



MINISTÉRIO PÚBLICO DA PARAÍBA
PROMOTORIA DE DIREITOS DIFUSOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA ___ VARA CÍVEL DA
COMARCA DA CAPITAL**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL**, por sua Promotora de Justiça, no exercício da legitimação extraordinária que lhe foi outorgada pela Constituição da República, artigo 129, III; pela Lei Federal n. 7.347/85, artigo 5º, *caput*; pela Lei Federal n. 8.078/90, artigo 82, I; e pela Lei Federal n. 8.625/93, artigo 25, IV, 'a', vem perante Vossa Excelência propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em desfavor da **NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A, CNPJ nº 00.108.786/0140-34, com endereço** na Av. Estevão Gérson Carneiro da Cunha, nº 145, Bloco 10, BR 230, Km 23, Água Fria, CEP 58073-020, João Pessoa, Paraíba, pelos fatos e fundamentos que a seguir seguem declinados.


riscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

TH

I-DA COMPETÊNCIA DA VARA CÍVEL PARA PROCESSAR E JULGAR AÇÃO CIVIL PÚBLICA QUE VERSE SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR

Para esclarecer a questão, vejamos primeiramente os arts. 164 e 165 da LOJE, onde apresentam, respectivamente, a competência atinente a Vara Cível e a Vara da Fazenda Pública:

Art. 164. Compete à Vara Cível processar e julgar as ações de natureza civil, e cumprir carta precatória cível, salvo as de competência de varas especializadas. **(grifo nosso)**

Art. 165. Compete a Vara de Fazenda pública processar e julgar:

I - as ações em que Estado ou seus municípios, respectivas autarquias, empresas públicas e fundações instituídas ou mantidas pelo poder público estadual ou municipal, forem interessados na condição de autor, réu, assistente ou oponente, excetuadas as de falências e recuperação de empresas;

II - os mandados de segurança, os habeas data e os mandados de injunção contra ato de autoridade estadual ou municipal, respeitada a competência originária do Tribunal de Justiça;

III - as ações por improbidade administrativa, as ações populares, **as ações civis públicas de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico e paisagístico, por infração da ordem econômica e da economia popular e, ainda à ordem urbanística;**

IV - as justificações destinadas a servir de prova junto ao Estado ou aos municípios, respectivas autarquias, empresas públicas e fundações instituídas ou mantidas pelo poder público estadual ou municipal. **(grifo nosso)**

Depreende-se pela análise do artigo retro que a Vara da Fazenda Pública é competente para processar e julgar ações civis públicas, mas que não digam respeito direito do consumidor.

Sobre a questão, o Tribunal de Justiça da Paraíba decidiu nos seguintes termos:

EMENTA CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. JUÍZO SUSCITANTE 17ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL. JUÍZO SUSCITADO 5ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DA CAPITAL. COMPETÊNCIA PARA ATUAR NO FEITO SOBRE AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE DIREITO DO CONSUMIDOR. INTELIGÊNCIA DO ART. 165, III, DA LEI DE ORGANIZAÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DA PARAÍBA - LOJE. JUÍZO COMPETENTE 17ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL. CONHECIMENTO DO CONFLITO - IMPROCEDÊNCIA. -De acordo com o art. 165, 11I, da Lei de Organização Judiciária do Estado da Paraíba -LOJE a 17ª Vara Cível da Comarca de João Pessoa é competente para processar e julgar os feitos relativos à ação civil pública que envolvam direito do consumidor. (grifo nosso)


Priscylla Miranda Morais Marojó
Promotoria de Justiça

TH

Portanto, cabe a Vara Cível processar e julgar Ações Cíveis Públicas que tratem do Direito do Consumidor, conforme o presente caso.

II-DA LEGITIMIDADE

A legitimidade do Ministério Público decorre da sua missão constitucional de defesa do consumidor, especialmente, a de propor ações civis públicas em defesa dos direitos difusos e coletivos (art. 129, III da Constituição Federal).

Na esfera infraconstitucional, diga-se singelamente que a legitimidade decorre do Código de Defesa do Consumidor, pois a combinação dos artigos 81 e 82 permitem o ajuizamento de ação civil de qualquer natureza para tutela dos interesses dos consumidores.

A lei da ação civil pública autoriza o ajuizamento da ação em defesa dos consumidores, também o requerimento de medida liminar em defesa da coletividade.

