



Ministério Público da Paraíba
Promotoria de Justiça dos Direitos Difusos de João Pessoa
2º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor

Parque Solón de Lucena, 300, Centro-CEP 58.013-130
Fone (83) 3221-2754

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA _____ VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA, pelo 2º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital, no exercício da legitimação extraordinária outorgada no artigo 129, III da Constituição Federal; pelo artigo 5º, *caput*, da Lei Federal n. 7.347/85; pelo artigo 82, I, da Lei Federal n. 8.078/90; pelo artigo 25, IV, 'a', da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei Federal n. 8.625/93); com arrimo no **Inquérito Civil nº 1299/2017**, vem perante Vossa Excelência propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA

em desfavor da **TNL PCS S/A. – OI** pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ nº 04.164.616/0001-59, com sede nos seguintes endereços: Rua Beneditinos, 23/2º andar – Centro, CEP.: 20.081-050; Rua General Polidoro, nº 99, Botafogo; Rua Jangadeiros, nº 48, 6º andar, Ipanema, nesta cidade, , pelas razões de fato e de direito que passa a expor:

Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça

I-SÍNTESE DOS FATOS

A empresa-ré é prestadora de serviços de telefonia celular, fornecendo no mercado de consumo em geral serviços correlatos. Com o advento do Decreto nº 6.523/08 ficou a ré obrigada a criar serviço de atendimento ao consumidor cuja finalidade precípua é resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços de modo a estreitar a relação entre fornecedores de serviço e consumidores.

Porém, no exercício de tal serviço a empresa ré não o vem desempenhando de modo eficiente e adequado. Isto porque, chegou, através da Ouvidoria do Ministério Público, reclamação de Rudney Delgado de Sousa acerca da prestação defeituosa do serviço por parte da "OI", tais como: falta de opção em falar com a atendente, desrespeito ao prazo mínimo de até 60 segundo para contato direto com a atendente, o que demonstra o total desrespeito ao disposto no Decreto nº 6.523/08 e também no estatuto consumerista.

II-DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Enquanto prestadora de serviço público que é, tem-se a dizer que tem a ré por obrigação manter serviço público adequado e eficiente. Neste sentido:

"A Constituição Federal, referindo-se ao regime das empresas concessionárias e permissionárias, deixou registrado que tais particulares colaboradores, a par dos direitos a que farão jus, **têm o dever de manter adequado o serviço que executarem, exigindo-lhes, portanto, observância ao princípio da eficiência** (art. 175, parágrafo único, IV)" (CARVALHO FILHO. José dos Santos. Obra citada, pág. 242) (grifou-se).

A ré, ainda, infringe o art. 6º, X, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 22 de mesmo diploma legal, abaixo transcritos:



Priscilla Miranda Moraes Maroja
Promotora de Justiça

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral."

"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."

Não se pode ter por eficiente e adequado o dito serviço ao se verificar que a empresa ré vem descumprindo reiteradamente o disposto na lei consumerista.

Cabe ressaltar que, como o Código de Defesa do Consumidor necessitava de uma norma para fixar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), foi publicado, em 2008, o Decreto nº. 6.523/08, que fixou regras gerais sobre o dito serviço, de forma a facilitar e aprimorar o atendimento do consumidor, protegendo-o de práticas abusivas e ilegais impostas no fornecimento de serviços.

Neste diapasão, verifica-se que a ré, além de descumprir as normas consumeristas acima mencionadas, vem também descumprindo o referido decreto. Verifica-se que foram violados pela ré diversos artigos, como: art. 4, §§ 1º e 2º; art. 6º ; art. 7º parágrafo único; art. 10, §§ 1º e 2º; art. 12, dentre outros, o que denota o total desrespeito para com o consumidor.

