



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA
7ª VARA CÍVEL DE VITÓRIA - COMARCA DA CAPITAL DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, através da 35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória/ES, apresentado 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 **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, sucessora por incorporação de Vivo S.A., sociedade com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, nº 1376, Cidade Monções, CEP 04571-000, inscrita no CNPJ sob o nº 02.449.992/0121-70, em razão dos fundamentos de fato e de direito e com os pedidos a seguir deduzidos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

I – DA DISTRIBUIÇÃO POR DEPENDÊNCIA

Preliminarmente, registra-se que foi proposta Ação Civil Pública em face da empresa OI MÓVEL SA (processo número 0035517-10.2014.8.08.0024) em trâmite perante essa MM. 7ª Vara Cível de Vitória com pedidos semelhantes e a mesma causa de pedir da presente ação, razão pela qual se requer, nessa oportunidade, a distribuição por dependência, com fulcro no artigo 253, I, do Código de Processo Civil.

II - DOS FATOS E DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primeiramente, cumpre asseverar que, no ano de 2011, foi instaurado *ex officio* o Inquérito Civil registrado sob o nº 2014.0024.1705-50 (Documento 01, em anexo) para averiguar o chamado “caladão” ocorrido no serviço móvel da Requerida por cerca de 3 horas ininterruptas, no dia 18/06/2011. (Documento 02, em anexo).

Com isso, foram iniciadas as diligências de praxe, a fim de que pudessem ser constatadas as causas do ocorrido, bem como para analisar a qualidade do serviço móvel que a Requerida vinha prestando.

Com o auxílio da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, responsável pela regulação e fiscalização dos serviços de telefonia de forma geral, desde então, foram levantados inúmeros índices e indicadores de prestação do serviço de telefonia móvel, os quais em praticamente nada correspondem aos parâmetros exigidos por aquela Agência Reguladora, como será comprovado abaixo.

Ressalte-se que são **alarmantes** os dados trazidos pela ANATEL em relatórios realizados nos anos de 2012 a 2014.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Assim, no ano de 2014, em conjunto ao trâmite daquele inquérito, foi instaurado o Procedimento Preparatório registrado sob o nº 2014.0010.5722-15 (Documento 03, em anexo), dessa vez para apurar os índices de taxa de conexão de dados relativos à internet móvel.

Novamente, foram realizadas reuniões com a Requerida, em conjunto com a ANATEL e PROCON/ES, a fim de se analisarem os índices os quais quase sempre não atingem os valores de referência determinados pela referida Agência.

Vale gizar que a empresa demandada vem ocupando costumeiramente o 2º lugar no *ranking* das Empresas mais reclamadas perante o PROCON/ES nos anos 2011, 2012 e 2013 (com 1.473, 1.714 e 2.036 atendimentos, respectivamente).

No ano de **2014**, a demandada atingiu **o 1º lugar**, com **3261 (três mil duzentos e sessenta e um) atendimentos**, e, no ano de 2015, é possível identificar que permanece em 1º lugar com 324 atendimentos (período - 01/01/2015 à 06/02/2015) (Documento 04, em anexo), o que comprova o tratamento desidioso dispensado ao consumidor capixaba, bem como contumaz, ou seja, por vários anos seguidos.

É de suma importância frisar que o número total de atendimentos refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo PROCON, ou seja, de atendimentos telefônicos a abertura de processos administrativos, que, na nomenclatura do SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), são chamados de abertura de reclamação.

Esta situação é ilustrada nas tabelas abaixo:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

	2011	Atendimentos
1º	ES Centrais Elétricas S.A(Escelsa)	1843
2º	Vivo S.A.	1473
3º	Telemar Norte Leste	1458
4º	Banco Itaucard S.A.	993
5º	Banco Santander (Brasil) S.A.	936
6º	Banco Bradesco S.A. – BMC – Finasa – American Express	895
7º	Claro S.A.	809
8º	Embratel	712
9º	Caixa Econômica Federal	613
10º	BV Financeira S.A	601

	2012	Atendimentos
1º	Telemar Norte Leste	1876
2º	Vivo S.A.	1714
3º	ES Centrais Elétricas S.A (Escelsa)	1666
4º	Banco Santander (Brasil) S.A.	1399
5º	Banco Bradesco S.A. – BMC – Finasa – American Express	1313
6º	BV Financeira S.A	1263
7º	DLD Comércio Varejista Ltda	1051
8º	Claro S.A.	986



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

9º	Itau Unibanco S.A.	958
10º	Banco Itaucard S.A.	937

	2013	Atendimentos
1º	Telemar Norte Leste	2320
2º	Vivo S.A.	2036
3º	Banco Bradesco S.A. – BMC – Finasa – American Express	1895
4º	Banco BMG S.A.	1627
5º	Banco Itaucard S.A.	1602
6º	BV Financeira S.A	1595
7º	ES Centrais Elétricas S.A (Escelsa)	1530
8º	Banco Santander (Brasil) S.A.	1262
9º	Dacasa Financeira S/A	964
10º	Caixa Econômica Federal	922

