

**Processo nº:** 0276755-25.2013.8.19.0001

**Tipo do Movimento:** Sentença

**Descrição:** O MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL intentou junto a este Juízo a presente AÇÃO CIVIL PÚBLICA em face da NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA pedindo, em antecipação de tutela, que a empresa Ré seja condenada a: (I) prestar o Serviço de Atendimento ao Consumidor de forma adequada e eficiente; (II) manter o tempo máximo para contato direto com o atendente em até 60 segundos, (III) atender adequadamente todos os casos de reclamação, pedido de informação e dúvidas efetuados por meio do SAC, abstendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do atendimento; (IV) receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor, nos termos do Decreto nº 6.563/2008; além disso, objetiva o MP, a condenação da empresa ré ao pagamento de danos materiais e morais causados aos consumidores de forma individualizada, bem como em sentido coletivo, este último no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) a ser revertido ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados. Aduz o MP que a prestação do serviço de atendimento ao consumidor da empresa Ré é ineficiente e inadequada, pois os consumidores têm dificuldade de solucionar suas demandas (reclamações, dúvidas e cancelamento de serviço) por meio do serviço de atendimento telefônico da empresa ré, fatos esses que ensejaram a instauração do Inquérito Civil nº 763/10 por parte do MP. Sustenta o MP que em decorrência desses fatos, houve defeito na prestação do serviço de atendimento ao consumidor por violação ao princípio da boa-fé objetiva, notadamente, no tocante ao dever de informação do art. 6º do CDC, bem como pela inobservância das normas pertinentes ao caso, devendo a empresa ré ressarcir individualmente os consumidores pelos danos que causou. Ademais, alega o MP que o número expressivo de representações e reclamações feitas por parte dos consumidores da empresa ré, aliado a natureza dos direitos violados, gerou danos materiais e morais em sentido coletivo. Com a inicial de fls. 02/35 veio, em apartado, o Inquérito Civil nº 763/10. Em decisão de fls. 38/39 este Juízo deferiu a antecipação dos efeitos da tutela; decisão esta que foi objeto de interposição do Agravo de Instrumento de fls. 49, que teve o seguimento negado, conforme fls. 256/259. Às fls. 136/154, a empresa ré ofereceu contestação, instruída com documentos de fls. 155/235, na qual alega a: I) inaplicabilidade de normas consumeristas aos clientes de Serviço Móvel Especializado - SME; II) inexistência de comprovação da ocorrência de danos material e moral sofridos pelos consumidores; III) ausência de justificativa para a manutenção da decisão que antecipou os efeitos da tutela por perda do objeto, uma vez que a empresa Ré vem cumprindo as normas que regulam o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Por fim, a empresa Ré pede que o Juízo reconsidere a decisão que antecipou os efeitos da tutela e que, no mérito, julgue improcedentes os pedidos formulados pelo Ministério Público. O Ministério Público apresentou a réplica de fls. 238/25 na qual sustenta que o Inquérito Civil nº 763/10 demonstra que a prestação do serviço de atendimento ao consumidor por parte da empresa Ré é deficiente; que independente da modalidade de serviço disponibilizado ao cliente, todos devem ser prestados de forma adequada e eficaz; e que a empresa ré deve ser condenada a ressarcir os consumidores individual e coletivamente pelos danos materiais e morais que vem causando. Decisão de saneamento proferida às fls. 282, na qual foi deferida a prova pericial requerida pela parte Ré e nomeado o perito. Quesitos da Ré às fls. 285/286. Quesitos do MP às fls. 288/290. Laudo pericial às fls. 368/435. Manifestação da parte Ré às fls. 438/445. Manifestação do MP às fls. 448/450. Esclarecimento do perito às fls. 458/466. Em Alegações Finais de fls. 479/495, a parte Ré alega: I) o cerceamento de defesa em decorrência do indeferimento da audiência prevista no art. 477, §3º do CPC; II) a inaplicabilidade de normas consumeristas aos clientes de SME; III) a inexistência de dano material ou moral a ser indenizado. Por fim, pede pela improcedência dos pedidos formulados pelo Ministério Público. O Ministério Público, em Alegações Finais de fls. 497/518, sustenta que: I) o Inquérito Civil nº 763/10 comprova a prestação deficiente do serviço de atendimento ao consumidor por parte da Ré; II) as conclusões do laudo pericial subsidiam a tese defendida pelo MP; III) houve violação de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos que reclamam reparação. Ao final, pede que sejam julgados integralmente procedentes os pedidos deduzidos na inicial. É O RELATÓRIO. DECIDO Trata-se de Ação Civil Pública (ACP) interposta pelo Ministério Público Estadual contra Nextel Telecomunicações LTDA, com fundamento nas Leis 7.347/85 e 8.078/90. Presentes os pressupostos processuais e os requisitos para o legítimo exercício do direito de ação, não havendo preliminares a serem enfrentadas nem nulidades suscitadas, passo a apreciar o mérito. A ACP é uma ação não-penal, movida por um ente legitimado em lei, como o fim de evitar ou reparar um dano causado a um bem jurídico supraindividual. A grande finalidade da ação civil pública é a responsabilização civil de alguém, em juízo, em função de ter causado ou estar na iminência de causar um dano a um direito ou interesse transindividual. Nesse contexto, a ACP representa um importantíssimo mecanismo para a efetividade da justiça e para evitar a multiplicação de demandas individuais. No caso sob julgamento, o Ministério Público, visando a defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, busca em juízo o reconhecimento da existência de vícios na prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por parte da Ré e, conseqüentemente, sua condenação na obrigação de prestar o SAC de forma adequada e eficiente, bem como a reparação dos danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente e coletivamente. Com base no disposto no art. 2º, caput e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), verifica-se que os clientes dos serviços de telefonia móvel oferecidos pela parte Ré são consumidores na medida em que utilizam o serviço como destinatários finais, independentemente da classificação dada a esses serviços. Ressalta-se que o que distingue os consumidores dos demais contratantes é a destinação que dão ao serviço, e não a natureza deste ou a personalidade jurídica daquele que o utiliza. Nesse