Ressalta-se que o referido decreto foi editado em **01/12/08** e somente após 05 meses de sua edição é que passou a vigorar, ou seja, **a ré teve tempo suficiente para se adequar as normas ali contidas.**

Contudo, mesmo depois de passado tanto tempo para se adequar aos parâmetros estabelecidos no dito decreto, **a ré ainda insiste em descumprir as regras ali existentes.**

Nesse sentido, os Tribunais entendem que:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. EMPRESA DE TELEFONIA. COBRANÇA, NA FATURA TELEFÔNICA, DE SERVIÇO NÃO SOLICITADO. PRÁTICA ABUSIVA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES PAGOS. EXEGESE DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42

DO CDC. **DIFICULDADE DO CONSUMIDOR NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS NA VIA ADMINISTRATIVA. ESPERA EXCESSIVA NOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO, VIA TELEFONE (SAC).** DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SC - AC: 69335 SC 2007.006933-5, Relator: Cesar Abreu, Data de Julgamento: 29/06/2009, Segunda Câmara de Direito Público, Data de Publicação: Apelação Cível n. , de São João Batista)"(Grigo nosso).

Passemos a explicar sobre a situação mais especificadamente:

O consumidor ao ligar para o SAC da ré não tem a opção de contatar o atendente. Isto faz com que este fique mantendo um "diálogo" com o computador, que não é capaz de atender as suas expectativas. Como foi constatado em audiência na Promotoria do Consumidor no dia 27/07/2017, veja-se:

"Iniciada a audiência, pela Douta Promotora determinou que diligenciasse ligação junto a empresa de telefonia Oi, pelo número *144, a qual ligou do número 83-98657-8101, no horário das 14:39h e até as 14:44h, ainda não tinha passado para a opção para atendimento humano só gravações automáticas do atendimento, não apareceu mais a opção de atendimento humano, tendo desistido da ligação as 14:44h. Observou-se que quando a assessora jurídica Talline, clicou no numero 9, informado pelo atendimento automático que iria falar com o atendente, o atendente humano não veio e apareceu novas opções de clicar de novo em números para atendimento mais específicos e mesmo assim não houve atendimento, que depois que clicou na opção 9, passamos 01 (um)minuto e 45 (quarenta e cinco) segundos e não houve atendimento humano".

Tanto é assim que o administrador, a fim de atender ao anseio da sociedade, estabeleceu no art. 4º do Decreto nº 6.523/08 a garantia de o consumidor, **no primeiro menu eletrônico**, ter o contato direto com o atendente quando este deseja fazer uma reclamação ou realizar o cancelamento de contrato e serviços, *in verbis* .

*"Art. 4º o SAC garantirá ao consumidor, **no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.**"*

Quanto ao prazo máximo para o contato direto com o atendente estipulado no art. 1º da Portaria nº 2.014/08 e no art. 10, §1º, também não vem sendo

respeitado, vez que os consumidores ficam por até 60 (sessenta) minutos para serem atendidos. Já no art. 8º, vigem os princípios da dignidade, da boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, claramente descumpridos.

Assim, diante de todo o exposto, se verifica que o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) não vem sendo realizado pela ré em conformidade com os diplomas legais mencionados, fazendo-se necessária a propositura da presente demanda a fim solucionar tal situação.

III- DA RESPONSABILIDADE DA EMPRESA RÉ

Verifica-se que o número de reclamações em face da ré é bastante expressivo e que somente vem aumentando com o decorrer do tempo, denotando que, ao contrário do que se espera, cada vez mais o serviço vem sendo prestado de maneira desidiosa. Neste sentido, deve ser condenada a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e também coletivo - pelos danos materiais e morais que vem causando com a sua conduta.

Aliás, é a própria Constituição Federal que dispõe serem as pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público responsáveis objetivamente pelos danos causados por atos de seus agentes, *ex vi* do § 6º do seu art. 37.

Como se não bastasse, o art. 14 da lei nº 8.078/90 estabelece a mesma responsabilidade objetiva aos prestadores de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, artigo que deve ser também aplicado no caso em tela.

