



**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE DIREITO
DA VARA DOS FEITOS DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE
SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

“as *singulares* relações de consumo desenrolam-se na esfera do direito privado com interferências publicísticas e com sentido de proteção ao consumidor, ou de sua defesa na justiça”. Gomes, Orlando. (2011). Os Direitos dos Consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, 77, 45-65.

IDEA: Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020.

EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – MÚLTIPLAS RECLAMAÇÕES AVERIGUADAS EM PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO ENCETADO PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA – OPERADORA DE TELEFONIA VIVO S/A – NORMAS ESPECÍFICAS VOLTADAS AOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TELECOMUNICAÇÕES E INTERNET DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 – COBRANÇAS ABUSIVAS NÃO CORRESPONDENTES AOS SERVIÇOS EFETIVAMENTE PRESTADOS E/OU CONTRATADOS PELOS USUÁRIOS – VIOLAÇÃO À BOA-FÉ OBJETIVA – DESCUMPRIMENTO DA OFERTA E ENGANOSIDADE – PLATAFORMA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO CONTRÁRIA AOS PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO – AUSÊNCIA DE QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS – VIOLAÇÃO AO MARCO CIVIL DA INTERNET E AO REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (RESOLUÇÃO N.º 632/2014 DA ANATEL) – FORMAÇÃO DE VÍNCULOS JURÍDICOS SEM A ANUÊNCIA DOS CONSUMIDORES – DESTITUIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA – DESCUMPRIMENTO ÀS REGRAS DO SAC – NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA DA LIBERDADE DE ESCOLHA E IGUALDADE NAS CONTRATAÇÕES – OBSTÁCULOS PARA O CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS – PRESENÇA DOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA FINS DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA – CABIMENTO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS E COLETIVOS – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – NECESSÁRIA CONCESSÃO DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA E POSTERIOR JULGAMENTO FINAL DE PROCEDÊNCIA TOTAL DO FEITO JUDICIAL COLETIVO.



O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por meio da titular da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, dando cumprimento a sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, diante do quanto previsto nos artigos 5º, inciso XXXII; 127; 129, inciso III; e 170, inciso V, da Carta Magna Brasileira; assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia, vem, com supedâneo nos artigos 25, inciso IV, alínea “a”, e 72, inciso IV, alínea “b”, respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal nº 8.625/93 e Lei Complementar nº 11/96 –, ainda, embasado no quanto previsto nos artigos 4º; 6º, *caput* e incisos II a X; 30; 31; 39, IV e V; 42; 93, I; todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio; com base no **Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020**, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela provisória de urgência incidental, seguindo-se o rito previsto nos arts. 300 e seguintes da Lei n.º 13.105/15, em face da:

TELEFÔNICA DO BRASIL S.A (OPERADORA VIVO S/A), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob número 05.558.157/0024-59, sediada na Rua Silveira Martins, n.º 1036, Salvador/BA, CEP 41150-000, em razão dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos expostos a seguir.

I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS ENSEJADORES DA PRESENTE DEMANDA JUDICIAL COLETIVA: IMPERIOSA NECESSIDADE DE ADOÇÃO DE PROVIDÊNCIAS PARA FINS DE VIABILIZAR O ACESSO DIGITAL UNIVERSAL.

O Ministério Público do Estado da Bahia, em 19 de junho de 2020, exarou Portaria de instauração de Inquérito Civil, n.º 003.9.89776/2020 – 5ª PJC, tendo este por objeto



investigar a reiteração de práticas abusivas, pontuadas a seguir, no decorrer da Pandemia da COVID-19, conquanto seja prestadora de serviços essenciais. Uma das condutas refere-se à efetivação de cobranças abusivas não correspondentes aos serviços efetivamente prestados e/ou contratados pelos usuários, infringindo o art. 42, da Lei Federal n.º 8.078/90, engendrando, inclusive, a negativação ilícita, mormente diante de deficitária situação econômica de grande parte dos consumidores em decorrência do vigente estado caótico observado. Verificou-se também a concretização de inúmeras ligações para os indivíduos, sejam contratantes ou não dos seus produtos e/ou serviços, ensejando-lhes incômodo e irritação dada a insistência e o desrespeito por parte da Fornecedora, especialmente devido aos efeitos psíquicos do isolamento social.

Para além disso, no que tange ao acesso à Internet, denotou-se a não prestação do respectivo serviço com a eficiência, adequação e segurança devidas, descumprindo o previsto no art. 22, do Código de Defesa do Consumidor, assim como o art. 2º, inciso V, da Lei Federal n.º 12.965/14, instituidora do Marco Civil da Internet no Brasil. Especificadamente, não se preservou a estabilidade, segurança e funcionalidade na rede informatizada, por meio de técnicas compatíveis com os padrões devidos e necessários, nos moldes do art. 3º, inciso V, da referida Lei. A título comprobatório, conferiu-se uma multiplicidade de irresignações de usuários questionando a não manutenção da qualidade contratada de conexão à internet, descumprindo os termos dos negócios jurídicos entabulados e o quanto determinado pelo art. 7º, inciso V, do citado Diploma Legal.

Ao final, questionou-se a suspensão da conexão à Internet, ainda que haja débito diretamente decorrente da sua utilização, visto que, no decorrer da conjuntura pandêmica, encontra-se vedada, conforme o Comunicado expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para que “as prestadoras de telefonia fixa e móvel não interrompam os serviços prestados para os inadimplentes”, como determinado pela 12ª Vara Cível Federal de São Paulo, no bojo da Ação Civil Pública n.º 5004662-32.2020.4.03.6100, intentada pelo Instituto de Defesa do Consumidor (IDECON).

O Inquérito Civil também enquadrou, como conduta a ser apurada, a ausência de cuidado e zelo com os dados pessoais dos consumidores, contratantes ou não dos seus



serviços e/ou produtos, ensejando vínculos jurídicos sem a aquiescência e concordância destes, além da exigência de pagamentos totalmente infundados, configurando-se expressa transgressão ao art. 3º, inciso III, da Lei Federal n.º 12.965/14. Outrossim, a parte ré, em muitas oportunidades, vem disponibilizando indevidamente os dados pessoais dos consumidores para terceiros, ocasionando fraudes e contratações não autorizadas devidamente por aqueles, além de uma elevadíssima quantidade de demandas individuais dada esta prática nefasta, coibida pelo art. 3º, inciso VII, da Lei n.º 12.965/14.

Neste viés, houve o descumprimento do dever de acompanhar as atividades desenvolvidas por seus funcionários ou terceiros, contratados ou por qualquer outro vínculo, para que estes tenham o devido e obrigatório cuidado com os dados pessoais dos destinatários finais. No que concerne ao descumprimento do quanto previsto em contratos firmados com os consumidores quando do acesso à telefonia móvel, Internet e/ou telefonia fixa, violou-se a cláusula geral da boa-fé objetiva, bem como configurou-se modificação unilateral do substrato do vínculo jurídico e/ou valores previstos.

Ademais, afrontou-se o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), instituído pela Resolução n.º 717, de 23 de dezembro de 2019, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), e a Resolução disciplinadora do Serviço de Atendimento ao Consumidor, tendo em vista o: a) não funcionamento de uma Ouvidoria que se amolde ao quanto disposto pelo art. 140-A, parágrafos 1º a 10, do RQUAL, não atendendo às demandas dos usuários com a qualidade e a presteza obrigatórias; e b) descumprimento da Resolução n.º 632/201, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), estabelecadora do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), mormente o art. 3º, incisos I, VIII, IX, XVIII e XX. Fundamenta-se essa assertiva na verificação de que a VIVO S/A não garante o acesso e a fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos e em conformidade com as condições ofertadas e contratadas; efetiva cobranças abusivas, não as realizando de modo adequado e correto, além de exigir valores alheios à prestação dos serviços de telecomunicações sem a autorização prévia e expressa dos consumidores; e não presta resposta eficiente e tempestiva para as demandas, solicitações, pedidos de informações e reclamações dos consumidores.



No dia 17 de junho de 2020, exarou-se certidão, fl. 07, da documentação acostada, dispondo que a Operadora Vivo possui 43.788 (quarenta e três mil setecentos e oitenta e oito) reclamações formalizadas por consumidores no sítio eletrônico “Reclame.Aqui”, sendo das 200 (duzentas) destacadas: 25 (vinte e cinco) quedas de sinal da Internet; 66 (sessenta e seis) cobranças abusivas; 10 (dez) utilizações indevidas de dados dos consumidores para contratação sem autorização destes; 62 (sessenta e duas) reclamações referentes ao precário sistema de atendimento; e 37 (trinta e sete) impugnadoras do desrespeito aos termos contratados.

Infere-se, dos autos, que, no dia 22 de maio de 2020¹, a ilustre Promotora de Justiça, com atuação na área de Habitação e Urbanismo, Dra. Hortênsia Gomes de Pinho, remeteu correspondência eletrônica para a Coordenadora do “Grupo de Trabalho para Atuar no Acompanhamento das Ações do Ministério Público de Enfrentamento do Coronavírus (SARS-coV-2) e da COVID-19”, Dra. Patrícia Kathy Azevedo Medrado Alves Mendes, no âmbito do Centro de Apoio Operacional de Defesa da Saúde (CESAU), pugnando por providências para “viabilizar o acesso digital universal” em prol das comunidades carentes, “iniciando com o bairro Uruguai onde a UFBA está desenvolvendo uma pesquisa técnica de cadastramento diretamente ligada com a pandemia”, conforme fls. 503. Sucede que os serviços de telecomunicações são executados por empresas distintas que suscitam a instauração de procedimentos administrativos apartados e específicos para cada uma destas pessoas jurídicas, razão pela qual o presente Inquérito em análise destina-se apenas para as apurações das irregularidades advindas pela Operadora Vivo.

Por essa razão, o *Parquet* estadual, zelando pelo princípio do contraditório, encaminhou Recomendação para a empresa, datada em 19 de junho de 2020, fls. 560/561, do Inquérito Civil acostado, para que a Fornecedora não continue efetivando as supracitadas cobranças abusivas em desfavor dos usuários dos serviços contratados, tampouco reitere as práticas indevidas relatadas, especialmente na situação anômala vivenciada em decorrência da Pandemia da COVID-19. Considerando o momento delicado e drástico de calamidade pública vivenciada pelo Brasil, como se infere da Lei Federal n.º 13.979/2020, bem como o

¹ Tal Notícia de Fato foi consubstanciada pelo despacho de fls. 500/501, proferido em 03 de junho de 2020.



consequente isolamento social, a Operadora não está disponibilizando os serviços de telecomunicações com a devida adequação, segurança e efetividade, mormente quando se trata do acesso à Internet.

1.1 – DAS RECORRENTES DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DO SÍTIO ELETRÔNICO “RECLAME.AQUI”.

O Inquérito Civil mencionado também tem como embasamento fático-comprobatório as múltiplas reclamações constantes no âmbito do sítio eletrônico “Reclame.Aqui”. É mister externalizar, em tópico apartado, de modo catalogado, com base na natureza de cada ilicitude praticada, o conteúdo das denúncias constantes nas reclamações, com o escopo de comprovar o vasto alcance das abusividades contra uma multiplicidade de consumidores vulneráveis, assim como conferir especificidade e precisão à presente ação coletiva. Por outro lado, apenas se tem acesso ao prenome do consumidor, quando respondida a reclamação pela empresa, ocorre que a grande maioria delas **não** foi sequer replicada pela Operadora VIVO, perante o supracitado sítio eletrônico, impossibilitando a alusão à respectiva qualificação.

Múltiplos relatos referem-se à **ausência de qualidade dos serviços de telefonia e de internet ofertados**, a exemplo dos óbices para se contactar com os números de emergência, agravados com a vigência do período pandêmico²; da impossibilidade de concretizar ligações³, muitas vezes, diante do cancelamento unilateral da linha telefônica do consumidor. Sob essa perspectiva, um destinatário final reverbera, “Há 3 meses, desde o começo da pandemia, meu número simplesmente parou de receber ligações e mensagens SMS. Quem me liga, percebe que o número dá como inexistente e não consegue completar a ligação”⁴. Questiona ainda a interrupção repentina do *chip* e a perda dos respectivos créditos⁵; o não funcionamento do produto “VivoCar”, além das tentativas de contato “por várias vezes no suporte da Vivo e no suporte do fabricante porém ambos são incapazes de

² Fls. 47, do Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020.

³ Semelhantemente, outras reclamações contemplam o **cancelamento unilateral do número telefônico** do consumidor, consulte-se: fls. 59, 96, 109, 124, 139, do Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020.

⁴ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 69, do IC n.º 003.9.89776/2020).

