

Processo nº: 0300948-75.2011.8.19.0001

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição: Conclusão de ordem: Melhor revendo os autos, reconsidero o despacho de fls. 551, tornando-o sem efeito, uma vez que os documentos já juntados aos autos são o quantum satis para a resolução da controvérsia posta em juízo. Passo, assim, a sentenciar o feito. O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO propôs AÇÃO CIVIL PÚBLICA em face de VIVO S.A., sustentando, na inicial de fls. 02/15, que a ré não informa adequadamente aos consumidores sobre seus pacotes promocionais de serviços, além de não esclarecer qual seria o valor integral do pacote, sobre o qual são efetuados os reajustes dos planos. Aduz que a omissão dos valores integrais dos pacotes promocionais da ré tem o condão de induzir o consumidor a erro, uma vez que aparenta falta de percepção da realidade do que é cobrado nos planos. Alega, ainda, que os reajustes incidentes nos preços dos planos são realizados com base nos preços integrais, sendo tal fato sonegado do consumidor. Requer, portanto, a condenação da ré, sob pena de multa: (i) a informar previamente o consumidor sobre os valores integrais do produto ou serviços, (ii) aplicar os reajustes sobre os valores com desconto ou promocionais, enquanto eles perdurarem, ou esclarecer previamente o consumidor que os reajustes terão por base valores integrais, (iii) indenização por danos morais e materiais causados aos consumidores, individualmente, (iv) indenização por danos morais e materiais causados aos consumidores em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 500.000,00, em prol do Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, (v) condenação da ré a publicar, sob suas expensas, em dois jornais de grande circulação no Rio de Janeiro, capital, o dispositivo da sentença, sob pena de multa diária de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), (vi) condenação nos ônus da sucumbência. Contestação tempestiva às fls. 35/55, com preliminares de incompetência absoluta do juiz e inépcia da petição inicial. No mérito, aduz que todos os planos ofertados pela ré no mercado são previamente homologados pela ANATEL; que publica, em jornal de grande circulação, comunicado público no qual constam as características do plano oferecido, os valores integrais e os valores promocionais a eles referentes. A ré aludiu, outrossim, à impossibilidade do pedido de reparação de danos morais coletivos. Requer o acolhimento das preliminares ou a improcedência do pedido. Réplica às fls. 103/114. Edital a que alude o art. 94 do CDC às fls. 143. O Juízo indeferiu a produção das provas requeridas pela ré, e julgou procedente a demanda na sentença de fls. 206/212. A aludida sentença, todavia, veio a ser cassada por v. acórdão do e. STJ de fls. 487/496, que, dando provimento ao recurso especial interposto pela TELEFÔNICA, reconheceu o cerceamento de defesa e determinou o retorno dos autos à esta Vara de modo a viabilizar a instrução probatória, tal como requerido oportunamente pela parte. A TELEFÔNICA se manifestou às fls. 516/520 e juntou os documentos de fls. 521/527, afirmando que disponibiliza regularmente ao consumidor, por diversos meios, os valores integrais dos planos ofertados, bem como informa ao consumidor, com transparência e antecedência, as futuras alterações de valor no plano. O Ministério Público discordou da ré, pugnano pela procedência do pedido, com base em reclamações extraídas do site 'Reclame Aqui' (index 533). Processo pronto para julgamento, tendo em vista que a ré apresentou as provas pelas quais havia pugnado. Assim relatados, DECIDO: De plano, ratifico o indeferimento das preliminares arguidas. A intervenção da ANATEL no feito é absolutamente desnecessária, na medida em que eventual procedência da ação não importaria em alteração de nenhuma das normas vigentes expedidas pela agência reguladora, não se cogitando, pois, do seu interesse no deslinde da ação. Com efeito, a lide tem fundamento em contratos privados celebrados entre os consumidores e a ré, inexistindo interesse da ANATEL na relação jurídica estabelecida, tampouco produzirá a sentença qualquer reflexo na esfera jurídica da referida autarquia federal. Nesse sentido o julgado do STF, de relatoria do Ministro Ayres Britto: 'De saída, relembro que a matéria já foi amplamente debatida pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 571.572, sob relatoria do Ministro Gilmar Mendes (...) 