CÓPIA

Ministério Público do Estado do Espírito Santo
PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DE VITÓRIA
Rua Raulino Gonçalves nº190, nº2 Enseada do Suá, Vitória – ES.
CEP 29.050-405 – Telefax (27) 3145 5000

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA ___ª VARA CÍVEL DE VITÓRIA - COMARCA DA CAPITAL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

VITORIA - PROTOCOLO
14/10/2014 15:29h
201401358800
<<COPIA>>

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, através da 35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória/ES, representado pelas Promotoras de Justiça que abaixo subscrevem, vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência, com fundamento no art. 129, inc. III, da Constituição da República, nos arts. 81, parágrafo único, incs. I, II e III, e 82, inc. I, ambos do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), no art. 5º *caput*, da Lei Federal 7.347/85, e no art. 25, inc. IV, letra "a", da Lei Federal 8.625/93, propor

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

pelo rito ordinário e com pedido de liminar

em face de **OI MÓVEL S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 05.423.963/0001-11, localizada no Setor Comercial Norte, Quadra 3, Bloco A, Edifício Estação Telefônica, Térreo, Parte 2, Asa Norte, Brasília/DF – CEP 70.713.900, na qualidade de incorporadora; E **TNL PCS S.A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.164.616/0001-59, localizada na Av. Professor Valter Alencar, n.º 1940, Monte Castelo, Teresina/PI, CEP 64019-974, Caixa Postal 2919, em razão dos fundamentos de fato e de direito e com os pedidos a seguir deduzidos.

I - DOS FATOS E DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

"Ab initio", cumpre asseverar que a empresa Oi (Telemar Norte Leste S/A) ocupa o **1º lugar** das **10 empresas** mais reclamadas no Procon Estadual, nos anos de **2011** (205 reclamações), **2012** (209 reclamações) e **2013** (391 reclamações), conforme cópia de relatório em anexo (Documento 01, em anexo).

Além disso, comprovando o tratamento desidioso dispensado ao consumidor capixaba, bem como contumaz, ou seja, por vários anos seguidos, antes de terminar o 3º trimestre deste ano, conforme relatório do período de **01/01/2014 a 19/09/2014**, também do Procon Estadual, a empresa Ré continua em **1º lugar no ranking de fornecedores com maior número de demandas administrativas**, só que agora alcançando o elevado patamar de **589 atendimentos/reclamações**, conforme documento anexo (Documento 02, em anexo).

Esta situação é ilustrada nas tabelas abaixo:

	2011	Reclamações
1º	**Telemar Norte e Leste S/A (OI)**	**205**
2º	ES Centrais Elétricas S.A(Escelsa)	197
3º	E. Bras. De Teleco. (Claro TV)	158
4º	Com. Superaudio (Eletrocity)	149
5º	Globex Util. S.A (Ponto Frio)	130
6º	CESAN	128
7º	Ricardo Eletro Div. Ltda.	123
8º	Dadalto S.A.	117
9º	Claro S.A	115
10º	BV Financeira S.A	108

	2012	Reclamações
1º	**Telemar Norte e Leste S/A (OI)**	**209**
2º	Banco Votorantim S.A	175
3º	Banco Cruzeiro do Sul S.A	162
4º	DLD Com. Varejista (Dadalto)	160
5º	BV Financeira S.A	142
6º	LG Eletronics do Brasil Ltda	120
7º	ES Centrais Elétricas S.A (Escelsa)	113
8º	Vivo S.A	100
9º	Revisa Consult. e Ass. Ltda ME	100
10º	Com. Superaudio (Eletrocity)	93

	2013	Reclamações
1º	**Telemar Norte e Leste S/A (OI)**	**391**
2º	DLD Com. Varejista (Dadalto)	338
3º	Banco Cruzeiro do Sul S.A	240
4º	Com. Superaudio (Eletrocity)	232
5º	Dacasa Financeira S.A	190
6º	ES Centrais Elétricas S.A (Escelsa)	147
7º	Palladium Eltro Móveis S.A	141
8º	BV Financeira S.A	134
9º	Banco Votorantin S.A	131
10º	CESAN	131

	2014	Reclamações
1º	**Telemar Norte e Leste S/A (OI)**	**589**
2º	DLD Com. Varejista (Dadalto)	227
3º	Com. Superaudio (Eletrocity)	189
4º	Vivo S.A	174
5º	Banco do Est. Rio Grand. Sul S.A	162
6º	Palladium Eltro Móveis S.A	157
7º	Caixa Economica Federal	153
8º	Banco Bradesco - BMC - Finasa	145
9º	Global Village Telecom Ltda	127
10º	Ricardo Eletro Divinopolis Ltda	127

Em razão **desses dados alarmantes**, no dia 10/03/14, foi realizada reunião com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), o Procon Estadual e este Órgão Ministerial a fim de examinar a qualidade dos serviços de telefonia móvel (voz e dados) prestados no Estado do Espírito Santo, sendo discutidos os relatórios elaborados pela referida Agência.

Em decorrência dos dados apresentados pela ANATEL na ocasião, demonstrando os **péssimos** índices atingidos pela operadora Oi Móvel S.A (TNL PCS) nos supracitados relatórios, foi instaurado, de oficio, procedimento preparatório, com o fito de apurar possíveis deficiências na qualidade dos serviços prestados pela aludida operadora aos consumidores capixabas (Documento 03, em anexo).

Inicialmente, um ponto que chamou a atenção deste "*Parquet*" foi o fato de a Empresa Ré, no total dos **78 municípios** do Estado do Espírito Santo, apresentar algum **indicador ruim** (crítico) **em 62 destes municípios**. Vejamos os slides apresentados na ocasião (Documento 04, em anexo):

Municípios Críticos – Indicadores de Rede e Interrupções

		Quantidade de indicadores críticos em Jul/2013 e no Histórico/2013 - Regularização até Abril/2014				Quantidade de indicadores críticos em Jul/2013 - Regularização até Jul/2014				
	Município	Claro	Oi	Tim	Vivo	Claro	Oi	Tim	Vivo	TOTAL
1	Afonso Cláudio-ES		1				1			2
2	Água Doce do Norte-ES		2							2
3	Águia Branca-ES		1							1
4	Alegre-ES						1			1
5	Alfredo Chaves-ES		2							2
6	Anchieta-ES						1			1
7	Apiacá-ES						1			1
8	Aracruz-ES		2							2
9	Atílio Vivacqua-ES						1			1
10	Brejetuba-ES	1	2							3
11	Cachoeiro de Itapemirim-ES		1				1			2
12	Cariacica-ES						2	1	1	4
13	Castelo-ES						1			1
14	Colatina-ES		1							1
15	Conceição da Barra-ES		2				1			3
16	Conceição do Castelo-ES		1							1
17	COQUEIRAL-ES		1				1			2
18	Divino de São Lourenço-ES		1							1
19	Domingos Martins-ES		3							3
20	Dores do Rio Preto-ES		2				1			3
21	Ecoporanga-ES		3							3
22	Fundão-ES						1			1
23	Guarapari-ES		1							1
24	Ibatiba-ES		2				1			3
25	Ibiraçu-ES		1							1
26	Ibitirama-ES		3							3
27	Irupi-ES		2							2
28	Itapemirim-ES		2							2
29	Iúna-ES		2							2
30	Jaguaré-ES		2							2
31	Jerônimo Monteiro-ES		1				1			2
32	João Neiva-ES		2							2

Municípios Críticos – Indicadores de Rede e Interrupções

- ✓ Dos 78 municípios do Espírito Santo, 62 aparecem como críticos, o que corresponde a 79% do total;
- ✓ A operadora Oi apresenta algum indicador crítico em todos os 62 municípios;
- ✓ Acesso à rede de dados é o indicador com maior número de ocorrências (52% dos casos).

		Quantidade de indicadores críticos em Jul/2013 e no Histórico/2013 - Regularização até Abril/2014				Quantidade de indicadores críticos em Jul/2013 - Regularização até Jul/2014				
	Município	Claro	Oi	Tim	Vivo	Claro	Oi	Tim	Vivo	TOTAL
33	Laranja da Terra-ES		1							1
34	Linhares-ES		1				1			2
35	Mantenópolis-ES		1							1
36	Marataízes-ES						1			1
37	Marechal Floriano-ES		1				1			2
38	Montanha-ES		1							1
39	Mucurici-ES		1							1
40	Muniz Freire-ES		2							2
41	Muqui-ES						1			1
42	Nova Venécia-ES						1			1
43	Pedro Canário-ES		1							1
44	Pinheiros-ES		2							2
45	Presidente Kennedy-ES		1							1
46	Rio Bananal-ES		1							1
47	Rio Novo do Sul-ES			1			1			2
48	Santa Maria de Jetibá-ES		1							1
49	Santa Teresa-ES		2							2
50	São Domingos do Norte-ES		2							2
51	São Gabriel da Palha-ES		1							1
52	São José do Calçado-ES		1				1			2
53	São Mateus-ES		1							1
54	Serra-ES					1	2	1	1	5
55	Socorro-ES						2			2
56	Vargem Alta-ES						1			1
57	Venda Nova do Imigrante-ES		1							1
58	Viana-ES	1	1							2
59	Vila Pavão-ES		1							1
60	Vila Valério-ES		1							1
61	Vila Velha-ES						2	1	1	4
62	Vitória-ES						2	1	1	4
	TOTAL	2	68	1	0	1	31	4	4	111

Mister esclarecer que, segundo a ANATEL, os indicadores são considerados críticos nas seguintes situações, conforme documento 05, em anexo:

- ➢ Acesso à rede de voz[1]: crítico se valor <= 85%;
- ➢ Queda de chamada[2]: crítico se valor >=5%;
- ➢ Acesso à rede de dados[3]: crítico se valor <= 80%;
- ➢ Queda na rede de dados[4]: crítico se valor >= 10%.

[1] avalia em que proporção o usuário consegue acessar a rede de voz para realizar chamadas em seu telefone celular)
[2] avalia em que proporção ocorrem quedas nas chamadas de voz realizadas pelo usuário
[3] avalia em que proporção o usuário consegue conectar-se à rede de dados 2G/3G pelo telefone celular
[4] Avalia em que proporção ocorrem quedas quando o usuário encontra-se conectado à rede de dados 2G/3G

Por oportuno, cumpre salientar também que os baixos índices apresentados pela Empresa Ré são relativos tanto à **conexão/desconexão de dados** quanto à **rede de voz**, pontos estes que a partir de agora serão examinados de forma individual e pormenorizada.

I.A) Das Péssimas Taxas de Conexão e Desconexão de Dados da Oi Móvel – Internet Móvel

Na referida reunião realizada em 10.03.14, foram também apresentados os resultados obtidos no Relatório do Plano Nacional de Melhoria de Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), no período **de agosto de 2012 a outubro de 2013.**

Sendo analisado o citado relatório, restou constatado que, em **todos os meses** do período examinado, a Empresa Ré **não** alcançou o índice exigido para o indicador **Taxa de Conexão de Dados** em todo o Estado do Espírito Santo (média estadual), permanecendo sempre abaixo da meta prevista (98%), em aproximadamente 9%.

Quadra registrar que referido índice vem previsto no art. 20 da Res. da Anatel 575/2011, *in verbis*:

> "Art. 20. As tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP, no PMT, devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês.
> § 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Conexão de Dados (SMP8).

Neste aspecto, cumpre esclarecer que **Taxa de Conexão de Dados** corresponde ao total de conexões de dados dividido pelo total de tentativas, ou seja, o percentual de êxito no acesso à internet móvel.

No tocante ao parâmetro **Taxa de Queda de Conexão de Dados**, a demandada foi a **ÚNICA** operadora a **descumprir** o índice máximo estipulado (5%), frisa-se em todos os meses do período apurado.

