



**Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE  
DIREITO DA \_\_VARA CÍVEL DA COMARCA DE BAGÉ – RS:**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO**, por sua Promotora de Justiça que adiante subscreve, com fulcro nos artigos 5.º, inciso XXXII, 127, *caput*, 129, inciso III, e 170, inciso V, da Constituição Federal, nos artigos 1.º, inciso II, 3.º, e 5.º *caput*, da Lei n. 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e nos artigos 81, parágrafo único, inciso III, e 82, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), com base no incluso Inquérito Civil n.º 00718.00014/2018, vem perante Vossa Excelência propor a presente

**ACÇÃO CIVIL PÚBLICA, COM PEDIDO LIMINAR**

em face da

**VIVO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ n.º 02.558.157 0001-62, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, n.º 1376, Cidade Monções, SP, pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos.



Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ

---

**I – DOS FATOS**

---

O Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul instaurou, em abril de 2018, o incluso **Inquérito Civil n.º 00718.00014/2018**, com o objetivo de apurar a ausência ou ineficiência do serviço de telefonia móvel, consistente na falta de sinal nas linhas móveis comercializadas pela empresa demandada aos consumidores residentes da zona rural do Município de Bagé, notadamente na região conhecida como “Serrilhada”.

De acordo com os usuários residentes no local, durante muitos anos, o serviço de telefonia prestado pela empresa demandada funcionava perfeitamente na região, sendo interrompido de forma repentina e sem qualquer comunicação à população residente na área.

Os usuários realizaram reclamações junto ao PROCON e, durante considerável período, deram continuidade ao pagamento das contas telefônicas, acreditando que o serviço viria a ser normalizado em breve.

Após a instauração do procedimento investigativo por este Ministério Público, a Empresa de Telefonia VIVO não apresentou justificativa para a interrupção abrupta de um serviço que até então funcionava perfeitamente, limitando-se a justificar que a sua concessão para atendimento dos serviços de telefonia não atende às atividades prestadas na zona rural. Em outras palavras, a ré alega que, perante a ANATEL, apenas tem obrigação de cobertura de 80% da área do distrito-sede do município de Bagé, o que não abrange, pois, a área rural.



**Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

Vale frisar que a insurgência apresentada a este Órgão Ministerial pela população da região da Serrilhada foi acompanhada de abaixo-assinado (fls. 06-19 do IC incluso), no qual cerca de 150 (cento e cinquenta) usuários demonstram a insatisfação com o fato de a empresa, mesmo ciente da limitação da cobertura, ter mantido a cobrança por serviços que efetivamente não presta, bem como pelo fato de ter cessado a prestação de um serviço contínuo sem cientificar a população local.

Tal situação vem gerando desconforto e enormes prejuízos aos consumidores, que estão impedidos de usufruir do serviço com a eficiência desejada, colocando-os ainda em situação delicada, visto que, em casos de emergência, não conseguem, por exemplo, acionar serviços de segurança pública ou serviços para atendimentos emergenciais de saúde.

De acordo com relatos apresentados a este Órgão Ministerial, alguns são obrigados a contratar serviços telefônicos prestados por empresas uruguaias, justamente a fim de possibilitar contato em casos emergenciais.

Conclui-se, portanto, que há evidente *vício de qualidade* na prestação de serviços de telefonia celular aos consumidores que se encontram na zona rural de Bagé.

Diante desse fato, o Ministério Público ajuíza a presente Ação Civil Pública para obter o respeito às normas de proteção ao consumidor, visando compelir a empresa demandada a instalar uma estação rádio base (ERB), ou ampliar o alcance das antenas disponíveis, de modo a atender a população aqui identificada, assegurando-lhes sinal de qualidade, indenização dos danos materiais sofridos pelos consumidores em decorrência do vício de qualidade no serviço prestado pela ré, além do dano moral coletivo causado à sociedade.



**Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

**II - DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO:**

---

É consabido que a Carta Constitucional de 1988 incumbiu ao Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, conforme a dicção constante do artigo 127.

Dentre as funções atribuídas ao *Parquet*, avultam de importância as que se acham elencadas no artigo 129 da Constituição Federal, merecendo destaque a prevista no inciso III do dispositivo supramencionado:

*“III- Promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos; (grifo nosso)”*

Desta forma, conclui-se que a legitimidade do Ministério Público para a defesa dos direitos difusos e coletivos decorre da própria Constituição Federal, não podendo, portanto, ser limitada por lei infraconstitucional.

No que se refere à legitimidade do Ministério Público para a defesa dos direitos individuais homogêneos, a Carta Magna, no inciso IX do artigo 129, expressamente autorizou a lei infraconstitucional a conferir outras atribuições ao *Parquet*, desde que compatíveis com a sua finalidade institucional.

Conforme ensina Kazuo Watanabe:



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

*“Certamente, como bem adverte Andrea Proto Pisani, não se deve restringir a legitimação para agir do Ministério Público apenas aos casos em que esteja presente o interesse geral e indiferenciado de natureza publicística, incumbindo-lhe também a tutela dos interesses coletivos específicos de natureza privatística”.* (Demandas coletivas e os problemas emergentes da práxis forense, *in As garantias do cidadão na justiça*, coord. Sálvio de Figueiredo Teixeira. São Paulo: Saraiva, 1993. pag.185)

A Lei n. 8.078/90, seguindo esta diretriz constitucional, conferiu ao Ministério Público a possibilidade de defender, mediante o ajuizamento de ação civil pública, os direitos individuais homogêneos. É o que se extrai do artigo 82, inciso I do texto legal.

Outrossim, cuidando-se especificamente do Código de Defesa do Consumidor, a tarefa do intérprete é bastante facilitada, uma vez que, segundo o seu art. 1.º, o Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, **de ordem pública e interesse social**, nos termos dos artigos 5.º, XXXII e 170, inciso V, da Constituição Federal, e artigo 48 de suas Disposições Transitórias.

Destarte, conforme assevera Luiz Paulo da Silva Araújo Filho:

*“O próprio CDC, amparado em disposições constitucionais peculiares, reconheceu a relevância social das normas de proteção e defesa do consumidor, bastando isso, em princípio, para assegurar a atuação do Ministério Público em prol dos interesses e direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos dos consumidores”.*(grifo nosso) (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2002. pag. 71)



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

A jurisprudência já firmou entendimento quanto à legitimidade ativa do Ministério Público para propor Ação Civil Pública com finalidade de proteger os direitos dos consumidores, conforme reiterado entendimento doutrinário e jurisprudencial, o que demonstra, indubitavelmente, a legitimidade do *Parquet* para a propositura da presente ação civil pública em defesa dos interesses dos consumidores.

**III - DA CARACTERIZAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO DOS INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS COMO INTERESSE SOCIAL.**

---

Todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que possuem aparelhos celulares cuja prestadora de serviços é a empresa **VIVO**, ora ré, enquadram-se visivelmente no conceito de consumidor, trazido pelo art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que são pessoas que utilizam os serviços de telefonia celular como destinatários finais, sendo que a ré é fornecedora, por ser pessoa jurídica de direito privado que desenvolve atividade de prestação de serviços de telefonia celular (CDC, art. 3º).

Ressalte-se que os interesses que o Ministério Público - com legitimação extraordinária (ou autônoma, como preferem alguns doutrinadores) - ora vem buscar a tutela são os chamados interesses individuais homogêneos (CDC, art. 81, III), que decorrem de origem comum (relação de consumo com a requerida), são individuais (pode-se identificar cada consumidor) e são divisíveis (pode-se identificar o dano a cada consumidor).



