

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL DO RIO DE JANEIRO

REF.: PROCEDIMENTO Nº 513/09

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, no uso de suas atribuições legais, por meio da presente e do Promotor de Justiça subscrito, vem propor

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**  
*com pedido liminar*

em face de **TNL PCS S/A.** – **OI** pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ nº 04.164.616/0001-59, com sede nos seguintes endereços: Rua Beneditinos, 23/2º andar – Centro, CEP.: 20.081-050; Rua General Polidoro, nº 99, Botafogo; Rua Jangadeiros, nº 48, 6º andar, Ipanema, nesta cidade, , pelas razões de fato e de direito que passa a expor:

**PRELIMINARMENTE**

O MINISTÉRIO PÚBLICO possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, *ex vi* 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 vertente, em que o número de lesados é extremamente expressivo e se encontra disperso, dificultando a defesa dos respectivos direitos individuais.

Constata-se, ainda, que os valores em jogo são relevantes, já que o serviço prestado pela empresa-ré abrange um número ingente de consumidores, revelando, por conseguinte, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

Neste 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 2523686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176)”.

A Instituição autora, neste mister, atua no exercício que lhe confere o Título IV, Capítulo IV, Seção I, da Carta Constitucional de 1988, mais precisamente do inciso III, do art. 129, onde *"são funções institucionais do Ministério Público (III) promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos"*.

Na esteira desse dispositivo citado, o artigo 25, inciso IV, alínea "a", da Lei Federal 8.625/93 - Lei Orgânica Nacional do Ministério Público - estatui que *"além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público (...) promover o inquérito civil e ação civil pública (...) para a proteção, a prevenção e a reparação dos danos causados ao patrimônio público e social, ao meio ambiente, ao **consumidor**, aos bens e direitos de valor artístico, e a outros interesses **difusos, coletivos, homogêneos e individuais indisponíveis**"* (grifei).

A Lei n. ° 7.347/85 (LACP) atribui legitimidade ao Ministério Público para o ajuizamento de ação civil pública para a prevenção ou reparação dos danos causados ao consumidor, em decorrência de violação de **interesses ou direitos difusos, coletivos** e individuais homogêneos (v. artigos 1º, 3º, 5º, "caput", e 21).

A Lei n. ° 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) atribui ao Ministério Público legitimação para a defesa coletiva dos interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos do consumidor, com fulcro no artigo 82, inciso I, c/c o artigo 81, parágrafo único, incisos I e II.

## DOS FATOS

A empresa-ré é prestadora de serviços de telefonia celular, fornecendo no mercado de consumo em geral serviços correlatos. Com o advento do Decreto n° 6.523/08 ficou a ré obrigada a criar serviço de atendimento ao consumidor cuja finalidade precípua é resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou

cancelamento de contratos e de serviços de modo a estreitar a relação entre fornecedores de serviço e consumidores. Porém, no exercício de tal serviço a empresa ré não o vem desempenhando de modo eficiente e adequado. Isto porque, chegaram, através da Ouvidoria do Ministério Público, diversas reclamações acerca da prestação defeituosa do serviço por parte da “OI”, tais como: falta de opção em falar com a atendente, telefone constantemente ocupado, funcionários despreparados para realizar o atendimento, desrespeito ao prazo mínimo de até 60 segundo para contato direto com a atendente, o que demonstra o total desrespeito ao disposto no Decreto nº 6.523/08 e também no estatuto consumerista.

Oficiada a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL –, através do ofício nº 536/2010/PVCPA – ANATEL, datado de 14 de setembro de 2010, informou ter instaurado Procedimento de Apuração de Descumprimento nº 53508.003295/2009 cujo resultado apontou para a o descumprimento de vários artigos do Decreto nº 6.523/2008, a saber: art. 4, §§ 1º e 2º; art. 6º ; art. 7º parágrafo único; art. 10, §§ 1º e 2º; art. 12; art. 15; art. 16; art. 17§ 1º e ao art. 18, bem como ao art. 1º da Portaria nº 2.014/08 e art. 6º, VIII do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477/07, que culminou com aplicação de multa no valor de R\$ 69.168,39 (sessenta e nove mil cento e sessenta e oito reais e trinta e nove centavos), conforme se vê de fls. 294 do inquérito civil que instrui a presente demanda.