Já o referido índice vem previsto no art. 21 da Res. da Anatel 575/2011, *in verbis*:

> "Art. 21. A taxa de queda das Conexões de Dados utilizando a rede do SMP da prestadora, no PMT, deve ser inferior a 5% (cinco por cento), no mês.
> § 1° Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Queda das Conexões de Dados (SMP9)"

Aqui, deve-se elucidar que **Taxa de Queda de Conexão de Dados corresponde** ao total de conexões de dados interrompidas dividido pelo total de conexões, ou seja, o percentual de quedas das conexões já realizadas.

Vejamos então as últimas tabelas de dados divulgadas pela ANATEL, atualizadas até o mês de janeiro de 2014, cujo teor evidencia a **péssima** prestação de serviço da Oi Móvel no Estado do Espírito Santo (Documento 06, em anexo)[5]:

---

[5] Retirado do site oficial da ANATEL, link: https://sistemas.anatel.gov.br/sqp/qualidade/principal/consulta2013.asp - O símbolo "-" representa dados inválidos ou ausência de prestação de serviço no município. Notas: Os dados são coletados 24h por dia, todos os dias do mês. Taxa de Conexão de Dados: Total de conexões de dados dividido pelo total de tentativas. Taxa de Desconexão de Dados: Total de conexões de dados interrompidas (queda) dividido pelo total de conexões.

2012

UF: Espírito Santo					
Prestadora	Taxa de Conexão de Dados (%) - Referência: >= 98%				
	AGO/2012	SET/2012	OUT/2012	NOV/2012	DEZ/2012
Oi	94,04	94,08	93,15	91,93	91,07
Tim	97,63	97,58	97,47	97,4	96,63
Claro	98,23	98,47	98,15	98,29	98,93
Vivo	-	95,71	95,12	94,51	94,38

UF: Espírito Santo					
Prestadora	Taxa de Queda de Conexão de Dados (%) - Referência: <= 5%				
	AGO/2012	SET/2012	OUT/2012	NOV/2012	DEZ/2012
Oi	6,51	6,88	6,62	7,49	8,65
Tim	1,88	2,04	4,72	3,84	1,75
Claro	0,43	0,41	0,42	0,4	0,41
Vivo	-	1,75	1,93	2,02	2,13

2013 a 2014:

UF: Espírito Santo													
Prestadora	Taxa de Conexão de Dados (%) - Referência: >= 98%												
	JAN/2013	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAI/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014
Oi	88,78	89,17	89,83	90,12	89,91	89,9	89,07	89,53	89,02	89,77	88,26	87,45	86,63
Tim	96,57	96,84	97,49	97,51	97,5	97,69	97,47	97,62	97,55	97,34	97,33	95	96,04
Claro	99,18	99,58	99,58	99,83	99,67	99,55	99,53	99,7	99,73	99,89	99,83	99,05	98,37
Vivo	95,07	96,27	95,93	96,03	95,64	95,72	95,35	95,28	95,89	97,26	97,21	96,52	96,4

UF: Espírito Santo													
Prestadora	Taxa de Queda de Conexão de Dados (%) - Referência: <= 5%												
	JAN/2013	FEV/2013	MAR/2013	ABR/2013	MAI/2013	JUN/2013	JUL/2013	AGO/2013	SET/2013	OUT/2013	NOV/2013	DEZ/2013	JAN/2014
Oi	9,16	6,3	5,86	5,63	6,01	6,3	6,66	6,69	6,94	7,7	5,05	6,78	8,61
Tim	1,42	1,02	1,08	1,02	0,85	0,78	0,8	0,76	0,66	0,54	0,65	0,85	0,84
Claro	0,43	0,42	0,41	0,41	0,43	0,43	0,45	0,46	0,49	0,6	0,72	0,79	0,84
Vivo	2,17	2,27	2,32	1,63	1,64	1,52	1,56	1,53	1,41	0,83	0,89	0,98	0,96

Depois de uma perfunctória leitura da tabela acima, embora outras empresas do ramo não tenham conseguido atingir a meta para a **Taxa de Conexão de Dados**, verifica-se que a Oi Móvel S.A **destoa** e muito dos índices alcançados pelas demais operadoras, ficando bem **abaixo** do percentual estipulado pela ANATEL por todo o período examinado.

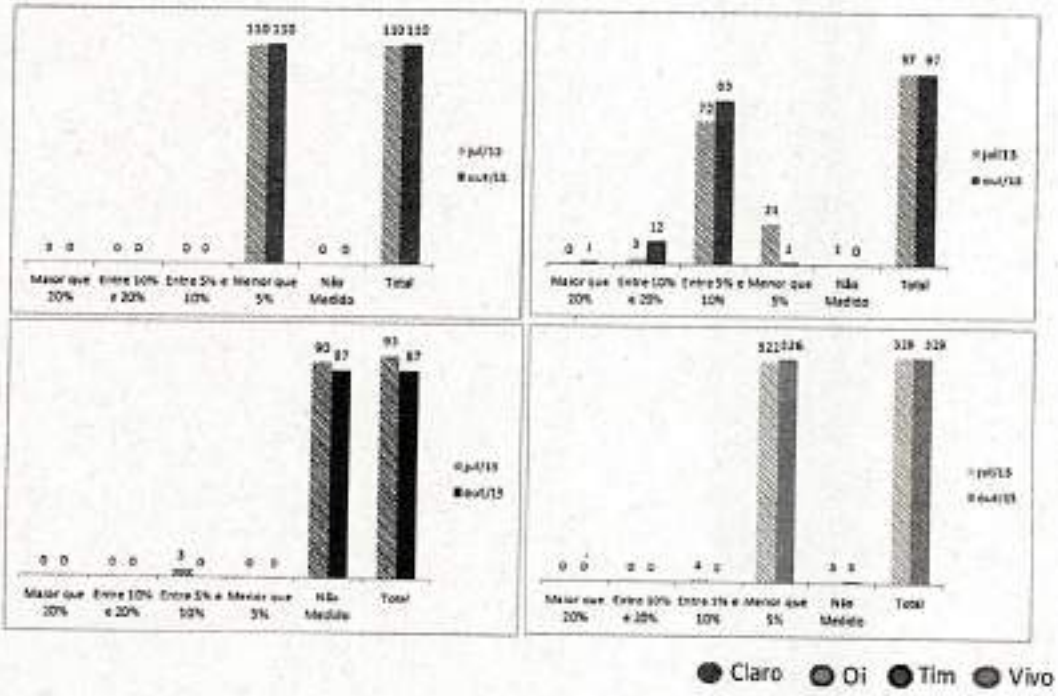
No que tange ao indicador **Taxa de Queda de Conexão de Dados**, repisa-se: a Empresa Ré **foi a única a ultrapassar e muito o índice máximo de queda (5%)**, não havendo outra alternativa ao *"Parquet"* Estadual senão a de **requerer a suspensão da venda dos serviços de internet móvel da Empresa Ré, até que os padrões mínimos de qualidade sejam atingidos**, o que será detalhado ao final desta peça.

A fim de que não pairem dúvidas acerca da má prestação de serviços da Oi Móvel, ainda no tocante ao indicador **Queda de Dados**, vejamos o gráfico elaborado pela ANATEL, demonstrando por **Estação Rádio Base[6] (ERB ou BTS)**, os **péssimos** índices apresentados pela Empresa Ré, **na capital** (Vitória/ES), referente aos meses de julho e outubro de 2013 (Documento 07, em anexo):

[6] Conceito técnico utilizado pela ANATEL: **BTS** - Base Transceiver Station, também conhecida como **ERB (Estação Rádio Base)**, é a estação de radiocomunicações de base do SMP usada para radiocomunicação com Estações Móveis (art. 3º, inc. XVI, do Regulamento do SMP). É o elemento da rede de telefonia celular que faz a interface com o aparelho celular, transmitindo e recebendo sinais, sendo responsável pelo processamento de sinalização e tráfego específico para a interface de rádio. Uma BTS pode estar instalada em torres, ou sobre prédios, ou em ambientes internos como shoppings e grandes supermercados, podem ser configuradas com várias células (chamadas de setores) e várias portadoras (chamados de TRX). As antenas instaladas em torres são partes de uma BTS que são visíveis à população.

Indicadores de Desempenho de Rede – Setores de ERB (Vitória/ES)

Queda de Dados 2G (Referência:<=5%; Crítico:>10%) – Quantidade de setores por faixa



Mais uma vez resta demonstrado o **baixíssimo** desempenho da Empresa Ré no tocante aos seus indicadores de rede, barras representadas pela cor roxa.

Analisando o gráfico acima, verifica-se que a empresa demandada chega a operar, no mês de outubro de 2013, com **96**[7] de suas antenas (ERB's), de um total de 97, **abaixo do índice de referência** (<=5%), sendo que **13 dessas estações/antenas** estavam funcionando no patamar **crítico** (>10%).

Cabe ainda dizer que os números que estão acima das barras representam a quantidade de antenas de cada operadora avaliadas no período,

[7] 83 antenas entre o percentual de queda de 5% a 10%, somadas às 13 antenas no patamar crítico (12 antenas de 10% a 20% e mais 1 antena no índice maior que 20 %, total 96 antenas).

Giselle de Alburnaz Mitra Mutra
Promotora de Justiça - MP-ES

percebendo-se visualmente que a maioria das ERB's da Oi possuem altas taxas de queda de dados 2G, mais uma vez destoando, e muito, do desempenho das outras empresas do mesmo ramo.

A par dessas informações e na tentativa de uma composição, esta 35ª Promotoria de Justiça apresentou proposta de Termo de Ajustamento de Conduta a Empresa Ré, cuja celebração não logrou êxito em razão da Oi entender que está envidando esforços para melhorar seus serviços no Estado (Documento 08, em anexo).

I.B) DA PÉSSIMA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ (MÓVEL) E ENTREGA DE MENSAGEM DE TEXTO

Também no bojo do procedimento preparatório instaurado por este órgão ministerial, foram juntados relatórios da ANATEL referentes à qualidade da prestação do serviço de voz (móvel) e entrega de mensagem de texto.

Os resultados obtidos pela agência reguladora não surpreenderam este Órgão Ministerial, e mais uma vez apenas **comprovaram tecnicamente** a **precária prestação dos serviços** da demandada em todo o Estado (Documento 09, em anexo).

No relatório elaborado pela agência reguladora, segundo os critérios adotados pela **Resolução da ANATEL 575/2011** (Regulamento de Gestão de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP), nos Períodos de Maior

Movimento (PMM)[8], a Empresa Ré também não alcançou os índices mínimos para os seguintes indicadores:

- **alocação de chamada completada (SMP4);**
- **entrega de mensagem de texto (SMP6).**

O indicador **"alocação de chamada completada (SMP4)"** encontra previsão no art. 16, da Res. 575/2011, "*in verbis*":

> "Art. 16. As tentativas de originar chamadas devem ser completadas, em cada PMM, no mês, no mínimo em **67% (sessenta e sete por cento)** dos casos.
> § 1º Devem ser consideradas as **tentativas de originar chamadas** para Código de Acesso associado tanto à Área de Registro do usuário quanto para fora desta.
> § 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Completamento **(SMP4)**."

Já o indicador **"entrega de mensagem de texto (SMP6)"** encontra previsão no art. 18, da Res. 575/2011, "ad *litteram*":

> "Art. 18. Todas as tentativas de envio de Mensagens de Texto devem resultar em **entrega ao usuário final em até 60 (sessenta) segundos no mínimo** em **95% (noventa e cinco por cento)** dos casos, no mês.