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

Além disso, verifica-se que - muito embora a discussão trate de direito individual homogêneo - resta evidente o interesse social na presente demanda (CF, art. 127, caput), diante do grande reflexo negativo, no tecido social desta Cidade, que a omissão da ré vem causando, além da relevância e importância que o serviço de telefonia móvel tem nas sociedades contemporâneas.

**IV - DO VÍCIO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.**

---

O instituto da responsabilidade civil evoluiu rapidamente nas duas últimas décadas, tendo-se, hodiernamente, um novo conceito, que é assentado na solidariedade social e na efetiva reparação dos danos aos consumidores. Cria-se, assim, um novo modelo de responsabilidade, a responsabilidade civil legal.

No âmbito das relações de consumo, a responsabilidade civil do fornecedor pode emergir em decorrência de diversas espécies de vícios dos serviços. Haverá, com isso, a responsabilidade civil por vícios de inadequação ou por vícios de insegurança, que recebem tratamento jurídico diferenciado pelo Código de Defesa do Consumidor.

Ao fim, observa-se claramente que o regramento que é dispensado à matéria tem reflexo imediato na segurança dos consumidores, uma vez que impõe aos fornecedores o dever de colocar no mercado produtos isentos de vícios, sob pena de responsabilização.

A responsabilidade por vício do produto ou serviço não está relacionada com aquela tratada pelos artigos 12 a 14 do CDC,



**Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

ocupando-se somente dos vícios inerentes aos produtos e serviços, bem como aqueles relacionados com a sua apresentação, oferta ou publicidade.

São exemplos de vícios problemas que resultem em: não funcionamento adequado do produto, mau funcionamento do produto, diminuição do valor do produto, descompasso com as informações, ou ainda os serviços que apresentem funcionamento insuficiente ou inadequado.

Conforme já mencionado, a ré vem comercializando aparelhos e planos telefônicos irrestritamente, no município de Bagé, sob a justificativa de pleno funcionamento. No entanto, de forma repentina, vários usuários residentes da zona rural da “Serrilhada” constataram que **o serviço deixou de ser prestado nas áreas rurais, transformando os telefones móveis e os planos de serviços em objetos sem qualquer finalidade, em virtude da impossibilidade de originar e receber chamadas.**

Ora, a partir do momento que a empresa comercializa aparelhos telefônicos e planos de telefone no município e arredores, conseqüentemente, deverá garantir **não só o seu regular funcionamento, como a manutenção do serviço** e, em casos de problemas técnicos, cientificar os usuários sobre limitações no serviço, o que, efetivamente, não ocorreu, já que os serviços simplesmente deixaram de ser prestados.

Nesse ponto, importante destaque deve ser dado ao ponto de distinção da presente demanda em relação ao reiterado entendimento do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul quanto a não obrigatoriedade de prestação de serviços, pela empresa ré, em zonas rurais.

Com efeito, no presente caso, há a manifesta **quebra do dever de continuidade na prestação de serviço**, uma vez que era



Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ

---

prestado de forma adequada e deixou de sê-lo; há **quebra da relação de confiança entre consumidores e empresa**, já que, ao contratar um serviço, espera-se, no atual contexto tecnológico da sociedade, que somente melhorias venham a ser implementadas, e não o retrocesso, como o isolamento comunicacional de toda uma coletividade e **quebra do princípio da cooperação, boa-fé e ausência de publicidade** pela empresa ré, que nenhum esforço envidou no sentido de comunicar aos habitantes da região de que seu serviço deixaria de ser prestado.

A aquisição do aparelho celular oferece ao consumidor não apenas o direito ao produto, mas também a regular, eficiente, durável e contínua prestação do serviço de telefonia, demonstrando que a omissão da operadora quanto a estes deveres acarreta uma manifesta violação dos deveres contratuais, notadamente em virtude do desrespeito ao princípio de observância geral da boa-fé objetiva.

Mostra-se inútil, como está ocorrendo nas localidades pertencentes à zona rural de Bagé, a oferta do celular sem a correspondente prestação do serviço de telefonia, diante da interdependência entre os fatos geradores do consumo do produto.

