

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA
VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL/CONSUMIDOR**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0489078-15.2012.8.19.0001

APELANTE: SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

**APELADO: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE
JANEIRO**

**RELATORA: DESEMBARGADORA LEILA ALBUQUERQUE
SESSÃO DE JULGAMENTO: 21 DE JANEIRO DE 2015**

**APELAÇÃO CÍVEL.
AÇÃO CIVIL PÚBLICA.
SERVIÇO DE TELEVISÃO POR
ASSINATURA.**

O *parquet* instaurou Inquérito Civil com base em ofício de Associação de Consumidores e de reclamações, em sua maioria, sobre cobranças indevidas e problemas técnicos.

Ajuizamento da Demanda ao argumento de descumprimento das regras do Decreto nº 6.523/08 no atendimento dos consumidores por telefone.

Deferimento de liminar, com a comprovação pela Demandada de que cumpre as regras por meio de atos notariais de constatação lavrados em Cartório.

Verificação pessoal desta Magistrada de que a Ré não condiciona o atendimento ao fornecimento de dados do consumidor e de que houve atendimento pessoal em 30 segundos.

Reforma da sentença para excluir a condenação da Demandada a indenizar danos morais

Des. Leila Albuquerque



coletivos vez que não comprovada a ilicitude, que também não teria o condão de provoca-los.

Sucumbência recíproca.

PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº **0489078-15.2012.8.19.0001**, em que é Apelante **SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.** e Apelado **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**;

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Vigésima Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por **unanimidade** de votos, em **dar parcial provimento** ao recurso, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

Trata-se de Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de Sky Brasil Serviços Ltda. com base em Inquérito instaurado a partir de reclamações de consumidores de descumprimento das normas do Decreto nº 6.523/08. Narra, dentre outras coisas, “*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*”. Informa que a Agência Reguladora aplicou à Ré multa de R\$ 756.952,75 pelos mesmos fatos. Requer liminarmente que a Ré: “*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 n° 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. 10 da Portaria n°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 §§ 1° e 2° do art. 10 do Decreto n° 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 4° 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 40, § 3° 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”. Pede, ao final, a confirmação da liminar e a condenação da Demandada ao pagamento de indenização material e moral aos consumidores individualmente, em valor a ser apurado em liquidação, e coletivamente com R\$ 500.000,00.

A liminar foi deferida a fl. 27, em cuja decisão foi concedido prazo de 30 dias para ajustamento da conduta pela Ré sob pena de multa diária de R\$ 500,00 por cada descumprimento de cada determinação.

Por sentença de fls. 258/264, os pedidos foram julgados procedentes para:

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 de pedido.

Apela a Ré a fls. 277/304, aduzindo nulidade da sentença por não terem sido apreciados todos os seus argumentos. No mérito, afirma estar cumprindo as normas legais de atendimento aos consumidores e que descabe sua condenação a indenizar danos morais coletivos.

Contrarrazões a fls. 135/139.

É o Relatório.

Em 2007 o *Parquet* instaurou Inquérito Civil em face da Sky Brasil Serviços Ltda. a fim de apurar irregularidades no atendimento a consumidores por meio telefônico.

Os autos foram instruídos com ofício de Associação de Consumidores e cópias de reclamações, a sua maioria sobre faturas de cobrança e problemas técnicos:

427107



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Promotorias do Consumidor



INFORMAÇÃO

S.M.J.: Informo a V. Excia. que após pesquisa no sistema informatizado, encontrei os seguintes procedimentos:

[...]



E em relação à **SKY** encontrei os seguintes procedimentos:

PP 427/07 – mau atendimento – e trata de: OUVIDORIA Nº 31653. SOLICITACAO PELO CONSUMIDOR DE AQUISICAO DO SERVICO DE TV SATELITE, PEDINDO UM PONTO PRINCIPAL E OUTRO ADICIONAL. VENDA PELO ATENDENTE DE DOIS PONTOS. MAU ATENDIMENTO PELO SAC.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PP 229/06 – prestação de serviços – e trata de: OUVIDORIA 15376: A EMPRESA DESLIGA O SINAL DOS CANAIS (INCLUSIVE DOS CANAIS ABERTOS) SEM AVISO PREVIO, ALEGANDO QUE O CONSUMIDOR ATRASOU O PAGAMENTO. Porém, se encontra arquivado.

