

Processo nº:	0048568-59.2011.8.19.0001
---------------------	---------------------------

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição:

Trata-se de Ação Civil Pública proposta pelo Ministério Público em face de TNL PCS S/A - OI, com pedido de antecipação de tutela, alegando em síntese que a Ré tem reiteradamente descumprido o Decreto n.º 6523/08 que fixou as normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Aduz ter recebido diversas reclamações de consumidores insatisfeitos com o serviço prestado pela Ré, e que esta, mesmo tendo sido multada duas vezes por órgãos administrativos, não adaptou seu sistema para o cumprimento do Decreto. Assim, pede: (1) a condenação da ré na obrigação de fazer consistente em (1.1) fornecer o número de protocolo ao consumidor quando solicitado; (1.2) 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 no Dec. Federal n.º 6523/08 e na Portaria 2014/08 do Ministério da Justiça; (1.3) não finalizar as ligações realizadas pelo consumidor antes da conclusão do atendimento; realizar treinamento dos funcionários que operam o serviço de SAC, a fim de que estes venham a atender os requisitos do artigo 9.º do Decreto n.º 6523/08; (1.4) realizar o atendimento ao consumidor no prazo mínimo de até 60 segundos, ressalvado o disposto no §2º do artigo 1.º da Portaria 2014/08; (1.5) manter e disponibilizar as gravações de acordo com o artigo 15, §3º, e artigo 16, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por item acima descumprido; (2) a condenação da ré ao ressarcimento de qualquer dano material ocasionado pela má prestação de seus serviços do SAC, a ser liquidado em pertinente processo de liquidação; (3) a condenação da ré a título de dano material de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) ante o reiterado descumprimento da obrigação legal acima mencionada, importando em responsabilização objetiva pela má prestação dos serviços do SAC. O autor juntou os documentos de fls. 16/325. Publicação de edital para a manifestação de eventuais interessados, às fls. 332/338. Devidamente citada a ré apresentou contestação, às fls. 347/385, em que alega preliminarmente: (1) a ilegitimidade ativa do Ministério Público para propor a presente ação; (2) a falta de interesse de agir pela ausência de necessidade e adequação da demanda; (3) inépcia da inicial. No mérito, aduz que realizou grandes investimentos e adaptou todos seus serviços às regras do Decreto n.º 6523/08 não havendo fatos relevantes que demonstrem o contrário. Alega que não caberia ao Judiciário a alteração de ato administrativo, sob pena de violação do princípio da separação de poderes, e que as normas da ANATEL seriam especiais em relação ao Dec. Federal n.º 6523/08 que seria ultra legem. Por fim, aduz a inexistência de danos materiais comprovados, a impossibilidade de condenação genérica e o bis in idem na condenação da ré. Juntou documentos de fls.386/433. O autor apresentou réplica, às fls. 436/452, em que reiteram os termos da inicial. A ré juntou documentos de fls.455/459 e 475/476. Audiência de conciliação na qual foi determinada a suspensão do processo pelo prazo de 10 dias para que as partes tentassem compor o litígio, às fls.491. Renovação da suspensão pelo prazo de 30 dias, às fls.497. Pedido do MP pela retomada do processo por não ter sido possível firmar TAC com a ré, às fls.500. Alegações finais da ré, às fls.502/510, e do MP, às fls. 512/522. É o relatório, fundamento e passo a decidir. Não existem vícios a serem sanados e a causa encontra-se madura. Portanto, diante do permissivo inserto no artigo 330, I, do Código de Processo Civil, antecipa-se o julgamento da lide. Inicialmente realizo a análise das preliminares alegadas pela Ré. Argüiu a ré a ilegitimidade ad causam do Ministério Público ao argumento de que se trata de direito manifestamente heterogêneo e disponível. A tese defendida pela ré não se sustenta. Isso porque, conquanto em um primeiro momento a presente demanda se origine de denúncias de alguns clientes da ré, em um segundo momento a lide em apreço vai se desdobrar nas pretensões de outros consumidores, também clientes da ré, sempre tendo por pano de fundo os transtornos causados aos clientes quando buscam acesso ao SAC. A legitimidade ativa do Ministério