Oficiado o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC –, através do ofício circular nº 4093 – DPDC/SDE/MJ, datado de 26 de junho de 2009, informou ter instaurado *ex officio* procedimento a fim de apurar a adequação do serviço de atendimento ao consumidor telefônico e restou evidenciado que o serviço prestado pela “OI” estava em desacordo com os termos do Decreto nº 6.523/08 por não garantir as opções de contato com o atendente; reclamação e cancelamento no primeiro menu eletrônico; ausência de agilidade do sistema informatizado e condicionamento do acesso inicial ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor, o que resultou na aplicação de multa no valor de R\$ 976.000,00 (novecentos e setenta e seis reais), conforme se vê da nota técnica nº 108-2009/CGAJ/DPDC/SDE de fls. 31/40.

Também são inúmeras as reclamações dos consumidores acerca da prestação defeituosa da ré, conforme se verá adiante.

A seu turno, intimada a empresa-ré para tentar viabilizar a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA a ser firmado com este órgão ministerial, informou, às fls. 42/43, não pretender firmar o referido TAC, uma vez que vem cumprindo o determinado no decreto supra.

## DO DIREITO

### Da má prestação do serviço

Enquanto prestadora de serviço público que é, tem-se a dizer que tem a ré por obrigação manter serviço público adequado e eficiente, *ex vi* do art. 175, p.u., IV da CF/88.

Neste sentido:

*“A Constituição Federal, referindo-se ao regime das empresas concessionárias e permissionárias, deixou registrado que tais particulares colaboradores, a par dos direitos a que farão jus, têm o dever de manter adequado o serviço que executarem, exigindo-lhes, portanto, observância ao princípio da eficiência (art. 175, parágrafo único, IV)” (CARVALHO FILHO. José dos Santos. Obra citada, pág. 242) (grifou-se).*

A ré, ainda, infringe o art. 6º, X, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 22 de mesmo diploma legal, abaixo transcritos:

*“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.”*

Não se pode ter por eficiente e adequado o dito serviço ao se verificar que a empresa ré vem descumprindo reiteradamente o disposto na lei consumerista.

Cabe ressaltar que, como o Código de Defesa do Consumidor necessitava de uma norma para fixar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), foi publicado, em 2008, o Decreto nº. 6.523/08, que fixou regras gerais sobre o dito serviço, de forma a facilitar e aprimorar o atendimento do consumidor, protegendo-o de práticas abusivas e ilegais impostas no fornecimento de serviços.

Neste diapasão, verifica-se que a ré, além de descumprir as normas consumeristas acima mencionadas, vem também descumprindo o referido decreto. Conforme se vê dos ofícios enviados pela ANATEL e pelo DPDC, foram ali especificados diversos artigos violados pela ré como: art. 4, §§ 1º e 2º; art. 6º ; art. 7º parágrafo único; art. 10, §§ 1º e 2º; art. 12, dentre outros, o que denota o total desrespeito para com o consumidor.

Ressalta-se que o referido decreto foi editado em **01/12/08** e somente após 05 meses de sua edição é que passou a vigorar, ou seja, **a ré teve tempo suficiente para se adequar as normas ali contidas.**

Contudo, mesmo depois de passado tanto tempo para se adequar aos parâmetros estabelecidos no dito decreto, **a ré ainda insiste em descumprir as regras ali existentes.**

Nem mesmo as pesadas multas que lhe foram aplicadas pela ANATEL e pelo DPDC foram capazes de fazer cessar os ilícitos perpetrados pela demandada, já que ainda são crescentes as reclamações dos consumidores em razão da má prestação do serviço desempenhado por esta.

