

**4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA
DO CONSUMIDOR DA CAPITAL**

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA
COMARCA DA CAPITAL**

Ref.: IC 763/10

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE
JANEIRO**, por intermédio da Promotora de Justiça que ao final subscreve,
vem, com fundamentos nas Leis 7.347/85 e 8.078/90, ajuizar a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA
com pedido liminar**

em face de **NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº
66.970.229/0011-39, com filial na Avenida Presidente Vargas, nº 3.131, 11º
andar, Rio de Janeiro, RJ, pelas razões que passa a expor:

I. PRELIMINAR

Legitimidade ativa do Ministério Público

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, notadamente em
hipóteses como a vertente, em que o número de lesados é extremamente

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

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, eis que a ré tem violado os interesses sociais e individuais indisponíveis dos seus consumidores.

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

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA.

(...)

3. A nova ordem constitucional erigiu um autêntico 'concurso de ações' entre os instrumentos de tutela dos interesses transindividuais e, a fortiori, legitimou o Ministério Público para o manejo dos mesmos.

4. **O novel art. 129, III, da Constituição Federal habilitou o Ministério Público à promoção de qualquer espécie de ação na defesa de direitos difusos e coletivos não se limitando à ação de reparação de danos.**

5. Hodiernamente, após a constatação da importância e dos inconvenientes da legitimação

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

isolada do cidadão, não há mais lugar para o veto da *legitimatío ad causam* do MP para a Ação Popular, a Ação Civil Pública ou o Mandado de Segurança coletivo.

6. Em consequência, **legitima-se o Parquet a toda e qualquer demanda que vise à defesa dos interesses difusos e coletivos, sob o ângulo material ou imaterial.**

7. Deveras, **o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos.**

8. Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.

9. A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada *in utilibus* poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo se não tiver promovido ação própria.

10. **A ação civil pública, na sua essência, versa interesses individuais homogêneos e não pode ser caracterizada como uma ação gravitante em torno de direitos disponíveis. O simples fato de o interesse ser supra-individual, por si só já o torna indisponível, o que basta para legitimar o Ministério Público para a propositura dessas ações.**

(...)

20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido.

(REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (Grifou-se).

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

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 da atribuição que lhe confere o art. 129 da Carta Constitucional de 1988, que determina serem "*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 do precitado dispositivo, o artigo 25, IV, a, da Lei Federal 8.625/93 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 seu turno, 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).

Por derradeiro, a Lei n. ° 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) confere ao Ministério Público legitimação para a defesa coletiva dos interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos do

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

consumidor, com fulcro no artigo 82, inciso I, c/c o artigo 81, parágrafo único, incisos I e II.

Desta forma, estão presentes os elementos suficientes para justificar a legitimidade ativa do Ministério Público para propositura da presente ação, *ex vi* dos já citados artigos 81, parágrafo único, II e III c/c 82, I, da Lei nº. 8078/90 e artigos 127, caput e 129, III da CRFB/88.

II. DOS FATOS

A empresa ré é reconhecida prestadora de serviço móvel especializado, de abrangência nacional, possuindo, assim, um expressivo número de consumidores que adquirem seus serviços, intitulando-se como empresa de telecomunicações mais admirada e de confiança, reconhecida pela excelência no atendimento, na inovação e contribuição para com as comunidades em que opera¹.

Ocorre que reclamações registradas pelos consumidores junto ao Ministério Público, à Ouvidoria desta instituição, no sítio eletrônico "Reclame Aqui" (fls. 489/506), bem como relatório do Grupo de Apoio às Promotorias - GAP - reunidos no Inquérito Civil nº 763/10 que instrui a presente - demonstram que a prestação do serviço de atendimento ao consumidor por parte da ré é deficiente.

Veja-se o teor das reclamações formuladas junto ao Ministério Público em face da ré (fls. 02 e 146 do IC nº 763/10):

"NA ÚLTIMA SEMANA LIGUEI PARA A NEXTEL A FIM DE SOLICITAR O CANCELAMENTO DA LINHA CONTRATADA PELA EMPRESA DO MEU MARIDO E UTILIZADA PRIVATIVAMENTE POR MIM. DE INÍCIO A ATENDENTE SOLICITOU UMA SENHA

¹ http://www.nextel.com.br/NextelWebSite/conheca_nextel/quem-somos.aspx

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

MASTER, A QUAL ME FOI ENCAMINHADA QD (SIC) DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO ATRAVÉS DA CORRESPONDÊNCIA. APÓS, ME INFORMOU QUE A MINHA SOLICITAÇÃO SERIA ENCAMINHADA PARA A CENTRAL DE RELACIONAMENTOS, QUE TERIA ATÉ 48 HORAS ÚTEIS PARA ENTRAR EM CONTATO COMIGO. ESTA, POR SUA VEZ, ME PEDIRIA O MEU E-MAIL, PARA ENVIAR FORMULÁRIO A SER PREENCHIDO E ENTREGUE OU EM LOJA NEXTEL OU POR CORREIO ATRAVÉS DE UMA CAIXA POSTAL E UM CEP, CASO EM QUE APENAS APÓS O RECEBIMENTO DA CORRESPONDÊNCIA E BAIXA NO SISTEMA A MINHA LINHA SERIA CANCELADA. RECEBI UM TELEFONEMA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTOS NO DIA SEGUINTE ÀQUELE EM QUE EFETUEI O PEDIDO (...), ESTE (ATENDENTE) ME ENVIOU O E-MAIL ABAIXO, RESSALTANDO A NECESSIDADE DE COMPARECER À LOJA COM O FORMULÁRIO QUE, POR SUA VEZ, DEVERIA SER IMPRESSO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA CONTRATANTE OU RECEBER O CARIMBO DESTA. (...). OUTRA OÇÃO TAMBÉM É COMPARECER À PRÓPRIA LOJA E PREENCHER UM FORMULÁRIO, O QUE DEMONSTRA A TOTAL IMPOSSIBILIDADE DE EFETIVAR-SE TAL CANCELAMENTO POR TELEFONE. EM MOMENTO ALGUM ME FOI INFORMADA A NECESSIDADE DE COMPARECER À LOJA COM O APARELHO E ACESSÓRIOS, JÁ QUE MEU APARELHO É LOCADO (...).” - Reclamação formulada pela Sra Vanessa Martins dos Santos.