Público tem escora tanto nos artigos 127 e 129 da Constituição Federal que a prevêem para a propositura de demandas que visem à tutela do patrimônio público, meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos, como no artigo 81, parágrafo único, III, do Código de Defesa do Consumidor, norma de ordem pública e interesse social. À toda evidência, a hipótese vertente trata de direitos individuais homogêneos, decorrentes de origem comum e de repercussão social, o que recomenda a defesa de todos a um só tempo. Deve-se ter em mente que, apesar de os direitos tutelados serem individuais homogêneos que podem ser defendidos individualmente, a análise da situação descrita de forma ampla e pormenorizada é extremamente importante. Neste aspecto, devem ser sopesados os seguintes fatos: as pessoas afetadas muitas vezes pertencem a classe social menos favorecida que desconhecem seus direitos; busca-se a proteção de princípios constitucionais inerentes à toda a sociedade, quais sejam o princípio da adequação e da continuidade dos serviços públicos. Verificada a ocorrência desta situação, o Ministério Público fica autorizado e

legitimado a propor a presente ação. Nesse sentido as lições de Hugo Nigro Mazzili: 'A atuação do Ministério Público sempre é cabível em defesa de interesses difusos, em vista de sua larga abrangência. Já em defesa de interesses coletivos ou individuais homogêneos, atuará sempre que: a) haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou pelas características do dano, ainda que potencial; b) seja acentuada a relevância social do bem jurídico a ser defendido; c) esteja em questão a estabilidade de um sistema social, jurídico ou econômico, cuja preservação aproveite a toda coletividade'. Assim, afastado a preliminar de ilegitimidade ativa. A ré alega a falta de interesse de agir inicialmente pela falta de necessidade da demanda visto que as obrigações pleiteadas já são integralmente cumpridas. Deve-se ressaltar que quando a lei confere legitimidade de agir ao Ministério Público, presume-se o interesse de agir, isto é, o interesse está na própria norma que o chama ao processo. Ademais, a análise de se a empresa cumpre ou não as normas de atendimento ao consumidor, previstas no Decreto n.º 6523/08, se confunde com o mérito e será analisada adiante. Posteriormente alega a inadequação da via eleita visto que a demanda teria dimensão individual e não coletiva. Também não merece prosperar tal alegação visto que se trata de demanda que busca tutelar os direitos dos consumidores, que se configuram em direitos individuais homogêneos, decorrentes de origem comum e de repercussão social, o que recomenda a defesa de todos a um só tempo, por meio de ação coletiva, devidamente proposta pelo MP. Considerando que a empresa requerida é concessionária de um serviço público, a telefonia, e que o objeto principal dos autos é o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), torna-se claro o interesse e a relevância social da demanda. A ré alega a inépcia da inicial visto que o Ministério Público teria formulado pedido genérico de danos materiais, sem apontar a causa de pedir, dificultando a defesa da ré. Mais uma vez não merece prosperar a alegação da ré, pois a petição inicial cumpriu todos os requisitos formais exigidos em lei. O Ministério Público, em toda a exordial, narrou exaustivamente a causa de pedir, consistente na violação do Decreto n.º 6523/08 em vários artigos, e nas constantes reclamações de consumidores sobre as deficiências apresentadas pelo SAC da empresa em comento. Assim, por se tratar de direitos coletivos, muitas vezes é difícil a configuração do dano, sendo que em sede de direitos individuais homogêneos é plenamente admissível a condenação genérica, a ser liquidada em sede de liquidação de sentença, não havendo que se falar em inépcia da inicial. Superadas as preliminares, passo à análise do mérito. A questão discutida diz respeito à ação civil pública pelo descumprimento dos direitos dos consumidores relativos ao SAC e previstos no Decreto n.º 6523/08. Diante da narrativa dos fatos descritos na petição inicial e da tese sustentada na contestação, verifica-se que o ponto controvertido repousa em saber se houve violação aos direitos dos consumidores previstos no Decreto n.