Vejamos algumas das representações que chegaram ao conhecimento do Ministério Público, através do sistema de Ouvidoria:

Representante: Evandro  
Protocolo nº 68470  
Data: **23/04/09**

“VENHO DENÚNCIAR CONTRA OPERADORA DE TELEFONIA MOVEL ``OI `` **POIS NÃO CUMPRE A REGRA QUE A OBRIGA A TER EM SEU TELEATENDIMENTO OPÇÃO DO CLIENTE -ATRAVÉS DO \*144- FALAR DIRETAMENTE ACOM ATENDENTE DA EMPRESA. MAS DE FATO, DIGO QUE A EMPRESA EM QUESTÃO OFERECE EM SEU ATENDIMENTO ELETRONICO POR MEIO DE VOZ, A OPÇÃO - FALAR COM O ATENDENTE. O QUE É COMPREENDIDO PELO ATENDIMENTO AUTOMÁTICO. MAS O MESMO NÃO TRANSFERE A LIGAÇÃO PARA UM ATENDENTE, PELO CONTRÁRIO ESTE MESMO ATENDIMENTO AUTOMÁTICO CONTINUA OFERTANDO OPÇÕES MAIS ESPECÍFICAS E NUNCA TRANSFERE O ATENDIMENTO PARA UM EMPREGADO E O ATENDIMENTO DEFINITIVAMENTE É FEITO APENAS DE MODO ELETRÔNICO DESCUMPRINDO A LEI. DESTE MODO GOSTARIA QUE O MP REALIZA-SE INVETIGAÇÃO NESTE SENTIDO. POIS A ANATEL INFELIZMENTE SE**

PRONÚNCIA INCOMPETENTE PARA ISSO. Nº DE REGISTRO NA ANATEL 453030-2009. OBRIGADO!”

Representante: Orimar José Vieira Lisboa  
Protocolo nº 72187 e 86731  
Data: **18/06/09 e 06/01/10**

“NOTICIANTE DENUNCIA MOROSIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OPERADORA OI ATRAVÉS DO Nº \*144. CITA QUE ONTEM, 17.06.09, REALIZOU LIGAÇÃO TELEFÔNICA COM A EMPRESA, RECEBENDO ATENDIMENTO INICIAL DE UM MENU ELETRÔNICO E **PERMANECEU CERCA DE 40 MINUTOS AGUARDANDO ATENDIMENTO COM UM FUNCIONÁRIO.** INFORMA QUE JÁ REGISTROU DUAS RECLAMAÇÕES REFERENTES À DEMORA NO ATENDIMENTO DA OI, SOB OS NÚMEROS 2009.00056565438 E 2009.00056564371. FINALIZA SOLICITANDO PROVIDÊNCIAS. (JM)”

“NOTICIANTE, DOMICILIADO [REDACTED], RJ, DENUNCIA A OPERADORA OI MÓVEL POR IRREGULARIDADES. RELATA QUE HOJE, DIA 06/01/2010, CONTATOU, POR TELEFONE, O NÚMERO: \*144, NA PARTE DA MANHÃ, E **FICOU AGUARDANDO DURANTE 10 MIN**, DEPOIS DE SER ATENDIDO PELA SECRETÁRIA ELETRÔNICA, QUE LOGO APÓS DESLIGOU, NÃO CONCLUINDO A SOLICITAÇÃO. **RETORNOU O CONTATO POR VOLTA DAS 14H 25MIN E ATÉ ÀS 14H 40MIN, APROXIMADAMENTE, FICOU AGUARDANDO POR UM ATENDENTE, PORÉM A SECRETÁRIA ELETRÔNICA NÃO TRANSFERE A LIGAÇÃO PARA O ATENDENTE E, DEVIDO À INSISTÊNCIA DO CLIENTE, DESLIGA.** FINALIZA SOLICITANDO PROVIDÊNCIAS DO MP RJ PARA QUE OS CIDADÃOS SEJAM TRATADOS COM RESPEITO E SEJA CUMPRIDA A LEI(NÃO IDENTIFICADA) DO CALL CENTER INSTITUÍDA EM DEZEMBRO DE 2008. (TF)”