**Mais preocupante a situação fática narrada, quando se observa que a empresa era a única prestadora de serviços naquela região, e cessou seus serviços sem assegurar que outro semelhante fosse prestado por outra operadora de telefonia.**

O artigo 20, § 2.º, do Código de Defesa do Consumidor dispõe que:

*“São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade”.*



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

O oferecimento do aparelho sem a consequente prestação adequada do serviço de telefonia frustrou as legítimas expectativas dos consumidores da região da Serrilhada, zona rural de Bagé.

Ademais, o aparelho celular é reconhecidamente um dos principais meios de comunicação na atualidade e, diante da sua popularização, qualquer pessoa tem acesso a esse benefício tecnológico.

Assim, além dos prejuízos materiais, como, por exemplo, perda de compromissos, de ofertas de trabalho, etc., a ré causou aos seus consumidores danos morais.

**V - DESCUMPRIMENTO DE OFERTA, OFERTA ENGANOSA E DE PRODUTOS INDISPONÍVEIS E OUTRAS PRÁTICAS ABUSIVAS:**

---

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, valorizou-se a oferta, momento anterior à própria formação do contrato de consumo, estando previsto no art. 30 do CDC, a manifestação do fornecedor que busca atrair o consumidor para a relação de consumo.

Sobre o tema, preleciona Cláudia Lima Marques<sup>1</sup>:

*“ A oferta ou proposta é a declaração inicial de vontade direcionada à realização de um contrato. Como o contrato é o acordo de duas ou mais vontades, é necessário que um dos futuros contraentes tome a iniciativa de propor o negócio, dando início à formação do contrato; ele como que solicita a manifestação de vontade, a concordância do outro contraente (aceitação) ao negócio que está propondo. A oferta é o elemento inicial do contrato.”*

---

<sup>1</sup> MARQUES, Cláudia Lima Marques et al. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, 3 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, pág. 651.



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

A finalidade da norma protetora do art. 30 é de assegurar a seriedade e a veracidade das manifestações preliminares dos fornecedores. A informação clara e ostensiva quanto ao produto, mais especificamente quanto ao seu funcionamento, configura dever anexo do fornecedor que, no caso dos autos, não foi observado. Isso porque ao ofertar produto que não funciona nas residências dos consumidores, sem avisar clara e expressamente o consumidor desta circunstância, a requerida acabou por não observar os deveres de informação e boa-fé ínsitos a qualquer relação de consumo.

A prestação de tais informações de forma adequada, suficiente e veraz é um dos princípios basilares das relações de consumo, não podendo a demandada pretender eximir-se sob qualquer pretexto.

No momento em que a empresa ré ofertou ao público a prestação de serviços duráveis e contínuos e, abruptamente, cessou o fornecimento, sendo que era a única prestadora a oferecer tal bem, concluiu-se que veio a frustrar a expectativa dos consumidores, ocasionando a quebra da confiança por descumprir a oferta inicial e, conseqüentemente, a decisão daqueles que optaram em adquirir dela o produto.

Como se isso não bastasse, prometeu aos consumidores que haveria melhora quando da troca de antenas, gerando expectativa de melhora e maior conectividade, o que não ocorreu. Pelo contrário: os consumidores ficaram totalmente sem sinal e impossibilitados de usar os telefones celulares e seus respectivos planos.

De forma ampla, o Código de Defesa do Consumidor protege os consumidores de quaisquer práticas que atentem contra a boa-fé objetiva, a transparência, a lealdade e a liberdade de escolha nas relações de consumo:



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

*“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;(...)”*

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)*

*II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*  
*(...)*

*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;(...)”*

*“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*  
*(...)*

*IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;(...)”*



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

Ao prometer a todos aos consumidores a melhora da tecnologia, a demandada agiu imbuída de má-fé e desrespeitando a os consumidores.

