

Fls.

Processo: 0019960-40.2014.8.19.0003

Processo Eletrônico

Classe/Assunto: Ação Civil Pública - Prestação de Serviços / Direito Civil

Autor: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Réu: TELEFONICA BRASIL S.A. (VIVO)
Perito: ELIO DE SANTANNA

Nesta data, faço os autos conclusos ao MM. Dr. Juiz
Andrea Mauro da Gama Lobo D'eca de Oliveira

Em 21/11/2024

Sentença

Trata-se de ação civil pública, ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, em face da TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO), objetivando em tutela de urgência a obrigação da ré no restabelecimento do fornecimento adequado dos serviços de telefonia móvel na área de cobertura do Município de Angra dos Reis, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade e eficiência, nos termos do disposto no art. 6º, 5º da Lei nº 8.987/1995, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária, confirmada ao final, bem como a condenação da ré na obrigação de indenizar a todos os consumidores de seus serviços de telefonia móvel, em razão dos danos morais decorrentes da falha na prestação de serviços e no pagamento de indenização por danos morais coletivos no valor de R\$100.000,00 (cem mil reais) com base no artigo 1º da Lei 7.347/1985, a ser revertida ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos, conforme previsto no art.13 da Lei 7.347/85.

A inicial foi devidamente instruída com o Procedimento Preparatório nº05/2014.

Decisão de fls.150/150v, deferindo a tutela de urgência pleiteada. Sob pena de multa de: a) O pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada reclamação registrada Junto à ANATEL por defeito na prestação de quaisquer dos serviços que oferece no mercado, a contar de sua intimação; e b) O pagamento de multa de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), por mês ou fração mensal em que não for alcançada a taxa mínima de eficiência imposta pela ANATEL.

Regularmente citada, a ré interpôs agravo de instrumento, em face da decisão do juízo a quo, juntando cópia do recuso interposto às fls. 283/315 (id.145) da presente ação.

A ré apresentou contestação às fls. 322/354 (id.186), arguindo preliminar de: a) falta

de interesse de agir, já que a ANATEL, na qualidade de agência reguladora, já fiscaliza as atividades da Telefônica e demais operadoras, aplicando-lhe, ainda e se for o caso, multas altíssimas para coibir falhas na prestação; b) a ANATEL necessariamente deverá participar do feito, o que torna o juízo estadual absolutamente incompetente para julgar e processar essa demanda; c) a petição inicial mereceria ser considerada inepta por conter pedidos incertos e indeterminados, que impossibilitariam seu cumprimento na hipótese de procedência. No mérito, pugnou pela improcedência dos pedidos.

Réplica apresentada pelo Ministério Público às fls. 645/657 (id.519).

No id.535, despacho para a produção de provas a produzir.

Juntada às fls.667/677 (id.544), da decisão em sede recursal, dando provimento ao recurso de agravo de instrumento interposto pela parte ré.

No id.558, requerimento da ré para que fosse determinada a ANATEL a realização de fiscalização in loco no Município de Angra dos Reis, de modo a se aferir a qualidade do sinal de telefonia móvel da ré na área urbana do Município de Angra dos Reis.

No id.577, manifestação do parquet, pugnando pela realização de prova pericial de engenharia especializada em serviço de telecomunicações e de prova documental suplementar, inclusive com expedição de ofício a ANATEL, solicitando informações atualizadas acerca dos patamares mínimos de referência no que concerne à Taxa de Conexão de Dados da operadora VIVO no Município de Angra dos Reis, além de apresentar estatística atualizada sobre reclamações envolvendo a operadora VIVO neste município, especificando as principais causas de queixas dos consumidores. No mais, não apresentou oposição ao pedido da ré, quanto a realização de uma fiscalização in loco pela ANATEL no município de Angra dos Reis.

Decisão saneadora às fls.706 (id.585), rejeitando preliminares arguidas na defesa, fixando como ponto controvertido, saber se os serviços de telefonia prestados aos consumidores de Angra dos Reis estão sendo realizados a contento ou se há má-prestação dos mesmos. No mais, restou invertido o ônus da prova, e por consequência foi devolvido ao réu o direito de dizer se tem outras provas a produzir, indeferida a produção de prova pericial requerida pelo MP, sendo determinado, por fim, a certificação cartorária sobre a quantidade de processos em face da ré, em matéria consumerista relacionados a falhas na prestação de serviços.

No id.586, certidão cartorária, informando o ajuizamento de um processo em face da ré.

No id.588, resposta apresentada pela 2ª Vara Cível da Comarca, indicando a existência e dois processos ajuizados em face da ré.

No id.594, resposta ao ofício expedido pelo juízo, apresentada pelo Juizado Especial da Comarca, indicando o número de ações de consumo em face da ré.