Representante: Fernando Silva  
Protocolo nº 72199  
Data: **18/06/09**

“MEU NOME É FERNANDO, SOU USUÁRIO DA TELEFONIA MÓVEL DA OI CELULAR, MEU NÚMERO É [REDACTED], E POR VÁRIAS VEZES QUE TENTO FALAR COM OS ATENDENTES NÃO CONSIGO, DISCO DO MEU APARELHO \*144, ENTRA UMA ATENDENTE VIRTUAL QUE AO INVÉS DE AGILIZAR O ATENDIMENTO SÓ ENROLA, **JÁ CHEGUEI A FICAR MAIS DE 30 MINUTOS, SO COM ESSA ATENDENTE VIRTUAL SEM PASSAR PARA UM OPERADOR, E ELA DESLIGA, QUANDO DIZ NÃO ESTOU TE COMPREENDENDO.** SOU USUÁRIO TAMBÉM DE OUTRAS OPERADORAS DAQUI DO RIO, COMO TIM, CLARO, VIVO, E EM NENHUMA DELAS, VEJO TAL DESRESPEITO COMO O DA OI. POIS TODAS ELAS DISPÕE NO MENU UMA OPÇÃO FALAR COM OS ATENDENTES, E INFORMAM **O NÚMERO DE PROTOCOLO, COISA QUE A OI, NÃO FAZ,** E FICA A PERGUNTA: POR QUE, A OI, NÃO CUMPRE A LEI QUE FOI ASSINADA, PELO PRESIDENTE LULA, QUE O ATENDIMENTO DEVE SER FEITO EM 1 MINUTO, E O NUMERO DE PROTOCOLO DEVE SER INFORMADO? COISAS, QUE AS DEMAIS OPERADORAS INFORMAM, E ESTÃO CUMPRINDO A LEI, E PORQUE SÓ A OI, NÃO FAZ? POR ESSE MOTIVO COMO USUÁRIO, VENHO SOLICITAR A ESTE ORGÃO, QUE TOMEM AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS E QUE A OI, ESTEJE ENQUADRADA DENTRO DAS NORMAS, E AO INVÉS DE ENROLAR OS SEU CLIENTES, ELA TENHA MAIS RESPEITO. TAL FATO, NÃO É SÓ CONSTATADO POR MIM, POIS VÁRIOS AMIGOS MEUS, QUE POSSUEM OI MÓVEL, RECLAMAM TAMBÉM, DESSE CANAL DE ATENDIMENTO”.

Representante: Alexandre Souza da Silva

Protocolo nº 106102

Data: **29/07/10**

“NOTICIANTE RECLAMA DA MOROSIDADE NO ATENDIMENTO DA EMPRESA DE TELEFONIA OI CELULAR ATRAVÉS DO SERVIÇO \*144. INFORMA QUE ONTEM (28/07/2010) **FICOU CERCA DE 1 HORA À ESPERA DO ATENDIMENTO PESSOAL,** NÃO OBTENDO ÊXITO, **RETORNOU A LIGAÇÃO HOJE (29/07/2010) E FICOU CERCA DE 45 MINUTOS E NÃO CONSEGUIU MAIS UMA VEZ,** SENDO ASSIM DESLIGOU A LIGAÇÃO. O NOTICIANTE, INSATISFEITO, POR NÃO CONSEGUIR O ATENDIMENTO PESSOAL E, SIM, O ATENDIMENTO

VIRTUAL, SOLICITA PROVIDÊNCIAS DESTE ÓRGÃO.  
(NS)”