Além disso, mostra-se imprescindível enfatizar que o dever imposto a todos os fornecedores de garantir a qualidade e adequação na prestação dos serviços de atendimento trata-se, na verdade, de uma obrigação decorrente do conjunto de normas do Código de Defesa do Consumidor estabelecidas pelo legislador com o intuito de conceder proteção à parte mais vulnerável da relação de consumo e garantir que a confiança depositada no momento da oferta e contratação seja realmente correspondida. Tal importância é ainda mais relevante quando se refere a serviços públicos essenciais, como no caso em comento, dos quais depende a maioria da coletividade de consumidores.

Assim, mister se faz a presente ação civil pública para se tutelarem os direitos metaindividuais dos usuários do serviço oferecido pela empresa-ré, eis que direito dos consumidores à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos que lhe são ou poderão ser causados, a teor do art. 6º, VI

da lei nº 8.078/90, sendo ainda de citar que outros direitos previstos em legislação alheia ao CDC devem sempre ser observados, a teor do disposto no art. 7º, *caput*, do CDC.

IV- DO EFEITOS E A EFICÁCIA DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL EM *DECISUM* COLETIVO

Importante Ressaltar que tramitou Ação Civil Pública, proposta pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, contra a operadora OI, com mesmo objeto em tela, sob o nº 0048568-59.2011.8.19.0001, obtendo sentença favorável ao Ministério Público, como vemos:

"Quem se aventura a ligar para um serviço de atendimento ao consumidor deverá se preparar para constantes transferências de atendentes, demora para que as transferências se operem até que se possa falar com o atendente competente para o trato do assunto, telefonemas propositalmente desligados, não oferecimento do número de protocolo e da gravação das ligações, todos vedados pelo Decreto n.º 6.523/2008, ficando o consumidor a margem da boa vontade dos prestadores de serviço. O CDC e o Decreto n.º 6.523/2008, que o regulamenta, buscam reduzir esses atentados contra o consumidor, prestigiando a parte mais fraca na relação e enaltecendo os princípios da boa-fé objetiva e da confiança que têm sido constantemente desrespeitados pela ré." (Sentença Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro- Processo n.º 0048568-59.2011.8.19.0001)

Ressalta-se que no mesmo processo, em AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 746.846 - RJ (2015/0172311-5), tendo como Relator o Ministro HERMAN BENJAMIN, foi proferido **acórdão dando provimento ao Recurso Especial do Parquet, para que os efeitos e a eficácia do *decisum* coletivo não fiquem circunscritos a lindes geográficos (Estado do Rio de Janeiro), mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo.** Vejamos:

"AGRAVO INTERNO. Relação jurídica regada pelo Código de Defesa do Consumidor. Ação Civil Pública. **Descumprimento do Decreto nº 6.523/08 e da Portaria nº 2014/08.** Legitimidade ativa do Parquet. Diretos individuais homogêneos originado. Procedimentos investigatórios paralelos da ANATEL e do DPDC. Multas administrativas pesadas, sem resultado prático. Reclamações contínuas. Insatisfação manifesta dos usuários do serviço. Ouvidoria do MPERJ, mais um canal de reclamação do

consumidor. Inquérito civil. Provas contraditadas e debatidas amplamente na esfera judicial. Unilateralidade afastada. TAC recusado. Investimentos em tecnologia e treinamento abaixo do tolerável. Teses defensivas não comprovadas. Resistência caracterizada de cumprimento da norma. Procedência do pedido. Tutelas específicas deferidas. Reconhecimento do dano material derivado do evento sujeito à liquidação. Multa compatível com a essencialidade do serviço, obrigação estipulada e robustez da empresa renitente. **Decisão Monocrática do Relator atribui efeito erga omnes à sentença em todo o território nacional. Reforma da Decisão Monocrática apenas para restringir os efeitos da sentença ao âmbito do Estado do Rio de Janeiro. PARCIAL PROVIMENTO DO AGRAVO INTERNO**".