IC 69/07 – cancelamento de serviços – e trata de: OUVIDORIA Nº 24574. IMPOSSIBILIDADE DO RECLAMANTE DE REALIZAR O CANCELAMENTO DA ASSINATURA. SIGILOSO

Promotorias do Consumidor

CONCLUSÃO

Faço estes autos conclusos à Exma. Promotora de Justiça Dra. Vanessa Martins dos Santos, para apreciação.

Em 15/08/2007

NAT. 2650

E, já em dezembro de 2012, ajuizou esta Ação Civil Pública, elencando conduta da Ré em desacordo com o Decreto nº 6.523/08 e requerendo:

“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;

T.J. – 25ª C. C./C.
AP nº 0489078-15.2012.8.19.0001
Des. Leila Albuquerque

- (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”.*

O Juízo da 1ª Vara Empresarial da Comarca da Capital deferiu o pedido liminarmente e a Ré, informando o cumprimento do *decisum*, trouxe aos autos:

15º **Ofício**
de
Notas

Tabeliã

Fernanda de Freitas Leitão

Rua do Ouvidor, 89 - Centro - Rio de Janeiro - RJ

CEP 20040-030 - Tel.: (21) 3233-2600

Av. das Américas, 500 Bl. 11 - Lj 106 - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ

CEP 22640-100 - Tel.: (21) 3154-7161

www.cartorio15.com.br



A15.0434

**ATA NOTARIAL DE CONSTATAÇÃO, na
forma abaixo:**

TRASLADO

LIVRO 2924

FOLHAS 137

ATO 038

A O S 10 (dez) dias do mês de maio do ano Dois Mil e treze- (2013), nesta Cidade do Rio de Janeiro, perante mim, Lucia Helena Neves Pessoa, Escrevente, do Cartório do 15º Ofício de Notas, com sede na Rua do Ouvidor, nº.89, onde é tabeliã FERNANDA DE FREITAS LEITÃO, e por solicitação **VICTO HUGO DA SILVA DAMIÃO**, brasileiro, solteiro, estagiário, portadora da OAB/RJ 189094-E, de 08/06/2011, inscrito no CPF sob o nº. CPF 122.637.237.65,

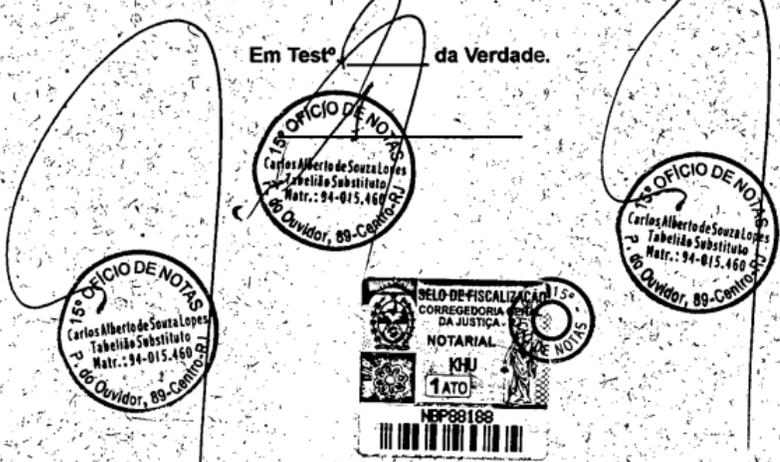
residente e domiciliado nesta Cidade, com endereço comercial - na Rua da Assembléia, 10 – 31ª Andar, Centro. Reconhecido como o próprio por mim, Escrevente, por ter exibido os documentos, do que dou fé, bem como de que da presente será enviada comunicação ao Distribuidor, no prazo da lei. Então a pedido da solicitante acima qualificado, efetuei cinco ligações através do número 21-3233-2600, 21-3852-8989, sendo que as citadas linhas pertencem ao 15º Ofício de Notas desta Comarca, para o número 10611, onde constatei tratar-se do SAC da SKY. Após discar o referido número fui atendida por uma secretária eletrônica informando para eu discar o número do CPF do assinante, caso não possuísse o CPF eu deveria discar a opção da tecla "jogo da velha". Caso não fosse assinante deveria teclar a opção "estrela". A seguir, após teclar o jogo da velha, fui transferida para o menu eletrônico que informava o seguinte: Se fosse sobre alguma dúvida financeira como falta de pagamento, deveria teclar o número 1; Se fosse sobre alguma falha técnica, deveria teclar o número 2; Se fosse para troca de produtos ou pacotes, deveria teclar o número 3; Se fosse para outros assuntos, deveria teclar o número 4; Se fosse para alguma reclamação, deveria teclar o número 7; Se fosse sobre cancelamento, deveria teclar o número 8; Se fosse para falar com algum dos atendentes, deveria teclar o número 0. Constatei que todo este processo demora cerca de um minuto, e após discar o número 0 a secretária eletrônica transferiu a ligação para uma das atendentes conforme segue: 1ª ligação feita as 11:15 (onze horas e quinze minutos), e as 11:16 (onze horas e dezesseis minutos) fui atendida imediatamente pela atendente Débora. A 2ª segunda ligação feita as 12:43 (doze horas e quarenta e três minutos) e as 12:44 (doze horas e quarenta e quatro minutos) fui atendida imediatamente pela atendente Flávia. A 3ª ligação feita as 13:34 (treze horas e trinta e quatro minutos) e as 13:35 (treze horas e trinta e cinco minutos) fui atendida imediatamente pela atendente Paula. A 4ª ligação foi feita as 15:15 (quinze horas e quinze minutos) e as 15:16 (quinze horas e dezesseis