⁵ Semelhantemente, outras reclamações contemplam o **bloqueio imotivado do chip ou abatimento indevido dos créditos**, consulte-se: fls. 30, 115, 145, do Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020.



prestar qualquer suporte. Entrei em contato com a ouvidoria da Vivo [...], mas não obtive ajuda”⁶.

Ainda, são denunciadas as reiteradas instabilidades da rede de telefonia ou internet⁷; o consumo de Internet em dissonância com o efetivamente utilizado⁸; a cobrança integral, malgrado a não fruição dos serviços aludidos⁹; e os constantes bloqueios de linha, ainda que em situação de adimplência, havendo dificuldade e morosidade em proceder o desbloqueio¹⁰. Especificadamente, a respeito das instalações dos equipamentos da “VIVO Fibra”, um síndico de condomínio asseverou receber diversas “reclamações pelos condôminos, eles solicitam o referido serviço e dizem não existir o equipamento no prédio, eu já realizei diversas reclamações e recebemos várias visitas de técnicos [...] os condôminos não conseguem o referido serviço”¹¹. Prossegue afirmando a ausência de estrutura e disponibilidade para o uso da fibra e a exigência de apenas proceder à instalação caso haja a anuência de, no mínimo, 08 (oito) apartamentos¹².

Denotou-se também a presença de várias denúncias atinentes ao **não cumprimento dos produtos e/ou serviços ofertados**¹³, a exemplo de pacotes de internet e televisão, além das mudanças de plano sem qualquer aviso prévio. Sobre o assunto, o consumidor impugnou que a empresa “Ofereceu o produto, prometeu, vendeu e não cumpriu e sumiu [...] Os serviços cobrados são: Outros Serviços Digitais R\$ 30,00 e Outros Serviços R\$ 20,00. Só contratei internet e telefone, o valor da fatura seria R\$ 129,99 e não R\$ 179,99”¹⁴. Avolumam-se os pleitos atinentes ao descumprimento da oferta, “Recebi uma proposta formal da VIVO [...] e estou tendo dificuldade do mesmo entregar o que foi prometido. Não sei o que fazer mais, já fiquei diversas horas em ligações que ninguém

⁶ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 41, do IC n.º 003.9.89776/2020).

⁷ Semelhantemente, outras reclamações contemplam a **falta de qualidade dos serviços**, consulte-se: fls. 86, 112, do IC n.º 003.9.89776/2020.

⁸ Fls. 44, do IC n.º 003.9.89776/2020.

⁹ Semelhantemente, diversas reclamações contemplam a **abusividade das cobranças**, consulte-se: fls. 27, 127, 130, 133, 136, 142, 148, 159, 162, 166, 169, 172, 393, 396, 402, 405, 408, 411, 447, 450, 453, 457, 460, 463, 466, 473, 483, 487, 490, 493, do IC n.º 003.9.89776/2020.

¹⁰ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 83, do IC n.º 003.9.89776/2020).

¹¹ Reclamação registrada no dia 15 de junho de 2020 (fls. 65, do IC n.º 003.9.89776/2020).

¹² Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 121, do IC n.º 003.9.89776/2020).

¹³ Fls. 17, 240, do Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020.

¹⁴ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 106, do IC n.º 003.9.89776/2020).



resolve”¹⁵. Portanto, demonstrou-se a ocorrência de **publicidade enganosa**, eis que a VIVO não cumpre com a promoção contratada¹⁶, fomentando isso, o consumidor arregimentou que “escolhi uma promoção pré-paga com vantagens e não cumpriram o prometido”¹⁷.

Também se demonstrou a **ineficiência da resolutividade dos problemas**, como se infere da denúncia de que “estamos a quase 30 dias sem telefone, não está funcionando, já entrei em contato várias vezes e sem sucesso [...] O site fora do ar sempre, não consigo entrar na página do meu vivo”¹⁸. Não bastasse isso, observou-se o cancelamento da solicitação de determinadas instalações necessárias, sem qualquer justificativa prévia¹⁹. Até mesmo quando há defeitos no produto oferecido, não se tem um suporte adequado e efetivo, “Contratamos um pacote da Vivo, e desde o dia 10/06, data da instalação, não conseguimos usar, está sempre com a luz vermelha acesa e não funciona”. Após vários contatos, aduz que “remarcações de horários, falta de pessoal para resolver o problema. Mesmo deixando claro que meu esposo está precisando para trabalhar, nada foi resolvido”²⁰.

Outrossim, alguns consumidores impugnaram os obstáculos para o cancelamento de determinado serviço ou para a almejada migração de plano²¹, agravando-se a situação quando se trata de solicitações de portabilidade; o que, por vezes, implica a cobrança de um valor a maior do que o realmente devido. Ainda, o atendimento carece da devida cordialidade, sob essa ótica, um consumidor, ao fazer referência a um dos atendentes, asseriu que “Ele justificou, de forma grosseira, que não poderia me ajudar com relação a isso e, em tom de má vontade, perguntou se poderia ajudar em algum outro problema”²²,

¹⁵ Reclamação registrada no dia 15 de junho de 2020 (fls. 62, do IC n.º 003.9.89776/2020).

¹⁶ Fls. 99, do Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020.

¹⁷ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 103, do IC n.º 003.9.89776/2020). Semelhantemente, outras reclamações contemplam a ocorrência de **publicidade enganosa**, confira-se: fls. 262, do IC n.º 003.9.89776/2020.

¹⁸ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 33).

¹⁹ Fls. 36, do IC n.º 003.9.89776/2020.

²⁰ Reclamação registrada no dia 15 de junho de 2020 (fls. 53, do IC n.º 003.9.89776/2020).

²¹ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 76, do IC n.º 003.9.89776/2020). Semelhantemente, diversas reclamações contemplam **problemas de cancelamento da linha telefônica**, consulte-se: fls. 08, 151, 253, 265, 281, 295, 334, 350, 359, do supracitado IC.

²² Fls. 99, do IC n.º 003.9.89776/2020. Semelhantemente, outras reclamações contemplam o **deficitário atendimento ao consumidor pela empresa**, consulte-se: fls. 259, 274, 298, 305, 321, 324, 340, 344, 353, 378, 383, 389, do IC n.º 003.9.89776/2020.



bem como “eles não concluem a troca, falando que o serviço está temporariamente indisponível”²³.

Acerca dos **prazos, previamente informados, para a efetivação das instalações, há relatos frequentes de descumprimento**, como se observa a seguir: “Entro no aplicativo Vivo Fixo e minha instalação está marcada para 30/06. Se eu soubesse no ato da compra que teria que esperar 22 dias para ter Internet na minha casa, enquanto estou de *Home Office*, jamais teria optado pela compra”²⁴. Semelhantemente, questiona-se: “Fiz uma compra de celular e *chip* e nunca recebi o produto, faz um mês que ligo para o suporte e todas as vezes é a mesma história, que vai entregar na semana que estou ligando. Não tem código de rastreio”, assim, o consumidor, irrisignado, continuou impugnando ser a Vivo uma “Empresa enganadora, não cumpre o prazo acordado e ainda não cancela a venda. Vou ter que perder meu tempo e acionar a justiça para ter meu direito garantido”²⁵. Por seu turno, denunciou-se a ineficiência e os atrasos das compras on-line realizadas pela coletividade²⁶, a exemplo “Fiz uma compra de um Huawei gt2 pela loja da vivo on-line e até agora nada da entrega, sendo que já liguei inúmeras vezes e cada vez é passada uma data de entrega [...] nem o código de rastreamento eles podem passar. Sempre tem uma data e o produto não chega nunca”²⁷.

No mesmo sentido, violam-se os prazos de suporte, figurando um “desrespeito, descaso com o cliente, incompetência e falta de organização da empresa”²⁸. No que se refere aos serviços, igualmente, **descumpriu-se os prazos para prestação daqueles contratados**, “solicitei a troca de 2 (dois) controles da TV, por estar com problemas, passados 5 dias úteis (prazo da VIVO), não recebi [...] reiterarei meu pedido e prometeram para o dia 15/06, o que não ocorreu, desrespeito. Pago em dia e não tenho o retorno”²⁹.

²³ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 259, do IC n.º 003.9.89776/2020).

²⁴ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 21, do IC n.º 003.9.89776/2020).

²⁵ Reclamação registrada no dia 15 de junho de 2020 (fls. 50, do IC n.º 003.9.89776/2020).

²⁶ Semelhantemente, outras reclamações contemplam as **deficiências no âmbito do comércio on-line**, consulte-se: fls. 11, 246, 356, do Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020.

²⁷ Reclamação registrada no dia 15 de junho de 2020 (fls. 56, do Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020).

²⁸ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 73, do IC n.º 003.9.89776/2020).

²⁹ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 14, do Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020).



Ademais, mantém-se a prática do não atendimento do pleito de alteração de plano e instalação de ponto adicional³⁰.

As **cobranças abusivas** também são alvos constantes de impugnações pelos consumidores, muitas ocasionadas em face da cumulação de dois planos, quando da alteração para a nova tecnologia de fibra, ou seja, a Operadora não está procedendo ao cancelamento dos planos anteriores, ao realizar a substituição³¹; exigências realizadas em duplicidade³²; cobranças por serviços não contratados, exaurindo-se os créditos; percepções dissonantes ao valor correspondente no momento da oferta e aos serviços originariamente pactuados. Observe-se o trecho a seguir: “a Vivo está me cobrando um valor acima do que está informado [...] contratei um plano e eles me cobram uma internet contratada com adicional, sem eu ter solicitado”³³. Em complemento, afirma que: “Nunca contratei os serviços que vem sendo descontados do meu saldo, nem sei o que é ‘Diária GoRead’ e nem ‘Diária Vivo Recado’. Exijo o estorno do valor que me foi cobrado por dias, pois nunca solicitei nem sequer utilizei os serviços acima”³⁴. Por fim, sublinha-se que essas práticas nefastas ocorreram durante o delicado período pandêmico, “valores vem sendo descontados nas minhas faturas desde a data da pandemia, que ocorreu desde 20/03/2020, porém os pacotes de Esportes + (19,90) e Ultra HD Futebol Fibra (204,90) totalizando em R\$ 224,80 são valores expressivos que impactam no calor final de pensão que recebo”³⁵.

II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS QUE ARREGIMENTAM ESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Após a detida e legítima condução do procedimento administrativo de natureza investigatória acostado à presente exordial, vislumbra-se ser imperial a atuação do *Parquet* estadual, em defesa da coletividade de consumidores expostos às condutas ilícitas

³⁰ Fls. 92, do Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020.

³¹ Semelhantemente, diversas reclamações contemplam a **abusividade das cobranças**, consulte-se: fls. 172, 175, 178, 181, 187, 194, 198, 202, 209, 212, 215, 221, 225, 229, 233, 236, 243, 414, 417, 424, 434, 438, 441, do supracitado IC.

³² Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 89, do IC n.º 003.9.89776/2020).

³³ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 184, do IC n.º 003.9.89776/2020).

³⁴ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 215, do IC n.º 003.9.89776/2020).

³⁵ Reclamação registrada no dia 16 de junho de 2020 (fls. 441, do IC n.º 003.9.89776/2020).



perpetradas pela VIVO S/A, como se passará a dispor fundamentadamente a seguir. Para tanto, *ab initio*, traçar-se-á o atual panorama normativo inédito e específico para os serviços revestidos de natureza essencial de telecomunicações e internet, durante a Pandemia da COVID-19. Externalizar-se-á a existência de cobranças abusivas não correspondentes aos serviços efetivamente prestados e/ou contratados pelos usuários; a ocorrência de práticas evitadas de abusividade e a figuração da publicidade enganosa. Serão, ainda, explicitadas as inadequações no âmbito do comércio *on-line* disponibilizado pela Requerida, ferindo os princípios da informação e transparência.

Em seguida, tratar-se-á sobre a ausência de qualidade e adequação dos serviços prestados, figurando afronta direta ao Marco Civil da Internet e ao Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. Por fim, impugnar-se-á a má qualidade dos serviços de ouvidoria ofertados durante o período pandêmico, em flagrante inobservância à legislação vigente, além dos obstáculos para efetuar o cancelamento das contratações, em prejuízo da liberdade de escolha, quando assim pretendido pelos consumidores. Demonstrar-se-á que a conduta da Prestadora afronta flagrantemente direitos básicos dos consumidores tutelados pelo ordenamento jurídico brasileiro e, por figurarem presentes os requisitos autorizadores da responsabilidade civil objetiva, pugnar-se-á ao presente Órgão Jurisdicional a imperiosidade de condenação da Ré em ressarcir os danos morais e materiais desencadeados à coletividade de consumidores, com escopo de conferir efetividade e garantir o pleno acesso à justiça.