	2014	Atendimentos
1º	Vivo S.A.	3261
2º	Telemar Norte Leste	2796
3º	Banco Bradesco S.A. – BMC – Finasa – American Express	1895
4º	ES Centrais Elétricas S.A(Escelsa)	1648
5º	Global Village Telecom Ltda	1263
6º	Banco Santander (Brasil)	1232



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

	S.A.	
7º	Via varejo S/A	1182
8º	Banco Itaucard S.A.	1133
9º	Caixa Econômica Federal	1069
10º	Avista S/A	1024

	2015	Atendimentos
1º	Vivo S.A.	324
2º	Telemar Norte Leste	206
3º	Via varejo S/A	174
4º	ES Centrais Elétricas S.A.(Escelsa)	152
5º	Sky Brasil Serviços Ltda	150
6º	Caixa Econômica Federal	148
7º	Banco Itaucard S.A.	137
8º	Banco Bradesco S.A. – BMC – Finasa – American Express	124
9º	Banco Santander (Brasil) S.A.	105
10º	Avista S/A	102

Cite-se ainda que a Requerida ocupa o terceiro lugar das empresas campeãs em reclamações do site Protest, segundo informações da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, conforme matéria veiculada na Jornal A Tribuna no dia 31 de Janeiro de 2015 (Documento 05, em anexo).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Deve-se ressaltar ainda que a Requerida detém 73,9% (setenta e três, vírgula nove por cento) do mercado no Estado do Espírito Santo (Documento 06, em anexo), contando atualmente com mais de três milhões de consumidores (cerca de 3.300.000), de forma que as irregularidades ora noticiadas ocasionam prejuízos coletivos de grande monta.

Além disso, fundamental mencionar que o PROCON/ES, em razão **desses dados alarmantes, instaurou procedimento administrativo**, determinando, no mês de dezembro de 2014, que a operadora de telefonia Vivo efetuasse o pagamento de multa no valor de R\$ 7,5 milhões de reais, além da suspensão da comercialização de chips, novas promoções, assinaturas e habilitação de novas linhas, o que foi amplamente divulgado na imprensa local e nacional (Globo, Gazeta Online, Folha Vitória, Século Diário, Sou ES etc.), conforme Documento 07, em anexo.

Por fim, registre-se que este órgão ministerial envidou esforços para celebrar Termo de Ajustamento de Conduta com a Requerida, não tendo logrado êxito.

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

II.A) DAS PÉSSIMAS TAXAS DE CONEXÃO DE DADOS DA TELEFÔNICA BRASIL – INTERNET MÓVEL

Em reunião realizada no último dia 10.03.14 com a Anatel (Documento 08, em anexo), foram apresentados os resultados obtidos no



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 Requerida **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%), o que também foi declarado expressamente pelo Gerente da Anatel no ES (Documento 08, em anexo).

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.

Vejamos então as últimas tabelas de dados divulgadas pela ANATEL, atualizadas até o mês de agosto de 2014, cujo teor evidencia a **péssima** prestação de serviço da Requerida no Estado do Espírito Santo (Documento 09, em anexo)¹:

¹ 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.

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO****35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória**

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

2012

UF: Espírito Santo					
Prestadora	Taxa de Conexão de Dados (%) - Referência: >= 98%				
	AGO/2012	SET/2012	OUT/2012	NOV/2012	DEZ/2012
Oi					
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

2013

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
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
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
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
Tim	96,57	96,84	97,49	97,51	97,5	97,69	97,47	97,62	97,55	97,34	97,33	95

2014



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

UF: Espírito Santo								
Prestadora	Taxa de Conexão de Dados (%) - Referência: >= 98%							
	JAN/2014	FEV/2014	MAR/2014	ABR/2014	MAI/2014	JUN/2014	JUL/2014	AGO/2014
Claro	98,37	99,46	99,02	99,75	99,82	99,78	99,75	99,75
Oi	86,63	89,68	86,72	89,79	89,49	89,97	88,71	89,65
Vivo	96,4	96,71	96,61	96,36	96,37	96,39	95,9	95,57
Tim	96,04	97,5	95,62	97,22	98	98,4	98,59	98,74

Depois de uma perfunctória leitura das tabelas acima, embora outras empresas do ramo não tenham conseguido atingir a meta para a **Taxa de Conexão de Dados**, verifica-se que a demandada vem ficando bem **abaixo** do percentual estipulado pela ANATEL, por todo o período examinado.

II.B) DA PÉSSIMA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ (MÓVEL)

No bojo do Inquérito Civil instaurado por este órgão ministerial, foram juntados relatórios da ANATEL referentes à qualidade da prestação do serviço de voz (móvel).

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 10, em anexo).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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)², a Empresa Ré também não alcançou os índices mínimos para o seguinte indicador:

➤ **alocação de chamada completada (SMP4).**

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)**.”