III-DOS FATOS

A Promotoria de Defesa do Consumidor da Capital recebeu reclamações retratando as dificuldades encontradas para efetuar o cancelamento do Plano com a NET, além de que após o cancelamento, o consumidor recebe faturas cobrando por um serviço que já não mais usufruía. Vejamos a reclamação feita por Osanete Alves M. dos Santos:

"Que o cancelamento da TV não foi efetuado pela Reclamada, já que chegaram as faturas com cobranças desde o cancelamento".

Outra representação, de autoria de Andrielly Cristina C. Ribeiro, denuncia, no mesmo sentido da dificuldade de cancelamento do Plano Contratado e cobranças indevidas:

"Faz três meses que tentou fazer o cancelamento e todo mês vem me cobrando uma coisa na qual sou informada por telefone que já está cancelada. Desde agosto que passo 45 minutos a 1 hora no telefone e no mês seguinte vem a cobrança".


Priscylla Miranda Moraes Marôjo
Promotora de Justiça

TH

Foi instaurado Inquérito Civil nº 8654/2014 na Promotoria de Defesa do Consumidor (documentação anexa) e, em audiência o demandado afirmou "que houve uma falha do operador da Net; que de forma automática gerou uma nova fatura para pagamento da reclamante" (fls. 26/27 do IC nº 8654/2014).

As queixas formuladas perante Órgãos de Defesa do Consumidor, agência reguladora e redações de jornais decorrem tanto da ineficiência dos serviços prestados como da falta de atendimento a necessidades diversas dos usuários, como simples solicitações de providências pelos canais de comunicação da Telefônica sujeitam o consumidor a verdadeiro martírio. Funcionam muito mal os meios disponíveis para o atendimento ao público que procura a empresa em busca de solução para os mais diversos problemas ou necessidades relacionados ao cumprimento dos contratos. Os consumidores encontram dificuldades inaceitáveis, relatam que inúmeras chamadas telefônicas demoradas são necessárias, com diversos atendentes, sem que o enorme tempo despendido resulte em soluções satisfatórias.

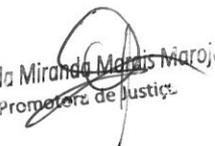
IV-DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

IV.1-DA DIFICULDADE DE CANCELAMENTO E DA VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A requerida presta serviços de comunicação e deve pautar sua atividade na observância de todos os princípios inerentes às relações de consumo, dentre eles, o **princípio da boa-fé objetiva**, sendo esta entendida como o dever das partes de agir nos parâmetros de honestidade e lealdade, para que assim possa ser estabelecido um equilíbrio contratual. Esse princípio está inserto no CDC nos seguintes termos:

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

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na **boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores**";


Priscilla Miranda Martins Maroja
Promotora de Justiça

TH

Cabe ressaltar que o **princípio da boa-fé objetiva** abrange todo o sistema de proteção do consumidor, o qual traduz um **dever de conduta de acordo com as legítimas expectativas do consumidor**.

Observa-se ainda que houve um **desequilíbrio na relação contratual**, colocando os consumidores, em situação **desvantajosamente exagerada**, eis que a **dificuldade para os consumidores efetuarem o cancelamento, tornam esses obrigados a permanecer com o contrato com a Reclamada**.

De início, importa registrar que as normas do Código de Defesa do Consumidor (primeiro diploma aqui invocado) "são de ordem pública e interesse social", conforme expressamente consignado no art. 1º, com fundamento na Carta Magna. Segundo Lúcio Delfino, com apoio em autorizada doutrina, "normas de ordem pública, também chamadas de coercitivas, imperativas, taxativas ou cogentes, são aquelas que impõem ou proíbem de maneira categórica".

São também conceituadas "como aquelas que obrigam independentemente da vontade das partes, isso por resguardarem os interesses fundamentais da sociedade".

Daí não poderem as operadoras rés, sob quaisquer pretextos, utilizarem-se de prática comercial coercitiva, ou violar o direito de informação do consumidor e, muito menos, prestarem-lhe serviços inadequados, porquanto são direitos básicos, expressamente assegurados no CDC, art. 6º, incisos:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - ... a liberdade de escolha;

III - a informação adequada e clara ...;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral!"

Portanto, por imperativo legal, a operadora ré não podem obrigar os consumidores a permanecerem com seus planos, cabendo a eles a liberdade de escolha, sendo esta de permanecer ou cancelar seus serviços.