Representante: Jorge Luiz Lima de Souza  
Protocolo nº 123688  
Data: **14/01/2011**

“SOU CLEINTE DA OPERADORA OI (COM SEDE EM IPANEMA, RIO DE JANEIRO). TENHO UM CELULAR PRE-PAGO E PRECISEI LIGAR PARA O SAC DA EMPRESA (\*144). ISSO FOI RECENTEMENTE, DIA 11 DE JANEIRO DE 2011. **MAS ACONTECEU QUE DURANTE O ATENDIMENTO, O ATENDENTE DERRUBOU A LIGAÇÃO.** NATURALMENTE, RETORNEI A LIGAÇÃO PARA O MESMO SAC E **PEDI A GRAVAÇÃO DA LIGAÇÃO DESLIGADA. O PRAZO INFORMADO PARA A RESOLUÇÃO DA DEMANDA FOI DE 10 DIAS ÚTEIS, O QUE CONTRARIA O DECRETO FEDERAL QUE REGULAMENTOU O ATENDIMENTO DO SAC (5 DIAS ÚTEIS).** CONTESTEI COM O SUPERVISOR, MAS ELE REITEROU O PRAZO INFORMADO E MAIS: DISSE QUE “AQUI NA OI NÓS ADAPTAMOS O PRAZO DO DECRETO ÀS NOSSAS NORMAS”, O QUE EU ACHEI ESTRANHO, POIS DEVERIA SER O CONTRÁRIO: A EMPRESA É QUE DEVERIA SE ADEQUAR À LEI. EU PEDI IMEDIATAMENTE A GRAVACAO DA LIGAÇÃO DELE, MAS, PARA A MINHA SURPRESA, ELE SE NEGOU E TAMBÉM DERRUBOU A LIGAÇÃO. MAS COMO TUDO O QUE ESTÁ RUIM PODE PIORAR, RECEBI UMA LIGAÇÃO DA OI DIA 14 DE JANEIRO (HOJE) NA QUAL UM FUNCIONARIO ME INFORMAVA QUE “INFELIZMENTE” **A GRAVAÇÃO DE LIGACAO QUE EU HAVIA PEDIDO (DO ATENDENTE QUE DERRUBOU A LIGAÇÃO) NÃO TERIA COMO SER ENVIADA PARA MIM PORQUE NÃO FOI GRAVADA,** APESAR DE TER SIDO UMA LIGAÇÃO LONGA, DE 3 A 5 MINUTOS. GOSTARIA MUITO QUE O MINISTÉRIO PÚBLICO FICASSE ATENTO, PORQUE O DECRETO FEDERAL ASSINADO PELO PRESIDENTE LULA ESTÁ SENDO TRATADO COMO BRINCADEIRA. PS: HOJE MESMO ENVIEI UMA CARTA DE RECLAMACAO PARA A SEDE DA EMPRESA E VOU ESPERAR A RESPOSTA”.

Como se vê das reclamações acima e das que instruem a presente demanda, vários artigos do Decreto nº 6.523/08 vêm sendo desrespeitados pela ré. Dentre eles, podemos enfatizar os seguintes: art. 4º, §§ 1º e 2º; art. 8º; art. 9º; 10§ 1º; art. 15º, §§ 1º, 2º, 3º, 4º, além do art. 1º da Portaria nº 2.014/08 que estabelece o tempo máximo para contato direto com o atendente.

Passemos a explicar sobre cada um deles mais especificadamente.

O consumidor ao ligar para o SAC da ré não tem a opção de contatar o atendente. Isto faz com que este fique mantendo um “diálogo” com o computador, que não é capaz de atender as suas expectativas. Tanto é assim que o administrador, a fim de atender ao anseio da sociedade, estabeleceu no art. 4º do Decreto nº 6.523/08 a garantia de o consumidor, **no primeiro menu eletrônico**, ter o contato direto com o atendente quando este deseja fazer uma reclamação ou realizar o cancelamento de contrato e serviços, *in verbis*.