º 6523/08 e caso existente se há direito à indenização por danos materiais. Fixada a controvérsia passa-se à apreciação da matéria à luz das provas produzidas e da legislação aplicável. A prova inequívoca e verossimilhança das alegações se encontram muito bem demonstradas. O Ministério Público juntou aos autos o Inquérito Civil n.º 513/2009, que traz em seu bojo peças que corroboram todo o exposto na inicial, ou seja, traz elementos de prova de que a ré vem prestando de forma reiterada serviço inadequado e ineficiente aos consumidores, desrespeitando as regras estabelecidas no Decreto 6.523/08 e na Portaria 2.014/08, além de violar frontalmente os princípios da boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade. Foram apresentadas várias cópias das reclamações contra o SAC da requerida, formalizadas pelos consumidores à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, sendo certo que por sua leitura se pode perceber o desespero dos consumidores, que não encontram meios para resolver seus problemas e apelam para uma atitude do Ministério Público. Foram juntadas ainda dois processos administrativos, um da ANATEL e outro do DPDC, que narram os reiterados descumprimentos pela ré do Decreto n.º 6.523 de 31 de Julho de 2008 e que inclusive chegaram a aplicar multas visando coibir tal atitude da ré. Ocorre que a ré, nem mesmo com as punições administrativas, buscou adequar seu Serviço de Atendimento ao Consumidor, sendo que mesmo decorridos mais de dois anos da vigência do Decreto o mau atendimento ainda se perpetua, sendo constantes as reclamações dos consumidores. É notório que o descaso com os consumidores é praxe de todo o ramo, principalmente quando se faz necessário o uso dos SAC's. Tal descaso é evidenciado por recorrentes notícias na imprensa que foram juntadas a esses autos pelo MP. Quem se aventura a ligar para um serviço de atendimento ao consumidor deverá se preparar para constantes transferências de atendentes, demora para que as transferências se operem até que se possa falar com o atendente competente para o trato do assunto, telefonemas propositalmente desligados, não oferecimento do número de protocolo e da gravação das ligações, todos vedados pelo Decreto n.º 6.523/2008, ficando o consumidor a margem da boa vontade dos prestadores de serviço. O CDC e o Decreto n.º 6.523/2008, que o regulamenta, buscaram reduzir esses atentados contra o consumidor, prestigiando a parte mais fraca na relação e enaltecendo os princípios da boa-fé objetiva e da confiança que têm sido constantemente desrespeitados pela ré. Ressalte-se ainda que diante do descumprimento reiterado das normas consumeristas pela

empresa requerida, os consumidores insatisfeitos acabam socorrendo-se individualmente dos serviços do PROCON local e também do juizado do consumidor, causando assim uma demanda administrativa/processual desnecessária. O simples respeito à norma consumerista evitaria transtornos para o consumidor, para o poder público e também para a empresa requerida. Assim, cabível a condenação da ré na obrigação de fazer consistente em respeitar todas as determinações do Decreto n.º 6.523/2008, visto que diante da noticiada conduta abusiva perpetrada pela ré, os consumidores permanecem sem possibilidade de resolver suas demandas concernentes à informação, reclamações, suspensão e cancelamento de contratos e de serviços, de forma eficiente e adequada, o que, fatalmente, lhes causará injustificáveis transtornos que ultrapassam a esfera do razoável. Quanto à condenação em danos materiais o Ministério Público pediu isoladamente duas condenações: uma referente ao ressarcimento de qualquer dano material ocasionado pela má prestação de seus serviços do SAC, a ser liquidado em pertinente processo de liquidação e outra referente à paga da quantia de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) ante o reiterado descumprimento da obrigação legal acima mencionada, importando em responsabilização objetiva pela má prestação dos serviços do SAC. A primeira condenação deve prosperar. Ficou claramente demonstrada a violação aos direitos dos consumidores, que gera prejuízos de ordem material e moral para os lesados pelo mau funcionamento do SAC da empresa. Contudo, trata-se de demanda de direito individual