

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

Telemar - Alteração unilateral do código de acesso (número do telefone) pela TELEMAR - Omissão em i) informar os usuários antecipadamente; ii) interceptar as chamadas destinadas ao código de acesso anterior, esclarecendo sobre o novo código; e iii) dar ampla publicidade no serviço de auxílio a lista ou lista *on-line* - Irregularidades constatadas pelo Juízo de Direito do I Juizado Cível de São Gonçalo - Fiscalização realizada pela ANATEL que corrobora a representação - Infringência ao Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e também aos arts. 39, VIII; 6º, III e X; 22; e 20 do CDC

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 nº 33.000.1118/0001-79, com sede à Rua General Polidoro, nº 99, Botafogo, nesta cidade, CEP: 22280-001, pelas razões que passa a expor:

a) A legitimidade do Ministério Público

1) O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº 8.078/90. Ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, em que o número lesados é muito expressivo, vez que é sabido que a **TELEMAR** presta serviços a milhões de consumidores. Claro, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

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

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

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

DOS FATOS

3) A ré **TELEMAR** é prestadora de serviços telefônicos, entre os quais se destaca o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), usualmente denominado de telefone fixo. Ocorre que na prestação desse serviço, a ré vem lesando os consumidores, nas hipóteses em que procede de maneira unilateral a alteração do código de acesso (número do telefone) dos consumidores, deixando de: i) informar os

usuários antecipadamente; ii) interceptar as chamadas destinadas ao código de acesso anterior, esclarecendo sobre o novo código; e iii) dar ampla publicidade no serviço de auxílio a lista ou lista on-line.

b) Encaminhamento de sentença narrando irregularidades perpetradas pela TELEMAR por ocasião da alteração unilateral do código de acesso

4) O procedimento que ensejou a propositura da presente ação foi instaurado pelo Ministério Público após encaminhamento do Juízo de Direito do I Juizado Cível de São Gonçalo de cópia de processo, no qual a sentença consigna que a TELEMAR mudou unilateralmente o código de acesso da linha telefônica de consumidor de forma irregular, sem que comprovasse que comunicou ao assinante previamente a troca, que forneceu identificação a terceiros que ligam para o antigo número, informando do novo número e o tempo que prestou tal serviço.

c) Fiscalização da ANATEL que confirma as irregularidades

5) A ANATEL realizou fiscalização na TELEMAR em que identificou as seguintes irregularidades, no tocante à alteração unilateral do código de acesso do assinante:

- 59.45% (20.917 em 35.180 casos) de irregularidades referentes à não notificação dos usuários antecipadamente, nos prazos regulamentares. Na análise efetuada em uma amostra de 41 (quarenta e um) casos, foram constatados 28 (vinte e oito)

casos em que os usuários não foram notificados antecipadamente;

- na análise efetuada em uma amostra de 41 (quarenta e um) casos, foram constatados 3 (três) casos onde os usuários não foram atendidos no serviço de interceptação das chamadas destinadas ao código de acesso anterior, em casos de mudança de central de comutação e alteração do código de acesso, e 1 (um) caso em que o usuário, tendo o seu código de acesso alterado, não teve ampla publicidade no serviço de auxílio a lista ou lista on-line.

10) A fiscalização realizada pela ANATEL corroborou a representação realizada ao Ministério Público pelo Juízo de Direito do I Juizado Cível de São Gonçalo.

11) Notificada a **TELEMAR** para apresentar-se ao Ministério Público para discussão de eventual Termo de Ajustamento de Conduta, ela não compareceu.

DA FUNDAMENTAÇÃO

d) As obrigações da prestadora diante da mudança unilateral do código de acesso, inobservadas pela ré

12) A TELEMAR vem alterando unilateralmente o código de acesso (número do telefone) dos consumidores sem: i) informar os usuários antecipadamente; ii) interceptar as chamadas destinadas ao código de acesso anterior, esclarecendo

sobre o novo código; e iii) dar ampla publicidade no serviço de auxílio a lista ou lista on-line. Todas obrigações que ela deveria observar por força do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, que estabelece no art. 82 e art. 12:

Art. 82. O Código de Acesso do Assinante expressa a sua identificação na prestação do serviço, não podendo a Prestadora alterá-lo sem que seja dada ampla e prévia publicidade da alteração a todos os Usuários, sem ônus, através dos seguintes meios:

I- serviço de auxílio a listas;

II – adendo à LTOG; e

III – sistema de interceptação de chamadas, na forma prevista pelo art. 27 do Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC.