sentido, não merece prosperar a alegação da parte Ré de que o Serviço Móvel Especializado (SME) caracteriza-se como insumo da atividade empreendida pelos contratantes, uma vez que, via de regra, esse serviço não integra a cadeia produtiva daqueles que o utilizam. Noutra ponta, verifica-se que a parte Ré se enquadra no conceito de fornecedor de serviços na forma do art. 3º, do CDC. Sendo assim, observa-se presente a relação de consumo e, conseqüentemente, a incidência das normas consumeristas ao caso em tela. Dispõe o art. 4º, III, do CDC que as relações de consumo devem ser pautadas pelo princípio da boa-fé objetiva. Desse princípio decorrem deveres jurídicos conexos, como o de prestar informações adequadas e claras, o de cooperação entre as partes e o de cuidado. Nesse contexto, rememore-se que o art. 6, III, do CDC estabelece que é direito básico do consumidor receber informações adequadas e claras sobre os serviços contratados. E com o intuito de materializar esse direito à informação, o Decreto nº 6.523/08, ao regulamentar o CDC, fixa normas gerais sobre o SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal. Nesse ponto, é importante ressaltar que os serviços de telecomunicações são regulados pela União conforme preconiza o art. 21, XI, da CRFB e o art. 1º, parágrafo único da Lei nº 9.472/97, o que afasta a alegação da parte Ré acerca da inaplicabilidade do Decreto nº 6.523/08 à prestação do SME. Da análise do conjunto probatório dos autos constata-se que a parte Ré não disponibilizou um meio eficiente de contato telefônico com os consumidores dos seus serviços na medida em que diversas irregularidades foram relatadas pelos usuários, tais como a 'derrubada' das ligações antes mesmo do consumidor passar pelo primeiro atendimento; funcionários despreparados para realizar o atendimento; impossibilidade de realizar o cancelamento do serviço e longo tempo de espera para o primeiro atendimento. Essas condutas violam os art. 4º, §§1º e 3º; art. 8º; art. 9º; art. 10º, §1º; art. 18, §§1º ao 3º; todos do Decreto nº 6.523/08, além do disposto no art. 1º da Portaria nº 2.014/08, que estabelece o tempo máximo para contato direto com o atendente. Nesse sentido, as conclusões do laudo pericial corroboram os fatos apurados no Inquérito Civil nº 763/10 e demonstram que a Ré descumpra as normas do Decreto nº 6.523/08 e do CDC, não prestando o SAC de forma adequada e eficiente. Não merece prosperar a tese defendida pela parte Ré no tocante ao cerceamento de defesa ante o indeferimento da audiência prevista no art. 477, §3º do CPC pois a discordância quanto ao conteúdo das respostas aos quesitos não justifica, por si só, o comparecimento do perito à audiência de instrução e julgamento. Nesse ponto, ressalta-se que a parte Ré não forneceu todos os dados requeridos pelo perito e, posteriormente, se utiliza do argumento de que o perito não traz elementos necessários para esclarecer os fatos, o que demonstra um comportamento contraditório da Ré que vai de encontro aos princípios processuais contemporâneos. A prova pericial foi produzida em consonância com princípio do contraditório e corrobora os fatos apurados no Inquérito Civil nº 763/10. A falha no dever de informação implica em vício de qualidade do serviço, nos moldes do disposto nos arts. 18 e 20 do CDC, sendo assim a Ré deve ressarcir os consumidores pelos danos causados. Frise-se que por se tratar de vício do serviço, a responsabilidade do fornecedor independe da comprovação da culpa, nos termos do disposto no art. 14 do CDC. Os direitos violados pela Ré possuem natureza transindividual, conglobando direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, na