Priscylla Miranda Morais
Promotora de Justiça

TH

IV.2- DA COBRANÇA INDEVIDA

A conduta da Reclamada vem ferindo diversos dispositivos do CDC, já não bastava a demora e dificuldade no cancelamento dos serviços quando solicitados pelos consumidores, a Operadora NET, ainda emite faturas com cobranças indevidas aos antigos usuários, por serviços não mais prestados por ela.

Ressalta-se que tal conduta vem causando transtornos aos consumidores, que mesmo já tendo seu pacote de serviço cancelado, ainda se depara com uma injusta cobrança em seu nome, levando-o ao erro, ao constrangimento e dessabor.

Vejamos o que disciplina os artigos 42 e 71 do CDC:

"Art. 42. *Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.*

Parágrafo único. *O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável."*

"Art. 71. *Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:*

Pena Detenção de três meses a um ano e multa."

Art. 35. *Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:*

I - *exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;*

II - *aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;*

III - *rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.*


Priscilla Miranda Moraes
Promotora de Justiça

TH

IV.3-DA VIOLAÇÃO A NORMAS DA LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES E NORMAS REGULAMENTARES

Por fim, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, chamada Lei Geral das Telecomunicações, seguindo o sistema do nosso ordenamento jurídico, assegura ao usuário dos serviços de telecomunicações, como direito, dentre outros, a qualidade, a liberdade de escolha de prestadora e a obtenção de resposta às suas reclamações, por parte das operadoras.

“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;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço; (...)

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço; (...)”

Eis, assim, que a legislação, a começar pela Constituição Federal, passando pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Lei das Concessões e pela Lei Geral das Telecomunicações, confere ao consumidor o direito de receber serviço de boa qualidade, incluindo aí, por óbvio, o atendimento a suas reclamações e solicitações, especialmente de rescindir o contrato para, se for o caso, contratar com outra operadora que lhe pareça mais conveniente.

IV.4- DOS PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E DO EQUILÍBRIO CONTRATUAL

A prática adotada hoje, como regra, pelas operadoras de telefonia móvel, quanto ao procedimento para cancelamento de assinatura, viola princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor, especialmente os princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual, fixados no art. 4º III e disseminados ao longo do Código.

Conforme expressamente consignado no referido dispositivo, cumpre ao Estado, tanto em sua função Executiva, quanto Legislativa e Judiciária, conduzir-se de forma a atender as "necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de


Thaisylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça.

TH

vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo", obedecidos os princípios da vulnerabilidade; da proteção efetiva por iniciativas diretas e pela garantia de "produtos e serviços com padrões adequados de qualidade"; e da harmonização dos interesses entre consumidores e fornecedores, "com base na boa-fé e equilíbrio"

A propósito da importância de tais princípios, Nelson Nery Júnior, em substancial trabalho publicado na Revista de Direito do Consumidor, com a firmeza doutrinária que lhe é própria e com apoio em Celso Antônio Bandeira de Mello, assevera. Como esses princípios fundamentais são, por assim dizer, a base do sistema jurídico a que pertencem, sua violação consiste em mal mais grave do que a transgressão da norma.

O não atendimento ao comendo de um princípio é a forma mais grave de inconstitucionalidade ou ilegalidade, 'porque representa insurgência contra todo o sistema, subversão, dispõe o CDC, no caput e incisos do seu Art. 4º, seus valores fundamentais, contumélia irremissível a seu arcabouço lógico e corrosão de sua estrutura mestra.

Assim sendo, presente qualquer centelha de descumprimento de princípios máximos do CDC, como a boa-fé e o equilíbrio (para não alargar excessivamente o tema), colocando o consumidor (parte vulnerável na relação jurídica) em desvantagem, há que se intervir.

É essa a determinação expressa na Carta Maior, quando diz que a ordem econômica nacional se funda na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, com o objetivo de assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social (Art. 170/CF), competindo ao Estado, donde se inclui o Poder Judiciário, a defesa do consumidor (Art. 5-XXXII/CF).

De forma mais incisiva, o tão caro princípio da boa-fé objetiva, é destacado pela acatada doutrinadora, em festejada obra que cuida especificamente da relação contratual no CDC¹⁰, nos seguintes termos:

Boa-fé objetiva significa, portanto, uma atuação "refletida", uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, seus expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos


Priscilla Miranville
Promotora de Justiça

TH

interesses das partes.