*“Art. 4º o SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.”*

O consumidor, também, a teor do art. 4º § 1º, não poderá ter a sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento. Porém, não é isso que observamos do relato do consumidor Jorge Luiz de Lima de Souza quando menciona o seguinte “*mas aconteceu que durante o atendimento, o atendente derrubou a ligação*”.

Fica claro que a ré, a fim de não fornecer as informações e/ou esclarecimentos e, principalmente, a fim de não atender devidamente as reclamações dos usuários dos serviços, acaba por desligar a ligação, demonstrando o total descaso para com os seus usuários.

O art. 9º também do mesmo diploma legal é taxativo em estabelecer que os profissionais disponibilizados para tal serviço devem ser dotados de habilidades técnicas. Isto porque, o consumidor, ao entrar em contato com o SAC, espera receber informações adequadas e claras sobre os serviços oferecidos pela ré. Ocorre que, conforme se denota das reclamações que instruem a presente, mais uma vez não é o que acontece. Na verdade os funcionários, em sua maioria, são despreparados e não apontam uma solução para o problema trazido à baila pelo consumidor, descumprindo, assim, o preceituado no referido dispositivo.

Já no art. 8º, vigem os princípios da dignidade, da boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, claramente descumpridos.

Neste contexto, registre mais uma vez a reclamação do consumidor Jorge Luiz de Lima de Souza:

Protocolo nº 123688

Data: **14/01/2011**

**“SOU CLEINTE DA OPERADORA OI (COM SEDE EM IPANEMA, RIO DE JANEIRO). TENHO UM CELULAR PRE-PAGO E PRECISEI LIGAR PARA O SAC DA EMPRESA (\*144). ISSO FOI RESCENTEMENTE, DIA 11 DE JANEIRO DE 2011. MAS ACONTECEU QUE DURANTE O ATENDIMENTO, O ATENDENTE DERRUBOU A LIGAÇÃO. NATURALMENTE, RETORNEI A LIGAÇÃO PARA O MESMO SAC E PEDI A GRAVAÇÃO DA LIGAÇÃO DESLIGADA. O PRAZO INFORMADO PARA A RESOLUÇÃO DA DEMANDA FOI DE 10 DIAS UTEIS, O QUE CONTRARIA O DECRETO FEDERAL QUE REGULAMENTOU O ATENDIMENTO DO SAC (5 DIAS ÚTEIS). CONTESTEI COM O SUPERVISOR, MAS ELE REITEROU O PRAZO INFORMADO E MAIS: DISSE QUE “AQUI NA OI NÓS ADAPTAMOS O PRAZO DO DECRETO ÀS NOSSAS NORMAS”, O QUE EU ACHEI ESTRANHO, POIS DEVERIA SER O CONTRÁRIO: A EMPRESA É QUE DEVERIA SE ADEQUAR À LEI. EU PEDI IMEDIATAMENTE A GRAVACAO DA LIGAÇÃO DELE, MAS, PARA A MINHA SURPRESA, ELE SE NEGOU E TAMBÉM DERRUBOU A LIGAÇÃO. MAS COMO TUDO O QUE ESTÁ RUIM PODE PIORAR, RECEBI UMA LIGAÇÃO DA OI DIA 14 DE JANEIRO (HOJE) NA QUAL UM FUNCIONARIO ME INFORMAVA QUE “INFELIZMENTE” A GRAVAÇÃO DE LIGACAO QUE EU HAVIA PEDIDO (DO ATENDENTE QUE DERRUBOU A LIGAÇÃO) NÃO TERIA COMO SER ENVIADA PARA MIM PORQUE NÃO FOI GRAVADA, APESAR DE TER SIDO UMA LIGAÇÃO LONGA, DE 3 A 5 MINUTOS. GOSTARIA MUITO QUE O MINISTÉRIO PÚBLICO FICASSE ATENTO, PORQUE O DECRETO FEDERAL ASSINADO PELO PRESIDENTE LULA ESTÁ SENDO TRATADO COMO BRINCADEIRA. PS: HOJE MESMO ENVIEI UMA CARTA DE RECLAMACAO PARA A SEDE DA EMPRESA E VOU ESPERAR A RESPOSTA”.**