9. Muito bem. Não obstante a relativa diferença entre a questão de fundo apreciada naquela oportunidade (pulsos além da franquia) e o mérito do apelo extremo ora em exame (assinatura básica), tenho que s fundamentos da decisão do Plenário são inteiramente aplicáveis ao presente caso. 10. Em outras palavras, não se está a discutir o contrato de concessão entre a União e a concessionária de serviço público. A controvérsia não vincula senão o consumidor e a concessionária de serviço de telefonia. Pelo que não há falar de interesse jurídico nem econômico da ANATEL.' (RE 567.454, Tribunal Pleno, julg. Em 18/6/2009) De inépcia da inicial também não se cogita, pois a peça vestibular é descrita de forma lógica, sendo narrada claramente a situação fática da qual decorrem os pedidos formulados, não ensejando qualquer das hipóteses do art. 330 do CPC. Destaque-se, a propósito, o AgRg no AREsp 322.510/BA, Rel. Min. Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 25/6/2013: (...) 1. O Superior Tribunal de Justiça possui entendimento pacificado no sentido de que 'estando a causa de pedir e o pedido devidamente delimitados na petição inicial, permitindo a compreensão da controvérsia jurídica, não há falar em inépcia da petição inicial' (AgRg no AREsp 1337819/DF, Rel. Ministro Arnaldo Esteves Lima, Primeira Turma, DJe 6/9/2013). (...) Com relação à questão de impossibilidade do pedido de reparação de danos morais coletivos, tal questão está afeta ao mérito, assim, se for o caso, havendo de ser analisada. No mérito, trata-se de ação civil ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face da Telefônica Brasil S/A, cuja pretensão tem como causa de pedir a inadequação da informação prestada aos consumidores sobre os pacotes promocionais de serviços e a ausência de informação sobre o valor integral do pacote, valor este que incidiria no reajuste do plano. O feito chegou a ser sentenciado às fls. 167/173 (index 206), com procedência parcial nos seguintes termos: 'Por todo o exposto, julgo em parte procedente o pedido: I - condenando a ré a sempre que conceder descontos ou aplicar valores promocionais, (i) informe previamente o consumidor sobre os valores integrais do produto ou serviço, bem como a partir de que data eles serão aplicados, (ii) aplicar os reajustes sobre os valores com desconto ou promocionais, enquanto eles perdurarem, ou esclarecer previamente o consumidor que os reajustes terão por base valores integrais, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). II - condenando a ré em dano moral coletivo, no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), com correção monetária a partir da sentença e juros legais a contar da citação, tudo a ser revestido em prol do Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, nos termos do art. 13 da Lei 7347/85. III - condeno a ré a publicar, sob suas expensas, em dois jornais de grande circulação no Rio de Janeiro, capital, o dispositivo desta sentença, fazendo sua comprovação aqui nestes autos, sob pena de multa diária de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). IV - deixo de fixar os ônus da sucumbência, pois o Ministério Público, quando autor da demanda coletiva, age por dever de ofício, que constitui função institucionalizada.' A ré, Telefônica Brasil, interpôs o Recurso Especial de fls. 390/402 (index 390), o qual foi inicialmente inadmitido, consoante decisão de fls. 426/428 (index 426). Posteriormente, em decorrência da decisão proferida em sede de agravo em recurso especial de fls. 444/458 (index 444), adveio o Acórdão de fls. 496/501 (index 496), conhecendo parcialmente o recurso para reformar o acórdão recorrido e reconhecer o cerceamento de defesa, determinando-se o retorno dos autos à instância de origem, para viabilizar a instrução probatória, tal como requerido pela parte ré. Foi então que a TELEFÔNICA se manifestou às fls. 516/520 e juntou os documentos de fls. 521/527, afirmando que disponibiliza regularmente ao consumidor, por diversos meios, os valores integrais dos planos ofertados, bem como informa ao consumidor, com transparência e antecedência, as futuras alterações de valor no plano. Ratificando os termos da sua contestação, onde informa que (i) divulga regularmente, em jornal de grande circulação e em seu site, os valores integrais dos planos oferecidos, bem como os