Tem-se, então, o cotejo entre os péssimos índices apresentados pela Telefônica e as metas determinadas pela Resolução da

² 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)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

ANATEL 575/2011, considerando-se o período de maio de 2012 até dezembro de 2014:

Índices alcançados pela Vivo – 2012 – SMP 4³

	Mai (%)	Jun (%)	Jul (%)	Ago (%)	Set (%)	Out (%)	Nov (%)	Dez (%)
PMM1 - 27	55,81	58,76	59,63	59,03	59,34	59,71	58,63	56,26
PMM1 - 28	52,69	55,34	57,86	56,09	56,95	57,24	56,46	53,18
PMM2 - 27	54,10	55,85	57,73	56,24	56,84	57,52	56,07	53,45
PMM2 - 28	50,72	52,32	55,22	53,19	53,84	54,75	53,07	49,70

Índices alcançados pela Vivo – 2013 – SMP 4⁴

	Jan (%)	Fev (%)	Mar (%)	Abr (%)	Mai (%)	Jun (%)	Jul (%)	Ago (%)	Set (%)	Out (%)	Nov (%)	Dez (%)
PMM1 - 27	56,15	57,24	55,24	56,82	56,26	56,48	57,97	59,33	57,22	58,58	57,36	54,32
PMM1 - 28	52,23	53,71	51,85	53,74	53,22	53,32	55,61	54,87	54,05	56,01	54,09	51,66
PMM2 - 27	54,14	54,65	52,84	54,32	54,06	54,38	55,77	57,01	54,40	56,33	54,55	51,31
PMM2 - 28	49,93	51,28	49,75	51,33	51,04	51,30	53,37	54,09	51,98	53,61	51,16	49,50

³ Índice que mede a taxa de completamento das ligações. RES/ANATEL/nº575/2011. Referido índice prevê que o percentual de completamento deverá ser acima de 67%.

⁴ Índice que mede a taxa de completamento das ligações. RES/ANATEL/nº575/2011. Referido índice prevê que o percentual de completamento deverá ser acima de 67%.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Índices alcançados pela Vivo – 2014 – SMP 4⁵

	Jan (%)	Fev (%)	Mar (%)	Abr (%)	Mai (%)	Jun (%)	Jul (%)	Ago (%)	Set (%)	Out (%)	Nov (%)	Dez (%)
PMM1 - 27	51,60	55,96	55,49	55,90	56,26	56,59	56,04	55,48	55,02	55,45	55,20	55,35
PMM1 - 28	47,93	53,26	52,92	53,03	53,30	54,05	53,86	52,72	53,40	51,06	53,37	54,27
PMM2 - 27	49,77	52,76	52,19	52,23	53,71	53,53	53,35	52,33	51,81	52,45	52,19	51,96
PMM2 - 28	45,88	49,70	48,76	50,17	49,59	50,90	51,00	49,28	50,05	50,69	50,35	49,77

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 demandada no Espírito Santo** (considerados os Códigos Nacionais referentes à área geográfica específica do Estado, a saber, 27 e 28), no que tange à alocação de chamadas completadas (voz).

No período analisado (anos de 2012, 2013 e 2014), houve o descumprimento do índice legal em todo período.

Ora, todos esses dados, obtidos pela ANATEL, e agora colocados ao crivo do Poder Judiciário, só comprova a **desidiosa** prestação de serviços da Empresa Requerida 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 Requerida em nosso Estado, frente às sucessivas lesões aos seus direitos.

⁵ Índice que mede a taxa de completamento das ligações. RES/ANATEL/nº575/2011. Referido índice prevê que o percentual de completamento deverá ser acima de 67%.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Com efeito, existem hoje mais de **3 milhões de linhas de telefonia móvel da empresa Ré 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 idéia 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.

De forma contrária às dificuldades em alcançar as metas e percentuais fixados pela ANATEL, a Requerida tem investido, constantemente, em ofertas publicitárias convidativas, aumentando mais e mais o número de linhas habilitadas sem ter condições técnicas de atender a todos com a qualidade que é necessária.

Igualmente, nota-se o grande número de promoções e pacotes disponibilizados no sítio eletrônico da operadora (www.vivo.com.br) com valores e condições atrativas, incentivando, conseqüentemente, a aquisição ou migração para novos planos, como se pode observar:

Veja-se o site, que foi acessado em 07 de outubro de 2014⁶:

⁶http://www.vivo.com.br/portalweb/appmanager/env/web?_nfls=false&_nfpb=true&_pageL.abel=vcCombosBook&WT.ac=portal.paravoce.combos#- acessado em 07/10/2014



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Conheça também as ofertas Vivo 2 em 1 ¹Cada produto que compõe as ofertas, possuem datas de reajustes diferentes e regulamentos próprios.

Produto	Preço	Desconto	Total
Vivo Fio Limitado Total	R\$ 15,00	-	R\$ 97,80
+ 1 GB	-	-	R\$ 114,80
+ 3 GB	-	-	R\$ 144,80
+ 6 GB	-	-	R\$ 174,80
+ 10 GB	-	-	R\$ 204,80
+ 20 GB	-	-	-
Vivo Fio Limitado Total	R\$ 15,00	-	-
+ Plano Pós Móvel	-	-	-
Vivo Fio Limitado Total	R\$ 15,00	-	-
+ Plano Controle Móvel	-	-	-

Chegam Vivo Fio e Vivo Combo Box
O Vivo feito especialmente para sua casa.

Vivo Combo Box
Vivo Combo Box é uma oferta especial e exclusiva para quem não tem um computador pessoal. Você pode usar o Vivo Combo Box para acessar a internet em casa.