[8] Definição adotada pela Resolução da Anatel n.º 575/2011:
"Artigo 3º - Para efeito deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:
(...)
XII - **Períodos de Maior Movimento - PMM**: intervalos de tempo ao longo do dia, em **que ocorrem os maiores interesses no estabelecimento de chamadas por parte dos usuários**. Para efeito de aferição dos indicadores de qualidade, caso não haja disposição contrária quando da divulgação do Calendário Anual pela Anatel, os PMM são os seguintes:
a) período diurno das 10h00 às 13h00 (PMM1);
b) período noturno das 18h00 às 21h00 (PMM2). (grifou-se)

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Entrega de Mensagem de Texto **(SMP6)**."

Façamos então o cotejo entre os péssimos índices apresentados pela Oi Móvel e as metas determinadas pela Resolução da ANATEL 575/2011, considerando-se o período de maio de 2012 até março de 2014:

2012				MESES:							
Ind.	Per.	Unid.	Meta	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SMP4	PMM1	Área do CN (27)	67	60,74 %	65,87%	63,41%	64,92 %	66,8%	65,56%	63,96%	65,87%
SMP4	PMM1	Área do CN (28)	67	60,35 %	62,36%	63,48%	62,37%	63,43%	64,43%	61,89%	61,51%
SMP4	PMM2	Área do CN (27)	67	61,17%	64,69%	64,03%	64,04%	65,65%	66,25%	65,23%	64,89%
SMP4	PMM2	Área do CN (28)	67	59,15%	60,14%	60,91%	60,25%	61,03%	61,69%	61,72%	58,25%

Ano:		2013		MESES											
Ind.	Per.	Unid.	Meta	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SMP4	PMM1	Área do CN (27)	67	65,25 %	62,18%	**67,09%**	**67,21 %**	66,41%	62,77%	65,50%	66,71%	65,09%	63,90%	60,57%	66,97%
SMP4	PMM1	Área do CN (28)	67	57,97 %	59,55%	60,26%	61,55%	61,91%	60,74%	62,60%	62,57%	60,12%	60,88%	59,75%	63,70%
SMP4	PMM2	Área do CN (27)	67	64,96%	63,87%	65,50%	**67,08%**	65,44%	63,12%	66,18%	**67,19%**	64,23%	65,24%	62,17%	66,60%
SMP4	PMM2	Área do CN (28)	67	55,55%	57,94%	59,18%	60,45%	59,77%	60,27%	61,65%	62,33%	59,29%	60,51%	58,40%	62,37%

Ano:	2014			MESES		
Ind.	Per.	Unid.	Meta	JAN	FEV	MAR
SMP4	PMM1	Área do CN (27)	67	64,77 %	60,64%	61,90%
SMP4	PMM1	Área do CN (28)	67	57,87%	60,88%	60,95%
SMP4	PMM2	Área do CN (27)	67	63,32%	61,90%	62,26%
SMP4	PMM2	Área do CN (28)	67	57,28%	57,82%	58,43%

Dos meses examinados (maio de 2012 a março de 2014), pelo critério **alocação de chamada completada (SMP4),** houve o descumprimento do índice legal de **67% em quase todo o período**, com exceção dos meses de março (parcial), abril e agosto (parcial) de 2013.

Já para o critério **entrega de mensagem de texto (SMP6)**, houve inobservância índice legal, a saber: **95%, em quase todo o período apurado**, com exceção do mês de janeiro de 2014, o que demonstra cabalmente a deficiência por parte da Empresa Ré nesse tipo de prestação de serviço, cuja utilização nos dias atuais é diuturnamente usada. Então vejamos os dados:

Ano:	2012			MESES:							
Ind.	Per.	Unid.	Meta	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SMP6	--	Área do CN (27)	95	82,68%	86,36%	82,90%	85,44%	84,30%	86,49%	86,16%	83,64%
SMP6	--	Área do CN (28)	95	81,72%	86,22%	83,43%	83,98%	82,94%	85,34%	86,12%	82,93%

Ano:	2013			MESES											
Ind.	Per.	Unid.	Meta	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SMP6	--	Área do CN (27)	95	86,09%	75,59%	71,69%	82,52%	84,96%	85,93%	87,08%	86,47%	84,85%	82,22%	85,67%	85,19%
SMP6	--	Área do CN (28)	95	82,77%	73,07%	70,88%	80,74%	84,75%	86,07%	88,05%	86,95%	82,28%	85,40%	82,95%	83,99%

Ano:	2014			MESES		
Ind.	Per.	Unid.	Meta	JAN	FEV	MAR
SMP6	--	Área do CN (27)	95	95,79%	79,92%	83,11%
SMP6	--	Área do CN (28)	95	77,97%	80,68%	83,67%

Com efeito, analisando os quadros acima, extraídos dos relatórios enviados a este órgão ministerial pela ANATEL, constata-se a **reiterada má prestação dos serviços de TELEFONIA MÓVEL pela Oi Móvel no Espírito Santo** (considerados os Códigos Nacionais referentes à área geográfica específica do Estado, a saber 27 e 28), isso tanto em alocação de chamadas completadas (voz),

como no que se refere à entrega de mensagem de texto (Documento 10, em anexo).

Dos meses analisados (maio de 2012 a março de 2014), houve o descumprimento do índice legal em quase todo o período, nos dois indicadores examinados (voz e mensagem de texto).

Ora, Excelência, todos esses dados, obtidos pela ANATEL e agora colocados ao crivo do Poder Judiciário, só vêm comprovar a **desidiosa** prestação de serviços da Empresa Ré ao consumidor capixaba, fato este que já vinha sendo vivenciado pela sociedade, gerando transtornos, indignação, e, sobretudo, a sensação de impunidade sentida pelos usuários da Oi em nosso Estado, frente às sucessivas lesões aos seus direitos.

Com efeito, existem hoje, aproximadamente, **443 mil linhas de telefonia móvel da empresa Oi no Estado do Espírito Santo**, não podendo os consumidores capixabas serem lesados por esta péssima prestação de serviços todos os dias.

Entrementes, é inaceitável a ideia recorrente do conformismo com a baixa qualidade da prestação do serviço público de telefonia. O consumidor paga caro por um serviço que praticamente não existe, e, quando existe, funciona mal.

Explica-se: quando um usuário contrata com a Oi Móvel os serviços de conexão de dados (internet móvel), a oferta por parte da Empresa Ré sempre é de qualidade 3G e 4G (*vide site*: www.oi.com.br). No entanto, a Oi **não possui** os serviços de 3G e 4G **na maior parte** do Espírito Santo, sendo a tecnologia **efetivamente disponível** 2G, justamente o indicador com pior índice apresentado pela empresa.

Noutro giro, apesar da péssima qualidade do serviço, a Empresa Ré **investe maciçamente em publicidade**, atraindo e conquistando cada vez mais consumidores, sem ter condições técnicas capazes de absorver a enorme demanda, num país que possui mais linhas de celulares ativas do que habitantes.

Apenas para ilustrar, em uma breve pesquisa na página da Oi na internet, pode-se observar a existência de inúmeras promoções e parcerias que servem para incentivar a aquisição de novas linhas e serviços, como: "Oi Galera", "Oi Pré-Pago", "Oi Controle" e "Oi Pós-Pago", dentre outros.

Vejamos o site, que foi acessado em 07 de outubro de 2014[9] [10]:

[9] http://www.oi.com.br/oi/oi-pra-voce/oi-galera- acessado em 07/10/2014
[10] http://www.oi.com.br/oi/oi-pra-voce/planos-servicos - acessado em 07/10/2014

Tais promoções, exitosas certamente, geraram e geram a sobrecarga no sistema, o que foi constatado pelos relatórios da ANATEL e pelos usuários da Oi, tendo em vista que a Empresa Ré não apresenta na **manutenção** e **ampliação** de **sua rede**, a mesma **capacidade de investimentos** que possui para captar e manter sua clientela.

Segundo dados da Anatel, a empresa Oi foi a que menos investiu no Brasil até o final de 2013, cumprindo apenas 39% do que estava previsto no Plano Nacional de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal[11]. Veja-se:

[11] link:http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=312107&assuntoPublicacao=6%BA%20Per%EDodo%20Avaliativo%20(nov/2013%20a%20jan/2014)%20do%20Plano%20Nacional%20de%20A%E7%E3o%20de%20Melhorias%20do%20SMP,%20de%2027/05/2014&caminhoRel=In%EDcio-Telefonia%20M%F3vel-Apresenta%E7%E3o&filtro=1&documentoPath=312107.pdf – **pág. 59. Acesso em 01/10/2014.**

EMPRESA	Vlr. Previsto total triênio 2012 2013 e 2014	Vlr. Realizado 2012	Vlr. Realizado 2013 - até outubro	Total realizado 2012 + 2013	% Realizado em relação ao total previsto
CLARO	R$ 8.260.000.000,00	R$ 3.118.214.260,60	R$ 1.673.368.426,00	R$ 4.791.582.686,60	58%
OI	R$ 5.482.000.000,00	R$ 1.138.093.702,00	R$ 978.015.786,85	R$ 2.116.109.488,85	39%
TIM	R$ 10.860.000.000,00	R$ 3.765.000.000,00	R$ 2.109.524.566,00	R$ 5.874.524.566,00	54%
VIVO	R$ 7.153.000.000,00	R$ 2.926.194.540,90	R$ 1.648.287.445,20	R$ 4.574.481.986,10	64%
CTBC	R$ 36.942.300,00	R$ 10.350.000,00	R$ 26.960.000,00	R$ 37.310.000,00	101%
SERCOMTEL	R$ 7.466.625,38	R$ 3.552.207,33	R$ 622.940,01	R$ 4.175.147,34	56%
TOTAL	R$ 31.799.408.925,38	R$ 10.961.404.710,93	R$ 6.486.779.164,06	R$ 17.398.183.874,89	55%

** O valor previsto pela Sercomtel foi retificado para R$ 7.466.625,38.*
** Retificado o valor de investimento realizado pela CTBC em 2012*

É totalmente inconcebível que a Oi **não faça os investimentos necessários** para atingir em seus serviços o padrão mínimo de qualidade que é esperado pelos consumidores.

Nesse compasso, especificamente no que tange ao **Estado do Espírito Santo,** não se justifica que a Empresa Ré **mantenha neste Estado uma rede subdimensionada**, operando sempre na capacidade máxima, apresentando a toda hora congestionamentos, excesso de quedas de ligações e panes, deixando milhares de consumidores em grande aflição e prejuízo.

Isso resta mais do que provado, primeiro por meio dos péssimos índices da rede de dados da Empresa Ré (item I.A), e depois relativo à voz e à

entrega de mensagens (item I.B), sem falar que, dos 78 municípios do Estado, em 62 ela apresentou algum índice ruim\crítico.

Corrobora-se isso com as reportagens veiculadas nos meios de comunicação (Documento 11, em anexo), bem como com as reclamações recebidas pelo Procon/ES (Documento 12, em anexo).

Cumpre registrar, ainda, que, em maio deste ano, o Procon Municipal de Linhares encaminhou ofício (Documento 13, em anexo) requerendo a intervenção deste Órgão Ministerial com vistas a minimizar a postura desidiosa da Oi para com os munícipes daquela região, *"in verbis"*:

> "(...) Tendo em vista o histórico de atendimentos realizados por este PROCON, fora verificado que o Fornecedor OI – TELEMAR NORTE LESTE S/A, OI S/A, OI MOVEL S/A, inscrita no CNPJ sob o n.º 330.001.18/0001-79, **vem registrando uma grande quantidade de Reclamações**, o que traz a este órgão enorme preocupação, razão da comunicação.
> Durante todo o ano de 2013, ocorreram 366 (trezentos e sessenta e seis) reclamações registradas, como consta no relatório deste Procon, em anexo.
> Outrossim, **neste corrente ano, já foram registradas 178 (cento e setenta e oito) reclamações (relatório anexo)**, demonstrando que a Fornecedora continua a agir em descompasso com as normas atinentes a Defesa do Consumidor.
> Com o fito de DESCONTINUAR/DIMINUIR esta atitude desidiosa da fornecedora para com os consumidores, se vem apresentar os relatórios, formalizando toda a situação, e requerendo que esta PROMOTORIA PÚBLICA tome as devidas providências que se fizerem necessárias ao caso."

