

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

Ref.: IC 427/07

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 de liminar

em face de **SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº
72.820.822/0001-20, com sede na Avenida das Nações Unidas nº 12901, 14º e
15º andares – Brooklin Novo, São Paulo – SP - Brasil, pelas razões que passa a
expor:

I. PRELIMINAR

a) 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. Ainda mais em hipóteses como a vertente, em que o número de lesados é extremamente expressivo e se encontra disperso, dificultando a defesa dos respectivos direitos individuais.

Constata-se, ainda, que os valores em jogo são relevantes, já que o serviço prestado pela empresa ré abrange um número ingente de consumidores, revelando, por conseguinte, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público, 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 isolada do cidadão, não há mais lugar para o veto da legitimatio 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

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)".

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

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

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

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

Portanto, estão presentes os elementos suficientes para justificar a legitimidade ativa do Ministério Público para propositura da presente ação, vide art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº. 8078/90, assim como do art. 127, caput e art. 129, III da CF.

II. DOS FATOS

A SKY é uma das maiores prestadoras de serviço de TV por assinatura. Com o advento do Decreto nº 6.523/08, ficou obrigada a criar serviço de atendimento telefônico ao consumidor, cuja finalidade precípua é resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, de modo a estreitar a relação entre fornecedores de serviço e consumidores.

Porém, no exercício de tal serviço, a empresa ré não o vem desempenhando de modo eficiente e adequado. Isto porque, são inúmeras as reclamações feitas por consumidores no serviço de Ouvidoria do Ministério Público (fls. 03, 272, 284, 346, 349, 359, 366, 370, 492, 496, 533 e apenso, do IC 427/07) e no site Reclame Aqui (fls. 535/553), acerca da prestação defeituosa do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por parte da “SKY”, tais como: não fornecimento de protocolo, telefone constantemente ocupado, funcionários despreparados para realizar o atendimento, descumprimento do prazo máximo de até 60 (sessenta) segundos para contato direto com o atendente, finalização da

ligação antes da conclusão do atendimento, o que demonstra total desrespeito ao disposto no Decreto nº 6.523/08, na Portaria nº 2014/2008 do Ministério da Justiça e também no CDC.

Com efeito, o Inquérito Civil nº 427/07 instaurado pela 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Rio de Janeiro, que instrui a presente, reuniu representação, declarações feitas pelos consumidores na Ouvidoria do Ministério Público e no site Reclame Aqui, bem como informações de órgão de proteção ao consumidor, demonstrando que a prestação do serviço de atendimento ao consumidor pela ré é deficiente.

Numa análise detida e interessada do conteúdo das reclamações de consumidores realizadas no site “reclame aqui”, nota-se que a SKY vem, inegavelmente, descumprindo o Decreto nº 6523/2008.

Cumprir 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.

Ademais, oficiada a ANATEL, esta informou através do ofício nº 277/2011 – CMLCE/SCM (fls. 383/392 do IC 427/07) ter instaurado procedimento administrativo em face da SKY (nº 53504.001389/2009), que resultou na aplicação de multa no valor de R\$ 756.952,75 (setecentos e cinquenta e seis mil, novecentos e cinquenta e dois reais e setenta e cinco centavos), por violação às normas gerais do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

Dentre as principais irregularidades apontadas no relatório da ANATEL destacam-se: a exigência de fornecimento do CPF no início do atendimento; veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para atendimento; chamadas atendidas em prazo superior a sessenta segundos; que as ligações para os telefones de pessoas com deficiência auditivas não foram completadas e não fornecimento de número de protocolo no início do atendimento.

Nesse contexto, foi dada a oportunidade à empresa ré de celebrar Termo de Ajustamento de Conduta visando sanar as irregularidades apontadas, mas esta entendeu não ser necessário firmar TAC alegando para tanto que houve efetivo aumento do quadro de funcionários do SAC, bem como foram tomadas diversas medidas para aprimorar o atendimento aos consumidores (fls. 393/416 e 593/598 do IC 427/07).

A seu turno, foi requisitada por esta instituição a realização de diligência pelo Grupo de Apoio aos Promotores – GAP, concernente em efetuar ligações em dias e horários diversos para o SAC da ré, 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 nos termos da legislação reguladora da matéria, conforme se depreende da de fls. 504/506 do IC nº 427/07.

Restou consignado no referido relatório do GAP, que foram efetuadas ligações telefônicas para o SAC da SKY (nº 10611) em datas e horários diversos, tendo sido apurado que, realizada a ligação, há um atendimento eletrônico solicitando o número do CPF e esclarecendo que se não for cliente deverá apertar estrela. Ao teclar estrela, havia duas opções: digitar 1 para contratar a Sky, caso contrário, digitar 2. Em seguida, clicou-se no número 2,

tendo sido informado que deveria enviar email para atendimento@sky.com.br e automaticamente encerrara a ligação.