regulamentos das promoções e preços vigentes, inclusive as condições dos respectivos reajustes, e (ii) todas estas informações também podem ser obtidas por meio de sua Central de Atendimento, com ligação gratuita, bem como em suas lojas, a TELEFÔNICA juntou uma apresentação (fls. 521/527) demonstrando que disponibiliza regularmente ao consumidor, por diversos meios, os valores integrais dos planos ofertados, como também informa ao consumidor, com antecedência, as futuras alterações de valor no plano por diversos canais. Na apresentação anexada pela TELEFÔNICA é possível inferir que a ré faz comunicado público, divulgando em jornais de grande circulação, as novas condições dos planos ofertados. E encaminha para os usuários de um plano que eventualmente sofra alteração, 60 (sessenta) dias antes da mudança, a ré encaminha por e-mail (SMS), informando sobre a alteração e oferecendo um link através do qual o usuário acessa diretamente uma página com mais detalhes sobre a mudança. Demonstrou, ademais, que, 30 dias antes da vigência das novas condições, a TELEFÔNICA emite um novo comunicado escrito na fatura de cada consumidor, além de um novo SMS, relembrando-os das informações já prestadas. Na sequência, a ré encaminha por e-mail (SMS), mais uma vez, a informação sobre a mudança que será realizada. A ré ainda afirma que, nos 30 (trinta) dias que antecedem a mudança, ao contatar a central de atendimento, o usuário ouve uma mensagem automática, alertando para a alteração do plano, antes de fazer qualquer solicitação, bem como emite, no aplicativo 'Meu VIVO', uma notificação a todos os usuários, informando-os das alterações que serão realizadas. Em sendo assim, assinala que, além do comunicado público, faz, no mínimo, 4 (quatro) contatos direto com cada um dos usuários, por meio de mensagens de texto, e-mail e pela própria fatura, em um processo que se inicia, no mínimo, 60 dias antes de qualquer alteração. Essas assertivas não foram desconstituídas por qualquer elemento cognoscível dos autos, sobretudo porque o Parquet salientou, às fls. 533 e seguintes, não ter outras provas a produzir, pugnando pelo julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, I, do CPC/15. De tudo, pois, extraio que a TELEFÔNICA, na atualidade, vem cumprindo de forma regular o seu dever de informar seus consumidores acerca das alterações nas condições contratadas. Em que pese a discordância do Ministério Público, com base em reclamações extraídas do site 'Reclame Aqui' (index 533), não vislumbro a persistência das irregularidades que ensejaram o ajuizamento da demanda e também o convencimento que redundou na sentença anterior que acabou anulada. Com efeito, trata-se de ação ajuizada no longínquo ano de 2011, quando os meios de realização dos contratos de prestação de serviço telefônico eram outros, em vista das tecnologias e mídias à época existentes. Muitos anos se passaram desde então - cerca de 10 anos -, e o meio eletrônico se revolucionou, tornando-se mais abrangente e dinâmico. Qualquer pessoa hoje em dia que contrate esse tipo de serviço tem inúmeros meios de controlar o seu consumo e os termos do seu contrato, sendo os mais comuns os aplicativos e sites das operadoras de telefonia, além das mensagens de texto SMS e e-mails que todos recebemos. Logicamente, nenhuma operadora nacional é infalível, pelo contrário, há muito ainda a prover para que se possa minimamente igualar a qualidade (e o preço) do serviço àqueles oferecidos pelas prestadoras desse tipo de serviço em outros países. Mas, é forçoso admitir que todas mantêm padrão de atuação similar quando se trata dos meios de informação aos seus consumidores, e esses meios de levar informação aos usuários do serviço de telefonia revelam-se satisfatórios neste momento, consoante se extrai da própria experiência comum. Entendo, pois, que, diferentemente do que ocorreu quando da prolação da sentença anterior, o passar do tempo favoreceu a ré, que acabou se desincumbindo do ônus de comprovar a regularidade da prestação do dever de informação. As irregularidades relatadas no site 'Reclame Aqui', apresentadas pelo Parquet no index 533, se referem a hipóteses, a meu sentir, diversas, aparentemente ligadas a outros aspectos do serviço de telefonia, e não à falta de cumprimento do dever de informação, razão da propositura da demanda. Na realidade, dos relatos colacionados pelo Ministério Público, extraio apenas dois em tal sentido, o que, data vênia, não se revela suficiente para conduzir à procedência de ação de consequências tão gravosas. Por todo o exposto, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO, deixando de impor os ônus da sucumbência em razão da isenção legal de que goza o Ministério Público. P.R.I.