“NOTICIANTE DENUNCIA A NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA POR DIFICULTAR O ACESSO DOS SEUS CLIENTES À OUVIDORIA ATRAVÉS DO TELEFONE *611, LIGANDO DO PRÓPRIO APARELHO DA EMPRESA OU 1050 DE UM TELEFONE FIXO. RELATA QUE PERMANECE NA LINHA POR 40 MINUTOS OUVINDO E ESCOLHENDO AS OPÇÕES DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DA UNIDADE DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO, DEPOIS SÃO AGUARDADOS POR UM ATENDENTE, NÃO RESPEITANDO A LEI QUE GARANTE AO USUÁRIO TEMPO MÉDIO DE ESPERA DE ATÉ TRÊS MINUTOS. EXPLICA QUE QUANDO ESTE ATENDIMENTO ACONTECE, OS ATENDENTES NÃO PERMITEM QUE OS CLIENTES QUESTIONEM SOBRE ASSUNTOS RELACIONADOS A VALORES E FATURAS, COBRANÇAS ABUSIVAS, ALTERAÇÃO DE PLANO SEM AUTORIZAÇÃO DO CLIENTE. PERCEBE QUE QUANDO SÃO CONFRONTADOS DIANTE DE POSSÍVEIS FALHAS OU ERROS D EMPRESA OS ATENDENTES ENCERRAM

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

AS LIGAÇÕES, FICAM MUDOS OU NÃO CONCLUEM O ATENDIMENTO DE FORMA SATISFATÓRIA. EXPÔE QUE OS PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO SÃO GERADOS NORMALMENTE, CONTUDO A SOLUÇÃO OU RESPOSTA ESPERADA DIFICILMENTE É FORNECIDA (...). DIZ QUE JÁ ESTEVE PESSOALMENTE NA LOJA DA NEXTEL PARA BUSCAR AJUDA QUANDO (SIC) AS SUAS RECLAMAÇÕES, ONDE CITA, POR EXEMPLO, A LOJA LOCALIZADA NA VIA LIGHT (NÃO SABE O NÚMERO), CENTRO, NOVA IGUAÇU, RJ, DEPAROU-SE COM A LOJA LOTADA DE CLIENTES QUE TAMBÉM TIVERAM A MESMA DIFICULDADE AO TELEFONE E PERCEBEU QUE OS FUNCIONÁRIOS NÃO ESTÃO PREPARADOS PARA CUMPRIR (SIC) SEUS DEVERES E ESPERA QUE ESTE ÓRGÃO APRECIE A SOLICITAÇÃO DIANTE DO FATO EXPOSTO. FINALIZA DO AGUARDO POR PROVIDÊNCIAS” – Reclamação formulada pelo Sr. Luiz Fernando Mota Pinheiro.

Como se vê, os consumidores têm dificuldade de solucionar suas demandas através do serviço de atendimento telefônico da citada empresa.

A matéria também é objeto de irresignação dos consumidores no *site* www.reclameaqui.com.br quanto à qualidade e presteza do serviço de atendimento ao consumidor, notadamente quanto à dificuldade em se realizar o cancelamento de linha e/ou serviço. Seguem algumas delas:

“(...) Boa tarde. **Sou cliente Nextel há 4 anos e por motivos particulares decidi cancelar minha assinatura. Ao entrar em contato com o SAC da empresa não consegui iniciar a transação para o cancelamento. Nenhum dos atendentes transferiu a ligação para o setor de cancelamento, tentei 8 vezes somente hoje. Os protocolos gerados pelos atendentes não servem para absolutamente nada e ao insistir para falar com algum responsável da área o telefone era desligado. Bem ao finalizar esta reclamação retornarei a árdua tarefa de tentar cancelar esta assinatura. Com serviços como este fica difícil continuar sendo cliente de uma empresa completamente despreocupado com os mesmos.** <http://www.reclameaqui.com.br/4577801/nextel-telecomunicacoes-ltda/mau-atendimento-ao-cliente-sac-cancelamento-de-linha/>

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

"(...) Gostaria de colocar minha insatisfação com o serviço de atendimento ao cliente da empresa Nextel. Estou tentando cancelar meu plano em virtude de uma mudança de abrangência de operação da companhia na qual esta alteração não atenderá aos meus requisitos. Ao ligar no número de atendimento ao cliente 4004-6611 e selecionar a opção nº8 (cancelamento), simplesmente não sou atendido, porém ao selecionar qualquer outra opção da gravação telefônica, o cliente é atendido quase que de imediato. Gostaria de um retorno da empresa o mais breve possível, uma vez que sempre cumpro com minha parte e nunca deixei de pagar as mensalidades, sendo assim, espero o mínimo de responsabilidade desta companhia no cumprimento de suas obrigações. Att. <http://www.reclameaqui.com.br/5916147/nextel-telecomunicacoes-ltda/nao-consigo-cancelar-meu-plano-atraves-do-sac/>

"(...) Estou aqui para registrar uma reclamação. Estou há dias tentando cancelar uma linha nextel. Liguei diversas vezes e a cada vez fiquei 20 minutos aguardando o atendimento. Protocolos: 201300011826814 / 201300024225092 / 201300024707576 / 201300024711806. As atendentes desligam assim que você é atendido! As atendentes FINGEM estar te ouvindo, pois você fala fala fala e elas respondem: "atendimento nextel boa tarde em que posso ajuda-lo?": "ai vc vai fala e repete tudo. Elas novamente dizem: "atendimento nextel boa tarde em que posso ajuda-lo?": "Ai vc tonta vai la e repete tudo: "atendimento nextel boa tarde em que posso ajuda-lo?": "UM GRANDE DETALHE é que foi questão de minutos, liguei e desligam, liguei de novo ela se finge de surda. QUE QUE ISSO gente? EXIJO O CANCELAMENTO DA MINHA LINHA. <http://www.reclameaqui.com.br/5623155/nextel-telecomunicacoes-ltda/pessimo-sac-da-nextel/>

"(...) Estou tentando cancelar o meu plano na Nextel, entrei em contato ontem dia 22/05, fiquei aguardando atendimento por 30 minutos até que enfim foi atendido para a criatura do atendente derrubar a ligação foram mais 40 minutos esperando atendimento escutando aquela musica irritante. Tentei mais 10 vezes para todas as vezes após 20 minutos cair a ligação. Não sei como proceder já que o canal de comunicação não funciona. A onde esta a Anatel e o governo para fiscalizar essas irregularidades que transformam o Cliente em palhaços. <http://www.reclameaqui.com.br/5456885/nextel-telecomunicacoes-ltda/nextel-nao-atende-o-sac/>

"(...) Fui surpreendida com uma cobrança de mensalidade que saiu do debito automático, sem minha autorização, há 15 dias atrás. Foram 4 dias pra conseguir o novo boleto e efetuar o pagamento - eu queria pagar mas nao conseguia atendimento - só tive acesso ao boleto através de um contato fora do Sac. (sac que não existe, pois nunca atende nem no setor de cobranças - pelo menos essa área deveria interessar a nextel). Efetuado o pagamento estou há 10 dias tentando cancelar

