

Processo nº:

0489078-15.2012.8.19.0001

Tipo do Movimento:

Sentença

Descrição:

Trata-se de Ação Civil Pública de cunho consumerista, com pedido liminar, ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, em face de SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA., aduzindo como causa de pedir, em síntese, o seguinte: 1) que a empresa ré não vem desempenhando a prestação de seus serviços de modo adequado, acarretando reclamações por parte dos consumidores relacionadas ao não fornecimento de protocolo, funcionários despreparados para realizar o atendimento, descumprimento do prazo máximo para contato direto com do atendendo com o consumidor dentre outros; 2) que a conduta narrada fere o disposto nos artigos 6º, inc. X, 22 e 39 da Lei 8078/90. Por essas razões, requer: (a) condenação da parte ré na obrigação de fazer consistente em: i) atender adequadamente a todas as demandas dos consumidores efetuadas através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), na forma do Decreto nº 6.523/08 e da Portaria nº 2.014/08; ii) manter o tempo máximo para contato direto com o atendente, quando esta opção for selecionada pelo consumidor, em até sessenta segundos, nos termos do art. 1º da Portaria nº 2.014/08; iii) proceder 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 6.523/08; iv) garantir 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 art. 4º do Decreto nº 6.523/08; v) fornecer o número de protocolo aos consumidores no início do atendimento, na forma do art. 15 do Decreto nº 6.523/08; vi) abster-se 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 art. 4º, § 3º e do art. 14, todos do Decreto nº 6.523/08; tudo isso, em sede de liminar e sem a oitiva da parte contrária, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido; (b) condenação da parte ré 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; (c) condenação da parte ré 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, revertendo-se este valor para o Fundo previsto no artigo 13 da Lei 7.347/85. Acompanha a exordial o Inquérito Civil nº 427/07 em apenso aos autos principais. Os pedidos liminares (item 'a' supra) foram deferidos por este d. juízo em decisão de fl. 27, concedendo-se à ré o prazo de 30 (trinta) dias para ajustar a prestação do serviço nos moldes elencados pelo Ministério Público, tendo sido fixado a multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por cada item descumprido. Regularmente citada, fls. 31-32, apresentou a ré contestação tempestiva, fls. 78-112, acompanhada dos documentos de fls. 113-126. Preliminarmente, alega carência da ação pela ausência do interesse de agir em seu binômio necessidade-adequação. No mérito, alega que: a) a ré tem observado as determinações do Decreto nº 6.523/08 e da Portaria nº 2.014/08; b) o descabimento de indenização por danos materiais e morais tanto em caráter individual como em caráter coletivo; c) que a ré está a cumprir integralmente a ordem liminar. Dessa forma, postula o seguinte: 1) que seja extinto o feito, sem resolução do mérito, reconhecendo-se a preliminar de carência da ação; 2) alternativamente, na hipótese de julgamento do mérito, que a ação seja julgada integralmente improcedente; 3) alternativamente, em hipótese de eventual sentença condenatória, que seja a ré condenada a indenizar em montante bem inferior ao pleiteado pelo autor em sua peça vestibular, atentando-se aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Em réplica de fls. 129-158, o Ministério Público reiterou integralmente os argumentos expedidos à inicial e requereu a rejeição de todas as questões preliminares arguidas pela ré em sede de contestação. Designada audiência,

