

*3ª Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Prédio Principal, Sala 224, 2º andar
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6804 – Fax: (71) 3103-6801*

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA VARA DE
RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR - BAHIA.**

Serviço de Telefonia Móvel Pessoal.
Indisponibilidade de cópia da gravação do
atendimento telefônico prestado. Ofensa ao
art.26, §4º, do Regulamento anexo à Resolução
632/2014 e artigo 39, VIII, da Lei 8.078/90.
Pedido de obrigação de Fazer. Danos materiais e
morais individuais. Dano Moral Coletivo.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA, por intermédio do 3º Promotor de Justiça o Consumidor e sediado na Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré, Prédio Principal, 2º andar, Salvador/Bahia – CEP 40050-001, e-mail pjconsumidor@mpba.mp.br, Tel: (71) 3103-6804– Fax: (71) 3103-6801, vem, perante V. Exa., com fulcro nos artigos 129, III, da Constituição Federal, artigo 25, IV, da Lei 8.625/93, artigos 3º, 11, 12 e 13 da Lei 7.347/85, artigos 81 e seguintes da Lei 8.078/90 e artigo 72, IV, da Lei Complementar Estadual n.º 11/96, ajuizar **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**, com pedido de ordem liminar, seguindo o rito ordinário, contra CLARO S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Henri Dunant nº 780, em São Paulo-SP, CEP 04709-110, e-mail: atendimento.fiscalizacoes@claro.com.br, tel: (11) 4313-4620, pelos motivos de fato e de direito que passa a expor:

1. DOS FATOS

A acionada atua no mercado de consumo no ramo de telefonia móvel pessoal e esta Promotoria de Justiça do Consumidor instaurou o Inquérito Civil n.º 003.9.247832/2017 para apurar também se a ré disponibiliza cópia de gravação do atendimento telefônico prestado aos consumidores

O Sr. Carlos Ribeiro Reis Junior noticiou ao *parquet* que havia solicitado à empresa Claro S.A a gravação das ligações telefônicas realizadas para contato com a ré. Inicialmente, esta informou que enviaria por e-mail, no prazo de dez dias úteis, as gravações solicitadas, contudo o consumidor não teve seu pleito atendido. O noticiante ainda apresentou reclamações idênticas formuladas por outros consumidores contra a ré através do site www.reclameaqui.com.br (fls.02 a 07).

Às fls. 46/58, a acionada apresentou manifestação, mas não se pronunciou sobre a indisponibilidade das gravações supracitada, restringindo-se a prestar esclarecimentos quanto a outro fato relatado pelo noticiante - “supostos descontos de créditos referentes a pacotes de internet sem solicitação”. Posteriormente, o noticiante foi notificado para audiência na Promotoria de Justiça do Consumidor e prestou, basicamente, as seguintes informações: que, quanto à negativa da gravação do atendimento realizado por telefone pela investigada, o declarante recebeu um e-mail da investigada, informando-lhe que não encaminharia a gravação para o declarante, porque o seu problema estaria sendo solucionado. E, de fato, o consumidor apresentou cópia de mensagem que lhe foi enviada pela ré, declarando que a gravação solicitada não foi enviada, porque o noticiante teria sido ressarcido. A correspondência eletrônica ainda citou os números de protocolo de atendimento 2017748960763 e 2017780750684, ou seja, a demandada negou documental e expressamente o pedido de envio de gravações do atendimento telefônico formulado pelo consumidor (v. fls. 67 a 69).

Oficiado, o PROCON/BA acostou aos autos a informação de que constam sessenta e três registros de reclamações em face da CLARO S/A., não sendo possível, porém, identificá-las pelo específico assunto (fls.74).

