORTE. CONSECUTÓRIOS LEGAIS CORRETAMENTE FIXADOS. VERBA HONORÁRIA ADEQUADAMENTE ARBITRADA. PROVIMENTO PARCIAL DOS APELOS. AGRAVO INTERNO. RECURSO INTERPOSTO PELA PARTE AUTORA EM FACE DA DECISÃO MONOCRÁTICA DESTA RELATORA QUE HAVIA DEFERIDO PARCIALMENTE O EFEITO SUSPENSIVO AOS APELOS. RATIFICAÇÃO, POR ESTA CORTE, DA PRESENÇA DOS REQUISITOS AUTORIZATIVOS DA CONCESSÃO DO EFEITO SUSPENSIVO REQUERIDO PELAS APELANTES, SOBRETUDO CONSIDERANDO OS PONTOS DE REFORMA DA SENTENÇA. POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DOS EFEITOS DA DECISÃO NOS SEUS DEMAIS TERMOS, RECONHECENDO ESTE ÓRGÃO COLEGIADO A EXISTÊNCIA DE RELEVÂNCIA E URGÊNCIA, A JUSTIFICAR EVENTUAL EXECUÇÃO PROVISÓRIA DO JULGADO, APENAS NO QUE DIZ RESPEITO À "CONDENAÇÃO DAS RÉS À ABSTENÇÃO DE EFETUAR COBRANÇA DE VALORES RESPECTIVOS À MULTA RESCISÓRIA NAS HIPÓTESES EM QUE O CONSUMIDOR SOLICITE A RESCISÃO CONTRATUAL MOTIVADO PELA INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO EM RAZÃO DE MOTIVOS



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

TÉCNICOS, COM A DEVOLUÇÃO DOS APARELHOS TELEFÔNICOS E RESPECTIVO REEMBOLSO AO CONSUMIDOR, SOB PENA DE MULTA". AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

0403270-08.2013.8.19.0001 - APELAÇÃO

Des(a). ANTONIO CARLOS DOS SANTOS BITENCOURT -
Julgamento: 03/07/2019 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INDENIZAÇÃO. POSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS DIFUSOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES. CONFIGURADOS. 1. Ação Civil Pública proposta em razão do cometimento de danos aos consumidores, consistentes ao descumprimento de publicidade veiculada e prazo legal para troca de mercadorias adquiridas no site eletrônico e, venda de produtos que não constam no estoque. 2. Na hipótese, os documentos anexados aos autos, extraídos do procedimento investigatório nº. 371/10 instaurado Ministério Público, é possível constatar a ocorrência de falha na prestação dos serviços da ré/apelante, a partir dos relatos dos consumidores. 3. Possível a inversão do ônus da prova em ação civil pública por estar o Ministério Público atuando como substituto processual em defesa dos interesses e direitos dos consumidores, com base nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à inversão do ônus da prova. Inteligência do art. 21 da Lei nº 7.347/85. Precedente. 4. **Caracterizada a conduta ilícita, deve responder pelos danos morais coletivos, os quais estão alicerçados no artigo 5º, V e X, da Constituição Federal e no art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor. Configurado o dano moral coletivo in re ipsa aos consumidores, em razão das condutas desrespeitosas da parte ré, por não cumprir a legislação brasileira que trata dos direitos consumeristas.**



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

**DESPROVIMENTO DO RECURSO DO RÉU E PROVIMENTO
AO RECURSO DO MINISTÉRIO PÚBLICO.**

0276755-25.2013.8.19.0001 - APELAÇÃO

Des(a). TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT
SAMPAIO - Julgamento: 23/01/2019 - VIGÉSIMA SÉTIMA
CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SERVIÇO DE TELEFONIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. - Ação civil pública, ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, visando compelir a ré a regularizar seu Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). - Sentença de procedência dos pedidos iniciais, condenando a sociedade demandada a fornecer o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de forma adequada, sob pena de multa diária, bem como a reparar eventuais danos morais e materiais causados aos consumidores, a serem apurados em posteriores demandas individuais, além de compensar danos morais coletivos, no valor de R\$ 136.869,44, e pagar honorários sucumbenciais. - Preliminar de cerceamento de defesa, por suposta ofensa ao artigo 477, § 3º, do CPC/15, que não merece acolhida, haja vista que a sociedade ré, apesar de convenientemente não ter trazido toda a documentação necessária à análise da controvérsia pelo perito do juízo, ainda assim, teve a oportunidade de impugnar o laudo mediante petição escrita, não havendo, portanto, necessidade que justifique sua insistência em ver realizada a audiência prevista no referido artigo 477, § 3º, do CPC/15. - Controvérsia explicitada na presente ação civil pública que deve ser regulada pelas normas constantes no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), haja vista a possibilidade de pessoas jurídicas serem consideradas destinatárias finais em determinados contratos. - Prestação de serviços de telefonia em proveito de sociedades empresárias que não pode ser considerada como sendo uma "atividade-meio", eis que o