No combo 2 em 1 com o Vivo Fio Limitado Total, você economiza ainda mais:

- Conheça todos os serviços que você pode usar no Vivo Box.
- Assistir ao Vivo sem usar o Notebook.
- Assistir ao Vivo sem precisar usar o Smartphone.
- Assistir ao Vivo sem precisar usar o Tablet.

Combine os serviços e economize muito mais.

Vivo Fio Limitado Total + Vivo Fio = **R\$ 97,80**

Planos Vivo Fio

Escolha o seu plano e confira as vantagens.

Vivo Fio Limitado Plus **R\$ 29,90** mês

Vivo Fio Limitado Total

Conheça todos os serviços que você pode usar no Vivo Fio.

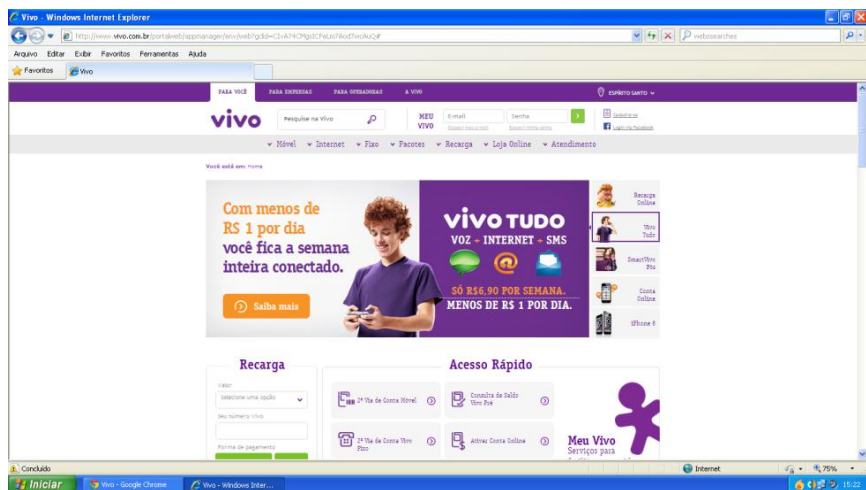
Plano	Preço	Desconto	Total
Vivo Fio Limitado Plus	R\$ 29,90	-	R\$ 29,90
Vivo Fio Limitado Total	R\$ 15,00	-	R\$ 97,80



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000



Tais promoções, exitosas certamente, geraram e geram a sobrecarga no sistema, o que foi constatado pelos relatórios da ANATEL e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

pelos usuários da requerida, 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.

Assim, apreciadas todas as informações (fáticas/técnicas) até aqui produzidas, é pujante que a **TELEFÔNICA BRASIL S/A (Vivo)** não tem envidados esforços, na mesma proporção que o foco publicitário, para garantir a melhoria e os investimentos adequados em infraestrutura e, reflexivamente, atender seus clientes dignamente pelo cumprimento das metas fixadas pela **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)** para os serviços de telefonia.

É totalmente inconcebível que a requerida **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 II.A), e depois relativo à voz (item II.B).

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Dentre as reportagens sobre falha na prestação de serviço da operadora em questão, destaca-se outro “caladão”, ocorrido no dia 02 de Fevereiro de 2015, em razão do qual os consumidores da demandada permanecerem o período matutino (das 4h às 11h) sem conseguir falar ao telefone nem acessar a internet (Documento 12, em anexo).

A ANATEL também recebeu um número elevado de reclamações, o que redundou na lavratura do Despacho Decisório n. ° 5.776/2013-COQL/SCO (Documento 13, em anexo), por meio do qual a referida agência reguladora decidiu, “*ad litteram*”:

“v) DETERMINAR que a Vivo S.A. adote ações para reduzir: (i) o número de reclamações que chegam à central de atendimento da prestadora, 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 AM, BA, MG, MS, **ES**, SP e RJ e, relativas a cobrança, especialmente nos Estados de **ES**, GO, MG, MS e PR; (...) viii) **NOTIFICAR a VIVO S.A. para conhecimento e cumprimento deste Despacho.**”

(grifou-se)

Destarte, resta demonstrado que a má prestação de serviços por parte da Telefônica Brasil 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

III – 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.

(grifou-se)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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:

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

(grifou-se)

No caso em tela, a ANATEL não apenas **afirmou**, mas **comprovou, tecnicamente**, que o serviço está sendo prestado pela Telefônica Brasil 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 Requerida, o que se pode depreender dos relatórios da ANATEL é que a Demandada presta os serviços que lhe



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

brasileiro, passando-se, ainda assim, a tecer outros esclarecimentos necessários à fundamentação dos pedidos que seguem ao final.

III.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).⁷

A essencialidade do serviço público reside na importância que tem tal serviço 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

⁷ BENJAMIM. Antônio Herman V. Manual de Direito do Consumidor. Revista dos Tribunais. 2008, p. 172.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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;

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*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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.

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

administrativas, a reparação dos danos causados, incidindo responsabilidade objetiva da prestadora do serviço”⁸.

Como ficou evidenciado no relatório de fiscalização da ANATEL, as taxas de interrupção das ligações e queda de conexão de dados na rede da Telefônica Brasil 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 item, vez que a prestação de um serviço essencial não está sendo realizada de forma contínua.