Em audiência, cuja ata encontra-se à fl. 79 do Inquérito Civil anexo, a empresa ré externou:

que a investigada cumpre o Regulamento Geral de Direito do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, editado pela ANATEL, que obriga as empresas de telefonia encaminharem as gravações de atendimento aos consumidores sempre que solicitadas por estes; **que não sabe informar** sobre o e-mail enviado pela investigada ao noticiante, acostado às fls. 68, informando que a gravação não foi enviada, porque o consumidor recebeu a devolução em dobro do valor descontado de sua conta.

Às fls. 82/88, a acionada, por meio de petição, repontou questionamentos que não foram respondidos em audiência acerca da negativa dirigida ao consumidor Carlos Ribeiro Reis Junior:

16. Em relação ao item “vi”, quanto ao e-mail encaminhado para o cliente, a Claro informa que não é o procedimento via de regra adotado pela Companhia, tendo em vista que a empresa sempre pauta suas condutas no cumprimento da legislação e regulamentos aplicáveis aos serviços de telecomunicações. E mais, nenhuma Prestadora de serviços está isenta ao cometimento pontual de falhas, tendo em vista que o atendimento é feito por funcionários da Prestadora, que mesmo com orientações e sucessivos treinamentos, eventualmente, podem cometer falhas pontuais.

17. Nesse sentido, o que se verifica da análise ao item é que provavelmente o requerimento das gravações pelo reclamante *in casu* não tenha restado inequívoco para o atendente. Ora, Exa., pela leitura do e-mail, é patente que a compreensão pelo atendimento a este consumidor é de que o envio das gravações fora solicitação meramente subsidiária, no intuito de sustentar sua reclamação quanto ao desconto supostamente indevido, como o próprio reclamante explicita em sua representação acostada aos autos (...).

18. Portanto, se as gravações servirem como mera sustentação para as reclamações realizadas e a Prestadora **já havia equacionado amplamente os pontos levantados pelo cliente, não haveria motivo para outras tratativas, razões pelas quais este atendente provavelmente entendeu por dar encerramento a esta solicitação específica do reclamante e não deu prosseguimento ao envio das gravações** neste caso pontual. Importante ainda frisar que, na medida em que o RGC obriga que as gravações sejam mantidas pelas prestadoras por um período de 6 (seis) meses, essa prestadora, em que pese os esforços despendidos, resta impossibilitada de resgatá-la e analisar seu conteúdo nesse momento.

Mais uma vez, a ré confessou que não procedeu à entrega das gravações solicitadas pelo consumidor, lembrando que o suposto atendimento a outros pedidos do usuário não dispensam o dever de remessa das gravações.

O Ministério Público ainda solicitou à Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL informação sobre o número de reclamações de consumidores sobre não entrega de gravações de interações dos usuários com a operadora Claro em 2018 (fls.92). Em resposta, a Agência informou que houve oitenta e quatro reclamações, “após pedido do consumidor”, sobre “não recebimento de gravação de atendimento” (fls.93).

2. DO DIREITO

A Agência Nacional de Telecomunicações aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução nº 632/14, que, em seu artigo 26, estabeleceu a obrigatoriedade de envio de gravação das interações entre a prestadora e consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico:

Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.

O parágrafo quarto do mesmo dispositivo, portanto, determina que a disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no máximo de dez dias da solicitação. Na mesma linha, o artigo 15, §3º, do Decreto nº 6.523/2008, já afirmava obrigação semelhante.

O artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, em seu inciso VIII, dispõe que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços “colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes”. Visto que existem normas específicas editadas pela ANATEL sobre o assunto, cabe à investigada obedecê-las, conforme dispositivo transcrito.

O art. 14 da Lei 8.078/90 consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como, por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição. E, ainda, em seu artigo 34, é prevista a responsabilidade do fornecedor do serviço pelos atos de seus prepostos ou, até mesmo, representantes autônomos. Destarte, a prestadora não está isenta de sua responsabilidade quando atendentes, ainda que de empresa terceirizada, transmitem informações erradas para consumidores e negam o direito dos usuários às gravações de interações.