Vê-se que vários dos princípios mencionados foram totalmente esquecidos pela ré, pois no seu agir inviabiliza a existência de uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. No caso em comento se observa que a fim de se

eximir de sua obrigação a ré suprime do consumidor a gravação não agindo com a lealdade que se possa esperar de uma relação de consumo.

Já o art. 15 do Decreto nº 6.523/08 dispõe:

*“Art. 15 - Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.”*

Porém, ao contrário do acima disposto, a ré não vem fornecendo aos consumidores o número de protocolo quando solicitado. Tal fato faz com que estes tenham, toda vez que ligarem para o SAC da ré, que relatar o mesmo fato repetidamente, acarretando vários transtornos ao consumidor.

A ré, ainda, vem se negando a fornecer cópia das gravações telefônicas de atendimento a seus clientes, sob a desculpa de a mesma não ter sido efetuada.

Ora, a empresa ré é obrigada a manter e disponibilizar as gravações de acordo com o art. 15, § 3º e art. 16 do decreto em comento, não se podendo valer de tal conduta a fim de se negar a cumprir a obrigação que lhe foi imposta como vem fazendo.

Quanto ao prazo máximo para o contato direto com o atendente estipulado no art. 1º da Portaria nº 2.014/08 e no art. 10, §1º, também não vem sendo respeitado, vez que os consumidores ficam por até 60 (sessenta) minutos para serem atendidos.

Assim, diante de todo o exposto, se verifica que o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) não vem sendo realizado pela ré em conformidade com os diplomas legais mencionados, fazendo-se necessária a propositura da presente demanda a fim de por cobro a tal situação.

### ***Da responsabilidade da empresa ré***

De acordo com os ofícios encaminhados pela ANATEL e DPDC e com as representações que instruem a presente demanda, verifica-se que o número de reclamações em face da ré é bastante expressivo e que somente vem aumentando com o decorrer do tempo, denotando que, ao contrário do que se espera, cada vez mais o serviço vem sendo prestado de maneira desidiosa.

Neste sentido, deve ser condenada a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e também coletivo - pelos danos materiais e morais que vem causando com a sua conduta.

Aliás, é a própria Constituição Federal que dispõe serem as pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público responsáveis objetivamente pelos danos causados por atos de seus agentes, *ex vi* do § 6º do seu art. 37.

Como se não bastasse, o art. 14 da lei nº 8.078/90 estabelece a mesma responsabilidade objetiva aos prestadores de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, artigo que deve ser também aplicado no caso em tela.

Além disso, mostra-se imprescindível enfatizar que o dever imposto a todos os fornecedores de garantir a qualidade e adequação na prestação dos serviços de atendimento trata-se, na verdade, de uma obrigação decorrente do conjunto de normas do Código de Defesa do Consumidor estabelecidas pelo legislador com o intuito de conceder proteção à parte mais vulnerável da relação de consumo e garantir que a confiança depositada no momento da oferta e contratação seja realmente correspondida. Tal importância é ainda mais relevante quando se refere a serviços públicos essenciais, como no caso em comento, dos quais depende a maioria da coletividade de consumidores.

Assim, mister se faz a presente ação civil pública para se tutelarem os direitos metaindividuais dos usuários do serviço oferecido pela empresa-ré, eis que direito dos consumidores à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos que lhe são ou poderão ser causados, a teor do art. 6º, VI da lei nº 8.078/90, sendo ainda de citar que outros direitos previstos em legislação alheia ao CDC devem sempre ser observados, a teor do disposto no art. 7º, *caput*, do CDC.

## DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Diante da plausibilidade jurídica do pedido e do *periculum in mora* há que se deferir a antecipação de tutela no presente processo, a fim de se obrigar a empresa-ré a, imediatamente:

- a) fornecer o número de protocolo ao consumidor quando solicitado;
- b) garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços e disponibilizar, de fato, um atendente, pessoa física, para prestar o serviço correlato no prazo determinado nos Dec. federal nº 6.523/08 e na Portaria 2.014/08 do Ministério da Justiça;
- c) não finalizar as ligações realizadas pelo consumidor antes da conclusão do atendimento;
- d) realizar treinamento dos funcionários que operam o serviço de SAC, a fim de que estes venham a atender os requisitos dispostos no art. 9º do Decreto nº 6.523/08;
- e) realizar o atendimento ao consumidor no prazo mínimo de até 60 segundo, ressalvado o disposto no § 2º do art. 1º da Portaria nº 2.014/08;

f) manter e disponibilizar as gravações de acordo com o art. 15, § 3º e art. 16, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item acima descumprido, eis que se trata de serviço público essencial à população.

A plausibilidade do direito alegado é demonstrada pelos ofícios encaminhados pela ANATEL e pelas reclamações dos consumidores que demonstram a recorrência na prática de infrações de toda ordem que importam na prestação defeituosa dos serviços a que se destinam.

O *periculum in mora* decorre da demora natural do processo, eis que demandará tempo até que se aperfeiçoe a relação jurídica processual e até que se exauram todas as fases processuais, o que pode acarretar a ineficácia do provimento jurisdicional satisfativo definitivo que ora se busca.

Isto posto, requer-se na melhor forma de direito a concessão da tutela antecipada, a teor do art. 84 do CDC, devendo-se oficiar à ANATEL e ao DPDC a fim de que proceda à fiscalização do cumprimento de tal decisão.

## **DO PEDIDO**

*Ex positis*, requer o MINISTÉRIO PÚBLICO:

1 - a condenação, em definitivo, da ré a:

- a) fornecer o número de protocolo ao consumidor quando solicitado;
- b) garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços e disponibilizar, de fato, um atendente, pessoa física, para prestar o serviço correlato no prazo determinado nos Dec. federal nº 6.523/08 e na Portaria 2.014/08 do Ministério da Justiça;
- c) não finalizar a ligações realizadas pelo consumidor antes da conclusão do atendimento;
- d) realizar treinamento dos funcionários que operam o serviço de SAC, a fim de que estes venham a atender os requisitos dispostos no art. 9º do Decreto nº 6.523/08;
- e) realizar o atendimento ao consumidor no prazo mínimo de até 60 segundo, ressalvado o disposto no § 2º do art. 1º da Portaria nº 2.014/08;
- f) manter e disponibilizar as gravações de acordo com o art. 15, § 3º e art. 16, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item acima descumprido, eis que se trata de serviço público essencial à população.

2 - a condenação da ré ao ressarcimento de qualquer dano material ocasionado pela má prestação de seus serviços de SAC, a ser liquidado em pertinente processo de liquidação;

3 - a condenação da ré, a título de dano material, à paga da quantia de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão) de reais, ante a renitência em descumprir a obrigação legal acima mencionada, importando em sua responsabilidade objetiva pela má prestação de seus serviços de SAC;

4 - a citação da ré, para responder à presente, sob pena de revelia;

5 – a publicação de editais, na forma do art. 94 do CDC;

6 – a produção de todos os meios de prova admitidos em direito, notadamente, prova testemunhal, depoimento pessoal, prova documental, etc.;

7 – a condenação da ré à paga de honorários advocatícios a serem revertidos à Procuradoria Geral do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, a teor da lei estadual nº 2.819/97.

Dá-se à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Rio de Janeiro, 10 de fevereiro de 2011.

**CARLOS ANDRESANO MOREIRA**  
**Promotor de Justiça**  
**Mat. 1967**