A ANATEL também recebeu um número elevado de reclamações, o que redundou na lavratura do Despacho Decisório n. º 5.769/2013-COQL/SCO (Documento 14, em anexo), por meio do qual a referida agência reguladora decidiu, *"ad litteram"*:

> "vi) DETERMINAR que o Grupo Oi adote ações para reduzir: (i) o transbordo de reclamações que chegam à Anatel, até abril de 2014, visando o atendimento do indicador SMP1; (ii) o número reclamações que chegam à central de atendimento da Anatel em face da operadora, **relativas a rede**, especialmente nos Estados de BA, **ES**, MG e RJ, e relativas a cobrança, especialmente nos Estados de , AM, BA, CE, **ES**, DF, GO, MG, MS, PR, RJ, RS, SC, SE E SP; (...)ix) **NOTIFICAR o Grupo OI para conhecimento e cumprimento deste Despacho**."
>
> (grifou-se)

Destarte, resta demonstrado que a má prestação de serviços por parte da Oi não está restrita aos municípios da região metropolitana.

Dentro desse contexto, mostrou-se imperioso o ajuizamento da presente ação, com o escopo de assegurar a efetividade dos direitos metaindividuais dos consumidores usuários dos serviços de telefonia e internet móvel prestados pela Empresa Ré no Estado do Espírito Santo.

II – Do Direito

Com efeito, a partir de agora será demonstrado que tanto o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078/90), quanto as normas técnicas de telefonia, estão a assegurar uma adequada e eficaz prestação de serviço de telefonia

móvel (voz e dados) a todo consumidor brasileiro e, por conseguinte, ao consumidor capixaba.

A Lei 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor, em seu inciso X, do art. 6º, preceitua:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
> (...)
> X - **a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral**. (grifou-se)

O mesmo diploma legal, em seu art. 22, aprofundando-se nesse direito básico, afirma:

> Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, **são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.**
> Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, **total ou parcial**, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código. (grifamos)

Então, o que seria serviço **adequado**, **eficiente**, **essencial** e **contínuo**?

Primeiramente é de se notar que não é só o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor que considera a adequação do serviço público como algo a

ser praticado pela Administração (e por seus concessionários, permissionários ou autorizatários), enquadrando-se aí os serviços de telefonia móvel.

No mesmo diapasão, dispõe o art. 7º, inciso I, da Lei nº 8.987/95 (Lei das Concessões dos Serviços Públicos), que os usuários têm direito a receber serviço adequado. O conceito de serviço adequado, para efeitos da Lei das Concessões, está grafado no § 1º, do seu art. 6º, nos seguintes termos:

> Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.
> § 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Assim, tem-se que a adequação do serviço público é a sua perfeita conformação às necessidades e exigências qualitativas dos usuários/consumidores, baseadas em elevados padrões técnicos e de qualidade. Desse modo, é retirado do administrador o poder exclusivo de dizer o que é serviço adequado, colocando essa tarefa também nas mãos dos técnicos.

Já na seara da legislação específica de telefonia, o artigo 3º da Lei Geral das Telecomunicações (Lei 9.472/97), não deixa dúvidas sobre o direito do consumidor de ter acesso a um serviço adequado e com qualidade:

> "Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

Gilcar de Albornoz Moura Mello
Promotora de Justiça - MP-ES

> I - de acesso aos serviços de telecomunicações, **com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza**, em qualquer ponto do território nacional;

No caso em tela, a ANATEL não apenas **afirmou**, mas **comprovou tecnicamente** que o serviço está sendo prestado pela Oi Móvel de **maneira inadequada.**

Por outro lado, o **Princípio da Eficiência** do serviço público, além de figurar no caput do art. 22, do Código de Defesa do Consumidor, obteve status constitucional após a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, que, alterando o *caput* do art. 37, da Constituição Federal de 1988, acrescentou a eficiência aos princípios da Administração Pública.

A eficiência diz respeito à forma como uma atividade é desempenhada, e será atendida quando, em se tratando de serviços, estes são desempenhados com qualidade, com os recursos necessários (nem a mais e nem a menos), dando os resultados desejados e esperados pelos usuários/consumidores (eficácia).

No caso da Oi Móvel, o que se pode depreender dos relatórios da ANATEL é que a demandada presta os serviços que lhe competem **de maneira ineficiente**, posto que tem alocado **recursos insuficientes para satisfação das necessidades dos consumidores capixabas**.

Tampouco são eficazes os serviços prestados pela demandada, tendo em vista que os **bloqueios constantes** e as **quedas frequentes nas chamadas e no acesso à internet móvel** não permitem que os consumidores alcancem os fins desejados com o uso do serviço, que é estabelecer uma comunicação via rede celular (seja por meio de voz ou dados).

Não fossem suficientes estes parâmetros balizadores da relação consumerista acima aludidos, traz ainda o Código do Consumidor, como regra geral para qualquer serviço, seja ele de natureza pública ou privada, os preceitos normativos do art. 20, onde define o que se deve entender como serviço inadequado. Eis o seu texto:

> "Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos **vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor**, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
> (...)
> § 2º **São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade**".

Destarte, resta claro que o que é trazido a juízo na presente ação civil pública encontra-se alicerçado no ordenamento jurídico brasileiro, passando-se, ainda assim, a tecer outros esclarecimentos necessários à fundamentação dos pedidos que seguem ao final.

II.A – TELEFONIA MÓVEL – SERVIÇO ESSENCIAL E CONTÍNUO

O Código de Defesa do Consumidor assevera que, no tocante aos serviços essenciais, os mesmos devem ser contínuos.

Segundo o dicionário Aurélio, essencial é aquilo ***"absolutamente necessário; indispensável".***

Com a maestria que lhe é peculiar, o Ministro e Professor Antônio Herman Benjamim discorre sobre a essencialidade dos serviços públicos, *verbum ad verbo*:

> *"São Serviços Públicos sujeitos ao CDC tanto os referidos pelo art. 173 como aqueles indicados no art. 175 da Constituição Federal, pois nos dois casos são atividades desenvolvidas no mercado de consumo.* ***Estão sob a disciplina do CDC, portanto, os serviços de telefonia****, transporte coletivo, energia elétrica, água, por atenderem aos pressupostos indicados, independente, destaque-se, da natureza tributária da remuneração."*
>
> (grifou-se).[12]

A essencialidade do serviço público reside na importância que tem o mesmo para a sociedade em geral e para o usuário em particular. Nos dizeres da Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989 (Lei de Greve), em seu art. 11, os serviços essenciais são aqueles "indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade".

A lei pode definir quais os serviços essenciais. Embora nosso ordenamento jurídico não tenha feito tal discriminação para fins de defesa do consumidor ou do usuário diretamente, ele o faz para fins de disciplinar o exercício do direito de greve.

Desse modo, a citada Lei de Greve, no seu art. 10, diz quais os serviços ou atividades considerados essenciais:

Art. 10 - São considerados serviços ou atividades essenciais:
(...)
VII – telecomunicações;

[12] BENJAMIM. Antônio Herman V. Manual de Direito do Consumidor. Revista dos Tribunais. 2008, p. 172.

Conforme consta na Nota Técnica 62/CGSC/DPDC/2010, editada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, em 15 de junho de 2010 (acessível no endereço www.mj.gov.br – fls. 204/13), que trata da essencialidade dos aparelhos de telefonia celular, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio - Pnad de 2008, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aponta que atualmente **há mais famílias com aparelho celular do que com telefone fixo no Brasil.**

Noventa e dois por cento (92%) dos domicílios com acesso a telefone possuem telefones móveis, enquanto apenas cinquenta e dois por cento (52%) dispõem de telefone fixo, sendo que mais de um terço das famílias pesquisadas (37%) dispõem apenas de telefones móveis.

Conforme constata a citada Nota Técnica, "***essa estatística é de suma relevância, pois comprova que a telefonia móvel se presta tanto quanto ou mais que a fixa para atender às necessidades inadiáveis da comunidade e assegurar a proteção de sua dignidade, saúde e segurança. Evidencia-se, assim, o importante papel social e o caráter essencial do serviço móvel pessoal para a população***" (p. 5, item 13 da Nota Técnica).

Assim, "por ser a telefonia móvel essencial, não se pode admitir que o consumidor seja privado do acesso a ela em razão de vício de qualidade, seja na prestação do serviço em si, seja no produto que viabiliza sua fruição" (p. 5, item 14 da Nota Técnica).

Destarte, resta clara a essencialidade da natureza do serviço prestado pela demandada, o que torna ainda mais graves as consequências dos fatos narrados nesta peça.

Giselle de Alfernas Kurzmann
Promotora de Justiça - MPES

Neste sentido, conforme exposto anteriormente, o Código de Defesa do Consumidor assevera que, no tocante aos serviços essenciais, os mesmos devem ser contínuos.

Serviço contínuo é aquele que não sofre interrupções ou suspensões. Uma vez fornecido, ou oferecido ao consumidor-usuário, não pode mais o Poder Público (quer o preste diretamente, quer o faça por interposta pessoa), suspendê-lo ou interrompê-lo.

O Professor Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer leciona acerca do tema, e enfatiza:

> *"O princípio da continuidade é de ser observado na prestação dos serviços públicos concedidos, sendo imposto tanto pelas normas de proteção do consumidor como pelas regras de direito administrativo. O descumprimento do dever de continuidade gera, além de sanções administrativas, a reparação dos danos causados, incidindo responsabilidade objetiva da prestadora do serviço".*[13]

Como ficou evidenciado no relatório de fiscalização da ANATEL, as taxas de interrupção das ligações e queda de conexão de dados na rede da OI estão em patamares muito superiores ao máximo autorizado pela legislação aplicada e muito aquém da qualidade de serviços garantida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Assim, resta evidente mais uma vez a gravidade dos fatos trazidos a juízo, bem como suas consequências jurídicas, tendo em vista a total inobservância da normatização aplicável à espécie, em especial no que tange ao discutido neste

[13] PFEIFFER. Roberto Augusto Castellanos. Serviços Públicos concedidos e proteção do consumidor, *in RDC* 36/175.

item, vez que a prestação de um serviço essencial não está sendo realizada de forma contínua.

II.B – Da Necessidade de Reparação dos Danos Causados aos Consumidores Pela Má Prestação dos Serviços

O consumo é um fenômeno universal, com importância não só econômica como também social e jurídica, tendo a revolução dos mercados, que agora são de ordem global, trazido consigo o anonimato das vítimas dos danos, sendo essas uma pluralidade de pessoas, que tiveram seus direitos metaindividuais afetados.

Pelo porte da empresa demandada (uma multinacional) e de suas vastas carteiras de clientes, podemos inferir que o número dos que reclamam e dos que procuram a justiça é ínfimo em relação aos que são efetivamente lesados.

Os danos causados aos consumidores implicam perdas sociais, de forma que, sendo o dano um mal que afeta a toda uma sociedade e causando a esta custos sociais, o Estado desenvolve políticas de prevenção e repreensão ao dano, adotando instrumentos para restringir o abuso do poder econômico, para defender, promover e divulgar os direitos dos consumidores, e principalmente a educação para o consumo.

A política nacional das relações de consumo visa instrumentalizar a defesa do consumidor, reconhecendo a vulnerabilidade nas relações de consumo, sendo este um princípio irrefutável, não podendo jamais ser afastado da relação de consumo.