2.1 – DA INÉDITA E ESPECÍFICA NORMATIVA VOLTADA AOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E INTERNET DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19.

No panorama atual em que a sociedade se encontra exposta, em especial no contexto vigente do corrente ano de 2020, demonstram que as irregularidades perpetradas pela VIVO S/A agravam-se acentuadamente, razão pela qual devem ser dadas ainda mais atenção, diligência e urgência às novas reclamações em pleno surto da Pandemia da doença COVID-19, ocasionada pelo novel Coronavírus (Sars-CoV-2), ensejadora de Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional pela Organização Mundial da Saúde, em 30 de janeiro de 2020.



No âmbito nacional, é pública e notória a gravidade da conjuntura, motivo pelo qual a situação pandêmica restou declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), no dia 11 de março de 2020, alinhada à Portaria nº 188, de 03 de fevereiro de 2020, do Ministério da Saúde, que declara o Estado de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN). No âmbito estadual, sobre a mesma esfera temática, houve a decretação de estado de emergência no Estado da Bahia, com base nos Decretos Estaduais nºs 19.528/2020, 19.529/2020 e 19.533/2020, além da regulação, no âmbito municipal, do Decreto nº 32.256/2020.

Com o advento da Pandemia, novas normativas passaram a vigorar no ordenamento jurídico brasileiro, sendo algumas eminentemente voltadas aos serviços de telefonia³⁶ e Internet, assomando-se à consolidada Resolução n.º 477, de 07 de agosto de 2007, da ANATEL, que arregimenta os serviços móveis. Notadamente porque, com base no art. 3º, inciso VI, do Decreto n.º 10.282/2020, que regulamenta a Lei n.º 13.979/2020, enquadraram-se como serviços públicos e atividades essenciais os de “telecomunicações e internet”.

No dia 20 de março de 2020, a ANATEL e algumas empresas do setor de telecomunicações, inclusa a VIVO S/A como signatária, também intitulada por “Telefônica”, firmaram um compromisso público³⁷, “**Manutenção do Brasil Conectado**”, tendo por conteúdo substancial a garantia da continuidade dos serviços, bem como o apoio especial a ser dado aos serviços de segurança e saúde; a viabilidade de meios alternativos para adimplemento das faturas³⁸, compatíveis com o regime de isolamento social; e a manutenção da informação dos consumidores. Segundo o Superior Tribunal de Justiça, o fornecimento da fatura “há de ser, portanto, gratuito”, pois não seria razoável “que se exclua do conceito de ‘serviço adequado’ o fornecimento de informações suficientes à satisfatória compreensão dos

³⁶ Acerca dos serviços de telefonia, examinar: MARQUES NETO, Floriano de Azevedo; COSCIONE, Milene Louise Renée. *Telecomunicações*. Doutrina, Jurisprudência, Legislação e Regulação Setorial. São Paulo: Saraiva, 2011. LEHFELD, Lucas de Souza. *As novas tendências na regulamentação do sistema de telecomunicações pela Agência Nacional de Telecomunicações*. São Paulo: Renovar, 2003.

³⁷ ANATEL. *Anatel e setor de telecom firmaram compromisso público para manter o Brasil conectado*. Disponível em: <<https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/171-manchete/2538-anatel-e-setor-de-telecom-firmam-compromisso-publico-para-manter-brasil-conectado>> 20 de mar. 2020. Acesso em 20 de jul. 2020.

³⁸ STJ, REsp. 684.712, Rel. Min. José Delgado, 1ª T., j. 07/11/06, DJ 23/11/06. Ademais, para o STJ, a discriminação, na fatura de serviços telefônicos, das ligações e da franquia, “quando solicitada pelo consumidor, é atualmente obrigatória”. (STJ, REsp 1.036.284, Rel. Min. Teori Zavascki, 1ª T., DJ 17/04/08).



valores cobrados na conta telefônica”. Ainda, o Colendo Tribunal aduz que o “Consectário lógico da consagração do direito do consumidor à informação precisa, clara e detalhada é a impossibilidade de condicioná-lo à prestação de qualquer encargo”.

Para além disso, a ANATEL, mediante Ofício, requereu às operadoras de serviços de Internet que aumentem a velocidade da conexão de Internet fixa, assim como liberem o acesso de rede *Wi-Fi* em locais públicos, em prol dos usuários não assinantes. A Agência reguladora também determinou uma maior flexibilidade, por parte das empresas prestadoras de serviço, em relação à inadimplência dos clientes³⁹, com o fito de estender os prazos estipulados em contrato com os consumidores e não promover a interrupção dos serviços. Diante da Ação Civil Pública nº 5004662-32.2020.4.03.6100, no âmbito da Justiça Federal de São Paulo, “A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) [...] comunicou todas as prestadoras (concessionárias e autorizadas) de telefonia fixa e móvel do teor das referidas decisões judiciais, para que se abstenham de suspender ou interromper o fornecimento dos serviços de telefonia fixa e móvel ao longo do período de emergência de saúde relativa ao coronavírus (Covid-19)”, ademais, que “restabeleçam tais serviços no prazo de 24 horas para os consumidores que tiverem sofrido corte por inadimplência”⁴⁰.

2.2 – COBRANÇAS ABUSIVAS NÃO CORRESPONDENTES AOS SERVIÇOS EFETIVAMENTE PRESTADOS E/OU CONTRATADOS PELOS USUÁRIOS. OFERTA ENGANOSA.

³⁹ A título de complementação, ressalta-se que, na Alemanha, foram instituídos mecanismos de “dilação de termos de obrigações contratuais”, permitindo “a invocação da ‘exceção de ruína pessoal’”; e/ou a descaracterização dos efeitos da mora “para futuros pagamentos, ainda que não se crie uma hipótese de liberação geral de devedores”. Cf.: RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. Alemanha aprova legislação para controlar efeitos jurídicos da Covid-19. São Paulo, *Revista Consultor Jurídico*, Coluna Direito Civil Atual, 25 de março de 2020. RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. A célebre lei do deputado Failliot e a teoria da imprevisão. São Paulo, *Revista Consultor Jurídico*, Coluna Direito Civil Atual, 02 de abril de 2020.

⁴⁰ Outro ponto novel e destacável, que merece o devido acompanhamento pelos operadores do direito, tangencia o Projeto de Lei n.º 675/2020, que proíbe a inscrição dos consumidores inadimplentes em cadastros negativos, durante o estado de calamidade devido à Pandemia do Coronavírus, estando em avançada fase do processo legislativo, porquanto já perpassou pelas Casas Legislativas e seguiu para à sanção do Presidente da República. Conquanto este tenha vetado o Projeto, o último ainda perpassará pela apreciação pelo Congresso Nacional, que pode rejeitá-lo, caso se faça presente a maioria absoluta dos votos dos Deputados Federais e Senadores. A proposta almeja suspender por 90 (noventa) dias a inscrição de consumidores em bancos de informação como o SERASA e o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), registrada após 20 de março de 2020, ou seja, que esteja relacionada aos impactos econômicos provocados pelas medidas de isolamento adotadas no combate à Pandemia.



Inferem-se dos autos do Inquérito Civil, analisado na seção fática, as sucessivas cobranças abusivas não correspondentes aos serviços efetivamente prestados, tampouco aqueles originariamente contratados pelos consumidores. Essa forma de atuação é plenamente amoldável como prática abusiva, pois viola a cláusula geral da boa-fé objetiva, ao modificar unilateralmente o substrato, que é vedado pelo ordenamento jurídico brasileiro. Não se pode fornecer o serviço sem solicitação anterior ou executá-lo sem a prévia autorização expressa do consumidor, como se extraí, respectivamente, do art. 39, incisos III e VI, do Código de Defesa do Consumidor. Detidamente, sobre o assunto, a Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), prevê ser direito do consumidor, “Art. 3º [...] XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa”. Como enuncia Díez-Picazo, na sociedade massificada, a despersonalização, o anonimato do fornecedor e o seu poder de ditar as regras negociais demonstram uma “quase romântica bilateralidade”⁴¹, causando desequilíbrio nas relações contratuais.

As **cobranças indevidas** engendradas pela VIVO S/A ocorrem sob diversas modalidades, elevando-se ilicitamente o valor a ser cobrado mensalmente em razão: a) do consumo de Internet ser dissonante com o efetivamente utilizado; b) da ausência de cancelamento dos planos antigos, cumulando estes, indevidamente, com os novos planos contratados; c) de valores em duplicidade, embora efetuado o adimplemento do montante devido; d) da imposição de serviços não contratados, exaurindo-se rapidamente os créditos; e) da desconformidade da fatura com o valor correspondente no momento da oferta e os serviços originariamente pactuados; e f) dos aumentos exorbitantes dos preços dos planos, sem motivação plausível⁴². Dessarte, essas condutas enquadram-se diretamente como práticas abusivas constantes no art. 39, incisos V e X, do Código de Defesa do Consumidor, sejam elas “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva” e “elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços”.

⁴¹ DÍEZ-PICAZO, Luis Maria. *Derecho y masificación social*. 2. ed. Valencia: Tirant lo Blanch, 1987, p. 85.

⁴² Nesse ponto, há notícias de que “A **Vivo** aumentou os preços do **Vivo Easy** nas combinações mais caras. O reajuste chega a 50% no pacote de 100 GB, que passou de R\$ 200 para R\$ 299,99. Já a combinação com 50 GB de internet aumentou de R\$ 140 para R\$ 199,99.” *Vivo aumenta preços do Vivo Easy durante pandemia; clientes reclamam*. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2020/05/vivo-aumenta-precos-do-vivo-easy-durante-pandemia-clientes-reclamam.ghtml>>. 07 mai. 2020. Acesso em 20 ago. 2020.



Por ora, tais práticas restaram evidenciadas com a análise das reclamações noticiadas. A verossimilhança das alegações é confirmada pelas multicitadas denúncias no âmbito do “Reclame.Aqui”, já detalhadas na Seção fática. Em razão disso, impera-se a aplicação do dispositivo normativo constante na Lei n.º 8.078/90, *in verbis*, “Art. 42 [...] Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”, que resguarda a indenização a título de dano material à coletividade afetada.

2.3 – DAS DEMAIS PRÁTICAS ARBITRÁRIAS EMPREENDIDAS PELA PARTE EX ADVERSA AO ALVEDRIO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE.

As **demais abusividades** referem-se aos obstáculos para o cancelamento de determinado serviço, contrariando o art. 51, inciso XI, do Diploma Consumerista, e para a migração de plano ou solicitações de portabilidade, afrontado a “liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”, previstas como direitos básicos do consumidor no art. 6º, inciso II, do CDC; assim como ao descumprimento de prazos para as instalações e entrega de produtos comprados pela plataforma on-line, figurando um descumprimento da oferta, nos moldes preconizados pelo art. 31, da Lei n.º 8.078/90.

Por seu turno, averiguou-se também a existência de múltiplos relatos de **oferta enganosa**, de modo a afrontar o direito consumerista de “proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”, *ex vi* do art. 6º, inciso IV, do CDC. Extrai-se da síntese fática a ocorrência de descumprimento da oferta. Assim, clama-se pela aplicação do art. 30, da Lei n.º 8.078/1990, segundo o qual “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.**” (grifou-se). Sob pena de que, caso o fornecedor recuse o cumprimento à oferta, o consumidor pode, alternativamente e à sua livre escolha, exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos exatos termos da oferta ou publicidade; aceitar outro serviço



equivalente; ou rescindir o contrato com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, atualizadas monetariamente e com perdas e danos, nos termos do art. 35 e seus incisos, do CDC⁴³.

Nesse sentido, o Agravo em Recurso Especial nº. 1.684.025 - RJ (2020/0069716-0)⁴⁴, que citou o defendido pelo Tribunal de origem, destacou que “uma vez criada a expectativa legítima no consumidor, tendo este entrado em contato com a vendedora patrocinadora do anúncio e depara-se com a recusa no cumprimento da oferta, há clara violação ao princípio de proteção à confiança”. O referido Ag em REsp⁴⁵, ainda referindo-se aos argumentos utilizados pelo tribunal *a quo*, preceitua que “se a informação refere-se a dano essencial, a teor do art. 37, § 3º, do CDC. Assim, resta caracterizada a publicidade enganosa por omissão, sem prejuízo da aplicação das modalidades de cumprimento forçado asseguradas no art. 35, do CDC”. No caso em tela, a omissão tangencia dados essenciais, que levam à concretização do pacto, considerando que, segundo algumas reclamações⁴⁶, os serviços e/ou produtos ofertados não condizem com aqueles efetivamente prestados aos consumidores.