§2º A Prestadora deve comunicar ao Assinante a alteração de seu Código de Acesso, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação.

Art. 12. O Usuário do STFC tem direito:

XX – a interceptação pela Prestadora do STFC na modalidade Local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e a informação de seu novo código, quando da alteração de Prestadoras, observados os prazos do art. 27 do Plano Geral de Metas de Qualidade.

13) A conduta da **TELEMAR**, além de caracterizar clara infringência ao Regulamento Telefônico, constitui prática abusiva, nos termos, entre outros, do:

- art. 39, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, por caracterizar a colocação, no mercado de consumo, de serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, qual seja, a ANATEL;

- art. 6º, III, do CDC, por sonegar informação clara e adequada ao consumidor;

- art. 6º, X e 22 do CDC, já que importa na prestação de serviço público inadequado e ineficiente;

- art. 20 do CDC, por impedir que consumidor utilize de forma plena sua linha telefônica, caracterizando um vício do serviço.

e) O ressarcimento dos danos causados aos consumidores

14) A ré deve ser condenada a ressarcir os consumidores - considerados em caráter individual e também coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vem causando com o seu proceder, de alterar unilateralmente o código de acesso (número do telefone) dos consumidores sem: i) informar os usuários antecipadamente; ii) interceptar as chamadas destinadas ao código de acesso anterior, esclarecendo sobre o novo código; e iii) dar ampla publicidade no serviço de auxílio a lista ou lista on-line.

15) A conduta adotada pela ré impede que o consumidor desfrute do serviço de recebimento de chamadas, já que a mudança do código de acesso sem as pertinentes providências de publicidade, tornam o consumidor ilocalizável. Inclusive para o recebimento de telefonemas inadiáveis, relacionados ao trabalho ou à vida pessoal do consumidor.

16) No tocante à indenização para reparação dos danos de caráter transindividual, dado o seu valor inestimável, arbitrou o Ministério Público a quantia mínima de R\$1.000.000,00.

17) Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram.

f) **Os requisitos para o deferimento de liminar**

25) **PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE LIMINAR.**

26) O *fumus boni iuris* encontra-se configurado pela demonstração de que a **TELEMAR** vem desrespeitando o consumidor em suas relações.

27) O *periculum in mora* se prende à inutilidade do provimento jurisdicional caso se aguarde a decisão final. A prática adotada pela concessionária deve ser imediatamente estancada, já que acarreta ao usuário danos de difícil reparação.

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 à ré **TELEMAR** que, sob pena de multa diária de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), corrigida monetariamente, ao alterar unilateralmente o código de acesso (número do telefone), previamente e sem ônus:

- i) Informe os consumidores antecipadamente (90 dias antes da efetivação);
- ii) Intercepte as chamadas destinadas ao código de acesso anterior, esclarecendo sobre o novo código (observados os prazos do art. 27 do Plano Geral de Metas de Qualidade); e
- iii) Dê ampla publicidade no serviço de auxílio a lista ou lista on-line.

DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer ainda o Ministério Público:

- a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar;
- b) que seja a ré **TELEMAR** condenada, sob pena de multa diária de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), corrigida monetariamente, ao alterar unilateralmente o código de acesso (número do telefone), previamente e sem ônus, a:
 - i) Informar os consumidores antecipadamente (90 dias antes da efetivação);
 - ii) Interceptar as chamadas destinadas ao código de acesso anterior, esclarecendo sobre o novo código (observados os prazos do art. 27 do Plano Geral de Metas de Qualidade); e
 - iii) Dar ampla publicidade no serviço de auxílio a lista ou lista on-line.

- c) que seja a ré **TELEMAR** condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, em consequência dos fatos narrados na inicial;
- d) a condenação da ré **TELEMAR** 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 nº 7.347/85;
- e) que seja a ré condenada a avisar, por correspondência, no prazo de 10 (dez) dias, a todos os seus consumidores do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) a parte dispositiva de eventual sentença condenatória, a fim de que os consumidores tomem ciência, para fins de liquidação, sob pena de multa diária de R\$3.000,00 (três mil reais), corrigidos monetariamente.
- f) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo do prosseguimento regular do feito, inclusive da apreciação da liminar e citação;
- g) a citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;
- h) 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 artigo 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal dos réus, 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 artigo 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 23 de novembro de 2006.

Julio Machado Teixeira Costa

Promotor de Justiça

Mat. 2099