medida em que a conduta da Ré atinge os direitos difusos dos futuros consumidores dos serviços, os direitos coletivos dos consumidores dos serviços da Ré, bem como os direitos individuais homogêneos daqueles que utilizaram o SAC deficiente prestado pela Ré. A par disso, os danos morais são constatados pela violação aos direitos da personalidade não se fazendo necessário verificar a expressão de dor ou sofrimento dos sujeitos lesados, conforme se extrai dos incisos V e X do art. 5º da CRFB. Com relação ao dano moral coletivo, o art. 6º, VI e VII do CDC e o art. 1º, II da Lei 7.347/85 não deixam dúvidas quanto a possibilidade de reparação no âmbito das relações de consumo, traduzindo-se em um mecanismo idôneo para reparar danos bem como para punir comportamentos ofendendo ou ameaçam direitos transindividuais. O quantum indenizatório não deve destoar dos postulados da equidade e da razoabilidade nem olvidar dos fins almejados pelo sistema jurídico com a tutela dos interesses injustamente violados. Para tanto, a quantificação do dano moral coletivo reclama o exame das peculiaridades do caso concreto. Assim, no caso sob julgamento observa-se que: há relevância do interesse transindividual lesado, haja vista que a amplitude do número de consumidores envolvidos; a gravidade e a repercussão da lesão são relevantes; a situação econômica do ofensor é elevada; há proveito econômico com a conduta ilícita, na medida em que dificulta propicia forte redução de investimento na área de atendimento ao consumidor enquanto, *pari passu*, dificulta o cancelamento do serviço por desejo do insatisfeito; e, há elevado grau de reprovabilidade social. Nesse contexto, observa-se que o valor mínimo da condenação pleiteado, admitida a correção monetária desde aquela época, se encontra alinhado ao princípio da razoabilidade. Em face do exposto, e por esses fundamentos, JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais e, convertendo em definitiva a antecipação dos efeitos da tutela concedida, determino à Ré que (i) ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado e eficiente através de números telefônicos disponibilizados aos consumidores para a resolução das demandas concernentes à informação, dúvida, reclamação e ao serviço pós-venda; (ii) mantenha o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa operação 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, abstenendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do respectivo atendimento e; (iv) receba e processe imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feita pelo consumidor, nos termos do artigo 18 e seus parágrafos do Decreto nº 6523/2008, todos sob pena de multa diária no valor de R\$1.000,00 (hum mil reais) pelo descumprimento da obrigação de fazer referente a cada item descumprido. A par disso, condeno a Ré ao pagamento de danos materiais e morais individuais, em montante a ser fixado em fase de liquidação

de sentença, ex vi dos arts. 95 e 97 do Código de Defesa do Consumidor, devidamente corrigidos e com juros de 1% ao mês a partir da data do evento danoso, em consonância com a Súm. 54 do STJ e ao pagamento de danos morais coletivos, que fixados estes em R\$ 136.869,44 (cento e trinta e seis mil oitocentos e sessenta e nove reais e quarenta e quatro centavos), valor este a ser recolhido em favor do Fundo de Reconstituição de Bens Lesados (art. 13, da Lei 7.347/85). Condeno as rés, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) do valor da causa, na forma do art. 85, §8º, do NCPC, que deverão ser revertidos para o Fundo de que trata o art. 13 da Lei 7.347/85. P.R.I. Ciência pessoal ao MP.

[Imprimir](#)   [Fechar](#)