III.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.

⁸ PFEIFFER. Roberto Augusto Castellanos. Serviços Públicos concedidos e proteção do consumidor, *in* RDC 36/175.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 repressão 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 reprimir 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:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 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".

Como ficou exaustivamente demonstrado, os serviços de telefonia móvel, tanto de voz, quanto de dados, prestados pela Telefônica Brasil 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").



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 Telefônica Brasil 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 Telefônica Brasil 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 Telefônica Brasil, 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,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 Telefônica Brasil, vez que recebe valores para prestar um serviço, todavia não o fornece adequadamente.

Ressaltem-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 32 meses (maio de 2012 a dezembro de 2014) no que tange a voz (relatório mencionado no item II.B e constante do documento 10, em anexo), e 25 meses (agosto de 2012 a agosto de 2014) em relação à internet móvel (relatório mencionado no item II.A e constante do documento 09, em anexo).

Ora, Excelência, fazendo-se apenas uma conta rápida, como, no critério alocação de chamada completada (SMP4), o índice da demandada Telefônica Brasil está em torno de 60% (*vide* tabela constante do item II.B), tendo como consequência o percentual de 40% de serviços



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 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 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 Telefônica Brasil com contrato de prestação de serviço de voz, 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 e dados (internet móvel).

Também nesta linha de raciocínio os valores a serem ressarcidos devem ser implantados como crédito para os consumidores



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 ressarcir-los em espécie, o que também será objeto do pedido, conforme se verá ao final.

III.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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 Filho⁹, 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

⁹ 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

cogitar de prova da culpa, devendo-se 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 promotora 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 Herman¹⁰ 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 Telefônica Brasil (clientes diretos em número de mais 3.000.000 no Estado do Espírito Santo – Art. 2º, do CDC), quanto os

¹⁰ BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos. *Comentários ao código de proteção do consumidor* – coordenador: Juarez de Oliveira. São Paulo: Saraiva, 1991, p.147.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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; (...) ¹¹".

(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 Telefônica Brasil 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 damages*", cujo objetivo precípua 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

¹¹Ob. Cit. p. 802 e p. 803.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

econômico do ofensor; o eventual proveito obtido com a conduta ilícita; a reprovabilidade da 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, §1º 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**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 14, 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

“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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

III.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** Telefônica Brasil no Estado do Espírito Santo, dentre eles:

- enorme dificuldade de acesso à rede de dados¹²
- no que tange à voz, há precariedade no indicador alocação de chamada completada (SMP4)¹³

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 (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 locais similares, deve a demandada tomar as providências necessárias para que as vendas sejam suspensas também nesses locais, uma

¹² Vide tabelas constantes do Item II. A.

¹³ Vide tabelas constantes do Item II. B.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

vez que o serviço que está sendo vendido por terceiros é de sua inteira responsabilidade.

IV - 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 15, 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**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 16, 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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. 5º da Lei de Introdução ao Código Civil,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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. 5º 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.

V - DO PEDIDO DE TUTELA INIBITÓRIA

A chamada tutela inibitória é dos mais modernos instrumentos de efetivação jurisdicional, tendo sido sagrada pelo art. 461 do Código de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Processo Civil (também abarcado pelo art. 84 do Código de Defesa do Consumidor), com a seguinte redação, *in verbis*:

“Art. 461. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou, se procedente o pedido, determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A obrigação somente se converterá em perdas e danos se o autor o requerer ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§2º A indenização por perdas e danos dar-se-á sem prejuízo da multa (art. 287).

§3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou mediante justificação prévia, citado o réu. A medida liminar poderá ser revogada ou modificada, a qualquer tempo, em decisão fundamentada.

§4º O juiz poderá, na hipótese do parágrafo anterior ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando-lhe prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§5º Para a efetivação da tutela específica ou a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz, de ofício ou a requerimento, determinar as medidas necessárias, tais como a imposição de multa por tempo de atraso, busca e apreensão, remoção de pessoas e coisas, desfazimento de obras e impedimento de atividade nociva, se necessário com requisição de força policial.

§6º O juiz poderá, de ofício, modificar o valor ou a periodicidade da multa, caso verifique que se tornou insuficiente ou excessiva.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

A tutela inibitória traz um novo paradigma para o Direito Processual Civil, abandonando o excessivo apego à vetusta reparação do dano, para concentrar-se na prevenção e cessação do ilícito. A doutrina de Luis Guilherme Marinoni e o coautor Sérgio Cruz Arenhart, explicam o tema, verbis:

“é necessário isolar uma tutela contra o ilícito (compreendido como ato contraditório ao direito), requerer-se a reconstrução do conceito de ilícito, que não pode mais ser compreendido como sinônimo de fato danoso.

A tutela inibitória é essencialmente preventiva, pois sempre é voltada para o futuro, destinando-se a impedir a prática de um ilícito, sua repetição ou continuação.

(...)

A tutela inibitória não tem dano entre seus pressupostos. O seu alvo, como já foi dito é o ilícito. É preciso deixar claro que o dano é uma consequência meramente eventual ao ato contrário ao direito. O dano é requisito indispensável para a configuração da obrigação ressarcitória, mas não para a constituição de ilícito.