No julgamento do Recurso Especial n.º 1291213/SC, tratando-se originariamente de Ação Civil Pública, o Superior Tribunal de Justiça também sedimentou, em um precedente envolvendo plano de adesão ofertado por empresa de telefonia, o cabimento de indenização a título de danos morais coletivos em face da omissão de informações relevantes aos consumidores, com fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. Transcreve-se o seguinte trecho ementado, que entende a necessidade de reparação quando o Fornecedor oferece “plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade”⁴⁷.

⁴³ Acerca da publicidade enganosa, consultar os seguintes julgados do STJ: REsp. 971.845-DF, Rel. originário Min. Humberto Gomes de Barros, Rel. para acórdão Ministra Nancy Andrighi, j. 21/8/2008; STJ, REsp. 595.734-RS, Relatora originária Ministra Nancy Andrighi, Rel. para acórdão Min. Castro Filho, 2/8/2005, Informativo 254.

⁴⁴ AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.684.025 - RJ (2020/0069716-0). RELATOR: MINISTRO PRESIDENTE DO STJ. Julgado em 02 de junho de 2020.

⁴⁵ Ag em REsp Nº 1.684.025 - RJ (2020/0069716-0). RELATOR: MINISTRO PRESIDENTE DO STJ. Julgado em 02 de junho de 2020.

⁴⁶ Confira-se as fls. 17, 103, 240, 262, do IC n.º 003.9.89776/2020.

⁴⁷ REsp 1291213/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2012, DJe 25/09/2012. Conferir também o REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado



A ausência de informação precisa, junto à oferta enganosa, ora configurada, é conceituada pelo doutrinador Bruno Miragem quando aduz que “Dentre os direitos positivados pelo CDC, é o direito à informação um dos que maior repercussão prática vai alcançar no cotidiano das relações de consumo. Note-se, antes de outras considerações, que o direito a informações apresenta sua eficácia correspectiva na imposição aos fornecedores em geral de um dever de informar”.⁴⁸ E que “a publicidade é considerada enganosa quando há divulgação total ou parcialmente falsa, ou ainda quando há omissão de informações relevantes à compreensão pelo consumidor, das características, qualidades e utilidades do produto ou do serviço objeto do anúncio publicitário (“Artigo 37, § 3º: Para os efeitos deste Código a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço”)⁴⁹.

Portanto, houve um notório rompimento contratual por parte da VIVO S/A, em relação aos contratos previamente firmados, eis que modificou de modo unilateral o substrato essencial do vínculo jurídico e os valores previstos originariamente, sem qualquer informação ou autorização prévia. Reitera-se que, além da **modificação impositiva**, há diversos relatos de **cancelamento unilateral** de linhas telefônicas do consumidor, durante o delicado período de Pandemia, em que as pessoas necessitam primordialmente do uso da linha telefônica, imperando-se a nulidade desses atos, com espeque no art. 51, incisos XI e XIII, do CDC, que vedam, respectivamente, o cancelamento contratual unilateralmente, quando igual direito não é garantido ao consumidor, e a modificação unilateral do conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração. *In casu*, olvidou-se a cláusula geral da boa-fé objetiva, especialmente no que se refere a um dos seus consectários, o *tu quoque*⁵⁰, que deve ser aplicado na presente relação privada, a fim de evitar a quebra da confiança pelo comportamento marcado pela surpresa ou ineditismo.

em 02/02/2012, DJe 10/02/2012.

⁴⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. Bruno Miragem. - 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 214.

⁴⁹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. Bruno Miragem. - 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 279.

⁵⁰ Sobre o assunto, confira-se: SCHREIBER, Anderson. *A proibição de comportamento contraditório: tutela da confiança e venire contra factum proprium*. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2016. GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. *Novo Curso de Direito Civil: contratos*. 3. ed. v. 4. São Paulo: Saraiva, 2020.



Práticas abusivas são todas as condutas ou omissões que o fornecedor de produtos ou serviços venha a concretizar, ou tente realizar, de modo a descumprir as normas jurídicas aplicáveis às relações de consumo. Toda arbitrariedade tentada ou efetivada pelo fornecedor de bens de consumo causa um impacto negativo mesmo antes de qualquer contrato vir a ser firmado⁵¹. Em sentido amplo, as práticas abusivas englobam todo ato ou inércia do fornecedor que viole os ditames legais referentes à proteção dos interesses e direitos dos consumidores, ou seja, como aduz Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin “Prática abusiva (lato sensu) é a desconformidade com os padrões mercadológicos da boa conduta em relação ao consumidor”⁵². Sendo um direito básico, previsto no art. 6º, inciso IV, a proteção contra as práticas abusivas é essencial aos consumidores, devido sua vulnerabilidade. As práticas em comento estão “espalhadas” por todo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, leciona Bruno Miragem⁵³.

2.4 – DA VIOLAÇÃO À CLÁUSULA GERAL DA BOA-FÉ OBJETIVA CONTRATUAL.

O usuário, sendo um dos sujeitos do vínculo consumerista, é resguardado pela boa-fé, de maneira em que ele confia na Contratada, visto que esses vínculos estão cada vez mais impessoais e distantes, sendo imprescindível a fidúcia nas relações consumeristas. A boa-fé é um norte de proteção para os contratantes, de existência indispensável na ordem jurídica-social, se encontrando como pressuposto para a eficácia dessa ordem e um fundamento que permite, por um lado, a observância das circunstâncias pactuadas, e, por outro, a coibição da deslealdade, sendo que, nessa hipótese, limita os exercícios arbitrários de direitos subjetivos e formativos⁵⁴. Nesse quesito, devem ser salvaguardadas a Resolução

⁵¹ Para Gabriel Stiglitz são “condições irregulares de negociação nas relações de consumo” que terminam por malferir “os alicerces da ordem jurídica, seja pelo prisma da boa-fé, seja pela ótica da ordem pública e dos bons costumes”. STIGLITZ, Gabriel. *Protección judicial del consumidor*. Buenos Aires, Depalma, 2007, p. 81.

⁵² BENJAMIN, Antônio Herman V. et ali. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 215

⁵³ MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 217. Sobre o tema, examinar: ALPA, Guido; BESSONE, Mario. *La Responsabilità del produttore*. 4. ed a cura di Fabio Toriello. Milano: Dott. A. Giuffrè, 1999. _____. Finalità el oggetto della legge (art. 1). In: ALPA, Guido; LEVI, Vanna (Cur.). *I Diritti dei Consumatori e degli Utenti*. Milano: Dott. A Giuffrè Editore, 2001. _____. Libertà contrattuale e tutela costituzionale, in *Rivista Critica del Diritto Privato*, 1995. _____. Il diritto dei consumatore. Milano: CEDAM, 1998.

⁵⁴ Examinar: ALTERINI, Atilio Aníbal. *Contratos Civiles-Comerciales-de Consumo*. Teoría General. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2005. _____. *Os contratos de consumo e as cláusulas abusivas*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 31, p.17, jul./set. 1999. _____. ; LÓPEZ CABANA, Roberto M. *Derecho de daños*.



n.º 632, de 07 de maio de 2012, prevendo diversos direitos para os usuários, que já eram reconhecidos pelo Poder Judiciário, além da Resolução n.º 623, de 18 de outubro de 2013, que previu a instituição de Conselho de Usuários dos serviços de telefonia, suscitando a Resolução n.º 650/2015, que instituiu o Regulamento Interno do Comitê de Usuários (CDUST).

Nesse viés, é imperativo destacar que a cláusula geral da boa-fé objetiva, prevista no art. 422, do Código Civil Pátrio, já havia sido consagrada na Lei n.º 8.078/90, como se pode inferir pela análise dos arts. 4º, III, e 51, inciso IV, e parágrafo 1º, inciso I. A boa-fé objetiva, segundo Karl Larenz, tem por finalidade zelar pela fidelidade das partes entre si e não frustrar a confiança, evitando-se que interesses egoísticos sobrepujem a regularidade contratual⁵⁵. A boa-fé objetiva é um *standard*, nos dizeres de Cláudia Lima Marques, “um parâmetro objetivo, genérico, um patamar geral de atuação do homem médio, do bom pai de família, que agiria de maneira normal e razoável naquela situação analisada”. É uma cláusula geral segundo a qual o julgador poderá valorar a atuação dos contratantes e decidir se houve transgressão da razoabilidade e da proporcionalidade⁵⁶. Por meio do instituto jurídico da boa-fé objetiva, pode-se demandar do fornecedor um dever de informar qualificado, verbera Bruno Miragem, uma vez que “não exige simplesmente o cumprimento formal do oferecimento de informações, senão o dever substancial de que estas sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor”⁵⁷. Com base na boa-fé objetiva dos consumidores, é cabível exigir do fornecedor que informe ao consumidor sobre a existência da garantia legal dos produtos e serviços.

Assim sendo, é possível inferir que a Acionada viola com o que propõe a boa-fé objetiva, realizando práticas proibidas e abusivas, tanto no que se refere à abusividade das

Buenos Aires: La Ley, 1995. ____.; Y LÓPEZ CABANA, Roberto M. *Responsabilidad civil por daños al consumidor*, em L. L. 1987-A-104. ____.; CABANA, Roberto M. López. *La autonomía de la voluntad en el contrato moderno*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 1989.

⁵⁵ LARENZ, Karl. *Derecho de obligaciones*, t. I. Trad. Jaime Santos Briz. Madrid: Editorial Revista de Derecho Privado, 1958, p. 142.

⁵⁶ Como ensina a Corte Federal Alemã (BGH): “O contratante é obrigado, segundo a boa-fé, já na elaboração das condições gerais contratuais, levar em conta de forma razoável os interesses de seu futuro co-contratante. Se ele concretiza no texto contratual apenas seus interesses, então viola a liberdade contratual (Vertragsfreiheit). Conseqüentemente, a sua liberdade contratual fica limitada pelo princípio da boa-fé (§ 242 BGB)” (BGH, NJW 1965, 246). Ibidem, idem.

⁵⁷ MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 73



cobranças, como à modificação unilateral do contrato. Não bastasse isso, há relatos da existência de **repetitivas ligações para os indivíduos**, perturbando seu estado psíquico, naturalmente já afetado após o severo isolamento social em que a sociedade brasileira está exposta. Então, rompeu-se com o direito assegurado no art. 3º, inciso XVIII, da Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), de “não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso”.

Frisa-se, inclusive, que as ligações referidas não se referem apenas às pessoas que possuem vínculo com a Fornecedora, vez que alcançam, até mesmo, àquelas que sequer contrataram seus serviços ou produtos. Nesse ponto, os consumidores sentem-se extremamente incomodados com a insistência e a forma desrespeitosa de se tentar impingir um serviço ou produto, o que merece o devido reparo por meio da presente medida judicial. Denota-se do art. 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, ser prática abusiva advinda do Fornecedor a prevalência “da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”. Ao final, encerrando a presente Seção sobre as cobranças, é imprescindível ser salvaguardada a apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento⁵⁸, com espeque nos arts. 3º, inciso VIII, e 76, todos da Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

2.5 – COMÉRCIO ELETRÔNICO DA OPERADORA EM TRANSGRESSÃO AOS PRINCÍPIOS DA INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA: NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA DO [DECRETO Nº. 7.962/2013](#).

Os princípios da informação e da transparência, por sua vez, decorrem da analisada boa-fé objetiva e consistem em deveres inerentes à condição do fornecedor, figurando-se ambos no Capítulo referente aos direitos básicos do consumidor, no CDC. Pela transparência,

⁵⁸ Resolução n.º 632/2014, da ANATEL: “Art. 76. O documento de cobrança deve ser entregue ao Consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento”.



busca-se a adoção de medidas, pela parte contratada, que favoreça o claro entendimento do consumidor acerca das características do produto ou serviço a ser firmado, bem como das condições pelas quais o negócio deverá ser realizado⁵⁹. Ademais, o princípio da transparência é completado pelo direito à informação, previsto no art. 6º, III, CDC, pelo qual impõe-se ao fornecedor, no ato da contratação, o dever de divulgar informações claras e verdadeiras sobre o produto ou serviço a ser comercializado, bem como impede-se a ocultação de dados que influenciem diretamente na decisão do consumidor em realizar ou não o negócio jurídico.