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

a linha, já cansada do péssimo atendimento da nextel, e simplesmente NAO consigo nem ser atendida. Foram ligações quase diárias, aguardando por 35 minutos e nenhum atendente faz nem o primeiro atendimento. Fora a musica de propaganda da Nextel INSUPORTÁVEL!!!! EM PLENA VIGÊNCIA DA LEI DO SAC que obriga as empresas de telefonia a atenderem o consumidor em ate UM MINUTO - A NEXTEL É UMA PIADA! Consequi mandar um email de reclamação apenas na modalidade de "NÃO CLIENTE" porque como CLIENTE não reconhecem meu código de identificação.... E não recebi qualquer retorno. QUE NOVIDADE! Ate neste site a media de resposta eh de 11 dias !!!!!!! QUERO O CANCELAMENTO DA MINHA LINHA DE TELEFONE IMEDIATAMENTE. Você consumidor quando pensar em se tornar cliente Nextel pense bem no stress que terá quando precisar de atendimento. Note a quantidade de reclamações neste site.
<http://www.reclameaqui.com.br/5836253/nextel-telecomunicacoes-ltda/nextel-violacao-a-lei-do-sac-o-pior-atendimento-de-todas-a/>

"(...) Gostaria de cancelar o meu serviço de telecomunicação através do SAC da Nextel à aproximadamente uma semana, quando sou atendido os operadores falam que vou ser transferido para o setor de cancelamento mas de repente a ligação cai. Sem falar que as faturas estão chegando atrasadas. Nem na loja física deles eu consigo resolver os meus problemas.
<http://www.reclameaqui.com.br/5384047/nextel-telecomunicacoes-ltda/sac/>

"(...) Estou tentando fazer o cancelamento de uma linha Nextel e não consigo já pedi varias vezes me passam a seguinte informação que eles têm prazo de três dias para uma resposta que é para eu aguarda passa os três dias e nem entra em contato não aguento mais quero cancelar logo essa linha
<http://www.reclameaqui.com.br/3630535/nextel-telecomunicacoes-ltda/atendimento-do-sac-para-cancelamento/>

"(...) Estou extremamente insatisfeito com a empresa Nextel. Na data de hoje recebi uma carta de informação de que meu nome está indo para o SCPC por uma linha que não utilizo desde Maio/2012. O engraçado é que estou colecionando protocolos de atendimento, sendo último deles de número 106553507 efetuado na data de 04/06/2012, mas até agora minha linha consta como cancelada por falta de pagamento. Que serviço EU utilizei durante todo este tempo? Se joguei até o chip quebrado no lixo?? O SAC da empresa NEXTEL é horrível, fiquei mais de 40 minutos na espera e quando fui atendido a atendente me disse simplesmente que não recebeu os emails exigidos para complementar o cancelamento da linha de maneira que EU teria que ir para uma loja da Nextel, dito isto, misteriosamente" a linha caiu. Notem quanta irregularidade desta empresa, pois você tem que amargar horas para ser atendido, e depois para que eles aceitem seu pedido de

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

cancelamento de uma linha o cliente é ainda obrigado a enviar uma carta por email confirmando seu desejo já expresso no contato telefônico. E apesar de cumprir estes procedimentos que com certeza estão em DESACORDO com a lei do consumidor por 03 VEZES a linha NUNCA é cancelada, pois a empresa alega não ter recebido os emails complementares com a carta de cancelamento assinada. Então para que serve a tal senha master?? Se você ligar utilizando a senha master eles aumentam seu plano, aumentam a quantidade de linhas, te vendem mais aparelhos em suma fazem qualquer coisa, a não ser CANCELAR a linha. O pior é que no meu caso possuo 02 linhas como pessoa física e mais 06 como pessoa jurídica e mesmo assim sou desrespeitado, recebendo cartas de cobrança e ameaças de ter meu nome incluído no SCPC por uma linha que até já joguei fora o chip. Imagine o pobre coitado que só tem 01 linha...como este deve estar sendo tratado por esta empresa???

PORTANTO SENHORES PENSEM BEM ANTES DE ADQUIRI PLANOS DESTA COMPANHIA POIS ALÉM DE TUDO O SINAL A CADA DIA FICA PIOR!!! Aonde está a tal de ANATEL que ainda não interditou também esta empresa a exemplo do que fez com as outras? JOSÉ CARLOS GATTI
CLIENTE NEXTEL NÚMERO 7229869410
<http://www.reclameaqui.com.br/3336808/nextel-telecomunicacoes-ltda/pessimo-atendimento-do-sac-impossivel-cancelar-a-linha/>

"(...) ESTOU TENTANDO À 12 DIAS FALAR COM O SAC DA NEXTEL PARA EFETUAR O CANCELAMENTO DO PLANO EMPRESA E TODOS OS CANAIS SÓ DÃO OCUPADO. NÃO CONSIGO NEM POR EMAIL, POIS ELES DÃO 05 DIAS UTEIS PARA NOS RETORNAR EMPRESA BIAS FORTES CAXIAS NR IDENTIFICAÇÃO 7.1243872.10
<http://www.reclameaqui.com.br/2271914/nextel-telecomunicacoes-ltda/nao-atendimento-do-sac-cancelamento/>

"(...) Faz 1 semana que estou tentando cancelar 1 linha da Nextel e não consigo ser tratado com respeito pelo SAC da operadora número 1050. protocolos na operadora Protocolo 1: 2013.000.174.345-49 Protocolo 2: 2013.000.174.357-37 Protocolo 3: 2013.000.174.398-88. ANATEL: 144.2614/2013. aguardando a Solução. Preciso de atendimento a forma que está é uma falta de respeito. Atendentes sem qualificações. Não indico a NEXTEL para ninguém da forma que atente. A operadora NEXTEL só vende o serviço quando cliente precisa de apoio não consegue no SAC 1050. Canal de Atendimento uma [editado pelo Reclame Aqui] <http://www.reclameaqui.com.br/5313683/nextel-telecomunicacoes-ltda/atendimento-nextel-pessimo-dor-piores-falta-de-respeito-com/>

"(...) No dia 3 de Maio liguei para o SAC Nextel e solicitei o cancelamento da minha linha. Hoje dia 15 de Maio em novo contato com o SAC fico sabendo que minha linha não foi cancelada. A empresa alega que tentou contato comigo para

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

CONFIRMAR minha intenção em cancelar a linha, mas não consegui falar comigo. Estão de brincadeira? Confirmar se quero cancelar? Claro que quero, eu fiz a solicitação, tenho o protocolo de atendimento. Não entendo estas operadoras, são exímias em enrolação. Quero apenas cancelar meu contrato. Será que é tão complicado assim? <http://www.reclameaqui.com.br/2928299/nextel-telecomunicacoes-ltda/quero-cancelar-minha-linha-e-ficam-enrolando/>

