

Processo nº:	0146536-65.2006.8.19.0001 (2006.001.152241-0)
Tipo do Movimento:	Sentença
Descrição:	<p>Trata-se de ação civil coletiva proposta pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de TELEMAR NORTE LESTE S/A por violação de direitos dos consumidores. Conforme a petição inicial (fls. 2-11), o Ministério Público narra condutas que a parte ré teria desrespeitado direitos dos consumidores consubstanciados na alteração de códigos de acesso, números de telefones, sem a devida comunicação ao consumidor contratante e titular do serviço. O Autor do processo aduz que a empresa Ré, fornecedora de serviço público de comunicação, vem alterando unilateralmente o número dos aparelhos de acesso ao direito de uso do serviço de telefonia contratado com usuários, sem qualquer notificação antecipada e sem tomar medidas para que chegue a conhecimento de terceiros que houve a referida modificação de número. Com isso, as chamadas não estão sendo interceptadas pela Ré, a fim de avisar a terceiros que ligam para o número do aparelho do consumidor que querem falar, que ele foi alterado. Além de não estar sendo dada ampla publicidade nos serviços de lista e lista on-line. As irregularidades teriam sido inicialmente percebidas em diversas ações sobre o mesmo tema no Judiciário e posteriormente verificada através de investigação realizada pela ANATEL, agência reguladora responsável pelo sistema de telecomunicações, conforme procedimento apresentado no inquérito civil. Logo, o Autor evidencia o desrespeito pela Ré ao Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, nos seus arts. 82 e 12, os quais determinam quais as providências a serem adotadas no caso de mudança de número de telefone. Além disso, pretende ver reconhecida a violação a direitos dos consumidores, mais especificamente dos seguintes dispositivos do Código de Defesa do Consumidor: (i) art. 39, VIII: não agir de acordo com as normas expedidas por órgãos oficiais; (ii) art. 6º, III: mal informar o consumidor; (iv) art. 6º, X e art. 22: prestação de serviço público inadequado e ineficiente (v) art. 20: impedir que o consumidor use de forma plena a sua linha telefônica. Por tudo, pede a reparação dos danos material e moral experimentados pelos consumidores, bem como a regularização, nos termos do Regulamento, do modos operandi da empresa quando da modificação dos números de telefone. Em contestação (fls. 23-49), a empresa Ré arguiu, em preliminar, a ilegitimidade ativa do Ministério Público, a qual foi afastada pela decisão de fls. 86-94, e, no mérito, a improcedência do pedido. Alega que seguiu as normas da ANATEL, enviando representantes à residência dos consumidores quando necessária a mudança de número, bem como avisa por escrito, trazendo aos autos modelo de carta enviada. Alega, ainda, que após o recebimento da carta, começa a contar os 90 dias para efetuar a mudança do número. Ademais, estaria realizando de forma correta a divulgação da mudança de números (de forma automática on-line). Defende o não pagamento das indenizações, pois não há antijuridicidade na sua conduta. Entende incabível o pedido de dano moral coletivo, como sendo figura anômala. Afirma, ainda, que o valor pedido pelo Ministério Público se mostra absurdo e fora da realidade, afirmando que a indenização não pode ter caráter punitivo. Além disso, sustenta que, quanto ao pedido de envio de carta aos consumidores em que conste o dispositivo da sentença, não merece prosperar, pois não poderia ser compelido, sob pena de violação da sua liberdade de expressão comercial, causando-lhe indevido abalo à imagem. Por fim, pugna pela não inversão do ônus da prova com base no CDC, pois não se trata de previsão automática, só sendo possível quando for verossímil a alegação ou quando for o autor hipossuficiente. Embargos de declaração opostos pelo Ministério Público - fls. 83-84. Decisão quanto ao pedido liminar que rejeita a preliminar de ilegitimidade ativa e acolhe o pleito para deferir a antecipação de tutela, levando em conta o arcabouço probatório do inquérito civil e da própria ação coletiva - fls. 86-94. Agravo de instrumento da parte Ré: fls. 99-130. Decisão do Tribunal que nega provimento ao agravo de instrumento e entende, novamente, pela legitimidade ativa do Ministério Público: fls. 135-143. Réplica do