É imprescindível destacar a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, visto que este detém o conhecimento acerca de dados e demais informações sobre o processo de produção e fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo. Esta fragilidade é um traço universal de todos os consumidores e independe de condição financeira ou social, pois reside na menor capacidade que eles têm de comprovar informações inerentes ao processo produtivo ou à própria natureza do produto ou serviço, enquadrando-se como uma “debilidade probatória”. Portanto, quando a parte Ré formalizou o contrato, comprometeu-se a prestar o serviço que tinha sido previamente acordado, mas, *a posteriori*, frustrou as expectativas dos consumidores, que acreditaram que estavam contratando um serviço de qualidade e dotado de eficiência, o que não corresponde à realidade vigente. Nota-se que a prática da empresa fere os princípios da boa-fé objetiva, transparência e informação, restando lesado o direito adquirido dos consumidores⁶⁰.

Outrossim, torna-se importante frisar que, no comércio eletrônico de produtos e serviços, os consumidores detêm um grau elevado e potencializado de vulnerabilidade, sendo necessário que haja uma proteção legal proporcional à essa fragilidade. Nesse sentido, diante dos inúmeros problemas relacionados à contratação on-line, o comércio eletrônico deve ser regido precipuamente pelos dispositivos legais do Código de Defesa do Consumidor, do Código Civil e da Constituição Federal, assim como pelo Decreto n.º

⁵⁹CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 28.

⁶⁰Sobre o tema, consultar: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.



7.962/13⁶¹, naquilo que não for contrário às supracitadas normativas superiores⁶². No âmbito do comércio eletrônico, os ditames contratuais são redigidos pelos próprios fornecedores de modo similar como se verifica com os instrumentos de adesão resultantes da sociedade massificada. Informações não são prestadas com a devida precisão e clareza por parte daquele que tem o poder de ditar os pilares contratuais, fazendo com que os destinatários não tenham uma visão completa e real acerca do negócio jurídico que estão pactuando.

Malgrado o direito à informação seja uma das vigas básicas das relações entre consumidores e fornecedores, encontrando-se previsto nos arts. 4º e 6º, respectivamente nos incisos IV e III, da Lei n.º 8.078/90, no plano contratual, quer em sede tradicional ou eletrônica, tem havido um constante desrespeito⁶³, que merece a devida adequação pelo presente Órgão Jurisdicional. No comércio eletrônico, a ausência do contato presencial e físico entre as partes contribui para que o acesso às informações sobre a contratação seja ainda mais precário. As dificuldades enfrentadas pelos consumidores para o esclarecimento de dúvidas relativas ao pacto firmado elevam quando se trata do âmbito eletrônico⁶⁴. Além do consumidor não poder questionar diretamente ao fornecedor sobre os aspectos que tenha dúvidas, este nem sempre organiza o seu sítio eletrônico de forma a facilitar o acesso e o esclarecimento dos interessados.

Por sua vez, o art. 2º, do Decreto n.º 7.962/13 perfilha que, no comércio eletrônico, o fornecedor deverá disponibilizar, em local de destaque e de fácil acesso, informações

⁶¹ Regulamenta a Lei n.º. 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

⁶² Sobre a Transparência na Relação de Consumo, o RESp nº 1878505 - SC (2020/0137628-9) citou o TJ/SC que entendeu que: “inexistindo pactuação da capitalização de juros, ainda que expressamente convencionada a Tabela Price, referido método deve ser extirpado do contrato, considerando que a adoção de tal mecanismo importa na capitalização implícita de juros sem esclarecimento ao consumidor, desatendendo aos princípios da transparência e da informação”. Ainda que “estando previsto o anatocismo, mas constatada a inexistência de expressa estipulação acerca da utilização da Tabela Price, deve ser vedado o emprego deste sistema de amortização. No ajuste objeto do litígio, percebe-se que, à despeito de ter sido pactuada a capitalização mensal de juros, não há pactuação expressa da Tabela Price, razão pela qual deve ser obstado o cálculo por meio de referido sistema contábil”. RECURSO ESPECIAL Nº 1878505 - SC (2020/0137628-9). RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI. Julgado em 29 de junho de 2020.

⁶³ No que diz respeito ao tema, pesquisar: ALEJANDRO, Javier Ribas. *Aspectos jurídicos del comercio electrónico en Internet*. Navarra: Aranzandi, 1999.

⁶⁴ De acordo com a WIPO-World Intellectual Property Organization (ou OMPI-Organização Mundial da Propriedade Intelectual), um dos órgãos da ONU-Organização das Nações Unidas, com sede em Genebra, Suíça, os três desafios jurídico-legais apresentados pelo comércio eletrônico, são os contratos eletrônicos em ambiente sem papel, a questão da jurisdição e da lei aplicável na Internet e as questões relacionadas com a privacidade e obrigatoriedade (“enforcement”) das condições contratuais assumidas. Consultar: <http://www.onu-brasil.org.br>.



consideradas essenciais. Reiterou-se o dever de o fornecedor divulgar as características essenciais do produto ou serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores, já reconhecido pelo CDC nos arts. 6º, III, e 31, dentre outros. Ademais, exigiu-se que as condições integrais da oferta, incluídas as modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do serviço fossem expostas e, por óbvio, devidamente cumpridas, conforme disposto pelo inciso V do art. 2º, do Decreto em análise. De acordo com o inciso IV deste mesmo dispositivo, o preço e quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como entrega ou seguros, devem ser expressamente indicados, não tendo a VIVO S/A, entretanto, observado esses requisitos.

2.6 – AUSÊNCIA DE QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM CONFRONTO COM O MARCO CIVIL DA INTERNET E O REGULAMENTO GERAL DE DIRETOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (RESOLUÇÃO N.º 632/2014 DA ANATEL).

A respeito dos serviços de Internet e telefonia, prestados pela empresa VIVO S/A, na qualidade de concessionária de serviço público, observa-se que não vem fornecendo de forma adequada, eficiente e segura, afrontando diretamente o art. 22, do Código de Defesa do Consumidor. Nesse viés, a própria ANATEL observou uma alta de 35% (trinta e cinco por cento) em reclamações sobre a internet fixa, durante o período da Pandemia⁶⁵. Todavia, o supracitado serviço tem natureza essencial, sendo imprescindível sua continuidade. Nesse sentido, o Marco Civil da Internet, no seu art. 7º, prevê cabalmente que “O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania”, em razão disso, serão assegurados aos usuários diversos direitos para tanto.

A situação reveste-se mais alarmante ao considerar o atual contexto pandêmico vigente, em que a grande maioria dos consumidores estão desempenhando seu trabalho via *home office*, que naturalmente requer o acesso pleno e eficaz à internet, face o direito constitucional social ao trabalho, assim como a disponibilidade plena à comunicação por ligações telefônicas. Do mesmo modo, muitos estudantes também estão tendo aulas à

⁶⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). *Covid-19: Anatel observa alta de 35% em reclamações sobre Internet fixa*. Disponível em < <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/covid-19-anatel-observa-alta-de-35-em-reclamacoes-sobre-internet-fixa>>. 08 de jun. de 2020. Acesso em 19 de jul. de 2020.



distância, que requer um acesso à Internet adequado, sob pena de obstaculizar o acesso à educação. Portanto, faz-se imprescindível que seja preservada a devida estabilidade, segurança e funcionalidade da rede informatizada, por meio das medidas técnicas pertinentes, em compatibilidade com os padrões estabelecidos internacionalmente, e do uso de boas práticas, nos moldes do art. 3º, inciso V, da Lei n.º 12.965/2014.

Outrossim, em razão da essencialidade, a suspensão da conexão à Internet não se justifica no decorrer da Pandemia da COVID-19, ainda que haja débito diretamente decorrente da sua utilização, em conformidade com o comunicado expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Esta, em cumprimento às decisões judiciais, do Juízo da 12ª Vara Cível Federal de São Paulo⁶⁶, comunicou a todas prestadoras (concessionárias e autorizadas) de telefonia fixa e móvel do teor das referidas decisões, para que se abstenham de suspender ou interromper o fornecimento dos serviços de telefonia fixa e móvel, ao longo do período de emergência de saúde gerado pela COVID-19, bem como para que restabeleçam tais serviços no prazo de 24 (vinte e quatro) horas para os consumidores que tiverem sofrido corte por inadimplência⁶⁷. Portanto, o quanto exarado pela ilustre Promotora de Justiça, com atuação na área de Habitação e Urbanismo, Dra. Hortênsia Gomes de Pinho, pugnando por providências para “viabilizar o acesso digital universal” em prol das comunidades carentes, “iniciando com o bairro Uruguai onde a UFBA está desenvolvendo uma pesquisa técnica de cadastramento diretamente ligada com a pandemia”, possui o devido respaldo legal.

Vale ressaltar que o **Marco Civil da Internet no Brasil**⁶⁸, instituído pela Lei Federal n.º 12.965/2014, prevê, no seu art. 2º, inciso V, que a disciplina do uso da internet no país tem por fundamento o respeito à defesa do consumidor, restando ser, assim, indubitável a

⁶⁶ As referidas decisões estão no âmbito da Ação Civil Pública nº 5004662-32.2020.4.03.6100.

⁶⁷ AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. *Anatel comunica a prestadoras de telefonia fixa e móvel que não interrompam inadimplentes*. Disponível em <<https://www.anatel.gov.br/institucional/component/content/article/104-home-institucional/2557-anatel-comunica-a-prestadoras-de-telefonia-fixa-e-movel-que-nao-interrompam-inadimplentes>>. 09 de abr. de 2020. Acesso em 19 de jul. de 2020.

⁶⁸ Com relação ao Marco Civil da Internet, consultar: RAMSAY, Iain. Consumer protection in the era of informational capitalism. In: WILHELMSONS, Thomas; TUOMINEM, Salla; TUOMOLA, Heli (Ed.). *Consumer law in the information society*. The Hague: Kluwer Law International, 2001. RODOTÀ, Stefano. *Elaboratori elettronici e controllo sociale*. Bologna: Il Mulino, 1973. SANTOS, Coriolano Aurélio de Almeida Camargo. Reconhecimento da escala mundial da rede como fundamento do Marco Civil da internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coords.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014.



aplicação da Norma Consumerista nesse âmbito. Ocorre que aos consumidores foram ofertadas dadas prestações do serviço de conexão à Internet, todavia, atualmente, este vem se tornando deficitário e destituído da qualidade, rompendo, mais uma vez, os termos dos negócios jurídicos entabulados e o quanto determinado pelo art. 7º, inciso V, do Marco em comento, que preza veemente pela manutenção da qualidade contratada da conexão à internet. Por consequência, está sendo descumprido o art. 3º, inciso V, da Lei n.º 12.965/2014 que prima pela preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais, e pelo uso de boas práticas.

No que concerne a qualidade, ainda impende ser observada a Resolução n.º 632/2014, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que estabelece o **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC**. O Título II, Capítulo I desse ato normativo prevê a respeito dos direitos dos consumidores, perfilhando o acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade⁶⁹ e regularidade, conforme as condições ofertadas e contratadas. Resultado das transformações que marcaram o surgimento da sociedade massificada e dos contratos padronizados, a Teoria da Qualidade dos produtos e serviços é o tema nuclear que vai reger todas as relações de consumo⁷⁰. No Brasil, com a edição do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a citada teoria foi absorvida pelo ordenamento jurídico local, fazendo-se presente, de modo marcante, em toda a Lei n.º 8.078/90⁷¹. Assinala Norbert Reich que a responsabilidade devido à deficitária qualidade dos bens de consumo “is a remedy under civil or common law by which the user of a product (be it a professional user or a private consumer), having suffered because of a defective product, can acquire compensation in the form of damages”⁷². A qualidade dos produtos e serviços tem sido objeto de tratamento nos

⁶⁹ Cf.: BÜLOW, Peter.; ARTZ, Markus. *Verbraucherprivatrecht*. 6. Auflage. Heidelberg: C.F. Müller GmbH, 2018, p. 78. FRIES, Martin. *Verbraucherrechtsdurchsetzung*. Tübingen: Mohr Siebeck, cop. 2016, p. 126.

⁷⁰ Gerard Cas apresenta uma “Esquisse d'une théorie de la qualité”, ou seja, a estrutura de Teoria da Qualidade. CAS, Gérard; FERRIER, Didier. *Droit de la consommation*. Paris: Presses Universitaire de France, 1986, p. 182 e ss

⁷¹ Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin, ao comentar o CDC, trata da Teoria da Qualidade dos Bens de Consumo. Conferir: BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2011, volume I, p. 38-43

⁷² “é um remédio de direito civil ou comum pelo qual o usuário de um produto (seja um profissional ou um consumidor privado), tendo sofrido em razão do defeito de um produto, poderá adquirir compensação em forma de danos” (traduziu-se). REICH, Norbert. In: COSSU, Cipriano (a cura di). *L'attuazione della direttiva comunitaria sulla responsabilità del produttore*. Milano: Edizioni Cedam – Padova, 1990, p. 204.



ordenamentos jurídicos dos países que deram guarida à proteção e à defesa dos consumidores.