Com efeito, observa-se que não constam dentre as opções do primeiro menu fornecidas pelo SAC da SKY a de contatar diretamente o atendente, de reclamação de cancelamento de contratos e serviços, conforme relatório de fls. 503/506. Ademais, é solicitado o número do CPF do consumidor no início do atendimento.

Desta forma, tendo em vista a evidente ilegalidade da ré em não se adequar às normas do Decreto e da Portaria mencionados, bem como o desinteresse em assinar SKY, o Ministério Público se viu obrigado a ajuizar a presente ação civil pública para que não haja maiores lesões aos consumidores que as já constatadas.

III. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

a) Da má prestação do serviço

Enquanto prestadora de serviço público que é, a ré tem por obrigação manter serviço público adequado e eficiente, *ex vi* do art. 175, parágrafo único, IV da CRFB. Neste sentido:

*“A Constituição Federal, referindo-se ao regime das empresas concessionárias e permissionárias, deixou registrado que tais particulares colaboradores, a par dos direitos a que farão jus, **têm o dever de manter adequado o serviço que executarem, exigindo-lhes, portanto, observância ao princípio da eficiência***

(art. 175, parágrafo único, IV)” (CARVALHO FILHO. José dos Santos. Obra citada, pág. 242) (grifou-se).

A Lei nº 8.078 estabelece em seu art. 6º um rol de direitos básicos dos consumidores. Dentre eles, destacam-se a: (i) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais; e (ii) a adequada e eficaz prestação de serviços públicos. Assim, no caso em tela, a SKY infringe o art. 6º, X, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 22 do mesmo diploma legal:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.”

“Art. 22 – Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias, ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”

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

Constitui também prática abusiva vedada pelo art. 39 do CDC:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas:

VIII – colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes (“...”).”

Assim, não restam dúvidas de que os serviços prestados pela ré mostram-se ineficientes e inadequados além de caracterizarem prática abusiva.

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

Com efeito, verifica-se que a ré, além de descumprir as normas consumeristas acima mencionadas, vem também descumprindo o referido Decreto, conforme se constata da resposta da ANATEL, das diversas reclamações registradas no site “reclame aqui” e no sistema de ouvidoria desta instituição, bem como do relatório do GAP.

Ressalta-se que, o Decreto mencionado foi editado em 31/07/08 e somente após 5 meses de sua edição é que passou a vigorar, ou seja, a ré teve tempo suficiente para se adequar às normas ali contidas.

Contudo, mesmo depois de passado tanto tempo para se adequar aos parâmetros estabelecidos no dito Decreto, a SKY ainda insiste em descumprir as regras ali existentes, conforme análise da data de registro das reclamações mencionadas. Nem mesmo a pesada multa que lhe foi aplicada pela ANATEL restou capaz de obstaculizar os ilícitos perpetrados pela ré, já que ainda

são crescentes e recentes as reclamações dos consumidores acerca da má prestação do serviço de atendimento desempenhado.

Como se vê das reclamações que instruem a presente, vários artigos do Decreto nº 6.523/08 vêm sendo desrespeitados pela SKY. Dentre eles, podemos enfatizar os seguintes: art. 4º, §§ 1º ao 4º; art. 8º; art. 9º; 10 §§ 1º ao 3º; art. 14; art. 15º, §§ 1º ao 4º, além do art. 1º da Portaria nº 2.014/08, que estabelece o tempo máximo para contato direto com o atendente.

O consumidor ao ligar para o SAC da SKY não tem as opções de contatar direto o atendente, de reclamação e de cancelamento de contrato e serviços. Entretanto, o administrador, para 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 e as opções de reclamação e de 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.***

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

O consumidor, também, a teor do art. 4º § 1º, não poderá ter a sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento, sendo certo que o atendimento não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor. Porém, não é isso que observamos dos relatos de alguns consumidores registrados no site reclame aqui, na Ouvidoria e na ANATEL.

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

O art. 9º, também do mesmo diploma legal, é taxativo em estabelecer que os profissionais disponibilizados para tal serviço devam 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.

Consoante o disposto no artigo 8º os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade devem ser observados pelo SAC. Todavia, estão sendo descumpridos pela SKY.

Do exame do Inquérito Civil 427/07, verifica-se que os 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.

Registre-se que, o artigo 15 do Decreto nº 6.523/08 estabelece que:

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

Porém, consoante relatório de fiscalização da ANATEL e reclamações no sistema de ouvidoria desta instituição (fls. 383/392 do IC 427/07), a ré nem sempre fornece aos consumidores o número de protocolo quando solicitado. Tal fato faz com que estes tenham toda vez que ligarem para o SAC da ré, que relatar o mesmo fato repetidamente, acarretando vários transtornos ao consumidor.