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e sua proteção é uma forma de garantir-lhe uma existência digna, de modo a alcançar

uma cidadania plena. A democracia econômica significa poder usufruir dos bens materiais que garantam o pleno desenvolvimento do bem estar coletivo, e a proteção do consumidor resguarda-lhe dos abusos cometidos pelo poder econômico, do qual a ora demandada é significativo exemplo.

Com efeito, fornecedores e consumidores apesar de ocuparem pólos opostos na relação de consumo, não são partes antagônicas, dependem uns dos outros na cadeia econômica. Dessa maneira o direito deverá repreender condutas que causem dano ou que tenham potencial para causá-lo.

O princípio da reparação do dano sofrido rege a responsabilidade na sistemática consumerista, sendo que, no que tange ao serviço prestado em desconformidade com a lei, diz o Código do Consumidor:

> Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
> I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
> II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
> III - o abatimento proporcional do preço.
> § 1° A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.
> § 2° São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade".

Como ficou exaustivamente demonstrado, os serviços de telefonia móvel, tanto de voz, quanto de dados, prestados pela Oi em todo o Estado do Espírito Santo, tem se mostrado, há muitos meses e por muito tempo, "inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam", assim como ficou comprovado que os mesmos não atendem às "normas regulamentares de prestabilidade".

Devemos, pois, lançar mão das soluções colocadas à disposição do consumidor, previsto no art. 20, acima transcrito, na busca por reparação.

Não estamos, evidentemente, diante de uma situação que enseje a solução dada pelo inciso I, do art. 20 ("a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível").

Tampouco cremos ser o caso do inciso II do mesmo artigo, que prevê a "restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada", posto que, em alguns momentos, poucos é verdade, houve prestação do serviço de maneira satisfatória, ao menos para alguns consumidores, segundo a ANATEL.

Fica, portanto, a possibilidade de se exigir o que está prescrito no inciso III, do art. 20, do Código do Consumidor, ou seja, **"o abatimento proporcional do preço"** do serviço prestado pela Oi aos consumidores capixabas.

Em que pese os dados constantes dos relatórios elaborados pela ANATEL, apresenta-se como praticamente impossível a aferição exata do dano individual e concretamente sofrido por cada um dos consumidores da demandada, ou seja, do percentual de má qualidade do serviço prestado a cada um dos milhares de consumidores que a Oi possui em todo o Estado do Espírito Santo.

Destarte, é preciso que se estabeleça um valor, que não seja nem elevado demais, nem muito baixo, mas que sirva para, de algum modo, compensar

proporcionalmente os danos econômicos (patrimoniais), causados aos consumidores da Oi, espargidos nos diversos municípios de nosso Estado.

Esses danos são reflexos de milhões de ligações ou conexão de dados que não se consegue realizar, além daquelas que, uma vez iniciadas, são abruptamente cortadas e precisam ser refeitas.

Assim, se o consumidor efetua uma ligação ou conexão de internet móvel, e a mesma é interrompida porque cai e ele precisa refazê-la, a cada nova chamada ou tentativa de reconexão, terá ele perdido seu saldo ou créditos (dependo do plano contratado), sofrendo sempre um prejuízo indevido, e enriquecendo-se indevidamente a demandada Oi, vez que recebe valores para prestar um serviço, todavia não o fornece adequadamente.

Ressalte-se ainda os casos de consumidores que contratam serviços pós-pagos, nos planos dos quais estão inseridos minutos de conversação, previamente determinados, pelos quais se cobra um certo valor e têm direito a abatimento no preço do minuto quando for ultrapassado o limite acordado. Por falha na prestação do serviço, tais consumidores não conseguem utilizar os minutos contratados ou não conseguem muitas das ligações que tentam efetuar, mesmo após ultrapassados os minutos pré-contratados, diminuindo-se, assim, a valia do contrato celebrado.

Em razão de tudo isso, é preciso que os consumidores capixabas sejam indenizados pela demandada.

No caso ora trazido a juízo, o problema foi detectado e comprovado pela ANATEL e se prolonga há pelo menos 23 meses (maio de 2012 a março de 2014) no que tange a voz e mensagens de texto (relatório mencionado no item I.B e constante do documento 09, em anexo), e 18 meses (agosto de 2012 a

janeiro de 2014) em relação à internet móvel (relatório mencionado no item I.A e constante do documento 06, em anexo).

Ora, Excelência, fazendo-se apenas uma conta rápida, como, no critério alocação de chamada completada (SMP4), o índice da demandada Oi Móvel está em torno de 60% (*vide* tabela constante do item I.B), tendo como consequência o percentual de 40% de serviços não prestados, o valor que deveria ser ressarcido a um consumidor com uma conta de R$ 50,00 seria de R$20,00.

O mesmo raciocínio poderia ser seguido quanto à prestação do serviço de dados, buscando-se o ressarcimento do consumidor a partir do percentual referente ao descumprimento das metas/índices por mês.

Desta forma, em relação aos contratos de prestação de serviço de voz e mensagens de texto, e visando o ressarcimento dos consumidores do sistema pós-pago, a indenização deve corresponder ao percentual descumprido em cada mês em que não se obteve o efetivo cumprimento do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal **e** das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal (Resolução da Anatel nº 575, de 28/10/2011), prevalecendo o valor do maior percentual descumprido.

Ou seja, deve-se verificar, em cada mês, o maior percentual descumprido, o qual incidirá sobre o valor da conta no referido mês, chegando-se ao valor do ressarcimento, o qual deverá ser calculado mês a mês a partir de maio de 2012, e posteriormente somado, para ao final ser abatido nas contas vincendas.

No que tange aos contratos de prestação de serviço de voz e mensagens de texto, e visando o ressarcimento dos consumidores do sistema pré-pago, o valor da indenização deve ser calculado a partir da média dos percentuais descumpridos em cada mês em que não se obteve o efetivo cumprimento do Plano

Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal (Resolução da Anatel nº 575, de 28/10/2011), prevalecendo o valor do maior percentual descumprido.

Destarte, deve-se fazer uma média dos maiores percentuais descumpridos a partir do mês de maio de 2012, a qual incidirá sobre o valor total de créditos adquiridos pelo consumidor no mesmo período, chegando-se ao valor do ressarcimento, o qual deverá ser implantado como crédito para uso futuro.

O mesmo procedimento deve ser adotado quanto aos contratos de prestação de serviço de dados.

Visando o ressarcimento dos consumidores do sistema pós-pago, a condenação deve corresponder ao percentual descumprido em cada mês em que não se obteve o efetivo cumprimento do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal (Resolução da Anatel nº 575, de 28/10/2011), prevalecendo o valor do maior percentual descumprido.

Ou seja, deve-se verificar, em cada mês, o maior percentual descumprido, o qual incidirá sobre o valor da conta no referido mês, chegando-se ao valor do ressarcimento, o qual deverá ser calculado mês a mês a partir de agosto de 2012, e posteriormente somado, para ao final ser abatido nas contas vincendas.

Por fim, para os contratos de prestação de serviço de dados, e visando o ressarcimento dos consumidores do sistema pré-pago, o valor da indenização deve ser calculado a partir da média dos percentuais descumpridos em cada mês em que não se obteve o efetivo cumprimento do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço

Móvel Pessoal (Resolução da Anatel nº 575, de 28/10/2011), prevalecendo o valor do maior percentual descumprido.

Assim, deve-se fazer uma média dos maiores percentuais descumpridos a partir do mês de agosto de 2012, a qual incidirá sobre o valor total de créditos adquiridos pelo consumidor no mesmo período, chegando-se ao valor do ressarcimento, o qual deverá ser implantado como crédito para uso futuro.

Visando ainda o ressarcimento dos consumidores capixabas pela demandada, este órgão ministerial apresenta outra alternativa, com fulcro nos Princípios Constitucionais da Razoabilidade e Proporcionalidade, tendo em vista a facilitação de execução de futura decisão, e levando-se em conta ainda os valores requeridos em ações civis públicas propostas em outros Estados.

Apresenta-se como alternativa que, a título de dano patrimonial, os consumidores capixabas da demandada sejam ressarcidos em uma mesma quantia, independentemente de o plano ser pré ou pós-pago.

Desta forma, estima-se, minimamente, um prejuízo da ordem de R$ 7,00 (sete reais) ao mês, por consumidor da Oi Móvel com contrato de prestação de serviço de voz ou mensagem de texto, contados a partir de maio de 2012, e no valor de R$ 4,00 (quatro reais) ao mês, por consumidor com contrato de prestação de serviço de internet móvel, contados a partir de agosto de 2012.

Ressalte-se que devem ser cumulativos os valores devidos aos consumidores capixabas da demandada a título de má prestação dos serviços de voz, mensagem de texto e dados (internet móvel).

Também nesta linha de raciocínio os valores a serem ressarcidos devem ser implantados como crédito para os consumidores possuidores de linhas no sistema pré-pago e abatidos nas contas dos usuários do sistema pós-pago.

Por fim, deve-se analisar a situação dos consumidores que venham a se desligar da empresa até a data do pagamento, hipótese em que a ré deverá ressarci-los em espécie, o que também será objeto do pedido, conforme se verá ao final.

II.C – Do Dano Moral Coletivo

A prática lesiva perpetrada pela Demandada e sua absoluta ilegalidade ficou evidenciada de forma cristalina, havendo, por conseguinte, repercussão nos direitos dos consumidores no plano difuso e coletivo.

O Código de Defesa do Consumidor contempla a indenização do dano moral, no art. 6º, incisos VI e VII, ao estabelecer que:

> Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:
> (...)
> VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais, **morais**, individuais, **coletivos e difusos**;
> VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à **prevenção ou reparação de danos** patrimoniais e morais, individuais, **coletivos e difusos**, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica dos interessados; (grifou-se)

Portanto, a conduta da demandada em relação aos seus consumidores caracteriza também dano moral coletivo (ou dano extrapatrimonial coletivo, como também é conhecido), uma vez que prejudica o equilíbrio e a

equidade referidas anteriormente, expondo todos os cidadãos às práticas ilegais, em total desconformidade com o que lhe impõem a legislação de proteção e defesa do consumidor e a legislação específica que regula o setor no qual atua, auferindo lucros ilegítimos mediante **a prestação de serviços inadequados e deficitários**, na medida em que oferece uma rede **de telefonia repleta de vícios de qualidade** (bloqueios, quedas de chamada e desconexão de dados), quase em todos os municípios do Estado do Espírito Santo e por meses seguidos.

Torna-se evidente a existência do dano moral coletivo no caso em tela, pois flagrantes os requisitos, quais sejam, indeterminabilidade do sujeito passivo, indivisibilidade da ofensa e de reparação da lesão, tendo em vista que a deficiência na prestação de serviços oferecidos pela Empresa Ré não atinge um número restringido de pessoas, mas a comunidade de forma ampla, ultrapassando a individualidade, devendo, portanto, ser analisada como uma lesão injusta na esfera moral da coletividade, não apenas do consumidor direto e determinado, bastando a prática da conduta lesiva, para a devida reparação.

Neste sentido são as lições de Carlos Alberto Bittar Filho[14], vejamos:

> "Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico; quer dizer isso, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara de dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se

[14] BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 12, p. 45, out./dez. 1994.

responsabilizar o agente pelo simples fato da violação *(damnum in re ipsa)".*

Além disso, o dano moral coletivo pode ser pensado ainda, no caso "*sub examine*", como o somatório do dano moral individual de todos expostos à mesma situação de lesão, e mais a todos os consumidores expostos a essa propaganda em massa e enganosa, uma vez que a empresa promovedora da propaganda tinha ciência previamente que não poderia prestar o serviço de telefonia móvel adequadamente aos usuários naquele momento, quanto mais se sua cartela de clientes fosse aumentada.