Ministério Público, repetindo os termos da inicial: fls. 147-158. Pedido da parte ré pela produção de prova pericial, tendo o Ministério Público entendido descabido o pedido pois não seria caso que demandasse conhecimento técnico para decisão: fls. 162-163. A produção da prova pericial foi negada em decisão de fl. 176. Agravo retido da parte Ré: fls. 184-195. Sentença julgando procedente o pedido ministerial para tornar definitiva a liminar e condenar a empresa ré ao pagamento de indenização: fls. 213-217. Apelação: fls. 220-229. Contrarrazões de apelação do MP: fls. 238-251. Decisão do Tribunal da apelação cível mantendo a sentença e desprovendo o recurso: fls. 271-279. Embargos de declaração da parte Autora: fls. 281-291, negado: fls. 294-298. Recurso especial: fls. 300-320. Decisão da Vice-Presidência deixando de admitir o recurso especial: fls. 348-356. Interposição de agravo de instrumento ao STJ: fls. 358-374. Decisão Superior Tribunal de Justiça, dando provimento ao recurso especial, considerando que as provas periciais cuja produção foi indeferida eram necessárias aos autos, havendo cerceamento de defesa: fl. 413. Decisão nomeando perito: fls. 421-422. Laudo pericial (fls. 454-467), com as seguintes respostas aos quesitos feitos pelas partes e pelo juiz: (i) Foi dado direito ao contraditório; (ii) Tutela antecipada não revogada e documentos que provam que a Ré tem a cumprido; (iii) Órgão regulador adotou os procedimentos de investigação; (iv) Prazo de aviso quanto a alteração de número é de 90 dias de antecedência; (v) A informação do ramal se dá nos moldes do art. 116, incisos e §1º da Resolução 426 do STFC; (vi) A parte Ré diz que envia cartas, trazendo aos autos modelos das mesmas; (vii) Os prazos para que haja interceptação das chamadas está no art. 28 do STFC; (viii) A Ré junta aos autos documento dizendo que realiza as interceptações por 60 dias. Alegações finais da parte Autora (fls. 508-510), pugnando pela ausência de infrações e anunciando que em 13 anos o autor foi incapaz de apresentar um único caso de possível falha da empresa, sendo narrados casos apenas na peça inicial. Alegações finais do MP: fls. 512-515. Manifestação do perito: fls. 516-519. Manifestação do Réu: fls. 524-526. Manifestação MP: fls. 528-529. É o relatório. Decido. A preliminar de ilegitimidade ativa do Ministério Público para propor a presente ação já foi exaustivamente enfrentada e afastada em decisão de fls. 86-94. Passo, portanto, a análise do mérito. O inquérito civil é vasto em provas das irregularidades cometidas pela Ré quando da alteração unilateral do código de acesso no que diz respeito ao serviço de telefonia fixa, prestado aos usuários. Ao compulsar os autos observamos que a própria agência reguladora, ANATEL, lavrou Auto de Infração (fls. 195-197) em face da empresa Ré, tendo constatado violação de cláusulas do contrato de concessão. O art. 82 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado prevê que a companhia, apesar de ter o poder de modificar o código de acesso do assinante, essa modificação só pode ser feita desde que dê ampla e prévia publicidade da alteração a todos os usuários, com antecedência de 90 (noventa) dias. A necessidade de publicidade da mudança exige ainda que a empresa faça uso do serviço de auxílio à lista e use o sistema de interceptação de chamadas. O referido Regulamento está em consonância com as normas do Código de Defesa do Consumidor, que foram igualmente violadas pela Ré, e são proporcionais e não exorbitantes. A empresa Ré não agiu de acordo com as normas expedidas por órgãos oficiais, nos moldes do inciso VIII do art. 39 do CDC. Além disso, o direito à informação do consumidor também não foi respeitada, já que não notificado com antecedência de 90 dias quanto a mudança do código, sendo violado o inciso III do art. 6º do CDC, que traz os direitos básicos do consumidor. Por se tratar de serviço público, observamos que ele não está sendo prestado de forma adequada e eficaz, levando em conta que foi desrespeitado o Regulamento, criando dificuldade para os consumidores fazerem pleno uso do serviço. Dito isso, a violação do inciso X do art. 6º e 22 do CDC resta evidenciada, bem como do art. 20 do mesmo dispositivo legal. Não houve prova nos autos por parte da TELEMAR de que as condutas não foram