"(...) Ola, É impossível cancelar contrato com a Nextel. Tenho duas linhas de radio que tento cancelar desde NOVEMBRO. A única forma de contato é através do SAC. No menu eletrônico consta a opção 8 como "cancelamento de contrato" e sempre que selecionada ocorrem dois eventos: ou chama durante 10 minutos e depois cai a ligação, ou recebe uma mensagem eletrônica dizendo que a opção 8 não existe. E nessa chegam as contas... e aí de você se não pagar!!! Seu nome vai para o SPC. Já acumulo prejuízo de mais de R\$600,00. DETALHE, DESDE NOVEMBRO DO ANO PASSADO MEUS DOIS APARELHOS ESTÃO DESLIGADOS, OU SEJA, ME COBRAM A LINHA ATIVA SEM ESTAR EM USO!!! PELO AMOR DE DEUS, QUERO CANCELAR O CONTRATO DO NEXTEL!!! Minhas linhas são: 11 7890-0753 (plano de R\$115,00) 11 7890-0755 (plano de R\$51,00) Tenho uns 12 numeros de protocolo de reclamacao!!! No entanto, cada vez que consigo falar com o atendente da reclamacao eles me dizem que o numero de protocolo de reclamacao anterior nao existe!!! TOTAL FALTA DE RESPEITO DA NEXTEL BRASIL. Trabalho com argentinos, chilenos e mexicanos, e eles me dizem que em seus respectivos paises o servico de atendimento eletronicos e' bom. Quero meu cancelamento e que me reembolsem os valores pagos pelos meses de novembro, dezembro, janeiro, fevereiro e marco, pois paguei as contas mesmo sem utilizar para não ter meu nome protestado!!! <http://www.reclameaqui.com.br/4824210/nextel-telecomunicacoes-ltda/e-impossivel-cancelar-contrato-com-a-nextel/>

"(...) Estou a duas semanas tentando falar com o SAC da NEXTEL. Estou tentando cancelar a minha linha que está totalmente obsoleta a um ano quando recebi um celular da minha Empresa. Desde então tento cancelar,e eles dizem que me retornariam em 48 horas e nunca cumpriam. Há duas semanas soube que por lei eles são obrigados a cancelar de imediato. Quando ligo para a Central e disco a opção 9 (falar com um atendente) sou atendida em no máximo 5 minutos, porém eles não fazem o cancelamento e nos encaminham ao "menu principal", nos orientando a discar a opção 9 (cancelamento), é quando não te atendem. Tenho cerca de 7 ligações gravadas, que na tentativa de cancelar a minha linha fico 40,50 min e chego a ficar 1h e 14 min aguardando e quando FINALMENTE sou atendida no meio do procedimento eles DERRUBAM a ligação sem o mínimo de consideração com o cliente que aguardou na linha todo esse tempo. PRECISO cancelar essa conta, pago em torno de R\$110 por uma linha que

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

não uso. Quero também deixar bem claro que NÃO ME INTERESSA nenhum plano de valor menor nem descontos, NÃO QUERO NEM DE GRAÇA!!!

<http://www.reclameaqui.com.br/5844322/nextel-telecomunicacoes-ltda/desespero/>

"(...) Faz exatamente 7 dias que estou tentando cancelar a minha conta na NEXTEL, consigo falar em todos os departamentos, menos no do cancelamento, tentei em vários horários. Coincidência somente esse menu não atender né? Tenho certeza que estão agindo de má fé, pois já ouvi várias pessoas com esse mesmo problema. Já faz quase 3 anos que utilizo o serviço, não tem muita nenhuma após um ano, tenho vários protocolos de tentativa de cancelamento. Segue o último 201300028797537. Não indico Nextel para ninguém, serviço de SAC péssimo, pior do que qualquer um outro que se pode imaginar! Na hora de contratar são bons! Se precisar cancelar, pode tirar um mês somente pra conseguir!

<http://www.reclameaqui.com.br/5809501/nextel-telecomunicacoes-ltda/nextel-nao-consigo-cancelar/>

"(...) Boa tarde! Meu pai está tentando cancelar uma linha da nextel e alterar o plano de outra linha, porém ele não consegue terminar o processo do pedido, ele já ligou 2 vezes e quando pedem o número do CPF os atendentes desligam o telefone! Quando ele vai na loja falam que só é possível cancelar a linha ligando para o SAC deles! Já não é a primeira vez que isso acontece com a nextel! É uma falta de respeito absurda com o consumidor... Temos 3 linhas deles, com todo esse desrespeito a vontade que dá é de cancelar todas as linhas!!! Segue abaixo os números dos protocolos dos 2 últimas tentativas 201300012429027 e 201300012429281

<http://www.reclameaqui.com.br/5074764/nextel-telecomunicacoes-ltda/tentativa-de-alteracao-no-plano-e-cancelamento-de-linha/>

"(...) Boa noite, estou tentando cancelar minha conta desde o final de Abril/2012 junto ao sac da nextel, porém sem sucesso. Sempre que entro em contato com o sac me passam informações diferentes e com isso gerando fatura de pagamento- Maio/12 e Junho/12, porém sem utilização desde Abril/12. Todas as vezes que tentei entrar em contato em Maio e Junho, era informado o sistema da Nextel estava fora e que precisa entrar com contato novamente depois de alguns dias. Foi aberto uma revisão referente às faturas e depois de 30 dias, recebi o feedback que a cobrança é devida (lembrando que fui informado que o tempo máximo de retorno são de 15 dias úteis e que estou tentando cancelar desde o final de Abril/12, quando as faturas estavam devidamente quitadas. Estou sendo cobrado indevidamente, pois tentei seguir o processo correto do fornecedor, porém sem sucesso. Espero ter um retorno das pessoas responsáveis, caso contrário irei verificar com o procon e judicialmente.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Atenciosamente, Fernando Silva
<http://www.reclameaqui.com.br/3312346/nextel-telecomunicacoes-ltda/cancelamento-do-radio/>

"(...) Gostaria de relatar que hoje as 09:50h tentei cancelar uma das linhas que possuo, e após tentar algum telefone de atendimento que não estivesse ocupado, enfim consegui falar com uma atendente. Porém após me atender, ela disse que iria verificar minha linha e após muito tempo "verificando", quando questionei o que ela estava verificando, ela simplesmente desligou o telefone. Tentei ligar de novo as 10:20, e por duas vezes quando chegou a hora de eu ser atendido me colocaram no mudo e não realizaram o atendimento. Quando finalmente fui atendido pelo Anderson e disse que queria reclamar do atendimento que recebi anteriormente o mesmo informou que só poderia fazê-lo via Email. Ou seja, uma empresa de TELECOMUNICAÇÃO do porte da Nextel não tem atendimento á reclamações via TELEFONE, só por email? quer dizer que se eu não tivesse Email então nunca poderia reclamar? Pois bem, deixo aqui minha insatisfação com o atendimento da Nextel, não só o de hoje, como de varias outras vezes em que fui mal atendido. David Bernardino Jr <http://www.reclameaqui.com.br/3724325/nextel-telecomunicacoes-ltda/descaso-e-mal-atendimento-do-sac/>