na forma do art. 331 do CPC, fl. 180, as partes requereram a suspensão do processo para que fosse discutida a possibilidade de TAC. Manifestação do Ministério Público às fls. 188-192, juntamente com os documentos de fls. 193-212. A parte ré manifestou-se às fls. 216-223, juntando os documentos de fls. 224-250. O Ministério Público às fls. 252-253 novamente se manifestou nos autos. É o relatório. Decide-se. Impõe-se o julgamento de plano, nos termos do artigo 330, I, do CPC. De fato, para a solução da questão veiculada na inicial, faz-se desnecessária a produção de provas complementares. Inicialmente, passa-se a analisar a preliminar de falta de interesse de agir arguida pelo réu. Modernamente, aplica-se quanto à aferição das condições da ação e dos pressupostos processuais a teoria da asserção. Logo, esses requisitos formais são valorados de maneira perfunctória, de acordo com as assertivas firmadas pela parte autora (in status assertionis). Assim sendo, não merece prosperar a preliminar de interesse de agir, a qual, ora se desacolhe. Passa-se ao exame mérito. Destaque-se, desde já, que a ré é verdadeira fornecedora de serviço, adequando-se na hipótese prevista no Código de Defesa do Consumidor, art. 3º, caput e § 2º, que afirma que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, sendo que disponibiliza a prestação de serviço de TV por assinatura. Dessa forma, a relação é norteadada pelo Código de Defesa do Consumidor, respondendo a demandada objetivamente pelos danos causados em razão do defeito na prestação do serviço, conforme determina o art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, sendo as únicas hipóteses de exclusão desta responsabilidade aquelas determinadas no § 3º, do citado artigo. Analisando-se os autos da demanda em tela, em especial as provas presentes no Inquérito Civil nº 427/07, é possível denotar que a ré tem proporcionado uma defeituosa prestação de serviço aos seus consumidores ao desrespeitar reiteradamente os arts. 4º, caput, § 3º; 10, caput e § 1º; 15, caput; todos do Decreto nº 6.523/08, bem como o art. 1º, caput, da Portaria nº 2.014/08. Compulsando as fls. 504-506 do Inquérito Civil nº 427/07 verifica-se um relatório confeccionado pelo Grupo de Apoio aos Promotores - GAP, no qual se realizaram várias ligações em dias e horários diversos ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC da ré, sendo que restou comprovado que esta não garantia ao consumidor, logo no primeiro menu eletrônico, as opções de contato direto com atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, sem falar que condicionava o atendimento ao prévio fornecimento do CPF do cliente. A situação fática ora retratada tem o condão de violar o querer do art. 4º, caput, e § 3º, do Decreto nº 6.523/08: '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.' Tem-se, também, que a ré estaria a deixar de fornecer o número de protocolo aos consumidores quanto do atendimento destes pelo SAC (fls. 383-392 do Inquérito Civil nº 427/07), fato este que implica no desrespeito ao art. 15, caput, do Decreto nº 6.523/08: '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.' Por fim, constatou-se das inúmeras reclamações anexadas aos autos que os consumidores estariam a aguardar por muito mais de 60 (sessenta) segundos para serem atendidos pelo SAC da ré, o que implicaria em violação ao art. 10, caput e § 1º, do Decreto nº 6.523/08, bem como ao art. 1º, caput, da Portaria nº 2.014/08. Ei-los respectivamente: '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.' 'Art. 1º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.' Todas as violações em comento podem ser verificadas nas diversas reclamações acostadas aos autos, em especial aquelas realizadas no site 'reclame aqui' (www.reclameaqui.com.br) presentes tanto no Inquérito Civil nº 427/07 (fls. 535/553), como nos autos da demanda em tela (fls. 159-175; fls. 193-212 e fls. 254/257). Some-se a isso tudo o fato de que a ré, após regular trâmite de