Se o ilícito independe do dano, deve haver uma tutela contra o ilícito em si, e assim uma tutela preventiva que tenha como pressuposto a probabilidade do ilícito, compreendido como ato contrário ao direito.”¹⁴

Cumprе salientar uma das principais funções, a prevenção do dano e a remoção do ilícito, como garantia do respeito às normas jurídicas.

Para melhor compreensão do tema, trazemos à colação, novamente, os autores citados acima, “*ad litteram*”:

¹⁴ MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. Manual do Processo do Conhecimento. 3ª Ed., 2004, p. 485



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

“(…) as normas que visando garantir determinados bens, vedam certos atos, têm função preventiva. Portanto, se essas normas objetivam garantir bens imprescindíveis à vida social, é claro que sua violação, por si só, implica em transgressão que deve ser imediatamente corrigida. Nas situações em que uma dessas normas é violada, não importa o ressarcimento do dano (não só porque o dano pode ainda não ter ocorrido, como também a pretensão à correção do ato contrário ao direito é independente da pretensão do ressarcimento do dano) e a punição do violador da norma. O que realmente interessa é dar efetividade à norma não observada.”¹⁵

Ora, a tutela inibitória, como visto, é o meio processual que se amolda perfeitamente ao caso em exame, pois o que pretende o Ministério Público é coibir a **continuação da cobrança ilegal (cessação do ilícito) do preço integral** por um serviço que **não** está sendo prestado integralmente.

Registre-se, ainda, que existem duas modalidades de tutela inibitória: a) a tutela inibitória positiva e b) a tutela inibitória negativa. A primeira, presta-se a inibir o ilícito, demanda uma atitude positiva do requerido, uma obrigação de fazer para cessar ou evitar o ilícito. Já a segunda exige uma abstenção, negação, na prática de determinada atividade para cessar ou evitar a prática do ilícito.

Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery, ao comentar o art. 461 do CPC, que trata da tutela inibitória, asseveram que, verbis:

“Destinada a impedir, de forma imediata e definitiva a violação de um direito, ação inibitória positiva (obrigação de fazer) ou negativa (obrigação

¹⁵ Id.ibid.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

de não fazer), ou, ainda, para a tutela de obrigações de entrega da coisa (CPC, art. 461-A), é preventiva e tem eficácia mandamental. A sentença inibitória prescinde de posterior e sequencial processo de execução para ser efetivada no mundo fático, pois seus efeitos são de execução latu sensu.”¹⁶

É forma de tutela preventiva (tutela cautelar, tutela antecipada e tutela inibitória), com ela não se confundindo. Seu objetivo é impedir, de forma direta e principal, a violação do direito material da parte. É providência judicial que veda, de forma definitiva, a prática de ato contrário aos deveres estabelecidos pela ordem jurídica, ou ainda sua continuação ou repetição.

Além disso, não restam dúvidas da verossimilhança das alegações, sendo público e notório a má-prestação dos serviços ao povo capixaba (dentre os quais matérias jornalísticas e reclamação de consumidores). Ademais, de acordo com o inciso I, do artigo 334, do Código de Processo Civil, os fatos públicos e notórios não necessitam de prova, bastando, assim, serem alegados pela sociedade. Porém, este “Parquet” fez questão de colocar todas as informações técnicas da ANATEL, as quais dão fundamento a todos os pontos levantados na presente Ação Civil Pública, com a finalidade de sanar quaisquer questionamentos.

Estando, agora, bem clara a natureza e a função da tutela inibitória positiva, **verifica-se que esse é o instrumento processual idôneo para fazer cessar a prática de cobrança integral por um serviço com vício de qualidade, devendo-se impor à Telefônica S.A - VIVO a obrigação de abater proporcionalmente o preço cobrado pelo serviço.**

¹⁶ NERY, Prefácio do livro de Spadoni. Ação Inibitória, p. 9



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Nesta coerente linha de raciocínio, encontra-se a lapidar decisão (autos nº 0837157-40.2014.8.23.0010) do Culto magistrado do Estado de Roraima (Documento 17, em anexo), cujo trecho por ser de extrema relevância para o caso em apreço traz-se à baila, “in verbis”:

“Como visto trata-se de pedido de antecipação dos efeitos da tutela em que espera o autor seja determinada a redução pela metade dos custos contratuais suportados pelos consumidores e imediata suspensão de comercialização de novos produtos e/ou serviços neste município até regularização dos sinais de transmissão.

Primeiramente, destaco que o artigo 273 do Código de Processo Civil, ao tratar da antecipação dos efeitos à tutela, exige o cumprimento de dois requisitos, quais sejam, a verossimilhança da alegação e o fundado receio de dano irreparável – sem prejuízo, evidentemente, da hipótese do inciso II do mencionado dispositivo –, comprovados de forma inequívoca.

Assim, tenho que **impossível é, no caso em tela, deixar de antecipar os efeitos da tutela pretendida, ainda que inaudita altera pars.**

Vejamos.