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

*referido serviço não está sendo modificado e reintroduzido no mercado para fins de consumo por outros interessados, sendo eventuais sociedades contratantes as verdadeiras destinatárias finais do serviço. - Disposições constantes no Decreto nº. 6.523/2008 que são perfeitamente aplicáveis ao caso em análise, eis que o referido decreto visa, justamente, a regulamentar o CDC, estabelecendo normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). - Laudo pericial, produzido nestes autos sob o crivo do contraditório e da ampla defesa, que foi categórico ao afirmar a ocorrência de violações às normas consumeristas, estando correta, portanto, a pretensão do Ministério Público de obter a reparação dos danos causados aos consumidores. - **Manutenção da condenação da ré ao pagamento de verba compensatória de danos morais e indenizatória de danos materiais aos consumidores que comprovem, em ação individual, a efetiva ocorrência de tais danos. - Valor fixado a título de compensação por danos morais coletivos que também não merece redução, haja vista que fixado com base no pedido constante na petição inicial, na complexidade da demanda, bem como no grau de responsabilidade da parte ré. - Correção monetária da referida verba compensatória que, todavia, deve fluir a partir da sentença, nos termos do enunciado nº. 362, da súmula do STJ. - Juros legais de mora que podem ser fixados de ofício pelo magistrado, haja vista versar sobre questão de ordem pública, não havendo, portanto, ofensa ao princípio do non reformatio in pejus. - Termo a quo dos juros de mora incidentes sobre a verba compensatória de danos morais coletivos que deve se dar a partir da citação. Precedentes deste Tribunal. - Impossibilidade de condenação da parte vencida ao pagamento de honorários advocatícios de sucumbência ao Parquet, conforme precedentes do STJ. - Inaplicabilidade dos honorários advocatícios recursais na espécie, eis que não presente a hipótese descrita no artigo 85, § 11º, do novo CPC/15.** CONHECIMENTO E PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. MODIFICAÇÃO, DE OFÍCIO, DO JULGADO PARA ESTABELECE O TERMO A QUO DOS JUROS LEGAIS DE MORA.*



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

Assim é que, na hipótese trazida, considerando o dano da coletividade de consumidores expostos à prática abusiva da Apelada, em razão da violação dos deveres de informação e transparência, verifica-se ofensa grave e intolerável aos valores da sociedade, apta a justificar a indenização pleiteada.

Nesta parte, considerando os critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência e em observância aos princípios da razoabilidade e da vedação ao enriquecimento sem causa, conclui-se que a Apelada deve ser condenada ao pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), cuja quantia reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85, corrigido monetariamente a contar da publicação do presente julgado (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora a partir da citação.

Por fim, no que concerne ao pleito de indenização do alegado dano material coletivo, tem-se que não há nos autos qualquer prova do prejuízo material coletivo para que se justifique a recomposição pretendida.

Por tais fundamentos, voto no sentido de conhecer para **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** e, assim:

a) condenar a Apelada à obrigação de fazer consistente em mencionar, expressamente, na adesão a qualquer produto, serviço ou promoção, seja pelo sitio 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 a sistemática de



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

reajustes, subordinada a conclusão da adesão à respectiva anuência expressa e comprovada do consumidor, respeitando o que foi estabelecido e, explicitar, 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, sob pena de multa diária, a ser aplicada no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais) por evento;

b) condenar a Apelada a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, nos termos dos arts. 6º, VI e 95, da Lei 8.078/90, a serem apurados em liquidação;

c) condenar a Apelada frente aos consumidores lesados à repetição em dobro dos valores que auferiu indevidamente em razão da conduta impugnada na presente demanda, a serem apurados em liquidação;

d) condenar a Apelada à obrigação de fazer consistente em publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, a parte dispositiva deste Acórdão, bem comunicar por correspondência todos os consumidores individualmente contemplados, tudo no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);

e) condenar a Apelada ao pagamento de indenização a título de danos morais coletivos no montante total de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a ser corrigida monetariamente desde a data da publicação do presente julgado e acrescida de juros de mora a contar da citação, valor esse que será revertido ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85.

Sem condenação nas verbas sucumbenciais e despesas processuais, na forma do artigo 18 da Lei 7.347/85.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0235053-65.2014.8.19.0001

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

LUCIA HELENA DO PASSO
Desembargadora Relatora

Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 321 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5668 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br