Vejamos então a lição lapidar de Antonio Herman[15] acerca do alcance ao conceito de consumidor:

> "O consumidor é, então, não apenas aquele que 'adquire ou utiliza produto ou serviço' (art. 2º), mas igualmente as pessoas expostas a práticas previstas no Código (art. 29). Vale dizer: pode ser visto conscientemente (art. 2º), ou abstratamente (art. 29). No primeiro caso impõe-se que haja ou esta por haver aquisição ou utilização. Diversamente, no segundo, o que se exige é a simples exposição à prática, mesmo que não se consiga apontar concretamente, um consumidor que esteja em vias de adquirir ou utilizar o produto ou serviço". .

Em outras palavras, no caso em apreço, **temos como lesados quase a totalidade dos usuários do Estado do Espírito Santo**, ou seja, os que sofreram as consequências diretas da má prestação dos serviços de telefonia ofertados pela Oi Móvel (clientes diretos em número de mais 400.000 no Estado

[15] BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos. *Comentários ao código de proteção do consumidor* – coordenador: Juarez de Oliveira. São Paulo: Saraiva, 1991, p.147.

do Espírito Santo – Art. 2º, do CDC), quanto os que tentaram com estes se comunicar (art. 17 do CDC) e outros que nem sofreram transtornos e aborrecimentos diretos, contudo foram expostos à propaganda enganosa (Art. 29, do CDC).

Todos estes sofreram o dano extrapatrimonial coletivo, ou dano sem "dor", mencionado com maestria em decisão proferida pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça no seguinte julgado:

> "ADMINISTRATIVO – TRANSPORTE – PASSE LIVRE-IDOSOS – **DANO MORAL COLETIVO – DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE DOR E DE SOFRIMENTO** – APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL – CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO – ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE – ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO – LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.
>
> O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, **é passível de comprovação pela presença de prejuízo** à imagem e **à moral coletiva dos indivíduos** enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base. 2. **O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas aplicável aos interesses difusos coletivos.** (RESP 200801044981, ELIANA CALMON, STJ – SEGUNDA TURMA, 26/02/2010)."
>
> (grifou-se)

Ou seja, diferentemente do dano moral individual, o extrapatrimonial coletivo prescinde de comprovação de dor, sofrimento e de abalo psicológico pela coletividade atingida, até por cuidar de direitos propriamente ditos como difusos e coletivos.

Não se pode olvidar que as propagandas das operadoras telefônicas são sempre apelativas, ostensivas e de amplo alcance (forma escrita, televisa, digital e até por *"call centers"*), atingindo de forma difusa todos os cidadãos.

Acerca do tema dos direitos difusos, oportunas são as palavras do Professor Kazuo Watanabe, *"in verbis"*:

> "**Nos interesses ou direitos difusos, a sua natureza indivisível e a inexistência de relação jurídica-base não possibilitam, como já ficou visto, a determinação dos titulares. É claro que, num plano mais geral do fenômeno jurídico ou análise, é sempre possível encontrar-se um vínculo que une as pessoas, como a nacionalidade.** Mas, a relação jurídica-base que nos interessa, na fixação dos conceitos em estudo, é aquela da qual é derivado o interesse tutelando, portanto interesse que guarda relação mais imediata e próxima com a lesão ou ameaça de lesão. [...] **No campo da relação de consumo, podem ser figurados os seguintes exemplos de interesses ou direitos difusos: a) publicidade enganosa ou abusiva, veiculada por meio da imprensa falada, escrita ou televisionada afeta uma multidão incalculável de pessoas, sem que entre elas exista uma relação-base.** O bem jurídico tutelado pelo artigo 37 e seus parágrafos é indivisível no sentido que basta uma única ofensa para que todos os consumidores sejam atingidos, e, também, no sentido de que a satisfação de um deles, pela cessação da publicidade ilegal,

> beneficia contemporaneamente todos eles. As pessoas legitimadas a agir, nos termos do art. 82, poderão postular em juízo o provimento adequado à tutela dos interesses ou direitos difusos da coletividade atingida pela publicidade enganosa ou abusiva; (...)[16]".
>
> (grifou-se)

O dano moral difuso se assenta, exatamente, na agressão a bens e valores jurídicos que são inerentes a toda a coletividade, de forma indivisível, ou a parte dela.

Indubitavelmente, o dano moral perpetrado pela Empresa Ré **atingiu também esfera difusa**, pois **toda a coletividade foi, ao menos, exposta à publicidade enganosa**, na medida em que a demandada sabia previamente que não poderia fornecer um serviço eficiente e de qualidade, ainda mais se fosse ampliado o seu número de clientes.

Cumpre registrar, por oportuno, que a comprovação da existência de culpa da empresa Oi não se faz necessária, de acordo com o art. 14 do CDC, sendo mister apenas a configuração do dano.

Por sua vez, no que tange ao *"quantum"* indenizatório, deve-se levar em conta a aplicabilidade do *"punitive demages"*, cujo objetivo precípuo é evitar que o ofensor volte a cometer a prática danosa, bem como inibir potenciais ofensores.

Para a quantificação de tal instituto, torna-se mister uma análise: da natureza, gravidade e repercussão da lesão na sociedade; o poder econômico do ofensor; o eventual proveito obtido com a conduta ilícita; a reprovabilidade da

[16]Ob. Cit. p. 802 e p. 803.

conduta; o prejuízo causado pela sua conduta à sociedade; e a vulnerabilidade do consumidor alvo da conduta danosa.

Nesse sentido, tem sido pacífico em várias cortes do país a condenação por dano moral e os critérios para o *"quantum"* indenizatório. Vejamos:

> APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TELEFONIA CELULAR. PROMOÇÃO. NATAL CLARO. RELAÇÃO DE CONSUMO. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL PURO. A má prestação do serviço de telefonia móvel se mostra ocorrente quando a operadora o oferece de forma defeituosa aos seus clientes, o que configura a conduta ilícita. A prestadora deixa de apresentar a segurança que o consumidor poderia dela esperar. Exegese do art. 14, §1° do CDC. **A situação experimentada pelos consumidores da demandada não é caso de mero aborrecimento ou transtorno corriqueiro. Privados da utilização do serviço contratado, por falha da prestadora, viram-se os clientes frustrados em sua expectativa de uso, restando caracterizado o dano moral.** É presumível o incômodo de qualquer consumidor frente à contratação de serviço que falha em razão da falta de suporte operacional da prestadora. **QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO. A indenização a título de reparação de dano moral deve levar em conta não apenas a mitigação da ofensa, mas também atender a cunho de penalidade e coerção, a fim de que funcione preventivamente, evitando novas falhas administrativas. Indenização fixada em valor que não configura enriquecimento indevido por parte da autora e, ao mesmo tempo, cumpre com o caráter repressivo-pedagógico da**

indenização. APELO PROVIDO. (TJRS - AC 70024450033 - 9ª C.Cív. - Relª Marilene Bonzanini Bernardi - DJ 24.09.2008)

(grifou-se)

A Empresa Ré apresenta um elevado poder econômico nacional e internacional e uma vasta carteira de clientes, além do que a conduta da demandada é reprovável e demonstra o desprezo da mesma pelos consumidores capixabas.

Com efeito, o valor da condenação referente ao dano moral coletivo não é direcionado aos ofendidos individualmente considerados, e sim para a coletividade e com caráter pedagógico. É imoral e ilegal **não ressarcir os danos de forma plena**, não só os individuais, mas principalmente os coletivos. Condenar a uma indenização irrisória, por vezes fundamentada no preconceito econômico, sob a justificativa de evitar o enriquecimento sem causa, é ir de encontro à ordem jurídica e à função social da justiça.

Sob esse aspecto, oportuno se faz trazer à baila o escorreito entendimento da Juíza do Distrito Federal, cuja sentença condenou a operadora Claro S.A. ao pagamento de danos morais coletivos (Documento 15, em anexo), nos seguintes termos:

> "Em relação à quantificação da indenização por dano moral coletivo, tal como ocorre no dano moral individual, fica a critério do julgador, tendo como norte a natureza punitiva da indenização visando a desestimular a reiteração de práticas lesivas, sem olvidar, todavia, que "deve considerar as demais sanções, de natureza penal ou administrativa, cominadas para o ato lesivo".
>
> Carlos Alberto Bittar Filho, no que diz respeito à função da condenação, assevera:

> "**Em havendo condenação em dinheiro, deve aplicar-se, indubitavelmente, a técnica de valor de desestímulo, afim de que se evitem novas violações aos valores coletivos a exemplo do que se dá em tema de dano moral individual, em outras palavras, o montante da condenação deve ter dupla função compensatória para a coletividade e punitiva para o ofensor; para tanto, há que se obedecer, na fixação do quantum debeatur, a determinados critérios de razoabilidade elencados pela doutrina** (para o dano moral individual, mas perfeitamente aplicável ao coletivo), como, v.g., a gravidade da lesão, a situação econômica do agente e as circunstâncias do fato".

Cite-se ainda, por oportuno, trabalho do Prof. Galeno Lacerda, em RT 728/94:

> "... No que pertine à controvertida aferição do dano moral, alguns parâmetros tem sido propostos na doutrina e acolhidos na jurisprudência, baseados em diplomas legais esparsos. Estuda-se então o grau de culpa do causador, a concorrência da vítima, o patrimônio dos envolvidos, o proveito decorrente do ato, o custo da opção alternativa. Tomando-se por norte tais parâmetros, tem-se presente que a indenização por dano moral deve ser significativamente agravada, quando ocorra conduta dolosa do suposto credor, a costumeiramente total e absoluta falta de participação do lesado na produção do efeito danoso e a privilegiadíssima situação patrimonial que costumam gozar as entidades com fácil acesso a tais serviços de crédito, a evidente economia decorrente de tais expedientes se comparados com os custos decorrentes da

busca legítima de seus direitos creditórios. **E é exatamente nesse diapasão que se impõe assinalar que a indenização do dano moral deve ser tal sorte a desestimular novas condutas reprováveis, a exemplo do que se dá nos direitos norte-americano e inglês, que denomina essa prática de punitive ou exemplary damages**."

Considero razoável a **condenação do réu ao pagamento de 30.000.000,00 (trinta milhões), a título de dano extrapatrimonial coletivo**.

Ante o exposto, **acolho, em parte, o pedido para condenar a ré a pagar a título de danos morais coletivos o importe de R$30.000.000,00 (trinta milhões de reais), que deverá ser revertido para o fundo previsto no art. 13 da Lei n.7347/85**. (ACP 2009.34.00.024716-0, Justiça Federal- 3ª VARA DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO DISTRITO FEDERAL, JUIZA FEDERAL DANIELLI FARIAS RABELO LEITÃO RODRIGUES)"

Isto posto, pleiteia o **Ministério Público** a condenação da demandada ao pagamento de uma indenização a título de danos morais coletivos no importe de R$ 5.000.000,00 (cinco milhões de Reais), o que constará do pedido ao final exposto.

II.D – Da Necessidade de Proibição de Venda de Novas Linhas

Conforme ficou constatado pela ANATEL, **são vários os problemas existentes na prestação de serviços da Oi Móvel** no Estado do Espírito Santo, dentre eles:

- enorme dificuldade de acesso à rede de dados[17]
- altíssima taxa de queda de conexão de dados[18]
- no que tange à voz, há precariedade no indicador alocação de chamada completada (SMP4)[19]
- o não alcance do índice mínimo de entrega de mensagem de texto (SMP6)[20]
- dos 78 municípios do Estado do Espírito Santo, **em 62** a Oi apresentou algum índice crítico[21]

Ressalte-se que tudo isso vem acontecendo em razão de um saturamento da rede de antenas da demandada, ou no mínimo por uma manutenção desidiosa e/ou falta de investimentos em infraestrutura.