Dúvida não há que presente está o requisito da verossimilhança da alegação. Ora, o autor, nesta oportunidade, junta vários documentos (dentre os quais matérias jornalísticas e reclamações de consumidores) a comprovar a ineficiência do serviço de telefonia móvel prestado pela ré.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Ademais, de acordo com o inciso I, do artigo 334, do Código de Processo Civil, os fatos públicos e notórios não necessitam de prova, bastando, assim, serem alegados e, no seio de nossa sociedade, a má qualidade deste tipo de serviço é ululante.

O fundado receio de dano irreparável também se constata, já que há muito o consumidor roraimense vem amargando manietado, não sendo mais admissível que tal perdue de maneira indiscriminada. **Logo, totalmente desarrazoado seria admitir qualquer espécie de lesão à esfera jurídica do consumidor, pois tal não se coadunaria com as chamadas “tutelas inibitórias” – que prezam pela evitação do dano à sua reparação.**

A antecipação dos efeitos da tutela, portanto, se impõe, sem embargo, por óbvio, de sua possível revisão, quando a parte ré trazer sua peça defensiva. No entanto, nesta fase de cognição sumária, a solução não pode ser outra.

Sendo assim, pelo aspecto fático e fundamentos jurídicos expostos, **antecipo os efeitos da tutela jurisdicional pretendida, na forma do artigo 273 do Código de Processo Civil, para determinar à ré que reduza pela metade [ou seja, à ordem de 50% (cinquenta por cento)] os custos contratuais suportados pelos atuais consumidores dos chamados planos pós-pago ou pré-pago**, nos termos do pedido exordial, bem como para suspender a comercialização de novos produtos e/ou serviços no município de Boa Vista-RR até regularização dos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

sinais de transmissão e comprovação de efetiva melhora dos serviços ofertados.

Fixo, ainda, na forma do parágrafo 3º do artigo 273 c/c parágrafo 5º do artigo 461, multa no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), ao dia, pelo descumprimento desta decisão.

Cite-se. Intime-se. Cumpra-se.”

Neste momento uma indagação se faz totalmente pertinente: **qual seria então o critério para se chegar ao valor de abatimento na conta de cada usuário, visto que o serviço não está sendo prestado integralmente?**

A resposta é simples e objetiva: **o valor correspondente à média do percentual descumprido.**

É o que determina o **artigo 20, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor**, vejamos:

*“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.”

(grifo nosso)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Ou seja, se em relação ao indicador **Taxa de Conexão de Dados**¹⁷ a média de cumprimento da demandada em todo o período foi de **95,61%**¹⁸ (Documento 18, em anexo), a Empresa Ré terá que descontar **4,39%**¹⁹ da conta de cada usuário, visto que a prestação de serviço está ocorrendo de **forma viciosa e inadequada**.

O mesmo ocorre com o indicador **completamento de chamada (SMP4)**²⁰.

Se a operadora apresentou a média de cumprimento de **53,94%**²¹ (Documento 19, em anexo) **em todo o período** (32 meses), o valor a ser abatido em cada conta de cada usuário corresponderá a **46,06%**²².

Assim, ínclito Julgador, caso o consumidor tenha contratado com a demandada a prestação de serviço de voz e dados, somam-se os dois percentuais de descumprimento e se chega ao montante de **50,45%**²³, que deverá ser descontado na conta de cada usuário **com o fito de se cessar a cobrança ilegal** praticada pela Empresa Ré.

Caso o consumidor tenha contratado com a demandada apenas a prestação de serviço de voz, o abatimento deverá ser de **46,06%**, conforme acima demonstrado.

Vale ressaltar mais uma vez que se trata de conduta reiterada da empresa ré, tendo sido apurado que a mesma descumpre as

¹⁷ Item II.A.

¹⁸ Média retirada da Tabela II.B, no período de agosto de 2012 a agosto de 2014.

¹⁹ $100\% - 95,61\% = 4,39$

²⁰ Item II.B.

²¹ Média retirada da Tabela II.B, no período de maio de 2012 a dezembro de 2014.

²² $100\% - 53,94\% = 46,06$

²³ $4,39\%$ (Taxa de Conexão de Dados) + $45,81\%$ (indicador SMP4)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

metas/índices sistematicamente, o que perfaz um período de 32 meses no que tange a voz, e 25 meses no que se refere a dados (Itens II.A e B, acima).

VI – DA NECESSIDADE DE ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

VI.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 a juízo nesta ação civil pública.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

VI.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 Telefônica Brasil**, 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 (Documentos 15 e 16, 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 a juízo, a presença do fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

VI.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 Telefônica Brasil 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Quanto a isso, mister gizar que a ordem econômica é pautada por princípios limitadores às liberdades econômicas, tais como a Defesa do Consumidor, conforme previsto no art. 170 da Lei Maior, *in verbis*:

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

IV - livre concorrência;

V - defesa do consumidor;”

Sendo assim, a intervenção do Estado no mercado e nas liberdades empresariais deverá se realizar quando justificada a necessidade de proteção ao consumidor.

Se a livre iniciativa é direito constitucional, também o é a **Defesa do Consumidor pelo Estado**, que se substancia em dever fundamental do Estado, e em Direito Humano do cidadão, conforme consta no Art. 5º da Constituição Federal:

“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

Com efeito, se demandada exerce sua liberdade em abuso de direito, porque o faz ferindo a função social que lhe preenche, deve sofrer as penas restritivas na medida da sua lesão, de forma que sejam preservados **os direitos de qualidade dos consumidores**, os seus patrimônios em risco, e sua autonomia da vontade.