Noticiada a interposição de recurso de agravo retido no id.702, pela ré, em face da decisão saneadora, com contrarrazões no id.721.

Decisão de id.743, deferindo a produção de prova pericial.

Resposta da ANATEL ao ofício expedido pelo juízo, no id.746.

Pedido de suspensão do feito, pelo Ministério Público no id.797, o parquet requereu o sobrestamento do feito para a análise do seu órgão ambiental, que foi deferido pelo juízo no id.836 e id.852.

No evento 852, despacho deferindo o prazo de 30 (trinta) dias ao MP.

No id.853, relatório do GATE - Grupo de Apoio Técnico do Ministério Público.

Nomeação de perito no id.859.

Homologado os honorários periciais, no id.998.

No id.1015, decisão proferida pela E. Vigésima Quarta Câmara Cível, determinando o custeio da perícia ao Ministério Público.

Termo de assentada de audiência de conciliação no id.1125, na qual desistiu o Ministério Público da produção de prova pericial, homologada pelo juízo.

No id.1240 juntada do Relatório Técnico nº 434/2024 produzido pelo Gate Ambiental, manifestando-se as partes.

Memoriais finais pela parte ré no id.1293.

Memoriais finais pelo Ministério Público no id.1306.

É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.

A presente ação civil pública, em síntese, objetiva assegurar o fornecimento adequado e eficaz dos serviços de telefonia móvel no Município de Angra dos Reis, por parte da operadora Telefônica Brasil S.A, em razão de falhas na prestação dos serviços nos anos de 2014/2015, como: (i) constantes oscilações e interrupções nas redes (2G e 3G); (ii) queda das ligações; (iii) desvio de chamadas para a caixa postal e falhas no recebimento de mensagens; (iv) interrupção nos serviços de navegação da internet. Pleiteando, ainda o Ministério Público, indenização pelos danos morais coletivos e individuais, causados aos consumidores e usuários lesados por tais deficiências.

O Ministério Público lastreou sua pretensão coletiva no Princípio fundamental da Dignidade da Pessoa Humana (plasmado no inciso III do artigo 1º, CRFB/88), no direito fundamental relativo à defesa do consumidor (garantido no inciso XXXII, artigo 5º, CRFB/88), no rol dos serviços públicos essenciais, em consonância com o artigo 10 da Lei nº 7.783/89 e por fim, na norma prevista constitucional prevista no artigo 175, no qual impõe que a prestação de serviços públicos sejam adequados, eficientes e contínuos, consoante determina o art. 6º, caput e §§1º e 2º, da Lei 8.987 (Lei de Concessão e Prestação de serviços públicos); artigos 3º e 127 da Lei 9.472-97 e o art. 22, parágrafo único, da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Assim sendo, acentua-se que os serviços de telefonia e de internet móvel prestados pela parte ré tem caráter essencial e se apresenta com indubitável relevância jurídica coletiva na sociedade atual de consumo, pois viabiliza aos usuários o atendimento concreto de suas necessidades básicas para o exercício de consecução de seus direitos e garantias fundamentais, inerentes à condição de ser humano e cidadão, sendo certo que o serviço é absolutamente imprescindível ao exercício de qualquer atividade econômica, nos dias atuais, para as relações sociais no cotidiano da população.

O ordenamento jurídico reconhece essa realidade quando a Lei Federal nº9.472/9780 estabelece em seu artigo 2º, inciso I, que o Poder Público tem o dever de garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, e em seu art. 3º, inciso I, que o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional.

Nesse sentido depreende-se que o serviço de telecomunicação é um bem essencial à população, e não meramente facultativo, pelo que está inserido no rol do art. 22 do CDC, que preleciona a continuidade na sua prestação, concluindo-se que estamos diante de uma relação de consumo para a qual se tem a regência de uma norma federal e o Código de Defesa do Consumidor -, com previsão expressa no texto constitucional (art.5º, inciso XXXII, da CF/88), inclusive com mandamento focado na defesa da pessoa do consumidor, em sendo assim os cidadãos usuários-residentes no Município de Angra dos Reis, alcançados pela falha na

prestação dos serviços de telefonia móvel ocupam a posição de consumidores e a requerida de fornecedor.