Apesar de o título do mencionado Capítulo IV do título I do CDC trazer expressamente menção à qualidade dos produtos e serviços, tal exigência dilui-se por todo o diploma legal. Os arts. 4º e 6º, que disciplinam, respectivamente, os princípios das relações de consumo e os direitos básicos dos consumidores, contemplam a qualidade dos bens de consumo e tratam sobre o atendimento às necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria da sua qualidade de vida. Sobre a temática, devem ser consultados os incisos II, “d”, V, e VII, do art. 4º desse Código, do mesmo modo que os incisos I, IV e X, do art. 6º. Os capítulos acerca da proteção contratual, administrativa e penal também contêm normas referentes à qualidade dos produtos e serviços. Assim sendo, quando se trata da Teoria da Qualidade dos Bens de Consumo, não se pode ignorar que se espraia por todo o microsistema consumerista, motivo pelo qual merece a devida observância pela Concessionária de telefonia, em face das múltiplas deficiências extraídas do procedimento administrativo desenvolvido, notadamente correlacionadas à precariedade do serviço de Internet prestado durante a Pandemia da COVID-19, comprometendo a qualidade do serviço disposto à coletividade.

2.7 – DA MÁ QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA OFERTADOS AOS CONSUMIDORES DURANTE O PERÍODO PANDÊMICO: AFRONTA AO DECRETO FEDERAL N.º 6.523/2008.

As dificuldades enfrentadas pelos consumidores para a obtenção de informações sobre produtos e serviços, por telefone, junto aos fornecedores, apresentavam-se tão frequentes e absurdas que, no dia 31 de julho de 2008, o Governo Federal editou o Decreto n.º 6.523, em vigor em 1º de dezembro daquele mesmo ano⁷³. De acordo com o art. 1º, o Decreto fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, apenas com relação aos fornecedores cujas atividades sejam reguladas pelo Poder

⁷³ Conforme disposto por seu art. 22.



Público federal, como acontece com a VIVO S/A, na qualidade de concessionária do serviço de telecomunicação, este de competência da União, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas⁷⁴.

In casu, por exemplo, há constantes irresignações contra cobranças abusivas e descumprimento da oferta e dos termos pactuados, o que requer o devido auxílio e retificação pela Requerida, com o fito de que seja promovida a devida readequação ou compensação aos consumidores atingidos. Ademais, há relatos de que a Fornecedora impõe empecilhos para o cancelamento das contratações de Serviço Móvel Pessoal de Telefonia – SMP, que impede ser solucionado pela Demandada, porquanto confronta o direito basilar do consumidor de liberdade de escolha e igualdade nas contratações, como se infere do art. 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Essa conduta obstaculiza, igualmente, a Resolução n.º 477/2007, da ANATEL, esta sedimenta como dever da prestadora: “Art. 10 [...] I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; [...] VII - informar, esclarecer e oferecer dados a todos os Usuários e pretendentes Usuários, sobre o direito de livre opção e vinculação ao Plano Básico de Serviço”.

O SAC, conforme dispõe o art. 2º do Decreto, constitui o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços⁷⁵. Observa-se que se destinam as normas em análise à regulamentação do contato do consumidor com o fornecedor na fase posterior à contratação de produtos e serviços, regulados pela órbita federal – o que significa afirmar que os serviços de telecomunicações estão regidos pelo Decreto.

No plano concreto, os consumidores não conseguem o contato agilizado com o atendente e a empresa cria vários expedientes indevidos para dificultar o cancelamento dos

⁷⁴ Dispõem os arts. 20 e 21 do Decreto: “Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto”; “Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor”.

⁷⁵ GAMA, Ricardo Rodrigues. *Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC – Código de Defesa do Consumidor*. Campinas/SP: Russel, 2009, p. 21.



contratos⁷⁶. Em inúmeras oportunidades, as ligações telefônicas são interrompidas, quer de forma proposital, quer por falta de diligência por parte do atendente, causando irresignação para os consumidores. Abuso frequente e inaceitável é a solicitação de que o consumidor repita seus dados pessoais e a demanda após cada finalização arbitrária da ligação ou quando é transferido de um setor para outro. Não somente segundos e minutos, normalmente, aguardam os consumidores para conseguirem o atendimento inicialmente informado, mas, sim, horas que são tomadas do tempo dos cidadãos pela conduta irresponsável de muitos fornecedores.

A qualidade dos serviços de atendimento telefônico disponibilizados para os consumidores não se coaduna com as regras acima expostas. A ineficiência, a falta de urbanidade, a morosidade e a má-fé têm sido os motores de muitos serviços de atendimento ao consumidor. O Decreto garante, principalmente, o direito de o consumidor reclamar de problemas existentes e de cancelar o serviço que não está lhe sendo satisfatório, ordenando que todos os atendentes tenham atribuição para registrá-los. Contudo, são exatamente tais problemas que mais irritam os consumidores, uma vez que, na etapa de registro de reclamações, tentativa de cancelamento, obtenção de informação ou esclarecimento de dúvida, **não conseguem o cancelamento com rapidez e presteza nem obtêm respostas céleres sobre as reclamações registradas.**

Como leciona Bruno Miragem, o conteúdo do direito à informação do consumidor “não é determinado à *priori*. Necessário que se verifique, nos contratos e relações jurídicas de consumo, respectivamente, quais as informações substanciais cuja efetiva transmissão ao consumidor constitui dever intransferível do fornecedor”. Isto porque, “não basta para atendimento do dever de informar pelo fornecedor que as informações consideradas relevantes sobre o produto sejam transmitidas ao consumidor”. Torna-se fundamental que “esta informação seja transmitida de modo adequado, eficiente, ou seja, de modo que seja percebida ou pelo menos perceptível ao consumidor.”⁷⁷ Corrobora com o ensinamento de

⁷⁶ É preciso respeitar a boa-fé objetiva dos consumidores que acreditam na existência do SAC como um instrumento que permite o contato telefônico com os fornecedores. A crença de que tal serviço é viável é desfeita imediatamente quando os consumidores não conseguem um atendimento digno. MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha e. *Da boa-fé no direito civil*. Coleção Teses, Coimbra: Almedina, 1997, p. 1238/1241. COSTA, Judith Martins. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Ed. RT, 1999, p. 410.

⁷⁷ MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Editora Revista



Bruno Miragem, o entendimento de João Batista de Almeida no sentido de que “[...] o fornecedor está obrigado a dar as informações pertinentes, de forma que cheguem com clareza e precisão ao conhecimento do consumidor [...]”.⁷⁸

Outrossim, a VIVO S/A, quando não fornece um adequado serviço de atendimento aos consumidores, destituído de qualidade, eficiência e presteza, também infringe o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), instituído pela Resolução n.º 717, de 23 de dezembro de 2019, da Agência Nacional de Telecomunicações, detidamente o seu art. 104-A, parágrafos 1º a 10º. Também violou-se a Resolução n.º 632/2014, da ANATEL, que estabelece o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), mormente o art. 3º, inciso IX, que consigna ser direito consumidor a “resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação”.

2.8 – DOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES E DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO DIANTE DE COBRANÇAS ABUSIVAS.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, seguindo os avanços alçados pelos sistemas norte-americano e europeu, previu, como direito básico do consumidor, a fixação de indenização pelos danos materiais e morais sofridos no plano individual e coletivo. Faz-se presente, nos autos, o embasamento fático necessário, extraível do Inquérito Civil acostado, demonstrando que a VIVO S/A atingiu considerável número de consumidores de serviços de telefonia e internet ao promover cobranças abusivas; descumprir as ofertas e o originariamente pactuado; e obstar o cancelamento de eventual serviço não desejado pelo consumidor. Ainda, não presta um serviço de qualidade e adequado e não confere resolutividade às demandas dos usuários. Pontua-se que a Ré é constantemente alvo de reclamações, fundamentadas nas condutas supracitadas, como subsumido documentalmente, o que fomenta o ajuizamento da presente tutela coletiva em prol dos indeterminados, mas determináveis, consumidores atingidos pelas práticas abusivas da

dos Tribunais, 2008.

⁷⁸ ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2002.



fornecedora. Dessa forma, a Operadora deve responder pelos seus atos e, conseqüentemente, pelos danos ocorridos, por figurar nítido nexo de causalidade, inclusive, a Demandada olvidou por completo a Recomendação exarada na esfera da atuação ministerial. Semelhantemente, a maioria das reclamações constantes no sítio eletrônico “Reclame.Aqui” sequer foram replicadas, reiterando a responsabilidade e ausência de qualquer excludente plausível.

Ademais, em face disso, os consumidores foram praticamente obrigados a clamar pelo acionamento do Poder Judiciário, submetendo-se a todo desgaste físico e psicológico, o que enseja um desrespeito de natureza irreparável ao consumidor, que não pode ser ignorado. Nesse sentido, deve ser aplicado ao caso em concreto o atual entendimento albergado pelo Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado na “**Teoria do Desvio Produtivo**”, também conhecida como a “Teoria da Perda do Tempo Útil”, a qual defende que todo o tempo desperdiçado pelos indivíduos para a solução de problemas gerados por conduta dos fornecedores constitui dano indenizável. No caso em concreto, denota-se dos autos do Inquérito Civil acostado que os consumidores tiveram que gastar seu precioso tempo para tentar sanar, inicialmente no âmbito administrativo, uma ilicitude cometida pela Ré. E, como se não fosse o bastante, os usuários, mediante a atuação do Ministério Público, na qualidade de legitimado extraordinário e substituto processual – pleiteando direito alheio em nome próprio –, ainda remanescem na tentativa de tentar reparar os danos pela via judicial, repercutindo nas suas atividades rotineiras.

Por esse ângulo, extrai-se do seguinte trecho do AREsp 1.260.458/SP⁷⁹, de relatoria do Ministro Marco Aurélio Bellizze, o conteúdo substancial que pugna pela aplicação da “teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável”, prosseguindo que “Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”.

⁷⁹ Data de publicação: 26 de agosto de 2016.



Por ora, sob pena de enriquecimento ilícito, requer-se a aplicação do instituto jurídico da repetição de indébito em dobro, desde que estejam presentes os seguintes requisitos, a serem aferidos na possível fase de cumprimento de sentença, pelo consumidor individualmente considerado, quais sejam: a) a existência de cobrança de valores indevidos, conforme já fundamentado em relação às constantes faturas com valores a maior por serviços não correspondentes ao efetivamente prestados e/ou contratados pelos consumidores; b) a prova do efetivo pagamento; c) e a inexistência de dívidas entre as partes envolvidas, de modo a afastar qualquer compensação.

Ademais, no caso em concreto, figura-se a má-fé da Demandada, pois rompeu com os princípios da confiança e da lealdade, ao ludibriar os vulneráveis consumidores. E não se fez presente qualquer engano justificável capaz de ilidir tal repetição de indébito em dobro, até porque a Fornecedora tem como obrigação mínima transmitir informações verídicas e transparentes aos seus clientes, além de fornecer resposta aos seus eventuais questionamentos. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor respalda no parágrafo único, do art. 42: “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

2.9 – DOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES.

No exame e julgamento do REsp. 1.197.654, a 2ª Turma, tendo como Relator o Ministro Herman Benjamin, (DJ 08/03/12), asseverou que o *quantum* indenizatório “deverá desestimular a prática de ilícitos” e “traduzir uma justa punição ao ofensor, considerando-se a relevância social dos interesses tutelados”. Isso porque o dano moral coletivo “atinge interesse não patrimonial de classe específica ou não de pessoas, uma afronta ao sentimento geral dos titulares da relação jurídica-base”. Dessa forma, “a oferta de plano de telefonia com omissão de informações pode gerar danos morais coletivos”. Em seguida, o STJ, no julgamento do REsp 1.291.213, fixou a indenização por dano moral coletivo em duzentos mil



reais, que foi revertida para o Fundo de reconstituição de bens lesados do Estado de Santa Catarina. O Relator, Ministro Sidnei Beneti, asseverou que a quantia foi fixada “como forma de punir o ofensor e prevenir nova lesão ao bem jurídico tutelado”. Ademais, registrou que o valor da indenização por dano moral coletivo “é acrescido das indenizações dos consumidores individuais efetivamente lesados com a carência de informações”, já que as demandas individuais, eventualmente propostas, “comportam discussão apenas no que se refere à efetiva comprovação dos danos sofridos e o quantum indenizatório” (3ª T., DJ 25/09/12)⁸⁰.