Verdadeira e definitivamente, as operadoras de telefonia móvel, aqui réis, de forma flagrante transgridem, e vêm transgredindo, sem a menor preocupação, o ordenamento jurídico pátrio, no que concerne aos direitos dos consumidores.

Como dito linhas atrás, é inconcebível que um simples pedido de cancelamento de linha, a resolução de um contrato de prestação de serviço, facultada por lei e garantida no próprio contrato, traga a uma das partes tanta dificuldade, numa quase tortura psicológica para que desista do pedido.

V. DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Além do poder geral cautelar que a lei processual lhe confere (Código de Processo Civil, artigos 798 e 799), agora o Código de Defesa do Consumidor, dispensando pedido do autor e excepcionando, assim, o princípio dispositivo, autoriza o magistrado a antecipar o provimento final, liminarmente, e a determinar de imediato medidas satisfativas ou que assegurem o resultado prático da obrigação a ser cumprida (artigo 84).

Sublinhe-se que essa regra é aplicável a qualquer ação civil pública que tenha por objeto a defesa de interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo (artigo 21 da Lei de Ação Civil Pública, com a redação dada pelo artigo 117 do Código de Defesa do Consumidor).

Na espécie, imperiosa é a concessão de medida liminar com esse conteúdo inovador, para sujeitar a requerida à abstenção de suas práticas, com as quais vem insultando a ordem jurídica. Como necessária que é, a plausibilidade – *fumus boni juris* – reside nos argumentos acima consignados, vale repetir: a requerida exerce sua atividade lucrativa em desarmonia com o ordenamento jurídico **em vigor, valendo-se de seu poder financeiro e da dependência dos consumidores que não conseguem cancelar seu serviços contratados com a Reclamada, causando desconforto, aborrecimentos, constrangimentos e preocupações.**

O *periculum in mora*, por sua vez, se faz sentir salientado que, se nenhuma providência for adotada, a requerida persistirá dificultando o cancelamento dos planos de serviços contratados pelos consumidores e encaminhando faturas abusivas por um serviço não mais prestado.


Priscilla Miranda Morgis Maroj
Promotora de Justiça

TH

Dessas ponderações pode-se recolher a probabilidade de que a pretensão mereça, ao final, procedência, e, ainda, o perigo da demora, de sorte a fornecer ao juiz alta dose de segurança para a concessão da liminar pretendida.

Presentes, assim, as condições à antecipação dos efeitos da tutela, requer seja concedida:

a) a condenação da ré a obrigação de não fazer, consistente em abster-se de efetuar cobrança por serviços não mais prestados pela NET;

b) a imposição de multa diária para o eventual descumprimento de determinação judiciais, em valor a ser fixado pelo prudente arbítrio do MM. Juízo, para que se dê efetividade ao provimento liminar, em consonância com o art. 84, § 4º, CDC.

VI. DOS PEDIDOS DEFINITIVOS

Em sede de tutela definitiva, requer-se:

a) a condenação da ré a obrigação de não fazer, consistente em abster-se de efetuar cobrança por serviços não mais prestados pela NET;

b) seja a reclamada condenada a indenizar o dano moral coletivo no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), cujo valor será destinado ao Fundo Especial de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Paraíba FEDC-MPPB, instituído pela Lei Complementar nº 126/2015;

c) Seja a requerida, nos termos do Código de Processo Civil, artigo 224, e com as faculdades do artigo 172, § 2º, na pessoa de seu representante legal, citada para, querendo, contestar a pretensão;

d) A inversão do ônus da prova a favor do consumidor nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, logo ao fim da fase postulatória, conforme fundamentado no decorrer desta ação;

e) A produção de todas as provas em direito admitidas, máxime o depoimento pessoal do representante legal da requerida, a realização de perícia, e a oitiva


Priscylla Miranda Moraes Maro,
Promotora de Justiça

TH

de testemunhas;

f) A publicação do edital a que se refere o Código de Defesa do Consumidor, artigo 94, para se dar conhecimento a terceiros interessados e à coletividade, tendo em vista o caráter *erga omnes* da demanda;

g) A condenação da requerida ao pagamento das custas e despesas processuais e demais consectários decorrentes da sucumbência.

Anota, outrossim, que a presente petição inicial vai instruída com os autos do Procedimento de nº 8062/2014, instaurado e instruído pela Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital.

Nos termos do Código de Processo Civil, artigo 291, dá-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

João Pessoa, 30 de março de 2017.


Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça