

Processo nº:	0373149-36.2009.8.19.0001
Tipo do Movimento:	Sentença
Descrição:	COMARCA DA CAPITAL JUÍZO DE DIREITO DA SEXTA VARA EMPRESARIAL Processo nº 0373149-36.2009.8.19.0001 S E N T E N Ç A Vistos, etc. Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro ajuizou Ação Civil Pública com pedido liminar em face de VIVO S/A, alegando, em síntese, que a Ré é prestadora de serviços de telefonia celular e disponibiliza um serviço de acesso rápido à internet, utilizando o serviço banda larga, conhecido como 3G, que, todavia, mostra-se aquém da qualidade propagada aos clientes, na medida em que oferece um sistema inovador como sendo o que apresenta a maior e melhor cobertura 3G. Aduz que através de procedimento administrativo verificou que o serviço não vem sendo desempenhado de modo a garantir eficiência, adequação e segurança ao consumidor. Requer inicialmente a antecipação dos efeitos da tutela, para determinar que a ré informe: se em seu material publicitário, especificamente, onde a cobertura oferecida no mercado de consumo está sujeita às variações de conectividade em função da disponibilidade e intensidade do sinal, especificando quais condições climáticas e/ou geográficas possibilitam a ocorrência de tal fenômeno, bem como informar sobre a impossibilidade de atendimento dessa tecnologia em certos municípios ou áreas territoriais, especificando quais são, por razões de determinadas peculiaridades técnicas, especificando-as todas, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Por fim, requer o deferimento em definitivo do pedido acima formulado com a condenação da empresa-ré ao ressarcimento de todo dano material e/ou moral causado a todo e qualquer consumidor que verificou falhas ocorridas no serviço de acesso rápido à INTERNET por ela fornecido, tudo a ser apurado no pertinente processo de liquidação, e ao cumprimento de toda e qualquer oferta veiculada por quaisquer meios de comunicação de serviço rápido à INTERNET, seja por que meio for, e a informar ao público consumidor, nas peças publicitárias ou de ofertas que faz, corretamente, todas as características da velocidade de tal serviço, em todas as condições contratadas ou a serem contratadas, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Com a inicial vieram os autos do inquérito civil nº 159/2009. Decisão de fls. 12, que deixou de apreciar a tutela antecipada requerida, considerando provável decisão proferida perante o juízo da 4ª Vara Empresarial, que deferiu a medida acautelatória contra a ré, com o mesmo pleito. Regularmente citada, a Ré apresentou a contestação de fls. 44/113, alegando, preliminarmente, inépcia da inicial e falta de interesse processual. No mérito, sustenta que todos os anúncios da empresa já contêm ressalvas, em linguagem clara e acessível acerca das limitações e especificidades do serviço fornecido, não havendo nada de abusivo ou enganoso na publicidade do serviço de internet 3G. Com a resposta vieram os documentos de fls. 48/182. O Ministério Público apresentou réplica a fls. 185/191. Instadas a se manifestarem em provas, às partes noticiam que não tem mais provas a produzir. É o relatório. Passo a decidir. O feito comporta julgamento antecipado, na forma do artigo 330, I do CPC, eis que a matéria mostra-se unicamente de direito, inexistindo necessidade de dilação probatória. Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir, porquanto infere-se dos elementos que constam nos autos utilidade do provimento pretendido pelo Ministério Público, ante a presença dos requisitos do provimento final, quais sejam: necessidade e adequação. Rejeito, igualmente, a preliminar de inépcia, tendo em vista que a inicial preencheu os requisitos estabelecidos nos artigos 282 e seguintes do CPC. No mérito, o ponto controvertido repousa em perquirir se as informações divulgadas pela ré na fase pré-contratual do serviço de tecnologia 3G Banda Larga, através de anúncios, propagandas publicitárias e divulgação em sua página na internet mostram-se claras o suficiente para esclarecer ao consumidor acerca da extensão, amplitude e qualidade da cobertura, as variações e intensidade do sinal a ser recebido pelo aparelho para regular funcionamento e conexão, bem como as interferências climáticas, geográficas e topográficas que podem interferir na qualidade e recepção do sinal e, ainda, da impossibilidade de atendimento dessa tecnologia em certos municípios ou áreas territoriais. É cediço que a obrigação do concessionário do serviço público de manter serviço adequado, eficiente e de qualidade possui fundamento constitucional, legal e contratual. A Constituição da República estabelece: Art. 175 - Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos. Parágrafo único. A lei disporá sobre: (...) IV - a obrigação de manter serviço adequado. O