A liberdade de escolha dos consumidores é protegida quando, em sua proteção, o Estado, impede que a operadora de telefonia continue comercializando serviço impróprio ao consumo dos cidadãos tutelados.

Vale destacar que, com base nas mesmas provas, nos mesmos relatórios, nos mesmos fundamentos legais e argumentos, esse insigne Juízo proferiu decisão liminar, **a qual depois foi mantida incólume pelo Colendo Tribunal de Justiça do Espírito Santo**, no sentido de que uma operadora, detentora de 9,5% do mercado capixaba, tivesse suspensa a comercialização de novas linhas e assinaturas de seus planos.

Destarte, o mesmo deve ocorrer com a Empresa Ré, no presente momento, visto que os descumprimentos e abusos são praticamente os mesmos e, o pior, alcançando, aproximadamente, 74% do mercado de telefonia móvel do Espírito Santo, contando com mais de 3 milhões de consumidores.

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

VI.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, Telefônica Brasil - Vivo:

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 Telefônica Brasil, 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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) seja imposta, imediatamente (em 48h), a obrigação à Requerida de **abater** o percentual de **46,06%** (consumidores que contrataram apenas o serviço de voz) e de **50,45%**²⁴ (consumidores que contrataram o serviço de voz e dados) do valor que seria cobrado de cada consumidor que se utiliza do Serviço de Telefonia Móvel Pessoal – SMP da empresa Ré no Estado do Espírito Santo, com contrato do sistema pós-pago, com vistas a cessar o ilícito consistente no não cumprimento integral dos serviços prestados (tutela inibitória), até que a demandada comprove o cumprimento do constante nos Itens 1.1 e 1.2 acima;

4) seja imposta, imediatamente (em 48h), a obrigação à Requerida de **acrescer** o percentual de **46,06%** (consumidores que contratam apenas o serviço de voz) e de **50,45%**²⁵ (consumidores que contratam o serviço de voz e dados) aos usuários do Serviço de Telefonia Móvel Pessoal – SMP da empresa Ré no Estado do Espírito Santo, que adquirem créditos no sistema pré-pago, com vistas a cessar o ilícito consistente no não cumprimento integral dos serviços

²⁴ Vide justificativa apresentada no Item V, versando sobre a tutela inibitória.

²⁵ Vide justificativa apresentada no Item V, versando sobre a tutela inibitória.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

prestados (tutela inibitória), até que a demandada comprove o cumprimento do constante nos Itens 1.1 e 1.2 acima;

5) 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;

6) 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;

7) 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;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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

9) 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 8 acima delineados.

VII – 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 Telefônica Brasil, persistindo tal proibição até que:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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) seja imposta, imediatamente (em 48h), a obrigação à Requerida de **abater** o percentual de **46,06%** (consumidores que contrataram apenas o serviço de voz) e de **50,45%**²⁶ (consumidores que contrataram o serviço de voz e dados) do valor que

²⁶ Vide justificativa apresentada no Item V, versando sobre a tutela inibitória.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

seria cobrado de cada consumidor que se utiliza do Serviço de Telefonia Móvel Pessoal – SMP da empresa Ré no Estado do Espírito Santo, com contrato do sistema pós-pago, com vistas a cessar o ilícito consistente no não cumprimento integral dos serviços prestados (tutela inibitória), até que a demandada comprove o cumprimento do constante nos Itens 1.1 e 1.2 acima;

4) seja imposta, imediatamente (em 48h), a obrigação à Requerida de **acrescer** o percentual de **46,06%** (consumidores que contratam apenas o serviço de voz) e de **50,45%**²⁷ (consumidores que contratam o serviço de voz e dados) aos usuários do Serviço de Telefonia Móvel Pessoal – SMP da empresa Ré no Estado do Espírito Santo, que adquirem créditos no sistema pré-pago, com vistas a cessar o ilícito consistente no não cumprimento integral dos serviços prestados (tutela inibitória), até que a demandada comprove o cumprimento do constante nos Itens 1.1 e 1.2 acima;

5) 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

²⁷ Vide justificativa apresentada no Item V, versando sobre a tutela inibitória.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

em seus serviços de **voz e dados** em todo o Estado do Espírito Santo;

6) 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.

7) 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.7” acima, requer-se que a mesma seja atualizada, informando-se os novos consumidores e aqueles que o deixaram de ser, especificando-se data de adesão ao serviço e de saída, se for o caso;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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, 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, 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, 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, contados a partir de maio de 2012, percentual que deverá incidir sobre o valor total de créditos adquiridos pelo consumidor no período,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 III.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, 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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 III.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 itens “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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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.;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Raulino Gonçalves nº190, esquina com a Rua André Carloni, nº20, Enseada do Suá, CEP: 29.050-405 - Tel: (27)3145-5000

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, 09 de fevereiro de 2015.

SANDRA LENG RUBER DA SILVA **GISELLE DE ALBERNAZ MEIRA MAFRA**
PROMOTORA DE JUSTIÇA PROMOTORA DE JUSTIÇA