Destarte, **se a demandada já vendeu mais linhas e telefonia móvel e serviços de conexão de dados que seu sistema poderia suportar, mister se faz que não mais comercialize esses produtos, até que tenha capacidade mínima de oferecer um serviço adequado e contínuo àquele que já é seu consumidor.**

Por este motivo se torna imperiosa a proibição de venda de novas linhas de celular, ou recebimento de clientes de outras operadoras pelo sistema de portabilidade, sob pena de causar mais danos aos já prejudicados consumidores do serviço.

Atente-se ainda que, pelo fato do chip para novas linhas de celular ser comercializado em lojas especializadas, bem como em bancas de revistas e

[17] Vide tabelas constantes do Item I. A.
[18] Vide tabelas constantes do Item I. A.
[19] Vide tabelas constantes do Item I. B.
[20] Vide tabelas constantes do Item I. B.
[21] Vide slide constante do Item I.

locais similares, deve a demandada tomar as providências necessárias para que as vendas sejam suspensas também nesses locais, uma vez que o serviço que está sendo vendido por terceiros é de sua inteira responsabilidade.

III - DA JURISPRUDÊNCIA PÁTRIA

Uma vez comprovada a deficiência na prestação dos serviços de telefonia móvel da demandada, conforme restou demonstrado no caso em apreço, o Poder Judiciário vem consolidando o entendimento de concessão da tutela antecipatória, com vistas a assegurar o direito dos consumidores.

Neste diapasão, trazemos à tona a concessão de tutela antecipada em Ação Civil Pública proposta no Estado de Maranhão em face da Vivo (Documento 16, em anexo), cuja parte da decisão por ser bem elucidativa se transcreve, *"ad litteram"*:

> "Da mesma forma ocorre com o paciente que ajuíza ação para que lhe seja autorizado o imediato transplante de órgão. Caso a tutela não seja oferecida de forma antecipada, corre-se o risco de se obter uma sentença sem qualquer efetividade.
> **No caso da telefonia, deve ser suspensa a venda de novas linhas, até que a ré dê conta das já vendidas e restabeleça a normalidade de seu efetivo funcionamento, de forma contínua, sem interrupção** .
> Diante do exposto, com base no artigo supra invocado **CONCEDO A TUTELA ANTECIPADA,** para que a **ré abstenha-se de comercializar ou habilitar novas linhas na cidade de Imperatriz**, nem via portabilidade de acesso de outras operadoras para a ré, **até que comprove por certificação da ANATEL, que instalou equipamentos para suprir a demanda(**

37.000 usuários) já existentes em Imperatriz e que estão em perfeito funcionamento, bem como **apresentar em 30 dias projeto de ampliação da rede**, listagem completa dos dados cadastrais de seus consumidores a partir de janeiro de 2009 com data de adesão e saída.

Defiro ainda **a suspensão da cláusula de fidelidade de todos os contratos com a ré, para os consumidores que se acharem prejudicados com a má qualidade na prestação de serviços da ré, retirem-se.**

Em caso de descumprimento dos itens supra, **fixo multa diária no valor de R$ 10.000,00 reais, inclusive por cada linha vendida ou pelo acesso via portabilidade, devendo ser comunicado de imediato o gerente da Loja VIVO** nesta Cidade na Avenida Getúlio Vargas, pelo oficial plantonista, que poderá inclusive dar ordem de prisão por descumprimento de ordem judicial. (Código Penal Brasileiro - Artigo. 330 - Desobedecer a ordem legal de funcionário público) Cite-se." (TJ MARANHÃO, ACP4755-33.2010.8.10.0044)

No mesmo viés foi a louvável antecipação de tutela concedida pelo ínclito magistrado do Estado do Ceará, nos autos da Ação Civil Pública de nº 481267-98.2011.8.06.0001/0, contra a Tim Celular S/A (Documento 17, em anexo), nos seguintes termos:

"(...) *Omissis*

Por outro lado, no que diz respeito ao **"fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação"**, resta plausível a sua iminência, uma vez que os consumidores lesados encontram-se submetidos à péssima prestação de um serviço que, atualmente,

afigura-se essencial, comprometendo suas necessidades diárias de se comunicar adequadamente através da rede de telefonia da TIM.

A fundamentação ora apresentada, pois, guarda perfeita e absoluta harmonia com o equilíbrio na prestação do serviço em liça, na medida em que o judiciário determinar a suspensão da venda de novas linhas, está procurando garantir que as deficiências e falhas não piorem ainda mais.

Outrossim, no que se refere ao *periculum in mora*, a antecipação dos efeitos da tutela exige, do magistrado, uma análise do fundado receio de dano.

(...)

No caso dos autos, os motivos pelos quais os Demandantes pleiteiam a tutela jurisdicional, em sede prematura, reside no fato de evitar que os consumidores venham a sofrer maiores problemas, e, como antes referido, **evitar com que a TIM leve o sistema de telefonia móvel do Estado à bancarrota, uma vez que não há mecanismo viável a impedir que os consumidores adquiram o serviço TIM, salvo suspensão do serviço por parte do fornecedor, sendo de bom alvitre a concessão de medida pleiteada.**

(...)

Por isso entendo **ser necessário a extensão da presente medida a terceiros** que trabalham comercializando a venda de telefones celulares TIM. Assim, entendo ser de bom alvitre conferir a esta decisão os efeitos apontados, principalmente, atento ao princípio da economia processual, celeridade e prestação jurisdicional. Ademais, o juiz na aplicação do direito não deve se afastar da função social e da exigência do bem comum, di-lo o art. 5° da Lei de Introdução ao

Código Civil, por isso cumpre, no caso concreto, esmiuçar a realidade e dar interpretação construtiva e valorativa ao texto legal.

Isto posto, considerando estarem presentes os pressupostos processuais descritos no art. 273 do Código de Ritos, **CONCEDO** o **PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA** formulado na inicial, devidamente reiterado através das convincentes argumentações do Ministério Público do Estado do Ceará e da Ordem dos advogados do Brasil – Seção Ceará, conferindo-lhe ainda efeitos *erga omnes* e *ultra parts*, determinando a TIM e a qualquer Instituição Comercial, tais como, Bancas de Jornal, Quiosques, Lojas de Conveniência e congêneres no âmbito da Comarca de Fortaleza e do Estado do Ceará que:

a) Se abstenha de comercializar novas assinaturas ou habilitar novas linhas (ou códigos de acesso), nem proceder à implementação de portabilidade de códigos de acesso de outras operadoras para TIM, persistindo tal proibição enquanto não se comprovar que foram instalados e estão em perfeito funcionamento os equipamentos necessários e suficientes para atender às demandas dos seus consumidores atualmente no Estado do Ceará, inclusive quanto à demanda reprimida, tudo em função da má prestação do serviço;

b) Com relação especificamente à TIM, que esta apresente, no prazo de trinta (30) dias, projeto de ampliação de rede, nos moldes a atender as necessidades mencionadas no item acima, considerando-se os níveis atuais de bloqueios e quedas de chamadas bem como à demanda reprimida;

Para os fins da efetividade da prestação jurisdicional que em é determinada uma vez do contido no inciso LXXVIII, do art. 5° da Constituição Federal, bem como o que confere a norma contida no Código de Processo Civil Brasileiro no art. 461, estabeleço uma multa diária no valor de **R$ 10.000,00** (dez mil reais), para o caso de **descumprimento do que aqui foi determinado, em especial aos itens "a" e "b" acima, incidentes sobre cada linha habilitada**, a ser aplicada à TIM ora promovida desde que transcorridos cinco (05) dias do conhecimento deste decisório, prazo destinado para a adoção das medidas administrativas necessárias.

Da mesma forma concedo o prazo de (05) dias para que a requerida oriente aos terceiros para a não comercialização de seus produtos, sob pena de transcorrido esse prazo, arcar a requerida com as multas advindas do descumprimento desta medida. (TJ CEARÁ – ACP 481267-98.2011.8.06.0001/0, Juiz Cid Peixoto do Amaral Netto, 10/06/2011)".

Isto posto, verifica-se o sólido entendimento do Judiciário em conceder tutela antecipada com vistas a garantir a prestação de serviços de telefonia móvel adequados, serviços essenciais esses aos quais estamos, hodiernamente, sujeitos e reféns nos dias atuais.

IV – DA NECESSIDADE DE ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

IV.A - DA VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES

A verossimilhança das alegações decorre da própria certeza da ocorrência dos fatos, bem como dos argumentos jurídicos anteriormente aduzidos.

Conforme já explanado, os fatos trazidos a juízo foram verificados pela ANATEL durante as fiscalizações que resultaram nos relatórios tantas vezes mencionados nesta ação civil pública.

É a chamada prova inequívoca, ou seja, aquela que se apresenta clara, evidente, transparente, com grau de convencimento tal que a seu respeito não se possa levantar dúvida razoável, ou seja, além das reclamações de diversos consumidores capixabas, existem dados técnicos inquestionáveis acerca da má prestação de serviços da operadora Ré: a) o Relatório do Plano Nacional de Melhoria de Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e b) o relatório seguindo os critérios do Regulamento de Gestão de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal – SMP, nos moldes da Resolução ANATEL 575/2011, RGQ-SMP.

Destarte, resta evidente a verossimilhança das alegações trazidas à juízo nesta ação civil pública.

IV.B - DO FUNDADO RECEIO DE DANO IRREPARÁVEL OU DE DIFÍCIL REPARAÇÃO

O fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação consubstancia-se no fato de que os consumidores lesados, à medida que o tempo passa, **continuam a não poder se comunicar adequadamente por meio da rede de telefonia da OI**, dificultando-se com isso suas atividades diárias, sejam elas de trabalho, estudos, lazer, familiares e sociais.

Observe-se que a área de atuação da demandada, conforme alhures demonstrado, trata-se de atividade essencial que não está sujeita a interrupções indevidas como as que ocorrem há meses em todo o Estado do Espírito Santo, com os graves prejuízos já relatados, e que continuam a ocorrer, e ocorrerão, enquanto o Poder Judiciário não se posicionar de maneira enérgica e efetiva, a

exemplo do que já vem ocorrendo em outros Estados da Federação, tais como Maranhão e Ceará (Documento 18, em anexo).

É de se frisar ainda que a demora na prestação jurisdicional, certamente, ensejará a continuidade da prática ilícita pela Empresa Ré, a qual continuará a fazer as mesmas ou outras promoções, **cuja consequência certamente será o aumento da sobrecarga da rede e uma degradação maior na qualidade do serviço prestado**, uma vez que a demandada não promove os investimentos devidos e na agilidade necessária quando se trata de ampliar a sua capacidade de satisfazer as necessidades dos clientes que consegue captar, com suas promoções ousadas e apelativas.

Em outras palavras, caso a operadora não tenha **suspensos** a comercialização de suas linhas para voz e dados, bem como os meios de publicidade para tanto, inúmeros consumidores capixabas poderão iludir-se frente a promessa de entrega de um serviço eficiente e contínuo.

Assim, também resta evidente, no caso ora trazido à juízo, a presença do fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

IV.C - DA REVERSIBILIDADE DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

O requisito da reversibilidade da antecipação da tutela, como elemento viabilizador de sua concessão, previsto no § 2º, do art. 273, do CPC, encontra-se presente, visto que o que se pretende, de início, é a ampliação da rede da Oi Móvel à proporção exata dos serviços já contratados e das necessidades dos seus consumidores, considerando-se, inclusive, a demanda reprimida.

Quanto a isso, constata-se que, em sendo concedida a antecipação da tutela, os equipamentos por ventura instalados, cedo ou tarde, seriam necessários (na verdade, já o são há muito tempo).

Apenas *ad argumentandum*, pode-se acrescentar que, concedida a tutela antecipada, mesmo que se verifique posteriormente que os equipamentos instalados não venham a ser necessários no Estado do Espírito Santo (hipótese totalmente fora de cogitação), poderiam ser utilizados pela empresa em qualquer parte do país.