De fato, compulsando os documentos que instruem os autos, mormente do procedimento preparatório 005/14 - instaurado no âmbito da 1ª Promotoria de Justiça de Angra dos Reis, para apurar a má prestação do serviço móvel pessoal por parte da operadora Vivo no Município de Angra dos Reis (evento 29) e somado aos dados fornecidos pela ANATEL (id.29 e 746) e informação técnica do GATE/Ambiental nº 434/2024 (id.1241), infere-se que e ao tempo do fato e mormente nos anos de 2014 e 2015 e houve descumprimento do padrão da qualidade estabelecidos pela ANATEL em vista das falhas e interrupções na prestação dos serviços públicos de telecomunicações, de modo que a ré, nesse período, não atendera aos patamares mínimos legais e regulatórios, ofendendo ao Princípio da Eficiência, da Segurança, Continuidade e Adequação dos serviços públicos, dispostos no CDC.

Com efeito, em conformidade aos marcos regulatórios constitucionais e legais plasmados nos artigos 37, § 6º, da CRFB/88 c/c art. 14 e 22 da Lei 8.078/90 c/c art. 6º da Lei 8.987/95, a responsabilidade civil da prestadora de serviço público é objetiva, de maneira que basta a comprovação do fato e do resultado lesivo e o nexo de causalidade deste em decorrência da prestação do serviço de telefonia móvel descontínuo e defeituoso.

Na mesma perspectiva, dispõe o artigo 6º, §§ 1º e 2º da Lei 8.987, in verbis:

e 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. e

Por fim, o artigo 22, caput e parágrafo único, da Lei 8.078/090, preceitua que 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; e em vista do descumprimento, cumprimento, total ou parcial dessa obrigação regularidade e essencialidade na prestação público, será a concessionária compelida a cumprir e a reparar os danos causados aos consumidores/usuários.

No presente caso, restou configurado o nexo de causalidade entre as falhas e interrupções do serviço de telefonia móvel pessoal e a efetiva lesão (material e moral) e ao tempo do fato e (2014 e 2015) e o prejuízo a continuidade e regularidade do serviço essencial desempenhado pela ré, sendo constatado, no curso do processo, que instada a se manifestar, a Agência Nacional de Telecomunicações e ANATEL, apresentou dados técnicos sobre as taxas de conexão e desconexão de voz, bem como de conexão e desconexão de dados (de forma geral quanto especificadas por tipo de rede: 2G, 3G ou 4G), no Município de Angra dos Reis, referente aos períodos de agosto a dezembro de 2012 (fls. 38/39 e id.29); de janeiro de 2013 a janeiro de 2014 (fls. 40/40-verso); janeiro a agosto de 2014 (fls.44/45 e id.29); e de setembro de 2015 a agosto de 2016 (fls. 866/867 - id.746).

A Anatel através da Nota Técnica nº 335/2014COQLI/COQL (DOC.03 ç fls.34/76 ç id.29) e dos documentos de fls. 866/867 (id.846), apresentou Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados do Monitoramento de Redes com os dados específicos do Município de Angra dos Reis para os períodos de agosto de 2012 até setembro de 2015, com indicadores abaixo do referencial da Agência Reguladora.

A corroborar os dados da ANATEAL, através da informação técnica nº 434/2024 do GATE (fls. 1241/1248 ç evento 1241), comprova-se que a operadora de telefonia Vivo descumpriu em algumas ocasiões os limites de indicadores de qualidade de serviço em períodos anteriores ao ano de 2016, corroborando com os dados obtidos junto à Anatel. Constatou-se entre outras irregularidades que houve descumprimento do limite da taxa de conexão de voz entre junho e agosto de 2014, e em janeiro e dezembro de 2015; do limite de taxa de conexão de dados 3G em junho de 2014; do limite de taxa de desconexão de dados 3G em fevereiro de 2013; do limite de taxa de conexão de dados 4G em abril de 2015. Apurou-se, ainda, nesses períodos, que o Município de Angra dos Reis figurou na lista de municípios classificados como críticos quanto aos indicadores da Resolução nº 575/2011, entre o 2º trimestre de 2013 e o 2º trimestre de 2014, segundo site Anatel, registrando-se que o Município de Angra dos Reis figurou na lista de municípios classificados como críticos quanto aos indicadores da Resolução nº 575/2011, entre o 2º trimestre de 2013 e o 2º trimestre de 2014, conforme informado no website da Anatel.

Já quanto à rede 4G, a operadora conseguiu, no período, cumprir com os valores de referência estipulados.

Analisando-se os dados dos indicadores relacionados à Resolução nº 575/2011, tem-se que: - Houve descumprimento do limite da taxa de conexão de voz entre junho e agosto de 2014, e em janeiro e dezembro de 2015; - Houve descumprimento do limite de taxa de conexão de dados 3G em junho de 2014; - Houve descumprimento do limite de taxa de desconexão de dados 3G em fevereiro de 2013; - Há descumprimento do limite de taxa de conexão de dados 4G em abril de 2015; - De janeiro de 2016 a dezembro de 2022, a rede da operadora apresentou regularidade em relação aos valores de referência da Anatel.