procedimento administrativo (fls. 383-392 do Inquérito Civil nº 427/07), fora multada pela ANATEL no valor de R\$ 756.952,75 (setecentos e cinquenta e seis mil, novecentos e cinquenta e dois reais e setenta e cinco centavos) em virtude de a mesma ter violado normas gerais do SAC. Não se vislumbrou a ocorrência de danos materiais no caso em análise, posto que a má prestação de serviço proporcionada pela ré, ao desrespeitar os vários dispositivos legais acima elencados, não teve, a priori, o condão de implicar danos de cunho material aos seus consumidores, eis que não houve qualquer tipo de cobrança indevida ou afetação ilícita ao patrimônio destes. Entretanto, com relação aos danos morais, os mesmos se mostram evidentes, decorrendo dos próprios fatos, pois a má prestação do serviço no caso em tela se deu mediante a violação do querer de vários dispositivos legais do Decreto nº 6.523/08 e da Portaria nº 2.014/08. Ademais, não se pode exigir para a comprovação do dano moral os mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material já que sendo imaterial está ínsito na própria ofensa, de modo que provado o fato danoso, provado está a ocorrência do dano moral por presunção. É bem verdade que a doutrina e a jurisprudência buscam valorizar o dano moral para que este não venha ser confundido com meros dissabores, aborrecimentos, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada, sob pena de criar-se a tão temida 'industrialização' dos danos morais. Tal argumentação, porém, não pode servir para que se exija prova documental de um dano que por ser moral é de difícil prova específica, mas que pode perfeitamente decorrer do conjunto probatório que se apresenta, como ocorre no caso em tela. É esse também o entendimento jurisprudencial: 'Por se tratar de algo imaterial, ou ideal, não se pode exigir para a comprovação do dano moral seja feita pelos mesmos meios utilizados para a demonstração do dano material. Jamais poderia a vítima comprovar a dor, a tristeza, ou a humilhação através de documentos, perícias ou depoimentos. Neste ponto a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, de tal modo que, provado o fato danoso, 'ipso facto' está demonstrado o dano moral, à guisa de uma presunção natural, uma presunção 'hominis' ou 'facit', que decorre das regras de experiência comum.' (Apelação Cível 2122/97- 2ª Câmara do Tribunal de Justiça- Rel Sérgio Cavalieri Filho). Enfatize-se que o dano moral coletivo causado pelas agressões aos interesses transindividuais decorre do abalo na boa imagem da proteção legal a estes direitos e da tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera. Tal intranquilidade e sentimento de despreço gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarreta lesão moral que também deve ser reparada coletivamente. A coletividade é passível de ser indenizada pelo abalo moral, o qual, por sua vez, não necessita ser da dor subjetiva ou estado anímico negativo, que caracterizariam o dano moral na pessoa física, podendo tal se dar pelo desprestígio do serviço público, do nome social, a boa-imagem de nossas leis, ou mesmo o desconforto da moral pública, que existe no meio social. Assim, rejeita-se o argumento da ré de que seria impossível a fixação de danos morais em ações coletivas, pois a mesma se fará em abstrato, na forma do artigo 95 do CDC, através de uma condenação genérica. O valor da indenização a ser pleiteada deve levar em conta o desvalor da conduta, a extensão do dano e o poder aquisitivo dos requeridos. Para a fixação do dano moral coletivo, deve ser adotada a 'Teoria do Desestímulo', preconizada na jurisprudência de muitos países onde o dano moral é amplamente reconhecido. De fato, a reparação do dano moral visaria ao desestímulo de novas agressões ao bem juridicamente tutelado. Por todo encimado, JULGA-SE PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS AUTORAIS, nos termos do art. 269, I, do CPC e do art. 103, III, do CDC, para determinar o seguinte: a) CONDENAR a SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA. na obrigação de fazer consistente em: i) atender adequadamente todas as demandas dos consumidores efetuadas através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), na forma do Decreto nº 6.523/08 e da Portaria nº 2.014/08; ii) manter o tempo máximo para contato direto com o atendente, quando esta opção for selecionada pelo consumidor, em até sessenta segundos, nos termos do art. 1º da Portaria nº 2.014/08; iii) proceder 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 6.523/08; iv) garantir 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 art. 4º do Decreto nº 6.523/08; v) forneça o número de protocolo aos consumidores no início do atendimento, na forma do art. 15 do Decreto nº 6.523/08; sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido; b) CONDENAR a SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA. na obrigação de não fazer consistente em se abster 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 art. 4º, § 3º e do art. 14, todos do Decreto nº 6.523/08; sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); c) CONDENAR a SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA. na reparação dos danos morais causados, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a serem revertidos ao Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor, nos termos do art. 13 da Lei nº 7.347/85, conforme Resolução nº 16 de 08/03/2005 do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos - CFDD. d) CONDENAR a SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA. ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), na forma do art. 20, § 4º, do Código de Processo Civil, em favor do Fundo Especial do Ministério Público, considerando que a parte autora sucumbiu em parte mínima do pedido. P.R.I.