"(...) Olá, Estou tentando cancelar minha conta com a Nextel desde o dia 05 de Janeiro e até agora não consegui. Nessa data entrei em contato com o SAC nextel e fui informada que em 48 horas entrariam em contato comigo para confirmar o cancelamento e ai enviariam a carta de rescisão e após o envio da carta eu teria que aguardar mais 24 hrs para que o cancelamento ocorresse. Não me ligaram em 48 horas, então no dia 9 eu liguei para nextel e ai recebi a carta de cancelamento, preenchi e enviei por e-mail na noite do dia 10. No dia 12 meu telefone ainda estava ligado então eu liguei e confirmei com uma atendente do sac que constava o envio e um e-mail meu com o documento e que em breve minha linha seria desligada. No dia seguinte nada, liguei e ai já não constava documento nenhum, por isso encaminhei o e-mail novamente. Resumindo, alem dessas duas vezes eu já encaminhei a carta novamente por e-mail e Fax, já abri reclamação com a Anatel e e Até agora a linha continua ativa. A situação é absurda, eles tem a opção de cancelar o contrato por e-mail e fax, mas essas opções não funcionam, sendo que em uma de minhas varias ligações para o SAC, nas quais nunca sou informada de absolutamente nada, o atendente me mandou ir a loja física e depois transferiu minha ligação que já tinha mais de uma hora para o URA do inicio no qual eu demoraria mais uma hora para conseguir atendimento. Eu não acho justo o que estão fazendo e não concordo em pagar um dia a mais do serviço depois da confirmação de minha intenção de cancelar a linha. Não sou obrigada a receber um serviço quando não o quero, sempre tive todos meus pagamentos

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

em dia com a NEXTEL, não fui uma cliente problemática e estou sendo altamente destrutada pelos atendentes da empresa. Isso é um absurdo. Agradeço a ajuda,

<http://www.reclameaqui.com.br/2357541/nextel-telecomunicacoes-ltda/nao-consigo-cancelar-meu-nextel/>

"(...) Bom dia. Há mais de duas horas estou tentando falar com a empresa através dos 3 telefones de SAC mas NENHUM funciona. Atendimento Telefônico: 1050 (ligação gratuita) (11) 4004-6611 611 (direto do seu Nextel). Também já enviei e-mail para a empresa pelo site solicitando contato. Parece que fazem isso propositalmente para ninguém cancelar a linha, já que o serviço esta horrível. Aquardo contato.

<http://www.reclameaqui.com.br/2740386/nextel-telecomunicacoes-ltda/sac-nao-funciona/>

"(...) Por 3 vezes tentei cancelar a minha linha Nextel. O SAC registra a reclamação e diz que em 48 horas o setor de cancelamento irá ligar e finalizar o cancelamento. Mas isto nunca ocorre e tenho a impressão que isto é estratégia da empresa para "desistir" do cancelamento. Os últimos protocolos são 88314939 e 93222654. Estou reclamando aqui no reclame aqui, pois nao sei mais a quem recorrer. Não encontrei no site da Anatel a opção Nextel para reclamar. Me sinto tratado igual a um idiota pela Nextel. Gostaria de saber se o Neymar e a Maria Gadú são destrutados da mesma forma pelo SAC.

<http://www.reclameaqui.com.br/2973418/nextel-telecomunicacoes-ltda/quero-cancelar-linha-e-nextel-faz-de-tudo-para-nao-fazer/>

"(...) Não consigo cancelar a minha assinatura na Nextel, abri a solicitação de cancelamento no dia 18/08/2012 e pediram 48 horas para que entrem em contato para a efetivação do cancelamento. Me ligaram nos dias 20 e 22/08 mas parece que derrubam a ligação sempre na mesma pergunta e nunca completam a efetivação do pedido de cancelamento. Queria ver só se fosse venda duvido que iriam derrubar as ligações!!! Estou tentando retornar a ligação para efetivar o cancelamento mas não consigo me transferem para 1 dúzia de departamentos e ninguém resolve o meu caso , e sempre em determinada transferência derrubam a ligação

e conforme o DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.

Art. 2o Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Art. 18. O SAC receberá e processará "imediatamente" o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1o O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2o Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3o O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.
<http://www.reclameaqui.com.br/3435648/nextel-telecomunicacoes-ltda/cancelamento/>

“(...) ESTOU DESDE ONTEM (05/06/2013) TENTANDO FALAR COM ATENDIMENTO DA NEXTEL! JÁ LIGUEI DIVERSAS VEZES PARA OS NUMEROS 1050 E 0800 900 9001 E NADA DE ATENDEREM O TELEFONE, ONDO CONSEGUI FALAR COM UMA ATENDENTE E PEDIR PRA MUDAR MEU PLANO FIQUEI 25M NA LINHA AGUARDANDO ELA E NADA DE ME RESPONDER! VC VAI NA LOJA DA NEXTEL E FICA QUASE UMA HORA PRA RESOLVER UM PROBLEMA SIMPLES NÃO TENHO QUE RECLAMAR DAS LINHAS DA NEXTEL MAS O SAC NÃO VALE NADA!!!TEM QUE MELHORAR E MUITO!!!
<http://www.reclameaqui.com.br/5558095/nextel-telecomunicacoes-ltda/sac-da-nextel-nai-funciona/> (Grifou-se)”.

“(...) Recebi no final do mês de Maio uma correspondência da Nextel, dizendo que devo pagar um valor que ficou em aberto (R\$ 85,83), quanto à isso sem problemas, pois cancelei o serviço e junto com ele o Débito Automático. **Porém, ao tentar ligar inúmeras vezes para o SAC, fico mais de 40 minutos ouvindo a gravação eletrônica e do nada cai a ligação. Eu preciso pagar e preciso do Código de Barras, preciso ficar mais quanto tempo para poder falar com um atendente para poder pagar?** Não posso ficar com o nome sujo por causa da falta de organização deles. Preciso urgentemente resolver esse empasse, caso contrário irei recorrer ao meu direito. Eu quero pagar, e a Nextel? Será que quer receber?
<http://www.reclameaqui.com.br/5602878/nextel-telecomunicacoes-ltda/o-sac-nao-atende-as-ligacoes/>.

“(...) Recebi as faturas ref ao mesmo período (fev-março) com vencimento 15/03 (pagto até 15/04) e 15/04 (pagto até 25/04). Ambas foram entregues após os prazos de pagto. **Entrei em contato com o SAC em 26/04 (qd recebi a 2º fatura), protocolo 201300014630079) e após aproximadamente 30 minutos, não fui atendida e automaticamente a ligação foi interrompida. Retornei a ligação, protocolo 201300014634518, iniciei a ligação informando para a atendente o ocorrido. A atendente solicitou o nº da linha (liguei diretamente do cel e já tinham o nº registrado) e solicitou que aguardasse um instante. Aguardei mais 30 minutos e a ligação foi interrompida novamente sem o retorno da atendente.** Enfim, permaneço com 02 faturas ref. ao mesmo período.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

[http://www.reclameaqui.com.br/5197691/nextel-telecomunicacoes-ltda/cobranca-em-duplicidade-sac-nao-atende/\(Grifou-se\)](http://www.reclameaqui.com.br/5197691/nextel-telecomunicacoes-ltda/cobranca-em-duplicidade-sac-nao-atende/(Grifou-se))".