No mesmo sentido também é o Acórdão do Ministro LUIS FELIPE

SALOMÃO:

DIREITO PROCESSUAL. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C, CPC). DIREITOS METAINDIVIDUAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APADECO X BANESTADO. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. EXECUÇÃO/LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL. FORO COMPETENTE. ALCANCE OBJETIVO E SUBJETIVO DOS EFEITOS DA SENTENÇA COLETIVA. LIMITAÇÃO TERRITORIAL. IMPROPRIEDADE. REVISÃO JURISPRUDENCIAL. LIMITAÇÃO AOS ASSOCIADOS. INVIABILIDADE. OFENSA À COISA JULGADA.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 1.1. **A liquidação e a execução individual de sentença genérica proferida em ação civil coletiva pode ser ajuizada no foro do domicílio do beneficiário, porquanto os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC).**

1.2. A sentença genérica proferida na ação civil coletiva ajuizada pela Apadeco, que condenou o Banestado ao pagamento dos chamados expurgos inflacionários sobre cadernetas de poupança, dispôs que seus efeitos alcançariam todos os poupadores da instituição financeira do Estado do Paraná. Por isso descabe a alteração do seu alcance em sede de liquidação/execução individual, sob pena de vulneração da coisa julgada. Assim, não se aplica ao caso a limitação contida no art. 2º-A, caput, da Lei n. 9.494/97.

2. Ressalva de fundamentação do Ministro Teori Albino Zavascki.

3. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.

(REsp 1243887/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/10/2011, DJe 12/12/2011)


Priscylla Miranda Moraes Maroja
Promotora de Justiça

V- DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Diante da plausibilidade jurídica do pedido e do *periculum in mora* há que se deferir a antecipação de tutela no presente processo, a fim de se obrigar a empresa-ré a, imediatamente:

- a) garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços e disponibilizar, de fato, um atendente, pessoa física, para prestar o serviço correlato no prazo determinado nos Dec. federal nº 6.523/08 e na Portaria 2.014/08 do Ministério da Justiça;
- b) realizar o atendimento ao consumidor no prazo mínimo de até 60 segundo, ressalvado o disposto no § 2º do art. 1º da Portaria nº 2.014/08;

O *periculum in mora* decorre da demora natural do processo, eis que demandará tempo até que se aperfeiçoe a relação jurídica processual e até que se exauram todas as fases processuais, o que pode acarretar a ineficácia do provimento jurisdicional satisfativo definitivo que ora se busca. Isto posto, requer-se na melhor forma de direito a concessão da tutela antecipada, a teor do art. 84 do CDC, devendo-se oficiar à ANATEL e ao DPDC a fim de que proceda à fiscalização do cumprimento de tal decisão.

VI- DO PEDIDO

Ex positis, requer o MINISTÉRIO PÚBLICO:

1 - a condenação, em definitivo, da ré a:

- a) garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços e disponibilizar, de fato, um atendente, pessoa física, para prestar o serviço correlato no prazo determinado nos Dec. federal nº 6.523/08 e na Portaria 2.014/08 do Ministério da Justiça;
- b) realizar o atendimento ao consumidor no prazo mínimo de até 60 segundo, ressalvado o disposto no § 2º do art. 1º da Portaria nº 2.014/08;
- c) ao ressarcimento de qualquer dano material ocasionado pela má prestação de seus serviços de SAC, a ser liquidado em pertinente processo de liquidação;
- d) a título de dano material, à paga da quantia de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão) de reais, ante a renitência em descumprir a obrigação legal acima mencionada, importando em sua

responsabilidade objetiva pela má prestação de seus serviços de SAC;

2 - a citação da ré, para responder à presente, sob pena de revelia;

3 – a publicação de editais, na forma do art. 94 do CDC;

4 – a produção de todos os meios de prova admitidos em direito, notadamente, prova testemunhal, depoimento pessoal, prova documental, etc.;

5 – a condenação da ré à pagar de honorários advocatícios a serem revertidos à Procuradoria Geral do Ministério Público do Estado da Paraíba.

Dá-se à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Pede deferimento.

João Pessoa, 05 de setembro de 2018.



Priscylla Miranda Morais Maroja
Promotora de Justiça