coletivo que abrange pessoas indeterminadas em um primeiro momento, mas que poderão ser determinadas em momento futuro. Assim, a condenação permite que se tutele os danos sofridos pelos consumidores em geral, que serão identificados e provados futuramente em liquidação de sentença. Ressalte-se que o artigo 95 do CDC traz expressa previsão de condenação genérica, bastando a fixação da responsabilidade do réu pelos danos causados, o que ficou cabalmente demonstrado nos autos do processo. Deste modo, é cabível a condenação na indenização pelos danos causados aos consumidores pelo SAC da Ré, sendo certo que eventuais interessados deverão se habilitar e provar seus danos, permitindo-se a fixação individualizada do quantum debeatur em sede de liquidação. Deve-se ressaltar que tal condenação não revela bis in idem. Inicialmente porque as sanções administrativas diferem das sanções cíveis. Em segundo lugar, deve-se considerar que mesmo com as multas aplicadas a ré continua descumprindo reiteradamente as normas legais sendo possível a intervenção judicial para tentar fazer cessar a lesão perpetrada. Por fim, ressalte-se que as multas aplicadas visavam que a empresa adequasse seus serviços sendo certo que a condenação atual visa a proteção e reparação dos consumidores atingidos pelas condutas da ré. Já o pedido de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) ante o reiterado descumprimento da obrigação legal acima mencionada, importando em responsabilização objetiva pela má prestação dos serviços do SAC, não merece prosperar. Isso porque o autor não logrou êxito em comprovar os danos materiais causados, sendo certo que o dano material deve ser cabalmente demonstrado. O Ministério Público demonstrou apenas os danos sofridos pelos consumidores, que serão tutelados em sede de liquidação, não cabendo ao Judiciário aplicar multa a título de danos materiais, pelo descumprimento reiterado das leis consumeristas. Por fim, deve-se ressaltar que não há qualquer violação ao princípio da separação de poderes, visto que no caso em tela o Poder Judiciário não está buscando alterar nem interferir em nenhuma matéria regulatória. O que se busca é apenas o cumprimento do Decreto Federal imposto aos fornecedores no trato de seus consumidores. A aplicação de tal decreto não viola em nenhum momento as regras da ANATEL, pelo contrário, vem complementar tais normas e o CDC, trazendo regras a serem aplicadas ao serviço de telefonia, não havendo nenhuma inconstitucionalidade nem especialidade a ser tratada no caso. Isto posto, julgo parcialmente procedente o pedido autoral com resolução do mérito na forma do artigo 269, I, do Código de Processo Civil, para: a) condenar a Ré na obrigação de fazer consistente em cumprir todos os comandos do Decreto n.º 6.523/2008, especialmente: i) fornecer o número de protocolo ao consumidor quando solicitado; (ii) 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 no Dec. Federal 6523/08 e na Portaria 2014/08 do Ministério da Justiça; (iii) não finalizar as ligações realizadas pelo consumidor antes da conclusão do atendimento; realizar treinamento dos funcionários que operam o serviço de SAC, a fim de que estes venham a atender os requisitos do art.9º do Dec. 6523/08; (iv) realizar o atendimento ao consumidor no prazo mínimo de até 60 segundos, ressalvado o disposto no §2º do art.1º da Portaria 2014/08; (v) manter e disponibilizar as gravações de acordo com o art.15, §3º e art.16. O descumprimento de tais obrigações sujeitará a ré ao pagamento de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais) por item descumprido, eis que se trata de serviço público essencial à população. b) a condenação da ré ao pagamento dos danos materiais causados a todos os consumidores atingidos pela má prestação de serviços do SAC, a ser liquidado em pertinente processo de liquidação. Como houve sucumbência recíproca, condeno à ré

ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, sendo certo que o Ministério Público fica dispensado do pagamento nos termos do artigo 18 da Lei n.º 7347/85. Honorários advocatícios compensados nos termos do artigo 21 do Código de Processo Civil. Transitada em julgado, cumpridas as formalidades legais dê-se baixa e arquivem-se. Publique-se. Registre-se. Intimem-se.