Traçado breve panorama sobre o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça em face dos pleitos concernentes ao reconhecimento dos danos morais causados à coletividade, torna-se importante o tratamento dos seus pressupostos essenciais e dos resultados esperados com a condenação do fornecedor⁸¹. Através da análise de parte dos acórdãos acima registrados, constata-se que a configuração do dano moral exige três pressupostos essenciais: 1) a existência de uma conduta (ação ou omissão) lesiva aos interesses e direitos de um número razoável de consumidores ou da coletividade de forma difusa; 2) a gravidade da lesão ou a sua constante reiteração de tal forma que as indenizações individuais dos consumidores não sejam suficientes para fazer com que ulteriores situações semelhantes não venham a ocorrer; e 3) a relevância social dos interesses ou direitos lesados com a conduta do fornecedor.

Para haver condenação do fornecedor quanto a danos morais causados à coletividade, é preciso, *a priori*, que a sua conduta tenha afetado não apenas um único sujeito ou um número exíguo de pessoas. Não existe um número específico de sujeitos para

⁸⁰ Observe-se também o seguinte acórdão que reconhece a inquestionável legitimidade do Ministério Público Federal para o ajuizamento de Ação Civil Pública objetivando indenização por danos morais coletivos, com base nos arts. 127 e 129, inciso III, da CF/88 (STJ, AgRg no REsp 1.003.126, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T., DJ 10/05/11).

⁸¹ Sobre o tema, consultar: BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 59. São Paulo, Revista dos Tribunais, jul./set. 2006; GRANDINETTI, Luiz Gustavo. Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo). *Revista da Emerj*. V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31. BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor* n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, outdez, 1994, p. 55. MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR, 2004.



a caracterização dos interesses ou direitos coletivos⁸² e individuais homogêneos⁸³, devendo a experiência concreta resvalar a sua existência ou não. Existem, contudo, interesses ou direitos difusos⁸⁴ que não exigem a identificação de ninguém, sendo titulares pessoas indefinidas, como acontece com a necessária proteção ao patrimônio histórico, cultural e artístico, ao meio ambiente, à saúde e à segurança de todos os consumidores, indistintamente, considerados, ao direito de todos de não serem atingidos por práticas abusivas⁸⁵. Como salienta a Ministra Nancy Andrichi, com o CDC, “criam-se direitos cujo sujeito é uma coletividade difusa, indeterminada, que não goza de personalidade jurídica e cuja pretensão só pode ser satisfeita quando deduzida em juízo por representantes adequados” (STJ, REsp 636.021).

O tipo de lesão causada para os consumidores deve ser examinado para fins de fixação da indenização pelo dano moral coletivo. Existem situações que, por sua própria natureza, denotam graves prejuízos para os consumidores, como se verifica com as práticas da VIVO S/A, violadoras das normas constantes no ordenamento jurídico brasileiro. Nesses casos, dúvidas não pairam de que a fornecedora deve ser punida por meio do reconhecimento do dano moral coletivo, uma vez que, mesmo com as indenizações fixadas para cada consumidor lesado, valores maiores, bem pesados, devem ser utilizados para que sintam a necessidade de não mais continuarem desrespeitando a lei.

O dano moral coletivo exerce duas funções essenciais cujos efeitos ou resultados esperados com a condenação do fornecedor contribuem para a amenização do panorama atual das relações de consumo marcado por tantas e tamanhas posturas abusivas. A primeira delas é que funciona como sanção pedagógica, fazendo que com o fornecedor, após ser compelido a pagar altas somas monetárias, que não se confundem com as indenizações

⁸² De acordo com o art. 81, parágrafo único, inciso II, do CDC, interesses ou direitos coletivos são “os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base”.

⁸³ Em conformidade com o art. 81, parágrafo único, inciso III, do CDC, interesses ou direitos individuais homogêneos são “os decorrentes de origem comum”.

⁸⁴ C.f. o conceito de interesses e direitos difusos disposto pelo art. 81, parágrafo único, inciso I, do CDC: “os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato”.

⁸⁵ BARBOSA MOREIRA, José Carlos. A ação popular do direito brasileiro como instrumento de tutela jurisdicional dos chamados interesses difusos. In: *Temas de direito processual* – 1ª série. 2. ed. São Paulo: Saraiva; Revista de Processo, n. 28, São Paulo, RT, out.-dez. 1982. _____. Tutela jurisdicional dos interesses coletivos ou difusos. In: *Temas de Direito Processual Civil*. 3ª série. São Paulo: Saraiva, 1984.



individuais dos consumidores, sinta a necessidade de melhor agir⁸⁶. O valor a ser pago pelo fornecedor em decorrência do dano moral coletivo não é de caráter ressarcitório, mas, sim, punitivo, para que seja conscientizado e educado acerca da imprescindibilidade de não mais agir de modo abusivo. Ele vai ter que ressarcir os consumidores individualmente pelos danos materiais e morais que lhes causou e, ao mesmo, sofrerá a perda e o peso econômico, pagando um valor a mais que reverterá para um dos fundos instituídos em prol da coletividade consumerista (federal, estadual ou municipal).

A segunda função do dano moral coletivo corresponde à técnica do desestímulo ou de fazer com que o fornecedor contabilize os seus gastos com as indenizações pagas para os consumidores e chegue à conclusão de que as perdas econômicas justificam a necessidade de cumprimento da lei. Ora, é do conhecimento público que muitas empresas são demandadas por meio de inúmeras ações individuais propostas por consumidores nos juizados ou nas varas competentes e, ainda que condenadas no bojo dessas, continuam agindo do mesmo modo irresponsável e desrespeitoso com o microsistema consumerista. Quando compelidas ao pagamento do alto montante a título de dano moral coletivo, são levadas a repensar as práticas mercadológicas, pois os prejuízos financeiros funcionam como verdadeiros desestímulos para continuarem seguindo a trilha do descompasso com a lei. O atual quadro alarmante das relações de consumo no Brasil, caracterizado pelas violações rotineiras das normas consumeristas, impõe que o Poder Judiciário reconheça os danos morais coletivos como força motriz para colaborar com a melhoria da situação, fazendo com que os fornecedores tenham maior receio de descumpri-las.

Diante de toda a situação explanada, calcando-se nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, na extensão do dano tratada alhures; reconhece-se a necessidade de indenização a título de danos morais individuais e coletivos⁸⁷, este no importe de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), sopesando o transtorno suportado pelos consumidores e o caráter inibidor e compensatório dos danos morais, de modo a cumprir a exigência do

⁸⁶ BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003, p. 45.

⁸⁷ Cf.: MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. MARQUES, Cláudia Lima. Vinculação própria através da propaganda? A nova visão do Código Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 10, São Paulo, RT, 1994, p. 79-103. RODYCS, Wilson Carlos. A responsabilidade civil das empresas privadas por danos causados na prestação de serviços públicos delegados. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 192-227, jan./mar. 2003.



artigo 944, do Código Civil e do artigo 292, inciso V, do Código de Processo Civil. Tal quantia leva em consideração e parâmetro os danos supracitados causados aos consumidores, o porte econômico e o descaso, até então, da parte Ré em relação ao fato ocorrido, bem como a função pedagógica-reparadora e educativa do dano moral, a fim de que erros como o acontecido *in casu* não venham a acontecer novamente.

Diante do exposto, a Ação Civil pública almeja obter uma sentença de natureza condenatória e ressarcitória, razão pela qual se pugna que a VIVO S/A seja condenada ao pagamento pecuniário da quantia a título de danos morais coletivos e individuais, além dos danos materiais; bem como às obrigações de fazer e não fazer, a serem especificadas nos pedidos finais, sob pena, inclusive, de cominação de multa diária, conhecida como astreintes.

III – DA INVERSÃO PROBATÓRIA NA SITUAÇÃO *SUB EXAMINE*.

A princípio, vale ressaltar que o ato de provar é “a atividade de demonstração de um fato ou circunstância de modo a promover o convencimento judicial da sua existência pretérita ou atual”⁸⁸. Ou seja, a prova representa o instrumento pelo qual um sujeito asseverará a existência de um direito seu ou a inexistência de um direito da contraparte. Neste sentido, conforme expresso no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, constitui direito básico deste a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor. Por seu turno, o art. 373, do Código de Processo Civil determina que o ônus da prova incumbe ao Autor, em relação ao fato constitutivo de seu direito, ou ao Réu, em relação à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Todavia, o referido dispositivo do Códex Consumerista assegura que pode o juiz proceder à inversão do ônus da prova quando for verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente⁸⁹.

⁸⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 236.

⁸⁹ Versam sobre o tema: BELLINI JÚNIOR, Antônio Carlos. *A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Servanda, 2006; CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008; GODINHO, Robson Renault. “A distribuição do ônus da prova na perspectiva dos direitos fundamentais”. In: *Leituras complementares de constitucional: direitos fundamentais*. CAMARGO, Marcelo Novelino (org.). Salvador: Editora Jus PODIVM, 2006; LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004.



Nesta seara, faz-se necessário relembrar a noção de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Como bem explica Bruno Miragem, essa fragilidade do consumidor diz respeito à “falta de condições materiais de instruir adequadamente a defesa de sua pretensão, inclusive com a produção de provas necessárias para demonstração de suas razões no litígio”⁹⁰. Destarte, a inversão do ônus da prova em favor do consumidor consagra este entendimento, tendo em vista que o fornecedor é quem detém os conhecimentos sobre todo o processo de comercialização do serviço, de modo que se torna muito mais fácil para a Ré comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos consumidores, ao invés destes provarem os fatos constitutivos dos seus direitos.

De fato, não se pode olvidar a verossimilhança das alegações, denotada documentalmente nos autos do procedimento administrativo acostado, que investigou as condutas ora noticiadas ao *Parquet*, entendendo-se restarem figuradas a nítida presença de violações de direitos básicos consumeristas e a ocorrência de práticas abusivas por parte da VIVO S/A, com repercussões majoradas em razão da Pandemia. A título de embasamento, pontua-se o número considerável de reclamações sobre o objeto posto, conforme a certidão, fl. 07, do Inquérito Civil, dispondo que a Operadora Vivo possui 43.788 (quarenta e três mil setecentos e oitenta e oito) reclamações feitas por consumidores no sítio eletrônico “Reclame.Aqui”, sendo das 200 (duzentas) destacadas: 25 (vinte e cinco) quedas de sinal da Internet; 66 (sessenta e seis) cobranças abusivas; 10 (dez) utilizações indevidas de dados dos consumidores para contratação sem autorização destes; 62 (sessenta e duas) reclamações referentes ao precário sistema de atendimento; e 37 (trinta e sete) impugnadoras do desrespeito aos temos contratados.

Sob a ótica processual e dotada de presunção relativa, se faz presente a aludida hipossuficiência dos consumidores, ensejadora de importantes repercussões processuais no caso em concreto. É notório que os usuários terão mais dificuldades em realizar algumas provas, ao cotejar com a fornecedora, considerando as vulnerabilidades daqueles sob diversificadas vertentes e especialmente o contexto fático, pois houve, no caso em concreto, abusividades cometidas em pleno surto da Pandemia da COVID-19. É evidente que, em tais

⁹⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.



situações, é ônus do fornecedor demonstrar a legalidade da conduta, o que não foi alcançado ao se debruçar sobre os autos do Inquérito Civil. E, por vezes, as informações repassadas pela VIVO S/A são mínimas, obscuras e sem respaldo. Não bastasse isso, algumas das infringências constituem fatos de natureza negativa e omissa, consideravelmente mais difíceis de serem comprovados pelos vulneráveis consumidores.

Conquanto o procedimento administrativo promovido pelo Ministério Público, dotado de legitimidade para tanto, consista em conteúdo probatório suficiente para demonstrar de forma verossimilhante, cabal e indubitável a materialidade do fato e os indícios da responsabilidade da VIVO S/A; requer-se, desde já, a inversão do ônus probatório, caso o Juízo entenda ser necessária para o deslinde da demanda. Portanto, no caso *sub analise*, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista a verossimilhança das alegações, bem como a existência de uma situação efetiva de hipossuficiência dos consumidores para produzir as provas que embasam a constituição de seus direitos, sob pena, inclusive, de caracterizar cerceamento de defesa. Os consumidores, em relação à Operadora, se encontram em desvantagem técnica e financeira, eis que muitos são pessoas naturais com difícil realidade econômica, motivo pelo qual qualquer acréscimo indevido na fatura de telefonia compromete de modo substancial sua subsistência, máxime na fase de Pandemia e de elevação do índice de desemprego. Nesse raciocínio, com base no quanto exposto supra, deve ser o ônus da prova invertido, nos moldes previstos no art. 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90.