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger os consumidores, especialmente os residentes no interior do município de Bagé, aos quais, ao vincularem-se aos contratos de adesão da ré, foram omitidas informações relevantes, ensejando a frustração das legítimas expectativas dos consumidores de boa-fé.

Esses consumidores, que já sofreram prejuízos decorrentes destas práticas abusivas, representam, no que diz respeito à reparação de seus danos, os interesses individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, inc. III, do CDC).

Portanto, a preservação da boa-fé e da lealdade entre fornecedor e consumidor é essencial ao desenvolvimento normal e válido das relações contratuais de consumo, conduta que não observou da requerida, haja vista que sequer levou em consideração o fato de que a população local ficaria completamente incomunicável.

**VI - DA INDENIZAÇÃO PELAS PERDAS E DANOS SOFRIDOS PELO CONSUMIDOR (DO DANO MATERIAL).**

---

A má prestação dos serviços de telefonia realizados pela VIVO gera também danos materiais aos consumidores, inclusive pelo pagamento por serviços não prestados adequadamente.

No caso, também, é possível aplicar o inciso II do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, que tem a seguinte redação, *verbis*:



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

*"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 - (...)*

*II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;*

*III - (...);"*

Além disso, a Lei Geral de Telecomunicações (Lei n. 9.472/97) prevê, em seu art. 3º, *verbis*:

*" Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito: (...) XII – à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos. "*

Nesse sentido também é a alínea 'e', do item 3 da Resolução 39/284, de 10.04.1995, da Organização das Nações Unidas (ONU), *verbis*:

*"3. As normas servirão para atingir as seguintes necessidades: (...) e) criar a possibilidade de real ressarcimento do consumidor. "*

Ressalte-se que, para que se julgue procedente o presente pedido de indenização, ter-se-á que provar tão-somente o vício na prestação do serviço (omissão na prestação de serviço de qualidade).

Isto porque, é prescindível a prova da culpa (elemento subjetivo), posto que a responsabilidade da requerida é objetiva (CDC, art. 14).



**Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

**Frise-se, ainda, que não se deverá provar o dano e o nexo causal no processo de conhecimento, pois este deve ser provado em eventual liquidação da sentença, a ser feita individualmente pelos consumidores, eventualmente, prejudicados.**

Desse modo, os consumidores individualmente lesados poderão, em fase de execução de eventual sentença condenatória, liquidar e identificar os danos causados, conforme dispõem os artigos 95 e 97 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

*“Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados. (...)  
Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.”*

Em caso de liquidação de eventual sentença julgando procedente pedido de reparação de dano material em direito individual homogêneo, ocorre o seguinte, conforme leciona Hugo Nigro Mazzilli, *verbis*:

*“No processo de liquidação de sentença que tenha reconhecido danos a interesses individuais homogêneos, deverá ser provado que as vítimas ou sucessores sofreram efetivamente danos por cuja responsabilidade foi a ré condenada no processo de conhecimento. Como, para isso, haverá necessidade de alegar e provar fato novo (p. ex., a ocorrência dos danos emergentes e lucros cessantes), aqui a liquidação será necessariamente feita por artigos.”(MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos Interesses Difusos em Juízo – Meio Ambiente, Consumidor, Patrimônio Cultural, Patrimônio*



**Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

Público e outros interesses. Saraiva, 17<sup>a</sup> ed., 2004, pág. 460)

É de se advertir que a reparação do dano material não se confunde com o abatimento proporcional do preço constante no item seguinte. Isto porque, o abatimento proporcional refere-se ao futuro (tutela inibitória positiva com o fim de fazer cessar o ilícito), já a reparação dos danos materiais diz respeito aos danos ocorridos no passado.

## **VII – DOS DANOS MORAIS COLETIVOS.**

---

A conduta da ré acarretou, ainda, dano moral coletivo, sobre o qual algumas ponderações merecem ser realizadas, inicialmente.