75

2

minutos) fui atendida imediatamente pelo atendente Tarciso. A 5ª ligação foi feita as 16:50 (dezesseis horas e cinquenta minutos), e as 16:51 (dezesseis horas e cinquenta e um minuto) fui atendida imediatamente pela atendente Elisângela. Depois de ouvir o nome da atendente desliguei o telefone sem nada dizer ou pedir. Nada mais havendo, conferi os arquivos eletrônicos, solicitados e constatei que as matérias selecionadas, constam no inteiro teor das referidas página supra acessada nesta Ata Notarial de Constatação, o que faço, imprimindo-as. Assim, o disse, do que dou fé, pediu-me que em minhas Notas lhe lavrasse esta escritura, a qual lhe sendo lida em voz alta e clara, aceitou e assina, dispensando a nomeação de testemunhas, prevalecendo do que lhes faculta o artigo 240 do Código de Normas da Egrégia Corregedoria Geral de Justiça, deste Estado. Certifico que pelo presente ato são devidas custas da Tabela 7: item 1-II (R\$119,22), com. e inf. Distribuidor (R\$8,78), arquivamento R\$ 7,58, com. para a Sensem R\$8,78, acrescidas do, 20% para o FETJ (R\$28,87), 5% para o FUNDPERJ (R\$7,21), 5% para o FUNPÉRJ (R\$7,21), 4% para a FUNARPEN, R\$ 5,77, 2% para a PMCVM de R\$ 2,38, que serão recolhidos na forma determinada pela Corregedoria Geral de Justiça, Lei 3.761/2002 (R\$10,65), Lei 590/82 (R\$0,21), distribuição (R\$19,72). - Eu, (ass), Lucia Helena Neves Pessoa, matrícula nº.94-08913 lavrei, li, encerro, subscrevo e assino o presente ato colhendo assinaturas. - VICTO HUGO DA SILVA DAMIÃO - "TRASLADADA NA MESMA DATA." Eu, _____, digitei. E, Eu, _____ subscrevo e assino em público e raso.

Em Teste _____ da Verdade.



Ademais, em verificação no dia 22/12/14, esta Magistrada apurou que a Ré não condiciona o acesso à informação de dados do consumidor e que houve atendimento pessoal em 30 segundos, comprovando o que consta da Ata de Constatação acima transcrita.

Verifica-se, portanto, que a Demandada cumpre as regras de atendimento ao consumidor constantes do Decreto nº 6.523/08, devendo ser tornada definitiva a decisão liminar, eis que tal atuar é o correto.

No entanto, deve ser afastada sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, ante a não comprovação da prática de condutas indevidas graves pela ora Apelante.

Mas na hipótese de constatação de que o serviço não estava sendo prestado de forma adequada não teria, por si só, o condão de gerar danos morais coletivos, pois como asseverado pelo *Parquet* atuante como fiscal da Lei, a Terceira Turma do STJ, no julgamento do REsp 1221756/RJ :

“... admitiu o dano moral coletivo quando o fato transgressor tiver razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade, sendo grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva”.

Ante a sucumbência recíproca, a Apelante arcará com metade das custas e os honorários de seu patrono.

Pelo exposto, ***dá-se parcial provimento*** ao recurso.

Rio de Janeiro, 21 de janeiro de 2015.

Desembargadora Leila Albuquerque
Relatora

T.J. – 25ª C. C./C.
AP nº 0489078-15.2012.8.19.0001
Des. Leila Albuquerque