Outra medida que se requer em caráter de antecipação de tutela, **é suspensão de inclusão de novos assinantes e de planos de serviços que estimulem o intenso uso da rede**, sob pena de graves interrupções do serviço.

A par dessas informações, presentes os requisitos para a concessão de tutela antecipada e uma vez demonstrado o prejuízo **corrente ao consumidor capixaba** usuário dos serviços de telefonia móvel da Empresa Ré, passa-se agora aos pedidos antecipatórios.

IV.D - ANTECIPAÇÃO DE TUTELA - PEDIDOS

Diante do exposto, requer seja concedida Tutela Antecipada, nos moldes do art. 273, I, do CPC, condenando/determinando à ré, Oi Móvel:

1) a **suspender** imediatamente (em 48h) a divulgação publicitária tendo por objeto os serviços de telefonia móvel da requerida (voz e dados), em qualquer veículo de comunicação no âmbito do Estado do Espírito Santo, bem como a própria comercialização de novas promoções, novas assinaturas, habilitação de novas linhas (ou códigos de acesso) do Serviço de Telefonia Móvel Pessoal – SMP,

diretamente ou através de terceiros, suspendendo-se ainda a implementação de portabilidades de códigos de acesso de outras operadoras para a demandada OI Móvel, persistindo tal proibição até que:

1.1) a ré comprove, apresentando a devida certificação da Anatel, o efetivo cumprimento no Estado do Espírito Santo, por no mínimo 03 (três) meses consecutivos, no que tange à prestação do serviço de voz e dados, do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal **e** das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, previstas no Regulamento aprovado na Resolução da Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011; **E**

1.2) a ré comprove, apresentando a devida certificação da Anatel, que instalou e estão em perfeito funcionamento os equipamentos necessários e suficientes para atender às demandas dos consumidores que ela possui atualmente em todo o Estado do Espírito Santo, inclusive quanto à demanda reprimida em função da má prestação do serviço;

2) a encaminhar imediatamente (em 48h) determinação para que os locais que comercializam seus *chips* não mais o façam durante o período de duração do comando judicial referente ao item "1" acima;

3) a apresentar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, projeto de ampliação da rede, nos moldes a atender as necessidades mencionadas no item "1" acima, considerando-se os níveis atuais de bloqueios e quedas de chamadas (voz) e a taxa de conexão e de desconexão (dados), bem como a demanda reprimida, o qual seja

apto a resolver o problema em seus serviços de **voz e dados** em todo o Estado do Espírito Santo;

4) a suspender imediatamente (em 48h) a cláusula de fidelidade de todos os contratos disponibilizados pela ré e vigentes no período, em que não se obteve o efetivo cumprimento, no que tange à prestação do serviço de voz e dados, do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, previstas no Regulamento aprovado na Resolução da Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011, para os consumidores que se acharem prejudicados com a má qualidade na prestação de serviços da ré e assim se manifestarem perante a requerida, excluindo-se eventual multa/taxa/ônus daí decorrente;

5) à expedição de listagem completa, encaminhando-se a esse Juízo em mídia no prazo máximo de 30 (trinta) dias, com os dados cadastrais de todos os seus consumidores, a partir de maio de 2012, com data de adesão ao serviço e de saída, se for o caso. Para o caso de clientes pré-pagos, que sejam apresentados os dados conforme os possua, tudo isso para viabilizar o cumprimento de eventual decisão de mérito;

6) a divulgar amplamente a tutela concedida pelos meios de comunicação social, a fim de garantir a efetividade do comando;

7) ao pagamento de multa diária no valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais) para o caso de descumprimento do que for decidido quanto aos itens 1 a 6 acima delineados.

V – Dos Pedidos

Ante o exposto, postula-se a procedência desta ação civil pública, com o acolhimento dos seguintes pedidos:

A) A citação da requerida no endereço indicado inicialmente, para, querendo, responder à presente ação;

B) Seja confirmada a antecipação de tutela pleiteada, a fim de ser condenada a Empresa Ré a:

1) se abster imediatamente (em 48h) de realizar divulgação publicitária, bem como a própria comercialização de novas promoções, novas assinaturas, habilitação de novas linhas (ou códigos de acesso), diretamente ou através de terceiros, nem proceder à implementação de portabilidades de códigos de acesso de outras operadoras para a demandada OI Móvel, persistindo tal proibição até que:

1.1) a ré comprove, apresentando a devida certificação da Anatel, o efetivo cumprimento, no que tange à prestação do serviço de voz e dados, do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, previstas no Regulamento aprovado na Resolução da Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011; **e**

1.2) a ré comprove, apresentando a devida certificação da Anatel, que instalou e estão em perfeito funcionamento os equipamentos necessários e

suficientes para atender às demandas dos consumidores que ela possui atualmente em todo o Estado do Espírito Santo, inclusive quanto à demanda reprimida em função da má prestação do serviço.

2) a encaminhar imediatamente (em 48h) determinação para que os locais que comercializam seus *chips* não mais o façam durante o período de duração do comando judicial referente ao item "1" acima;

3) a apresentar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, projeto de ampliação da rede, nos moldes a atender as necessidades mencionadas no item "1" acima, considerando-se os níveis atuais de bloqueios e quedas de chamadas (voz) e a taxa de conexão e de desconexão (dados), bem como a demanda reprimida, o qual seja apto a resolver o problema em seus serviços de **voz e dados** em todo o Estado do Espírito Santo;

4) seja retirada imediatamente (em 48h) a cláusula de fidelidade de todos os contratos disponibilizados pela ré e vigentes no período, ou parte dele, em que não se obteve o efetivo cumprimento, no que tange à prestação do serviço de voz e dados, do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, previstas no Regulamento aprovado na Resolução da Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011, para os consumidores que se acharem prejudicados com a má qualidade na prestação de serviços da ré e assim se

manifestarem perante a requerida, excluindo-se eventual multa/taxa/ônus daí decorrente.

5) à expedição de listagem completa, encaminhando-se a esse Juízo em mídia no prazo máximo de 30 (trinta) dias, com os dados cadastrais de todos os seus consumidores, a partir de maio de 2012, com data de adesão ao serviço e de saída, se for o caso. Para o caso de clientes pré-pagos, que sejam apresentados os dados conforme os possua;

C) Caso a requerida tenha apresentado, no curso do processo, a listagem mencionada no item "B.5" acima, requer-se que a mesma seja atualizada, informando-se os novos consumidores e aqueles que deixaram de ser, especificando-se data de adesão ao serviço e de saída, se for o caso;

D) A condenação da ré ao pagamento de R$ 5.000.000,00 (cinco milhões de Reais) a título de danos morais coletivos, a serem recolhidos ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, devidamente atualizados ao tempo da sentença e do recolhimento, pelos índices legalmente aplicáveis;

E) A condenação da ré ao pagamento, para cada um dos seus consumidores do sistema **pós-pago** com contrato de prestação de serviço de **voz ou mensagem de texto**, do valor correspondente ao percentual descumprido em cada mês em que não se obteve o efetivo cumprimento do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, previstas no Regulamento aprovado na Resolução da Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011 (prevalecendo o valor

do maior percentual descumprido) no que tange a voz e mensagem de texto, contados a partir de maio de 2012, devendo referido valor ser abatido nas contas vincendas;

F) A condenação da ré ao pagamento, para cada um dos seus consumidores do sistema **pré-pago** com contrato de prestação de serviço de **voz ou mensagem de texto**, do valor calculado a partir da média dos percentuais descumpridos em cada mês em que não se obteve o efetivo cumprimento do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, previstas no Regulamento aprovado na Resolução da Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011 (prevalecendo o valor do maior percentual descumprido) no que tange a voz e mensagem de texto, contados a partir de maio de 2012, percentual que deverá incidir sobre o valor total de créditos adquiridos pelo consumidor no período, devendo referido valor ser implantado como crédito para uso futuro;

G) Alternativamente aos pedidos constantes dos Itens "E" e "F", e visando facilitar a execução da sentença, conforme explicitado no Item II.B:

A condenação da ré ao pagamento de **R$ 7,00** (sete reais) por mês para cada um dos seus consumidores com contrato de prestação de serviço de voz ou mensagem de texto, contados a partir de maio de 2012, a ser implantado como crédito para os consumidores possuidores de linhas no sistema pré-pago e abatido nas contas dos usuários do sistema pós-pago;

H) A condenação da ré ao pagamento, para cada um dos seus consumidores do sistema **pós-pago** com contrato de prestação de serviço de **dados**, do valor correspondente ao percentual descumprido em cada mês em que não se obteve o efetivo cumprimento do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, previstas no Regulamento aprovado na Resolução da Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011 (prevalecendo o valor do maior percentual descumprido) no que tange a dados, contados a partir de agosto de 2012, devendo referido valor ser abatido nas contas vincendas;

I) A condenação da ré ao pagamento, para cada um dos seus consumidores do sistema **pré-pago** com contrato de prestação de serviço de **dados**, do valor calculado a partir da média dos percentuais descumpridos em cada mês em que não se obteve o efetivo cumprimento do Plano Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, previstas no Regulamento aprovado na Resolução da Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011 (prevalecendo o valor do maior percentual descumprido) no que tange a dados, contados a partir de agosto de 2012, percentual que deverá incidir sobre o valor total de créditos adquiridos pelo consumidor no período, devendo referido valor ser implantado como crédito para uso futuro;

J) Alternativamente aos pedidos constantes dos Itens "H" e "I", e visando facilitar a execução da sentença, conforme explicitado no Item II.B:

A condenação da ré ao pagamento de **R$ 4,00** (quatro reais) por mês para cada um dos seus consumidores com contrato de prestação de serviço de dados, contados a partir de agosto de 2012, a ser implantado como crédito para os consumidores possuidores de linhas no sistema pré-pago e abatido nas contas dos usuários do sistema pós-pago;

K) A condenação da ré ao pagamento em espécie dos valores referidos acima nos items "E", "F", "G", "H", "I" e "J" para os consumidores que venham a se desligar da empresa até a data do pagamento;

L) A condenação da ré ao recolhimento ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor dos valores referentes aos itens "E", "F", "G", "H", "I" e "J" acima, que não forem reclamados pelos consumidores, nem implantados em suas contas, após um ano da exequibilidade da sentença condenatória, valores estes devidamente atualizados ao tempo da sentença e do recolhimento pelos índices legalmente aplicáveis;

M) A divulgar amplamente a sentença proferida pelos meios de comunicação social, a fim de garantir a efetividade do comando;

N) Ao pagamento de multa diária no valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais) para o caso de descumprimento do que for decidido quanto aos itens acima.

O) A inversão do ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII do CDC, por se tratar de demanda de proteção ao consumidor, fundamentando-se este pleito tanto na verossimilhança das

afirmações quanto na hipossuficiência dos consumidores, segundo os fundamentos já expostos;

P) Dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, em face do disposto no art. 18 da Lei 7.347/85 e art. 87 da Lei 8.078/90;

Q) Requer que as intimações do autor sejam feitas pessoalmente, mediante entrega dos autos com vista;

R) Protesta provar o alegado por todas as formas em direito admitidas, a documental que ora se acosta, e todas aquelas necessárias ao justo convencimento jurídico de V. Exa., não desprezando as provas técnicas;

S) Publicação do edital ao qual se refere o art. 94, do CDC.

Atribui-se à causa o valor de R$ 5.000.000,00.

De tudo pede deferimento.

Vitória, 13 de outubro de 2014.

SANDRA LENGRUBER DA SILVA
PROMOTORA DE JUSTIÇA

GISELLE DE ALBERNAZ MEIRA MAFRA
PROMOTORA DE JUSTIÇA