De outra parte, em razão da documentação acostada pela ré (fls.1065/1150) e pelo GATE acima, reconhece-se ter havido melhoria na prestação dos serviços de telefonia móvel e nos níveis de qualidade da operadora, a partir de janeiro de 2016. Desta forma, conclui-se que a rede da operadora Vivo descumpriu em algumas ocasiões os limites de indicadores de qualidade de serviço, contudo, os dados posteriores mostram também que, a partir de janeiro de 2016, os níveis de qualidade da operadora têm se mantido dentro da referência estabelecida pela agência reguladora e que, no tocante à Resolução nº 717/2019, os indicadores da operadora se encontram próximos do melhor valor de referência.

Não obstante tal melhora em período posterior, não exonera as falhas e interrupções pretéritas (período anterior ao ano de 2016) e a responsabilidade civil em razão pelo descumprimento dos parâmetros regulatórios da ANATEL e pela deficiência do serviço telefonia, prestado pela demandada aos consumidores e aos seus usuários, objeto desta causa, mormente nos anos

de 2013 até 2015, porquanto houve atuação inadequada e irregular, desatendendo aos padrões mínimos da qualidade fixados na regulamentação da ANATEL, desobedecendo à mínima e mais básica proteção aos consumidores.

Acrescente-se que a operadora de telefonia, ora demandada, implicitamente não nega as irregularidades e interrupções anteriores ao ano de 2016, assim sendo, em relação ao princípio da adequação, tem-se que a adequação do serviço público é a sua perfeita conformação às necessidades e exigências qualitativas dos usuários, baseados em padrões técnicos e de qualidade, o que não foi observado no caso em tela.

Desta feita, comprovada a inadequação dos serviços de telefonia móvel no município de Angra dos Reis, demonstradas as interrupções e a deficiência do serviço de telefonia móvel prestado pela empresa demandada no Município de Angra dos Reis nos anos anteriores ao ano de 2016, que por consequência, comprovado o impacto lesivo aos usuários/consumidores da localidade.

Assim, com fundamento nos preceitos legais apresentados, os danos morais coletivos exsurtem, na hipótese em tela, por si só, da responsabilidade in re ipsa, conforme entendimento consolidado do STJ (Tese 125), em virtude da violação injusta e intolerável aos valores fundamentais sociais da coletividade, pelo cometimento de fato lesivo no âmbito da atividade da concessionária ré, haja vista que comprovada a nítida repercussão injurídica das reiteradas interrupções de serviço de telefonia móvel na esfera coletiva ao impactar a regularidade e continuidade de um serviço público essencial na localidade, por conta do manifesto descumprimento, por parte da demandada, da obrigação legal e constitucional de atender a população de forma regular, adequada e contínua, impõem-se o acolhimento dos pedidos iniciais.

Considerando apenas que, existe no Município de Angra dos Reis um Órgão público de Defesa do Consumidor que, entre outras funções, recebe reclamações para mediar soluções entre consumidor, empresas e prestadores de serviços de forma extrajudicial, entre elas a própria ré, também se dedicando ao fornecimento de orientações sobre assuntos de consumo, necessitando de investimentos para atuar com medidas administrativas para cessar, inclusive as práticas abusivas de empresas, entendo que direcionamento da indenização terá maior utilidade para o PROCON do Município vítima do dano moral coletivo.

Quanto ao pedido de condenação para cada registro de reclamação perante à ANATEL este não restou efetivamente comprovado com a instrução.

Por todo o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS contidos na inicial, com resolução do mérito, na forma do art.487, I do CPC, confirmando a tutela de urgência deferida, às fls.150/15v, para torná-la definitiva e condenar a concessionária de serviços de telefonia TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO) a pagar, a título de indenização pelos danos morais coletivos o equivalente a R\$100.000,00 (cem mil reais) ao PROCON DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS, corrigidos monetariamente a contar desta data. Intime-se o PROCON para ciência deste julgado.

Deixo de condenar a ré na presente ação civil pública ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, nos termos do art. 18 da Lei 7.347/85. Após o trânsito

em julgado, nada mais havendo, dê-se baixa na distribuição e arquivem-se os autos. Ciência ao Ministério Público. P. R. I.

Angra dos Reis, 17/12/2024.

Andrea Mauro da Gama Lobo D'eca de Oliveira - Juiz Titular

Autos recebidos do MM. Dr. Juiz

Andrea Mauro da Gama Lobo D'eca de Oliveira

Em ____/____/____

Código de Autenticação: **4E27.8NBH.X7LT.XB54**

Este código pode ser verificado em: www.tjrj.jus.br – Serviços – Validação de documentos