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 aguardam por mais de 60 (sessenta) segundos para serem atendidos. Vale transcrever os mencionados dispositivos legais:

“Art. 1º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando esta opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.”

“Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.”

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.”

Compulsando os autos, observa-se que os consumidores aguardam por tempo excessivamente superior a 60 (sessenta) segundos para que possam ser atendidos.

Por fim, vale dizer, que o artigo 14 também vem sendo descumprido, na medida em que a SKY, consoante apurado no PADO da Anatel, veicula mensagens publicitárias durante o tempo de espera para atendimento.

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

b) Da responsabilidade da empresa ré. Dos danos coletivos

De acordo com as representações que instruem a presente demanda e com o IC que deu base a mesma, 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.

Não se pode negar que 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 ao Decreto nº 6523/08.

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:

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 Leonardo 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 com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada**”.¹ (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.

¹ BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

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. 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 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.

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 SKY. 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.

c) Os 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, (i) a fumaça do bom direito (“*fumus boni iuris*”); e (ii) o perigo da demora (“*periculum in mora*”).

O *fumus boni iuris* se faz presente, uma vez que a ré inegavelmente não vem prestando o serviço de atendimento ao consumidor de forma adequada e eficiente, em franca violação ao Decreto nº 6523/08 e à Portaria MJ nº 2014/08.

Isso fica nítido quando se observa as diversas reclamações dos consumidores da ré feitas ao Ministério Público ou em uma simples consulta ao site “reclame aqui”, bem como do resultado do procedimento administrativo instaurado pela ANATEL e relatório do GAP. Todos alegam descumprimento de diversas normas gerais de atendimento ao consumidor em razão de irregularidades constatadas, tais como a exigência de fornecimento do CPF no início do atendimento; veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para atendimento; chamadas atendidas em prazo superior a sessenta segundos; que as ligações para os telefones de pessoas com deficiência auditivas não foram completadas e não fornecimento de número de protocolo no início do atendimento.

Logo, não há dúvidas da péssima qualidade do serviço de atendimento ao consumidor, através do SAC, prestado pela SKY.

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

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 pelo Decreto e pela Portaria.

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.

IV. PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto, o Ministério Público do Rio de Janeiro **requer liminarmente e sem a oitiva da parte contrária** que a SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA. (SKY): i) atenda adequadamente todas as demandas dos consumidores efetuadas através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, na forma do Decreto nº 6523/08 e da Portaria nº 2014/08; (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) proceda à transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, que será efetivada em até sessenta segundos, exceto nos casos de reclamação e cancelamento, nos termos dos §§ 1º e 2º do art. 10 do Decreto nº 6523/08; (iv) garanta ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, na forma do artigo 4º do Decreto 6.523/2008; (v) forneça o número de protocolo aos consumidores no início do atendimento, na forma do artigo 15 do Decreto 6.523/08 e (vi) se abstenha de condicionar o acesso inicial ao atendimento pessoal ao fornecimento de dados pelo consumidor e de veicular mensagens publicitárias durante o tempo de espera para atendimento, sem o prévio consentimento do consumidor, nos termos do artigo 4º, § 3º e artigo 14, ambos do Decreto 6.523/08; tudo isso sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido.

V. PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer ainda o Ministério Público:

- a) Que, após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado em caráter liminar;
- b) seja a ré condenada a cumprir as seguintes obrigações de fazer, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido:
 - i) atenda adequadamente todas as demandas dos consumidores efetuadas através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, na forma do Decreto nº 6523/08 e da Portaria nº 2014/08 (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) proceda à transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, que será efetivada em até sessenta segundos, exceto nos casos de reclamação e cancelamento, nos termos dos §§ 1º e 2º do art. 10 do Decreto nº 6523/08; (iv) garanta ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, na forma do artigo 4º do Decreto 6.523/2008; (v) forneça o número de protocolo aos consumidores no início do atendimento, na forma do artigo 15 do Decreto 6.523/08 e (vi) se abstenha de condicionar o acesso inicial ao atendimento pessoal ao fornecimento de dados pelo consumidor e de veicular mensagens publicitárias durante o tempo de espera para atendimento, sem o prévio consentimento do consumidor, nos termos do artigo 4º, § 3º e artigo 14, ambos do Decreto 6.523/08;

- c) 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;
- d) seja a ré condenada a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 500.000,00 (quinhentos 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;
- e) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;
- f) a citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;

g) seja a ré condenada ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários advocatícios.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do art. 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal da ré, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

O Ministério Público esclarece, ainda, que a presente está acompanhada dos autos originais do IC nº 427/2007 da 4ª PJDC, em anexo (637 laudas).

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais).

Rio de Janeiro, 14 de dezembro de 2012.

HELENA ROHEN LEITE

Promotora de Justiça

Mat. 3995