Com efeito, pode-se dizer que a evolução do sistema da responsabilidade civil passou a permitir que o dano extrapatrimonial passasse a ser admitido com relação a direitos pertencentes à sociedade como um todo, decorrendo do reconhecimento de que determinados bens possuem uma natureza coletiva.

Nas palavras do Ministro Mauro Campbell Marques:

*“O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.”*



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

Nesse sentido, para caracterização do dano moral difuso (coletivo), é necessário que o ato ilícito seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade, sendo essencial que o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais.

Vale frisar, portanto, que o dano moral coletivo dá-se quando a conduta agride, de modo ilegal ou intolerável, os valores normativos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa a indignação na consciência coletiva (arts. 1º da Lei 7.347/1986, 6º, VI, do CDC e 944 do CC, bem como Enunciado 456 da V Jornada de Direito Civil).

Entenda-se o dano moral coletivo como o de natureza transindividual que atinge classe específica ou não de pessoas. É passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem, a sentimento e à moral coletiva dos indivíduos como *síntese* das individualidades envolvidas, a partir de uma mesma relação jurídica-base.

Ademais, "*O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos*" (REsp 1.410.698/MG, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, DJe 30/6/2015).

Como bem pontuou a Ministra Nancy Andrighi ao lançar seu voto no Recurso Especial 1737412:

*“a integridade psico-física da comunidade não se relaciona aos atributos tradicionais da personalidade humana, mas sim aos valores fundamentais da comunidade, que refletem, no horizonte social, o*



**Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

*alcance coletivo da dignidade de seus membros e o padrão ético dos indivíduos que a compõe”.*

E, ainda, é destacado no bojo da decisão proferida pela Ilustre Ministra o seguinte trecho do Voto proferido no Resp 1.473.846/SP, da Terceira Turma, DJe 24/02/2017:

*“não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para sua caracterização, sendo necessário que “o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais”, o que ocorre, por exemplo, na hipótese de haver “intenção deliberada [...] em violar o ordenamento jurídico com vistas a obter lucros predatórios em detrimentos dos interesses transindividuais”*

Importante destaque deve ser feito em relação à função do dano moral coletivo e sua primordial diferença no tocante aos danos individuais. Isso porque, a reparação daquele não consiste em “proporcionar” o retorno à situação anterior à violação desses direitos extrapatrimoniais, mas, sim, punir o responsável de forma a inibir que venha a reiterar a prática ofensiva.

Neste ponto, **a conduta da empresa de telefonia de interromper deliberadamente a prestação de serviço de telefonia vai de encontro ao primordial propósito do sistema econômico capitalista de geração de recursos produtos disponíveis e destinados ao consumo.**

Com efeito, a prestação de um serviço de qualidade foi elevado ao patamar de **dever imposto a todo o fornecedor serviço, que deverá prezar pela durabilidade e melhor desempenho do serviço**



Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ

---

**por ele fornecido, conforme disposto no art. 4º, II, d do Código de Defesa do Consumidor, o que permite concluir que este dever possui um nítido conteúdo coletivo.**

Ou seja, **a empresa entrega a prestação de serviço telefônico a uma coletividade e ainda permite que se estabeleça uma relação de confiança acerca da continuidade na prestação de serviço, acreditando, ainda, que o desenvolvimento sócio-tecnológico acarretará melhoras neste serviço.**

**No entanto, sem ao menos comunicar ou deixar de comercializar seu serviço, deixou de prestar assistência na região, não assegurando a manutenção de qualquer outro serviço semelhante em favor dos moradores locais.**

Conclui-se que, atualmente, os moradores da região rural da Serrilhada, deste município, habitam um verdadeiro “*buraco-negro tecnológico*”, sem acesso a serviços que na sociedade são considerados básicos, como comunicação.

Cumprido referir que, atualmente, o acesso a serviços que permitem que indivíduos se comuniquem a qualquer momento não é mais considerado um elemento supérfluo, mas sim instrumento essencial da sociedade moderna.