IV – DO CABIMENTO DE MEDIDA LIMINAR *INAUDITA ALTERA PARS* NO CASO EM EXAME.

O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em determinadas situações, nas quais a realização do direito não pode aguardar a longa e inevitável demora da sentença final, seja concedida, sob forma de liminar, a tutela antecipada, de cunho satisfativo provisório⁹¹. Dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada quando houver receio

⁹¹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil – Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento*. V. I. 48. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 424.



de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada. Ademais, dispõe o art. 300 do Código de Processo Civil (CPC) de 2015 que “A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.

Segundo Marinoni⁹², “É preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada. Não há razão para timidez no uso da tutela antecipatória, pois o remédio surgiu para eliminar um mal que já está instalado”. Nesta senda, complementa o citado processualista, “É necessário que o magistrado compreenda que não pode haver efetividade, em muitas hipóteses, sem riscos”. A tutela antecipatória permite perceber que “não é a ação (o agir, a antecipação) que pode causar prejuízo, mas também a omissão”. O juiz que se omite, complementa o Processualista, “é tão nocivo quanto o juiz que julga mal. Prudência e equilíbrio não se confundem com medo, e a lentidão da Justiça exige que o juiz deixe de lado o comodismo do velho procedimento ordinário – no qual alguns imaginam que ele não erra”⁹³.

Nesse viés, cumpre ressaltar que a probabilidade do direito, ou *fumus boni iuris*, encontra respaldo nos elementos fáticos, coligidos na investigação cível, encetada pelo Ministério Público e evidenciados na Seção I, assim como nos elementos normativos, delineados na Seção II. Outrossim, o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, *periculum in mora*, está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as práticas abusivas mencionadas, legitimando suficientemente a concessão da medida antecipatória ainda sem justificação prévia, até porque o que acontecerá, em prática, é uma mera postergação do direito ao contraditório.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de ordem liminar, *inaudita altera parte*, também com base no art. 12, da Lei n.º 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que se encontram caracterizados seus pressupostos jurídicos, seja um deles a prova inequívoca da verossimilhança do pedido. Há, inexoravelmente, notória ofensa aos legítimos direitos assegurados em sede constitucional e uma violenta transgressão aos princípios que vicejam

⁹² MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.

⁹³ *Ibidem*. Sobre o assunto, consultar também: ALVIM, Eduardo Arruda. *Tutela Provisória*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva. 2017.



no universo do Direito das Relações de Consumo, eis que a Ré, por meio de práticas abusivas e métodos comerciais desleais e coercitivos, prejudica os interesses de milhares de consumidores.

Cumprе salientar que, nos termos do art. 9º, do CPC/2015, não há qualquer óbice em se proferir decisão de concessão de tutela provisória de urgência antes da manifestação da outra parte. A respeito, transcreve-se: “Art. 9º. Não se proferirá decisão contra uma das partes sem que ela seja previamente ouvida. Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica: I - à tutela provisória de urgência; [...]”. Por sua vez, o risco da demora se caracteriza em razão de que o objeto da presente macrolide envolve uma coletividade de pessoas que buscam a efetivação dos seus direitos, quais sejam *in casu* precipuamente de não serem cobradas por valores abusivos e terem seus direitos consumeristas garantidos no âmbito da prestação de um serviço de natureza essencial, o de telecomunicações e Internet.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de **MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA** pretendida, *inaudita altera parte*, para que, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária, as astreintes, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Reparação de Interesses dos Consumidores, sem prejuízo do crime de desobediência, a **VIVO S/A** seja compelida a:

1) Abster de efetivar cobranças abusivas não correspondentes aos serviços efetivamente prestados e/ou contratados pelos usuários, a título de planos de telefonia ou pacotes adicionais, considerando a cláusula geral da boa-fé objetiva e o art. 39, incisos III e VI, da Lei n.º 8.078/90, bem como obrigar-se-á a:

1.1) apresentar a cobrança em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento, com espeque nos arts. 3º, inciso VIII, e 76, da Resolução n.º 632/2014, da ANATEL, além de se abnegar de cobrar faturas já adimplidas;

1.2) na qualidade de prestadora de serviços essenciais, nos termos do Decreto Federal n.º 10.282/20, não suspender os serviços de telefonia



sob alegação de inadimplência sem a devida notificação prévia e tratativa de negociação com o consumidor, tampouco engendrar a negatização ilícita, considerando a deficitária situação econômica atual de muitos usuários, após o estado caótico engendrado pela Pandemia da COVID-19;

2) Vincular-se, nos exatos termos propostos, à oferta veiculada, com espeque no art. 30, da Lei n.º 8.078/1990, sob pena do consumidor poder escolher, alternativamente e à sua livre escolha, entre exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos exatos termos da oferta ou publicidade; aceitar outro serviço equivalente; ou rescindir o contrato com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, atualizadas monetariamente, e perdas e danos;

2.1) veicular informação e publicidade aos consumidores, com a devida veracidade, transparência, comunicação inequívoca e clara acerca das eventuais mudanças no uso dos serviços ou produtos dispostos no mercado, com o fito de evitar induzimento a erro dos consumidores por meio de nefastas publicidades enganosas, considerando a expressa vedação no art. 37, do Código de Defesa do Consumidor;

3) Não concretizar ligações reiteradas e insistentes para os indivíduos, quer sejam contratantes ou não dos seus produtos e/ou serviços, especialmente aqueles que já consignaram não ter qualquer objetivo de contratação, em cumprimento ao art. 3º, inciso XVIII, da Resolução n.º 632/2014, editada pela ANATEL;

4) Dar cumprimento à prestação de serviços de acesso à Internet de forma eficiente, adequada e segura, em cumprimento ao quanto previsto no art. 22, do Código de Defesa do Consumidor e no art. 2º, inciso V, da Lei Federal n.º 12.965/2014, instituidora do Marco Civil da Internet no Brasil, nesse sentido, impende:



- 4.1) preservar a estabilidade, segurança e funcionalidade da rede informatizada, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões devidos e necessários e uso de boas práticas, nos moldes do art. 3º, inciso V, da supracitada Lei;**
- 4.2) manter a qualidade contratada de conexão à Internet, em observância aos termos dos negócios jurídicos entabulados e o art. 7º, inciso V, do Marco em comento;**
- 4.3) não promover a suspensão da conexão à Internet, no decorrer da Pandemia da COVID-19, ainda que haja débito diretamente decorrente da sua utilização, sendo vedado à Investigada suspender os serviços sob esse fundamento, consoante o comunicado expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);**
- 4.4) viabilizar o acesso digital universal, em especial em prol das comunidades carentes, como o bairro Uruguai na cidade do Salvador no Estado da Bahia, onde a Universidade Federal da Bahia está desenvolvendo uma pesquisa técnica de cadastramento diretamente ligada à Pandemia;**
- 5) Abster de formar qualquer vínculo jurídico sem a anuência dos consumidores e exigir pagamentos totalmente infundados, dando estrito cumprimento ao art. 3º, inciso III, da Lei Federal n.º 12.965/14;**
- 6) Cumprir, nos exatos termos, os contratos firmados com os consumidores de telefonia móvel, Internet e/ou telefonia fixa, de modo a não modificar unilateralmente o substrato do vínculo jurídico e/ou valores previstos, com embasamento na cláusula geral da boa-fé objetiva, portanto:**
- 6.1) não promoverá o cancelamento unilateral da linha telefônica do consumidor, sem a devida comunicação prévia e motivo fundamentado, nulificando-se os atos nesse viés, com espeque no art. 51, incisos XI e XIII, do CDC;**



6.2) manterá o comércio eletrônico em conformidade com os princípios da informação e transparência, além de observar detidamente o Decreto n.º 7.962/13;

6.3) respeitará os prazos originariamente informados para a prestação dos serviços contratados e a entrega dos produtos;

7) Observar o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), instituído pela Resolução n.º 717/2019, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), nesse sentido:

7.1) deve funcionar uma ouvidoria que se amolde ao disposto no art. 104-A, parágrafos 1º a 10º, do RQUAL, diante do não atendimento às demandas dos usuários com a qualidade e a presteza obrigatórias;

7.2) resguardará livremente a possibilidade de cancelamento das contratações do Serviço Móvel Pessoal de telefonia – SMP, caso assim solicitado pelo consumidor, em nome da liberdade de escolha, *ex vi* do art. 6º, inciso II, do CDC e art. 10, incisos I e VII, da Resolução n.º 477/2007, da ANATEL;

8) Agir em conformidade com a Resolução n.º 632/2014, editada pela ANATEL, que estabelece o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), especialmente no tocante ao art. 3º, incisos I, VIII, IX, XVIII e XX, sob essa ótica;

8.1) garantirá o acesso e a fruição dos serviços em conformidade com os parâmetros de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e com base nas condições ofertadas e contratada;

8.2) não exigirá valores alheios à prestação dos serviços de telecomunicação sem a autorização prévia e expressa dos consumidores;

9) Prestará de forma eficiente e tempestiva respostas para as demandas, solicitações, pedidos de informações e reclamações



consumeristas, além de garantir o direito ao respectivo registro, em estrito cumprimento das normas que regulamentam o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), desse modo:

9.1) disponibilizará o SAC gratuitamente, de forma ininterrupta durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana e registrará o número correspondente de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa;

9.2) obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade e capacitará os atendentes, para que exerçam as suas funções no SAC mediante as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara;

9.3) garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, sendo que a opção de contatar o atendimento pessoal terá que constar em todas as subdivisões do menu eletrônico;

9.4) programará tecnicamente o sistema informatizado de modo a assegurar a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor, garantindo ao atendente o contato com o histórico de demandas do interessado para que não condicione o seu acesso inicial ao prévio fornecimento de dados e não solicite a repetição de informações após seu registro pelo primeiro atendente;

9.5) não finalizará a ligação concretizada pelo consumidor antes da conclusão do atendimento de forma despropositada, infunda ou irresponsável;

9.6) atribuirá funções e capacitará todos os atendentes para executar o recebimento, tramitação e resolução dos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não realizando a transferência da ligação;

9.7) garantirá a transferência imediata, em até 60 (sessenta) segundos, ao setor competente para atendimento definitivo da



demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição, ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços;

9.8) possibilitará ao consumidor o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento, devendo ser utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos;

9.9) informará ao consumidor o registro numérico, com data, hora e objeto da demanda e, se por este solicitado, enviá-lo por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do interessado, mantendo obrigatoriamente a gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo;

9.10) manterá à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora o registro eletrônico do atendimento por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda, respeitando o direito do consumidor de ter acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério;

9.11) prestará imediatamente as informações solicitadas pelo consumidor e resolver as suas reclamações no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro, mediante linguagem clara, objetiva e que aborde todos os pontos da demanda, e, sempre que solicitar, enviar-lhe-á a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério;

9.12) permitirá e assegurará o pedido de cancelamento do consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, devendo recebê-lo e processá-lo imediatamente, independentemente de seu adimplemento contratual, expedindo-se o comprovante do pedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do interessado.

V – DO PEDIDO DEFINITIVO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.



Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento totalmente procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar concedida, sendo a parte Ré também obrigada nos seguintes termos, sob pena de pagamento de multa diária no importe de 20.000,00 (vinte mil reais), a:

1) arcar com o pagamento dos danos materiais, da restituição de indébito em dobro, *ex vi* do art. 42, parágrafo único, do CDC, e dos danos morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pelas práticas e condutas abusivas da Ré denunciadas nesta medida judicial coletiva, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, da Lei Federal n.º 8.078/90;

2) efetivar o pagamento do valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a título de dano moral coletivo, causado difusamente à sociedade, por ser esta uma demanda que afeta uma vasta parcela da sociedade baiana, sendo necessária a punição da empresa ré, conforme o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, revertendo este valor ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor;

3) a concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.

VI - DOS REQUERIMENTOS ATINENTES À PRESENTE MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.

Diante do quanto exposto, requer ainda o Autor que:

a) seja determinada a intimação da Ré, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, compareça à audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334;



b) Não havendo autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação da Ré;

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

d) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante o seguinte endereço eletrônico: jsuzart@mpba.mp.br, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);

e) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

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

g) protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e, caso necessário, pela juntada de documentos, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial;

Atribui-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), para efeitos fiscais.

Acompanha a presente Ação Civil Pública o Inquérito Civil n.º 003.9.89776/2020.

Termos em que pede e espera deferimento.

Cidade de Salvador, Estado da Bahia, 10 de novembro de 2020.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

*5ª Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco principal, 2.º andar
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812*

**JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA
PROMOTORA DE JUSTIÇA**