legislador infraconstitucional, por sua vez, editou a Lei nº 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal. Logo no Capítulo II disciplina o que considera serviço adequado. Confira-se: Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato. §1º - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. §2º - A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço. No caso em exame, tem-se que a ré oferece no mercado de consumo a prestação de um serviço de internet móvel, como sendo a maior cobertura 3G e a melhor qualidade de conexão, a Internet móvel com a maior cobertura 3G em todo o país conforme propaganda veiculada na imprensa escrita (fls. 05 do Proc. Administrativo do MP nº 159/09) e também divulgada na página da ré, consoante por ela mesma noticiado com a contestação (fls. 71/75). Serviço este podendo ser contratado com diferentes velocidades de acesso, com possibilidade de utilização em casa, na rua, na praia, ou em qualquer lugar em um smartphone ou celular, consoante fls. 71. A página da ré também indica as cidades com cobertura para recebimento do serviço. E, no caso, o Rio de Janeiro está inserido dentre as cidades com cobertura, cumprindo-se examinar, repita-se, se o contratante é capaz de, previamente, conhecer os limites do serviço a ser prestado, ou seja, se a ré informa de forma adequada e clara, especificamente, onde a cobertura oferecida no mercado de consumo está sujeita às variações de conectividade em função da disponibilidade e intensidade do sinal. Note-se que a notícia de maior cobertura, melhor qualidade e maior cobertura 3G em todo o país, para o leigo, traduz a ideia de um serviço melhor, nunca um serviço com restrições ou inexistente, como ocorre em algumas situações e localidades. Portanto, basta examinar se os padrões de qualidade oferecidos estão sendo observados pela Ré. Neste sentido, um excelente instrumento de aferição se baseia na opinião dos usuários habituais do serviço de internet imóvel 3G. Nesse sentido, tem-se as reclamações colacionadas nos autos, dentre as quais

destaca-se: Fls. 119 - ζOlá, recentemente fiz um contrato de assinatura de internet 3G da VIVO e fui informado que havia cobertura na área de minha residência, porém ao instalar o modem no meu computador e conecta-lo, verifiquei que a conexão estava extremamente baixa!..ζ (); Fls. 120 - ζVivo Gostaria de postar aqui a minha insatisfação com o serviço de internet 3G da vivo. Como na região onde moro não há serviço de banda larga disponível, e dependendo da internet para trabalhar, contratei o serviço da vivo de internet 3G, pois era a operadora que tem o melhor sinal onde moro. Logo após a contratação já começaram os problemas, a conexão caía frequentemente, o sinal não chega no meu quarto, eu tenho que usar um cabo extensor USB para poder por o modem pra fora da janela para poder me conectar, a velocidade prometida de 1Mbps não ultrapassa nem os 300Kbps... () Fls. 122/123 - ζReclamação, contratei uma banda larga da vivo há um mês, no shopping tijuca. Ocorre que a banda larga não funciona na minha casa, e nem mesmo em algumas bibliotecas onde frequento diariamente, pois estudo para concursos...(Protocolo nº 109900, Reclamante Silésia, Data: 09/09/10) Relativamente a essa questão, verifica-se através da página na internet, que a ré divulga a informação de que a velocidade poderá ser inferior àquela contratada. Embora tal informação pouco auxilie o consumidor, em razão de desconhecer a real existência da cobertura no local em que utilizará o serviço. Apesar de confiar na informação de que na sua cidade existe cobertura. Saliendo-se que na sua grande maioria, os usuários desconhecem elementos técnicos relativos à ζtopografia, sombra, relevos, e etc.ζ que prejudiquem ou impeçam a recepção do sinal. E, nem se pode dizer que não seria possível a prévia informação pela ré, em razão do fato de tratar-se de serviço móvel e como tal estar sujeito a utilização pelos usuários em lugares variados. Isto porque, a ré, ainda que de forma genérica, - o que hoje inexistente -, pode esclarecer e informar claramente e sem margem de explicações lacônicas que apenas confundem aos usuários leigos, as interferências climáticas, geográficas, topográficas, ζsombrasζ e outras que podem provocar a alteração do sinal ou mesmo impedir sua recepção, inviabilizando o serviço. Todavia, a verificação prévia da possibilidade ou não da prestação do serviço mostra-se estranha a estes autos, vez que não integrou o pedido formulado na inicial, vedada a interpretação extensiva, sob pena de violação dos princípios que norteiam o processo, tais como contraditório e ampla defesa. Neste contexto, infere-se dos elementos que constam dos autos que a propaganda do produto denominado de 3G não garante ao consumidor informação clara e adequada sobre as