**Ao precarizar serviço que se mostra essencial no atual cenário social e isolar uma coletividade de todo e qualquer acesso a meios de comunicação, a empresa age de forma intolerável e promover violações sistemáticas a valores fundamentais modernos.**

Mostra-se manifesto que a empresa ré deve prestar os serviços de forma contínua, como efetivamente já o fazia, pois os consumidores, como é intuitivo, contratam para que os serviços estejam à sua disposição de maneira permanente. Caso contrário, haveria cláusula



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

potestativa em favor do fornecedor, que poderia prestar os serviços de acordo com a sua conveniência.

**VIII – DO PEDIDO DE CONCESSÃO DE TUTELA DE URGÊNCIA**

Os argumentos aqui lançados acerca da específica situação dos habitantes da zona rural da localidade da Serrilhada, localizada neste Município de Bagé demonstram que a interrupção abrupta do serviço vem causando prejuízos imensuráveis à população, que se encontra sem acesso aos serviços de comunicação que eram adequadamente prestados pela empresa de telecomunicação.

A manutenção desse quadro omissivo acarreta violação sistemática do direito essencial de usufruir de um serviço de qualidade, além de promover transtornos na vida cotidiana dos moradores, ressaltando-se, inclusive, que alguns deixaram a localidade em virtude da ausência de acesso ao serviço de telefonia.

Dessa forma, manifesta se torna a necessidade de **determinar que a empresa de telefonia Vivo retome a prestação dos serviços de telefonia que já eram prestados, a fim de evitar que se dê continuidade à omissão de acesso a um direito básico.**

No âmbito do microssistema coletivo, a possibilidade de concessão de medida liminar encontra-se prevista tanto no art. 84, §3º do Código de Defesa do Consumidor, como nos artigos 11 e 12 da Lei de Ação Civil Pública:

*Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a*



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

*tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.*

*§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.*

*§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa ([art. 287, do Código de Processo Civil](#)).*

*§ 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 após justificação prévia, citado o réu.*

*§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.*

Por sua vez, o justificado receio de ineficácia do provimento final, está patente, vez que, em não se concedendo a medida liminar, se estará permitindo a continuação do ilícito, frustrando, pois, a pretensão do Ministério Público, que é garantir o direito à população local de acesso a serviço que se mostra modernamente essencial.

Vê-se, pois, que, caso seja negado o pedido de concessão de medida liminar, a ilicitude continuará ocorrendo.

---

**IX – DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA**

---



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

A inversão do ônus da prova - que pode ser determinada pelo juiz (frise-se que na previsão do art. 38, do CDC a inversão é feita pelo próprio legislador) – vem prevista no inciso VIII, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, *verbis*:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”*

Como se pode verificar há duas hipóteses alternativas (o que fica evidenciado pela conjunção alternativa ou) de inversão do ônus da prova: a) em caso de hipossuficiência; e b) em caso de verossimilhança da alegação.

Na espécie, verifica-se estar perfeitamente caracterizado o requisito alternativo da verossimilhança da alegação, conforme se verifica da análise dos documentos que acompanham a presente inicial.

Ademais, a verossimilhança da alegação evidencia-se pelo fato de o vício de qualidade no serviço prestado pela requerida ser público e notório, o que dispensa a prova de tal alegação, conforme se verifica da leitura do inciso I, do art. 334, do Código de Processo Civil.

No presente caso, vislumbra-se que a ré está mais apta a provar qual a proporção da qualidade (ou melhor, do vício) em que está sendo prestado o serviço, posto que é detentora de aparato tecnológico para tanto, bem como da inexistência de dano material aos consumidores e de dano moral coletivo.



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

Assim, requer-se a inversão do ônus da prova relativamente: a) à proporção da qualidade do serviço prestado; b) ao dano material aos consumidores; e c) ao dano moral coletivo.