cometidas. A simples afirmação de que após o início do processo não foi juntado mais nenhum caso de desrespeito as normas em nada interfere as irregularidades cometidas ao tempo da petição inicial. Nada mais representam o cumprimento da decisão liminar que determina a regularização do seu procedimento, conforme o Regulamento. Ademais, alegar a pequena quantidade de reclamações sobre as irregularidades enunciadas vai contra o relatório da ANATEL, que demonstra que 59,45% dos casos analisados passaram pelo mesmo problema. Indo mais além, mesmo que pequena a quantidade de reclamações, é obrigação da companhia seguir o Regulamento posto sobre o serviço, ainda que diga respeito a um único consumidor. Apesar da tentativa da empresa Ré em afirmar, em alegações finais, que a prova pericial</p>

foi explícita em demonstrar que não existiram as irregularidades, o perito é claro em enunciar que seu laudo não corroborou com as alegações da Ré, mas tão somente relata o que foi dito pela parte em suas manifestações (fl. 518). As manifestações da Ré não restaram comprovadas, não tendo a parte obtido êxito em demonstrar que cumpriu sim com o regulamento a ela imposto, enquanto prestadora de serviço de telefonia. Importante ressaltar que o laudo pericial é contundente em afirmar que a empresa Ré exerceu sim seu direito ao contraditório e ampla-defesa no procedimento administrativo da ANATEL que baseia o inquérito policial, não tendo havido cerceamento de defesa. Dito isso, merecem prosperar os pedidos ministeriais para reparação dos consumidores a título de dano moral e material, bem como a regularização, nos termos do Regulamento, do modos operandi da empresa quando da modificação dos códigos telefônicos, nos moldes da decisão liminar, integralmente confirmada pelo E. Tribunal de Justiça, fixando, assim, a responsabilidade dos réus pelos danos causados, nos moldes do art. 91 do CDC. A modificação de código sem publicidade e informação do consumidor geram danos morais e patrimoniais inestimáveis, principalmente em um período em que a comunicação era feita basicamente através de telefone fixo. Os danos morais e materiais devem ser verificados individualmente, dentre os interessados prejudicados. O valor será determinado em fase de liquidação de sentença, quando da análise de cada caso concreto, onde cada titular do direito individual homogêneo deverá apurar o valor do débito e comprovar a titularidade do crédito em si. Devem ser usados como parâmetro para a fixação do valor a ser recebido as condições pessoais e econômicas dos consumidores atingidos, bem como o constrangimento indevido suportado e a repercussão do dano para cada um deles. Isto posto, nos moldes do art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS para tornar definitiva a liminar deferida às fls. 86/94 e para condenar a empresa Ré ao pagamento de indenização à título de dano material e moral causados em sentido coletivo, no valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), os quais devem reverter ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados (Lei 7.347/85, art. 13), bem como nos danos materiais eventualmente experimentados por consumidores individuais, os quais devem ser apurados individualmente em sede de liquidação de sentença, a ser proposta pelos consumidores nos juízos cíveis competentes, devendo o Cartório expedir, quando do trânsito em julgado, Cartas de Sentença àqueles que requererem. Para fins de publicização aos consumidores, DETERMINO que a Ré publique Anúncio em jornal de grande circulação a parte dispositiva desta sentença condenatória, no prazo de 15 dias após o trânsito em julgado da presente sentença. CONDENO a Ré ao pagamento de custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (vinte por cento) sobre o valor da causa, conforme dispõe o art. 85, § 2º do Código de Processo Civil, que serão revertidos em favor do Centro de Estudos Jurídicos da Procuradoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro, nos moldes do art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública). Aplica-se o art. 16 da Lei 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), no que diz respeito a extensão territorial da coisa julgada. Certificado o transitada em julgado e sem requerimentos em até 60 dias, dê-se baixa e arquivem-se os autos.