Quando um consumidor não recebe a gravação, fica impedido, não apenas de ter atendido esse direito, como também impossibilitado de exercer o direito à conferência dos diálogos estabelecidos com a fornecedora, inclusive, para exercer também o direito de reclamação e ação perante órgãos públicos. A injustificável prática adotada pela demandada, então, acarreta, não apenas o dano moral acerca de lesão ao primeiro direito afrontado, como danos materiais e morais em relação aos efeitos da ilícita negativa. Tudo conforme artigo 6º, VI e VII:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Resta, então, ilícita e abusiva a conduta da Ré de não fornecer a cópia da gravação das interações solicitadas pelos consumidores. Além disso, informação prestada pela Anatel no Inquérito Civil demonstrou que há outras reclamações registradas por consumidores, que não receberam a gravação do atendimento telefônico.

3. DO DANO MORAL COLETIVO

O dano moral coletivo está consagrado, expressamente, no ordenamento jurídico nacional. Abrangendo os direitos transindividuais de qualquer natureza, a matéria encontra previsão no caput do art. 1º da Lei nº 7.347/85. Na seara consumerista, encontra guarida também no art. 6º da Lei 8.078/90.

Percebe-se que a repressão do estado, por meio de sanção pecuniária convertida para o Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor, visa a realizar a política de prevenção preconizada pelo próprio Código Consumerista, consoante lição de Leonardo Roscoe Bessa:

A condenação por dano moral coletivo é sanção pecuniária por violação a direitos coletivos ou difusos. O valor imposto pelo juiz é destinado ao fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública). Caráter da condenação é

exclusivamente punitivo. Não se objetiva a reparação de dano material, embora seja possível (e recomendável) cumular pedidos reparatório e condenatório por dano moral coletivo.

O objetivo da lei, ao permitir expressamente a imposição de sanção pecuniária pelo Judiciário, a ser revertida a fundos nacional e estadual, foi basicamente de reprimir a conduta daquele que ofende direitos coletivos e difusos. Como resultado necessário dessa atividade repressiva jurisdicional surgem os efeitos – a função do instituto – almejados pela lei: prevenir a ofensa a direitos transindividuais, considerando seu caráter extrapatrimonial e inerente relevância social.” (Revista de Direito do Consumidor, nº 59, 2006, Ed. Revista dos Tribunais, pg. 108).

Acerca do mesmo tema, os ensinamentos de Nehemias Domingos de Melo, para o qual: “é importante destacar que foi possível cogitar do dano moral coletivo a partir do alargamento da conceituação do dano moral, pois, conforme preleciona André de Carvalho Ramos, ‘com a aceitação da reparabilidade do dano moral em face de entes diversos das pessoas físicas, verifica-se a possibilidade de sua extensão ao campo dos chamados interesses difusos e coletivos’” (Dano Moral nas Relações de Consumo, 2008, p. 73).

A jurisprudência dá suporte ao pleiteado. Confira-se:

ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO - LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.

1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.

2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

(...)

4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.

(...).

(Grifou-se. STJ, REsp 1057274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010).

DIREITO PRIVADO NÃO-ESPECIFICADO. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. DISTRIBUIÇÃO DE COMBUSTÍVEIS A POSTOS REVENDEDORES EM DESACORDO COM A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À ESPÉCIE. DANO MORAL COLETIVO. VERIFICAÇÃO. PUBLICAÇÃO DO DISPOSITIVO DA SENTENÇA EM JORNAIS DE GRANDE CIRCULAÇÃO. CABIMENTO, NAS CIRCUNSTÂNCIAS.

(...) 4. Nas circunstâncias, as práticas empresariais da distribuidora de combustíveis demandada autorizam sua **condenação ao ressarcimento dos danos morais coletivos delas decorrentes**. Considerando as peculiaridades da espécie, é de ser mantido o quantum indenizatório fixado na sentença, que assegura o caráter repressivo-pedagógico próprio da indenização por danos morais e não se apresenta elevado a ponto de configurar onerosidade excessiva à distribuidora de combustíveis.