**X – DOS PEDIDOS:**

---

Ante o exposto, requer o **Ministério Público:**

a) a autuação da presente petição inicial e dos documentos que a instruem, em especial o Inquérito Civil n.º 00718.00014/2018, bem como o seu recebimento e processamento segundo o rito estabelecido na Lei n. 7.347/85;

b) a concessão de medida liminar, *inaudita altera pars*, para determinar que a empresa de Telefonia Vivo volte a prestar serviços de telefonia na zona rural do Município de Bagé, a fim de permitir que os residentes da região da Serrilhada tenham acesso aos serviços telefônicos que foram originariamente a eles disponibilizado, o que deverá ser comprovado mediante laudo técnico de medição de cobertura de sinal e qualidade dos serviços de voz e dados (3G), no Município de Bagé e, especialmente, da localidade da Serrilhada;

c) que a empresa ré apresente, no prazo de 20 (vinte) dias, relatório demonstrativo das providências necessárias ao aumento e à melhoria da qualidade do sinal de voz e de dados (3G e 4G), na zona rural de Bagé;

d) que a demandada realize, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a execução de toda e qualquer obra ou melhoria da área de cobertura e de serviço da prestadora, mediante a instalação de novas antenas/estações e/ou reparo/melhoria das já existentes, de modo a garantir



**Ministério Público do Rio Grande do Sul**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

a efetiva e adequada prestação dos serviços de voz e de dados (3G e 4G) com qualidade e regularidade, a ser posteriormente aferida por laudo técnico, tão logo noticiada a conclusão das providências por parte da operadora VIVO;

e) seja invertido o ônus da prova, com base no art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da presente petição inicial, dado que verossímeis as alegações ora expendidas pelo Ministério Público;

f) seja a ré citada para integrar o polo passivo da relação jurídico-processual, dando-lhe oportunidade para, se quiser, apresentar resposta, no prazo legal, sob pena de revelia, devendo constar do mandado a advertência do artigo 285, segunda parte, do Código de Processo Civil;

g) a produção de todas as provas necessárias à demonstração do alegado, especialmente documental, pericial e testemunhal;

h) seja julgada procedente a presente Ação Civil Pública para:

h.1) condenar a ré à obrigação de fazer, consistente na instalação de uma estação rádio base ( ERB ), ou ampliação da capacidade das atuais, a ponto de permitir, de modo satisfatório e eficiente, a comunicação e transmissão dos sinais de telecomunicação para os moradores residentes na zona rural de Bagé/RS, notadamente a região da Serrilhada;



**Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

h.2) condenar a ré ao pagamento pelos danos materiais sofridos pelos consumidores afetados, a serem apurados em liquidação de sentença;

h.3) condenar a ré ao pagamento do dano moral coletivo, a ser arbitrado conforme o prudente arbítrio do juiz;

i) a intimação pessoal do Ministério Público para acompanhar todos os atos praticados no processo civil ora instaurado;

j) condenar a requerida ao pagamento de custas e demais verbas sucumbenciais.

Por inestimável, dá-se à causa o valor de alçada.

Termos em que pede deferimento.

Bagé, 24 de julho de 2019.

**Marlise Martino Oliveira,  
Promotora de Justiça.**



**Ministério Público do Rio Grande do Sul  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE BAGÉ**

---

**ROL DE TESTEMUNHAS:**

1. **Élida Pereira Martins**, cadastrada na CPF sob número 842.931.440-72, moradora da Região da Serrilhada, zona rural deste Município;
2. **Leonardo Pereira Martins**, portador do RG n.º 3113003663, morador da Região da Serrilhada, zona rural deste Município;
3. **Benjamin Costa Lopes**, cadastrado no CPF sob número 242.698.830-49, residente na Rua Radialista Leo Lano, n.º 248, nesta Cidade;
4. **Vitor Saraiva**, que poderá ser contatado através do número telefônico (53) 999650200;
5. **Delci Martins**, morador da Região da Serrilhada, zona rural, deste Município.