"(...) Tenho ligado Desde a semana passada para nextel para fazer um parcelamento de uma fatura e não consigo contato nenhum, os atendentes passam para outro e acaba caindo a ligação e nada fico vários minutos 25, 35 minutos esperando por um atendente para resolver o problema e nada, sempre paguei minhas contas em dia sou cliente há anos e agora sou tratado com tanto pouco caso, só quero pagar a conta mais nada, o serviço da nextel já está um caos e agora esse atendimento está uma derrota. Preciso que o setor de cobrança entre em contato comigo!!! Se não vou cancelar esse plano! [http://www.reclameaqui.com.br/5597264/nextel-telecomunicacoes-ltda/nao-consigo-contato-com-o-sac-ja-liguei-20-vezes/\(Grifou-se\)](http://www.reclameaqui.com.br/5597264/nextel-telecomunicacoes-ltda/nao-consigo-contato-com-o-sac-ja-liguei-20-vezes/(Grifou-se))".

"(...) Pela 3ª vez venho reclamar da Nextel aqui. Agora nem atendendo mais o tel do sac quando vc digita o numero solicitado eles nao atendem. E a lei 6523/08 que diz que temos que ser atendido em até 1 minuto, que nao precisamos falar diversas vz os mesmos dados, não vale mais?? Liguei a pouco (protocolo201300012119880 fiquei 12:56 para ser atendida e desisti. Queria apenas trocar meu endereço e perguntar kd a conta desse mês que até hj nao apareceu em debito automático o mês passado aconteceu a mesma coisa e eles queria me protestar por erro deles. Uma porcaria essa nextel, nao vejo o dia da minha carência terminar...falta pouco. amem! [http://www.reclameaqui.com.br/5059983/nextel-telecomunicacoes-ltda/atendimento-sac/\(Grifou-se\)](http://www.reclameaqui.com.br/5059983/nextel-telecomunicacoes-ltda/atendimento-sac/(Grifou-se))".

"(...) Desde o início da semana venho tentando entrar em contato com a NEXTEL pelos seus Centros de Atendimento, quais sejam, 1050 e 611, sem sucesso. Todos os canais de atendimento citados não completam a ligação, dando sinal de ocupado ou mensagem de não possibilidade de completar a chamada. Ao entrar em contato com a Prestadora pelo site na Internet, ela me respondeu dizendo que todos os seus canais de atendimento encontram-se em condições normais, não havendo nenhum problema técnico-operacional. Fica aqui a minha reclamação, visto que os Centros de Atendimento são o elo que interligam nós, consumidores e usuários, à Prestadora. [http://www.reclameaqui.com.br/1623465/nextel-telecomunicacoes-ltda/nao-consigo-ser-atendido-pelo-sac/\(Grifou-se\)](http://www.reclameaqui.com.br/1623465/nextel-telecomunicacoes-ltda/nao-consigo-ser-atendido-pelo-sac/(Grifou-se))".

Numa análise detida e interessada do conteúdo das referidas reclamações, nota-se que a ré vem, inegavelmente, desempenhando de modo ineficiente e inadequado o serviço de atendimento telefônico, por meio dos

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

telefones disponibilizados para atenderem às solicitações (reclamações, dúvidas e cancelamento de serviço) dos consumidores.

Com efeito, constatam-se através das reclamações registradas no referido sítio diversas irregularidades no exercício do serviço de atendimento pós-venda, tais como "derrubada" das ligações antes mesmo do consumidor passar pelo primeiro atendimento; funcionários despreparados para realizar o atendimento; impossibilidade de realizar o cancelamento de linha e/ou serviço, além do longo tempo de espera para o primeiro atendimento, descumprindo, assim, princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor.

Cumpre informar que o site "reclame aqui" funciona como uma espécie de "termômetro" da qualidade do atendimento ao consumidor e apresenta uma amostra - ainda que bastante reduzida - de problemas envolvendo empresas em diversas relações de consumo.

A seu turno, o Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor - DPDC informou ter instaurado procedimento administrativo (nº 08012.009727/2009-71) para averiguar as reclamações acerca do SAC da citada empresa ré, ao final, contatada a lesão, esta fora multada no valor de R\$75.000,00 (setenta e cinco mil reais) (fls. 103 e 106/466 do IC nº 143/10).

Neste sentido, a ANATEL informou ter localizado no Suporte do Atendimento aos Usuários (Sistema FOCUS), para os anos de 2010 a 2012, reclamações em face da ré referentes aos fatos objeto da presente (fl. 480/480-v do IC nº 143/10).

Noutro polo, foi requisitada por esta instituição a realização de diligência pelo Grupo de Apoio aos Promotores - GAP, concernente em

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

efetuar ligações em dias e horários diversos para o SAC da ré (1050), a fim de comprovar a qualidade do atendimento telefônico prestado ao consumidor.

Referida diligência gerou relatório, cujo resultado constatou que a ré não presta o serviço de atendimento ao consumidor de forma adequada e eficiente, nos termos da legislação consumerista em vigor, conforme se depreende da leitura do relatório de fl. 485/486 do IC nº 763/10.

Nesse contexto, foi dada a oportunidade, por diversas vezes, à empresa ré de celebrar Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, com o objetivo de sanar as irregularidades apontadas, mas esta se mostrou contrária à proposta, sustentando não ser uma empresa de telefonia normal, pois presta Serviço Móvel Especializado e que não haveria demandas idênticas o suficiente para motivar a assinatura do TAC. (fls. 65/69; 94/97; 470/471, 510/515 do IC nº 763/10).

Desta forma, tendo em vista a evidente ilegalidade da ré em não se adequar às normas da legislação reguladora da matéria e do CDC, bem como o desinteresse em assinar TAC, o Ministério Público se viu obrigado a ajuizar a presente ação civil pública para que não haja maiores lesões aos consumidores além das já constatadas nestes autos.

III. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

a) Da má prestação do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

Por preceito constitucional, o consumidor tem o direito a receber especial proteção do Estado, havendo o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor reconhecido a sua vulnerabilidade e conferido a devida tutela ao equilíbrio da relação de consumo e à boa-fé objetiva.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Como forma de concretização dos princípios expostos, atenta-se à importância da transparência no mercado de consumo, cuja realização é permitida pelo direito básico dos consumidores à informação clara e adequada sobre os produtos e serviços, conforme dispõe o art. 6º, inciso III, do CDC.

Corolário da supracitada postura adotada pelas normas consumeristas, enfatizando o exercício do direito à informação, pode-se afirmar que devem ser empregados todos os meios cabíveis para que os dados sobre os serviços e produtos sejam alcançados pelos seus destinatários.