limitações do serviço. Saliendo-se ainda que o consumidor só tem conhecimento da inexistência ou restrição após a contratação do serviço, ferindo, portanto, a sua legítima expectativa. Não é demais salientar que os artigos 30 e 31 da Lei 8078/90 coíbem a veiculação de publicidade em desconformidade com os serviços oferecidos. Confira-se: Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores. Concluindo-se, então, que o dever de informação consiste em um dos sustentáculos da relação consumerista. Obrigação esta atribuída ao fornecedor de serviço ou produto, que deverá detalhar satisfatoriamente todo e qualquer serviço disponibilizado ou não ao consumidor. Aduzindo-se que a informação a qual está obrigado o fornecedor de produto ou serviço, além do dever de noticiar o propósito ou a finalidade do mesmo, tem a função primordial de possibilitar ao consumidor a perfeita compreensão da opção que está realizando e o seu alcance. Isto porque, a informação acerca de produto ou serviço que, por outro lado, apresente conteúdo conclusivo diverso daquele que realmente se verifica no mundo exterior, induzirá ou facilitará que o consumidor tenha uma compreensão equivocada acerca dos direitos e deveres dos contratantes. Tanto assim que, a Lei 8078/90 previu dentre os direitos básicos do consumidor insculpidos no artigo 6º, ζa informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviçosζ (Inciso III). O que, por certo, constitui-se em obrigação da ré, que ora se reconhece. Merecendo transcrição o entendimento da Profª Claudia de Lima Marques, in ζContratos no Código de Defesa do Consumidor - Comentado Pelos Autores do Anteprojeto - SP - Ed. RT - 1992 - páginas: 104/105ζ: ζ(...)Como frisamos anteriormente, transparência é maior clareza, é veracidade e respeito, através de maior troca de informações entre o fornecedor e o consumidor na fase pré-contratual. Como segundo reflexo do Princípio da Transparência temos o novo dever de informar imposto ao consumidor pelo CDC. Esse dever de informar concentra-se inicialmente, nas informações sobre as características do produto ou do serviço oferecido no mercado. (...) O dever de informar passa a representar, no sistema do CDC, um verdadeiro dever essencial, dever básico (art. 6º, inciso III) para a harmonia e transparência das relações de consumo. O dever de informar passa a ser natural da atividade de fomento ao consumo, na atividade de toda a cadeia de fornecedores, é verdadeiro ônus atribuído aos fornecedores, parceiros contratuais ou não do consumidor.(...)ζ Dessa forma, configurado o dano material e moral, de natureza individual, aos quais se impõe a reparação, mediante apuração em liquidação de sentença. Isto porque, indubitavelmente a conduta da ré viola direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os serviços que comercializa, na forma do artigo 6º, inciso III da Lei 8078/90. Danos estes que restaram configurados, seja pela não prestação do serviço em determinadas áreas apresentadas ζcom coberturaζ, seja pela prestação defeituosa, práticas ensejadoras da efetiva reparação a que alude o inciso VI do citado dispositivo legal. Ante ao exposto e o mais que dos autos consta, antecipo os efeitos da tutela e julgo procedente o pedido inicial formulado pelo Ministério Público para condenar a ré: 1) a informar em seu material publicitário referente ao serviço 3G, especificamente, onde a cobertura oferecida no mercado de consumo está sujeita às variações de conectividade em função da disponibilidade e intensidade do sinal, especificando quais as condições climáticas e/ou geográficas que possibilitam a ocorrência de tal fenômeno, bem como informar sobre a impossibilidade de atendimento dessa tecnologia em certos municípios ou áreas territoriais, especificando quais são, por razões de determinadas peculiaridades técnicas, especificando-as todas, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais); 2) ao ressarcimento de todo dano material e/ou moral causado a todo e qualquer consumidor que verificou falhas ocorridas no serviço de acesso rápido à INTERNET por ela fornecido, a ser apurado em liquidação de sentença; e 3)a cumprir toda e qualquer oferta já ou a ser veiculada por quaisquer meios de comunicação de serviço rápido à INTERNET, seja por que meio for, sob pena de multa diária de R\$

50.000,00 (cinquenta mil reais). Condene a ré, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), na forma do art. 20, §4º do CPC, que deverão ser revertidos ao Centro de Estudos Jurídicos da Procuradoria de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Publique-se o edital, na forma do artigo 94 da Lei 8078/90. P.R.I. Dê-se ciência à Promotoria de Defesa do Consumidor. Rio de Janeiro, 03 de novembro de 2011. Maria Isabel P. Gonçalves Juíza de Direito

[Imprimir](#)[Fechar](#)