5. No caso concreto, é cabível a publicação do dispositivo da sentença em jornais de grande circulação, como meio de propiciar a informação e a educação dos consumidores e fornecedores acerca de seus direitos e deveres.

6. Desprovisionamento do apelo. (Grifou-se. TJRS, Apelação Cível nº 70027429422, Décima Sexta Câmara Cível, Relator: Paulo Sérgio Scarparo, julgado em 11/12/2008).

AÇÃO CIVIL PÚBLICA - MINISTÉRIO PÚBLICO - LEGITIMIDADE - DIREITO DIFUSO - PROPAGANDA ENGANOSA -VIAGENS PARA QUALQUER LUGAR DO PAÍS - DANO MORAL COLETIVO. A propaganda enganosa, consistente na falsa promessa a consumidores, de que teriam direito de se hospedar em rede de hotéis durante vários dias por ano, sem nada pagar, mediante a única aquisição de título da empresa, legitima o Ministério Público a propor a ação civil pública, na defesa coletiva de direito difuso, para que a ré seja condenada, em caráter pedagógico, a indenizar pelo **dano moral coletivo, valor a ser recolhido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, nos termos do art. 13 da Lei nº 7.347/85**. (Grifou-se. TJMG, Apelação Cível nº 292976-68.2002.8.13.702, Décima Quinta Câmara Cível, Relator: Guilherme Luciano Baeta Nunes, julgado em 23/06/2006).

In casu, a violação ao bem jurídico extrapola a esfera meramente individual e não está restrita a um indivíduo. O dano é abrangente, atinge várias pessoas usuárias do serviço móvel pessoal. O direito à gravação de interação é um direito de alguns, mas um direito de todos. As normas são caras à sociedade e respaldam-se em dispositivos de ordem pública. Grandes empresas que contratam e prestam serviços em massa, repetem suas condutas e as tornam práticas, justamente porque são milhares, quando não, milhões de contratos, usuários e serviços mal prestados. Um único atendente de SAC trata com dezenas de pessoas em poucos dias. Dezenas de atendentes interagem com milhares de consumidores em poucos meses.

Caracterizada a agressão ao dano moral coletivo, gerada pela prática da ré, urge que o Estado-Juiz determine a necessária compensação, visando, também, com fulcro na Teoria do *Punitive Damages* ou Teoria do Desestímulo, a desencorajar a acionada a adotar práticas semelhantes, considerando-se, ainda, ao final, o porte econômico da acionada e o impacto de sua conduta no mercado de consumo.

4. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

A situação descrita nos presentes autos é daquelas que se amolda à previsão do legislador de necessidade da decretação da inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, CDC:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Considerando que foram constatadas deficiências na disponibilidade de cópia da gravação de interações entre o consumidor e a fornecedora, cabe a esta demonstrar que o serviço é prestado ao consumidor adequadamente.

Assim sendo, o Ministério Público requer a decretação da inversão do ônus da prova, *ab initio*, a fim de que a parte adversa se incumba dos necessários atos processuais, em consonância, inclusive, com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. JULGAMENTO MONOCRÁTICO. LEGALIDADE. ART. 557 DO [CPC](#). POSSIBILIDADE DE AGRAVO INTERNO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSAO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE.

1. Não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público.
2. Deveras, "a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas" - a qual deverá sempre ser facilitada, por exemplo, com a inversão do ônus da prova - "poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo" (art. 81 do [CDC](#)).
3. Recurso especial improvido. (STJ, 4ª Turma, REsp 951785/RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 15/02/2011)

5. DA PRESENÇA DOS REQUISITOS PARA A CONCESSÃO DE MEDIDA LIMINAR

Encontram-se presentes, nesta ação, os requisitos necessários à concessão de ordem liminar, quais sejam, a relevância do fundamento da demanda e o justificado receio de ineficácia do provimento final, previstos no art. 84, § 3º, do CDC.