A seu turno, a boa-fé objetiva, sistematizada por *Franz Wieacker*, atua por meio de três funções essenciais, a saber: cânon interpretativo, norma de criação de deveres jurídicos anexos e norma de limitação ao exercício de direitos subjetivos.

É com relação à função de criação de deveres jurídicos anexos que a boa-fé objetiva deve fazer-se presente no caso em questão.

Os deveres anexos, obrigações concomitantes à prestação principal, podem ser divididos em três: dever de informação, dever de cooperação e dever de cuidado.

Desta forma, exige-se dos fornecedores a transmissão de todas as informações relativas aos produtos e serviços por eles comercializados, o quanto forem relevantes para fruição segura e adequada aos seus fins.

Todavia, não é o que se observa na realidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC prestado pela ré.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Na presente lide, constata-se que a atitude da ré em não disponibilizar um meio eficiente de contato telefônico com o consumidor viola o dever de informação, afronta o disposto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, já que restringe o acesso à informação, obstando, assim, o desenvolvimento de uma relação de consumo propícia e atenta à boa-fé objetiva.

Com efeito, pelo teor dos relatos das reclamações que instruem a presente, o consumidor ao ligar para o SAC da ré não consegue ter sua demanda resolvida, de forma satisfatória e adequada. Isto faz com que este fique mantendo um “diálogo” com o computador, que não é capaz de atender às suas expectativas.

Ademais, o consumidor tem a sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento. E quando obtém atendimento, os funcionários, despreparados, não apontam uma solução para o problema por ele trazido à baila.

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

Quanto ao tempo de espera para conseguir contato e/ou cancelamento de linha e/ou serviço, a empresa ré fere a razoabilidade de um tempo suportável de espera, extrapolando as vias do respeito dispensado aos consumidores, vez que estes ficam por 30 (trinta) minutos ou mais para serem atendidos.

Ora, o envio de demandas aos fornecedores deve ser estimulado e aberto. Para isso, fatores que limitem a iniciativa do consumidor devem ser evitados, como a excessiva espera pelo atendimento e ausência de presteza e eficácia na solução das dúvidas e pedido de informações.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Nessa esteira, a falha no dever de informar implica em vício de qualidade do produto ou serviço, nos moldes dos artigos 18 e 20 do CDC.

Cumprе ressaltar, ainda, que o direito do consumidor de ser informado abrange todos os momentos do fornecimento de produtos e serviços, conforme elucida Claudia Lima Marques: “(...) esta nova transparência rege o momento pré-contratual, rege a eventual conclusão do contrato, o próprio contrato e o momento pós-contratual.” (BENJAMIN, Antônio Herman V., Manual de Direito do Consumidor/Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Boscoe Bessa – 2. Ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009. Pg. 58). (Grifou-se)

A não disponibilização de serviço de atendimento adequado e eficiente por telefone aos consumidores (1050), pelo o quanto exposto, evidencia clara desconformidade da ré às normas consumeristas em comento.

Mostra-se imprescindível, portanto, a existência de um veículo de comunicação à distância entre fornecedor e consumidor que permita a este ter satisfeitas suas demandas por informação, dúvida, reclamação, cancelamento, etc.

Conforme visto, o princípio da transparência deve reger todos os momentos da relação de consumo, de forma que a falha na prestação de informações deve ser considerada como vício de qualidade do serviço fornecido pela ré.

Por isso é que deve a empresa ré adequar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ao que dispõe a legislação consumerista.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Destarte, como se vê das reclamações que instruem a presente, vários artigos do Decreto nº 6.523/08 vêm sendo desrespeitados pela ré. Dentre eles, podemos enfatizar os seguintes: art. 4º, §§ 1º e 3º; art. 8º; art. 9º; 10§ 1º, art. 18, §§ 1º ao 3º, 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 administrador, a fim de atender o 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.”

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Nota-se que o consumidor, a teor do art. 4º § 2º, não poderá ter a sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento. Porém, não é isso que observamos dos relatos de alguns consumidores registrados no *site* reclame aqui.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Já no art. 8º, vigoram os princípios da dignidade, da boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, claramente descumpridos pela ré. Veja-se:

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Nesse passo, 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, *in verbis*.

“Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara”.

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.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Nesse diapasão, o art. 18 e parágrafos do Decreto nº 6.523/08 dispõe:

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Porém, ao contrário do noticiado ao Ministério Público e ao sítio eletrônico "Reclame Aqui", a ré não vem procedendo ao cancelamento de linha e/ou serviço, de forma imediata, quando solicitado pelos consumidores. Tal fato faz com que estes tenham que permanecer vinculados à respectiva linha ou serviço sem mais desejarem, acarretando vários transtornos e prejuízos aos mesmos.

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 do Decreto, também não vem sendo respeitado, vez que os consumidores ficam por até 60 (sessenta) minutos ou mais para serem atendidos.

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

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

b) Dos danos coletivos

De acordo com as representações que instruem a presente demanda e o IC que lhe deu base, verifica-se que o número de reclamações em face da ré é bastante expressivo e que 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.

Não se pode esquecer que os direitos ora em jogo possuem natureza coletiva *lato sensu* e merecem ser reparados.

Neste sentido, 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 a sua conduta.

De fato, os direitos violados pela ré são de natureza transindividual e indivisível. Isso porque interesses difusos e interesses coletivos foram atingidos ao mesmo tempo pela inadequada prestação do serviço através do SAC, em descumprimento aos princípios consumeristas.

A conduta da ré, portanto, gera danos materiais e moral em sentido coletivo.

É importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, que o mesmo está expressamente previsto no ordenamento jurídico nacional, de acordo com o disposto no art. 6º, VI e VII do CDC, bem como o art. 1º, II da Lei 7.347/85. Veja:

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a **efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**
(Grifou-se)

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, **as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:**

I - ao meio ambiente;

II - **ao consumidor;**

III - a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

V - por infração da ordem econômica e da economia popular;

VI - à ordem urbanística.

(Grifou-se)

O doutrinador Leornado Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema do dano moral coletivo, corrobora a sua aplicabilidade às ações de proteção ao consumidor. Note:

“Além de **condenação pelos danos materiais** causados ao meio ambiente, **consumidor** ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, **destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo**

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada".² (Grifou-se)

Por esta razão, não obstante a natureza jurídica da reparação por dano moral ser, em regra, essencialmente compensatória, a doutrina e a jurisprudência vêm admitindo a influência de uma teoria nascida nos EUA, denominada *punitive damage*, aqui traduzida em teoria que consiste em uma preocupação não somente em compensar a vítima, mas sim, atuar de maneira a evitar a reincidência pela empresa, desestimulando o ofensor.

Trata-se da função social do dano moral. É denominada por muitos de teoria pedagógica ou punitiva da responsabilidade civil (teoria do desestímulo). Recomenda, especialmente em ilícitos reincidentes, como no caso em tela, a fixação de uma verba punitiva direcionada a fundos ou entidades beneficentes.

Constitui-se, portanto, o dano moral coletivo em uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos de modo a coibir reincidências, sendo devido, de forma clara, no caso em apreço.

O STJ em recente precedente sobre o tema, admitiu expressamente a fixação de danos morais coletivos no REsp 1.057.274-RS:

DANO MORAL COLETIVO. PASSE LIVRE. IDOSO. A concessionária do serviço de transporte público (recorrida) pretendia condicionar a utilização do benefício do acesso gratuito ao transporte coletivo (passe livre) ao prévio cadastramento dos idosos junto a ela, apesar de o art. 38 do Estatuto do Idoso ser expresso ao exigir apenas a apresentação de documento de identidade. Vem daí a ação civil pública que, entre outros pedidos, pleiteava a indenização do dano moral coletivo decorrente desse fato.

² BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Quanto ao tema, é certo que este Superior Tribunal tem precedentes no sentido de afastar a possibilidade de configurar-se tal dano à coletividade, ao restringi-lo às pessoas físicas individualmente consideradas, que seriam as únicas capazes de sofrer a dor e o abalo moral necessários à caracterização daquele dano. Porém, essa posição não pode mais ser aceita, pois o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofridos pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos. Dessarte, o dano moral coletivo pode ser examinado e mensurado. Diante disso, a Turma deu parcial provimento ao recurso do MP estadual. REsp 1.057.274-RS, Rel. Min. Eliana Calmon, julgado em 1º/12/2009. (Grifou-se)

Consoante já exposto, a conduta perpetrada pela ré tem, no âmbito dos direitos coletivos *latu sensu*, características *sui generis*, já que viola direitos difusos e individuais homogêneos. Estes caracterizados por prejuízos individualmente sofridos e que deverão ser analisados casuisticamente.

Exatamente por isso, o art. 103, § 3º do CDC trouxe o instituto do transporte *in utilibus secundum eventum litis* da coisa julgada coletiva.

Nesse sentido, vale à pena citar novamente o esclarecedor precedente do STJ:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA.

(...)

7. Deveras, o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos.

8. Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.

9. **A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo** se não tiver promovido ação própria.

(...)

20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido. (REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (grifou-se).

Para materialização do princípio do máximo benefício, a ré deve, no bojo da ação civil pública, ser condenada a indenizar as vítimas pelos danos provocados.

Não se pode negar que os efeitos de eventual sentença condenatória em ação civil pública são *ultra partes* alcançando os consumidores titulares do eventual direito violado, sobretudo tendo em vista a essencialidade do serviço prestado.

Por essa razão, em sede de ação civil pública, deverá a ré ser condenada ao ressarcimento desses consumidores, ao passo que o CDC expressamente determina a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados, notadamente, quando violados direitos básicos. Essa é a inteligência do art. 91 do CDC.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Para tanto, o Código de Defesa do Consumidor prevê todo o procedimento a ser adotado na liquidação individual e cumprimento de sentença julgada procedente.

Dessa forma, pode-se concluir que os danos causados à coletividade devem ser ressarcidos pela ré. Quanto aos danos materiais, que sejam ressarcidos com base na ideia de reparação dos prejuízos causados, e quanto aos danos morais, que sejam ressarcidos com base tanto na ideia de reparação como de punição.

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.

IV. PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DA LIMINAR

Ao se analisar os fatos descritos acima, fica patente perceber a presença dos pressupostos para o deferimento da liminar pretendida, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

O *fumus boni iuris* encontra-se configurado, já que a ré vem desrespeitando a legislação reguladora da matéria (Decreto nº 6523/08 e Portaria MJ nº 2014/08) e a lei de defesa do consumidor através da efetivação de práticas que minam direitos básicos, em franca violação aos preceitos de proteção ao consumidor aplicáveis à hipótese.

Tal pode ser aferido pela análise do Inquérito Civil nº 763/2010, que reuniu diversas reclamações dos consumidores da ré feitas ao Ministério Público e ao site "reclame aqui", bem como do resultado do procedimento administrativo instaurado pelo DPDC e do relatório do GAP mencionados. Todos confirmam a péssima qualidade do serviço de atendimento ao consumidor, através do SAC, prestado pela ré.

A seu turno, o *periculum in mora* se prende à circunstância de que os prejuízos que vêm sendo causados ao consumidor são irreparáveis ou de difícil reparação, vez que os consumidores da ré não dispõem de um serviço de atendimento telefônico amplo e funcional.

Diversos são os consumidores da empresa ré que continuam a ser prejudicados pela carência de informações acerca dos produtos e serviços por eles adquiridos e utilizados, assim como pela falta de amparo na solução de problemas encontrados.

Com efeito, milhares de consumidores da empresa ré deixarão, até o fim da presente, de resolver suas demandas concernentes à informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, de forma eficiente e adequada, nos termos determinados pela legislação atinente ao SAC, mormente ao CDC.

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Desse modo, caso se espere até a sentença da lide, novos consumidores serão lesados e, em muitos casos, não obterão o ressarcimento dos prejuízos morais e materiais eventualmente causados em decorrência da fruição inadequada do serviço de atendimento ao consumidor fornecido pela ré.

Vê-se, portanto, que o presente juízo deve urgentemente e de forma imediata intervir no caso concreto para fazer cessar a prática ilícita e danosa da empresa ré.

V. PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto, o Ministério Público do Rio de Janeiro **requer liminarmente e sem a oitiva da parte contrária** que a empresa ré: (i) ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado e eficiente através dos números telefônicos disponibilizados aos consumidores para a resolução das demandas concernentes à informação, dúvida, reclamação e ao serviço pós-venda (1050); (ii) mantenha o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, em até 60 (sessenta) segundos, nos termos do art. 1º da Portaria nº 2.014/08; (iii) atenda adequadamente todos os casos de reclamação, pedido de informação e dúvidas efetuados através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, abstendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do respectivo atendimento; (iv) receba e processe imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feita pelo consumidor, nos termos do art. 18 e seus parágrafos do Decreto nº 6523/2008, tudo isso sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido.

VI. PEDIDOS PRINCIPAIS

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

Requer ainda o Ministério Público que:

- a) após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado em caráter liminar;
- b) seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI do CDC, em virtude da conduta aqui tratada;
- c) seja a ré condenada a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 100.000,00 (cem mil 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;
- d) haja publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;
- e) haja citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;
- f) seja a ré condenada ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários advocatícios.

Além disso, protesta o Ministério Público, nos termos do art. 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas admissíveis no Direito, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

**4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA
DO CONSUMIDOR DA CAPITAL**

O Ministério Público esclarece, ainda, que a presente está acompanhada dos autos originais do IC nº 763/2010 da 4ª PJDC, em apenso (530 laudas).

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$100.000,00 (cem mil reais).

Rio de Janeiro, 09 de agosto de 2013.

GLÍCIA PESSANHA VIANA CRISPIM

Promotora de Justiça

Mat. 4003