A relevância do fundamento da demanda está evidenciada nos dispositivos citados, alguns, normas de ordem pública e de interesse social, as quais não podem ser desprezadas pelos fornecedores, sob pena de configurar total negação aos direitos dos consumidores.

A par disso, vislumbra-se, na presente ação, o fundado receio de ineficácia de um provimento final, já que a demora da prestação jurisdicional permitirá que os consumidores, ao solicitarem a gravação dos atendimentos, tenham seus pedidos recusados.

6. DO PEDIDO LIMINAR

Respaldado no disposto no art. 84, § 3º, do CDC, requer a V. Ex.^a a expedição de ordem liminar, uma vez configurados o *fumus boni juris* e o *periculum in mora*, para determinar à ré a obrigação de fazer, consistente em disponibilizar aos consumidores cópia das gravações de interações no prazo máximo de dez dias, a contar da data da solicitação pelo consumidor, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do consumidor, sem qualquer ônus.

À demandada deverá ser cominada, na hipótese de descumprimento de qualquer mandamento judicial, multa diária de R\$ 100.000,00 (cem mil reais). O valor deverá ser revertido para o Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor – FEPC, de que cuida o art. 13 da Lei n.º 7.347/85.

7. DOS PEDIDOS FINAIS

Com supedâneo em todo o exposto, o Ministério Público requer seja julgada procedente a presente ação para condenar a acionada:

1) à obrigação de fazer, consistente em disponibilizar aos consumidores cópia das gravações de interações no prazo máximo de dez dias, a contar da data da solicitação pelo consumidor, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do consumidor, sem qualquer ônus.

2) à acionada deverá ser cominada, na hipótese de descumprimento de qualquer mandamento judicial, multa diária de R\$ 100.000,00 (cem mil reais). O valor deverá ser revertido para o Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor – FEPC, de que cuida o art. 13 da Lei n.º 7.347/85;

3) a indenizar os consumidores que sofreram danos morais e materiais com a indisponibilidade da cópia de gravação do atendimento telefônico solicitada;

4) ao pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), com reversão ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor - FEPC, de que cuida o art. 13 da Lei n. 7347/85.

8. DOS REQUERIMENTOS

Finalmente, requer:

1) seja determinada a citação da ré, na pessoa do seu representante legal, a fim de que, advertida dos efeitos da revelia, apresente defesa, após audiência de conciliação ou mediação, a teor do artigo 334, última parte, do Código de Processo Civil de 2015;

2) a dispensa ao Ministério Público do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei nº 7.347/85 e do art. 87 da Lei nº 8.078/90;

3) sejam as intimações do autor feitas pessoalmente e, se preciso for, desde já, informa o endereço da sede do Ministério Público, referente ao 3º Promotor de Justiça do Consumidor da Capital, na Avenida Joana Angélica, nº 1312, Bloco Principal, 2º andar, Nazaré, nesta Capital, em face do disposto nos arts. 180 do Código de Processo Civil; art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia); art. 41, IV, da Lei nº 8625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público);

4) a inversão do ônus da prova, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo em razão da verossimilhança das alegações do autor, consubstanciadas nos fatos apurados e documentos coligidos para o Inquérito Civil em consonância com o direito exposto;

5) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes.

Protesta provar o alegado por todos os meios admitidos em direito, especialmente pela produção de prova documental.

*3ª Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Prédio Principal, Sala 224, 2º andar
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6804 – Fax: (71) 3103-6801*

O Ministério Público opta pela realização de audiência de conciliação ou de mediação, nos termos do art. 319, inc. VII, do CPC/2015.

Atribui à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Pede deferimento.

Salvador, 2 de abril de 2019

OLIMPIO COELHO CAMPINHO JUNIOR

3.º Promotor de Justiça do Consumidor