



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

**EXMO.(A) SR.(A) DR.(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ____VARA
CÍVEL DA COMARCA DE SANTA CRUZ DO SUL/RS.**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio do seu Promotor de Justiça signatário, no uso de suas atribuições legais, com base nos artigos 127 e 129, inciso III, da Constituição Federal, e art. 1º, inciso III, e art. 4º, ambos da Lei n.º 7.347/85, e no Código de Defesa do Consumidor, propõe **AÇÃO CIVIL PÚBLICA EM DEFESA DOS CONSUMIDORES DE SANTA CRUZ DO SUL, COM PEDIDO LIMINAR**, contra a **TELEFÔNICA BRASIL S/A (“TELEFÔNICA”)**, sucessora por incorporação da **VIVO S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Bairro Cidade Monções, na Cidade de São Paulo/SP, CEP: 04571-000, e-mail telefonica@telefonica.com, pelos seguintes fatos e fundamentos de direito que passa a expor.

I – DOS FATOS:

No Inquérito Civil 00861.00012/2018 (doravante IC), o Ministério Público investigou e constatou a ocorrência de defeitos/vícios reiterados na prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) da operadora **VIVO (TELEFÔNICA BRASIL S/A)** na área urbana do Município de Santa Cruz do Sul (Portarias de Instauração nas fls. 2 e 3).



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

O IC foi instaurado a partir de reclamações em abaixo-assinado acerca da deficiência na prestação do serviço de telefonia móvel em **Linha Santa Cruz, Pinheiral e Linha Seival**, que estão dentro da zona urbana/distrito sede do Município, não se tratando de cobertura meramente residual (como argumentou a requerida no curso do IC), e demais localidades/distritos da zona rural (fls. 5/21, 241/242 e 448).

Quanto à zona rural do Município de Santa Cruz do Sul, tramita o IC 00861.00034/2018, que apura a ocorrência de defeito/vício na prestação do serviço de telefonia de fornecimento de dados e voz aos usuários residentes nos distritos rurais do Município de Santa Cruz do Sul, tendo como investigada, por ora, a empresa Oi S/A.

Na matéria jornalística datada de 28/11/2017, com o título “Linha Santa Cruz exige melhora no sinal de celular”, moradores relataram que para fazerem ou receberem ligações é preciso “sair andando pela casa” ou “ir à rua para obter melhor qualidade no telefonema”, além de haver a mensagem de “caixa postal” para quem realiza a ligação, porque, embora o telefone do interlocutor esteja ligado, “não tem sinal”. Na mesma matéria, houve registro de que, desde 2006, “inúmeras reclamações foram encaminhadas a VIVO, porém, sem retorno”. Ainda, constou que ao menos setecentos cidadãos teriam assinado abaixo-assinado pedindo melhora no sinal telefônico. O subtítulo da matéria bem ilustra a realidade do serviço prestado pela TELEFÔNICA BRASIL S/A na zona urbana de Santa Cruz do Sul: “Insatisfação entre os moradores é geral” (fl. 5).

Questionado o Presidente do Conselho Comunitário Pró-Segurança e Pró-Telefonia Celular do Interior sobre a prestação do serviço de telefonia, informou que em Linha Santa Cruz e comunidades vizinhas “sempre houve problema de sinal” e “sinal parcial”, ao passo que, reivindicada, a operadora VIVO nunca apresentou resposta (fls. 23/v).

Além desses locais, as matérias jornalísticas datadas de 09/03/2018 (“Santa-cruzenses voltam a reclamar do sinal do celular”) e de 09/01/2019 (“Telefones móveis e fixos entram o ano sem funcionar”) apontaram insatisfação com a qualidade do serviço prestado pela operadora **VIVO no Centro e nos Bairros Arroio Grande, Ana Nery, Margarida,**



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Avenida e Pedreira, na zona urbana/distrito sede de Santa Cruz do Sul, consignando os consumidores reclamantes que “as ligações caem, ficamos sem ouvir a pessoa ou não conseguimos completar chamadas”; “o serviço prestado é um terror”; “o sinal da VIVO cai e o televisor fica fora do ar”; “na verdade, ao longo do dia ocorre perda de sinal também, mas o problema maior é sempre à noite” (fl. 36).

Entre 09 e 24/06/2018, foi revelado pela imprensa local que “**a VIVO lidera o índice de reclamações**” e que “**o sinal da VIVO anda quase morto**” em Santa Cruz do Sul, tendo a empresa reconhecido que “**em maio foram registradas falhas nos equipamentos de transmissão**”, prejudicando o sinal de *internet* e de telefonia (fls. 187/188).

Apesar desse cenário contínuo, que, por si só, ilustra a deficiência do serviço de forma disseminada na zona urbana de Santa Cruz do Sul, em todas as oportunidades em que se manifestou nos autos do IC e para o Jornal Gazeta do Sul, a requerida defendeu a excelência do serviço, conforme dados fornecidos e atestados pela Agência Nacional de Telefonia (ANATEL), com a mera promessa de instalação de novas antenas de transmissão e a “**previsão de melhorias**” (fls. 25/32, 187/188 e 425/429).

A ANATEL, por sua vez, limitou-se a reiterar os argumentos trazidos pela TELEFÔNICA BRASIL S/A, informando que o atendimento de Serviço Móvel Pessoal (SMP) pressupõe interesse comercial, e que considera atendido o Município quando a área de cobertura contenha, pelo menos, 80% da área urbana do distrito sede. Quanto às obrigações de atendimento rural, seriam da operadora Oi S/A (fl. 37).

Todavia, a realidade vivenciada pelos consumidores de Santa Cruz do Sul evidencia que a ANATEL atesta uma ficção. Não há um atendimento minimamente aceitável pela TELEFÔNICA BRASIL S/A; a cobertura é ruim e o serviço é deficitário, o que, diariamente, deixa desatendidos milhares de usuários da área urbana de Santa Cruz do Sul.

Embora já com o claro panorama inferido pelo contingente populacional afetado negativamente pelo mau serviço prestado pela TELEFÔNICA BRASIL S/A, o Ministério Público angariou outras evidências no curso da investigação.



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Instada, a Defensoria Pública (com sede na Rua Fernando Abbott) informou não haver reclamação formal de usuários quanto à qualidade do serviço de telefonia móvel prestado em Santa Cruz do Sul, e sim apenas comentários e queixas informais por parte dos próprios Defensores, servidores e assistidos da instituição (fl. 45).

Já a Câmara de Vereadores de Santa Cruz do Sul, dentre outras situações relativas ao interior do Município (que não dizem respeito ao objeto desta ação), deu conta de que:

a) a TELEFÔNICA BRASIL S/A prestou-lhe informações similares àquelas endereçadas a esta Promotoria, em 24/03/2017 (fls. 48/50);

b) houve menções, em reunião de 03/04/2017, de reclamações do sinal de telefonia no Município (fls. 139/151);

c) **veio informação, em reunião ordinária, de que haveria intenção da VIVO de investimentos para melhoria do sinal da telefonia móvel no Município, em 10/04/2017 e 08/05/2017** (fls. 152/176);

d) houve outra informação, em reunião ordinária, em 27/11/2017, de instalação de três novas antenas no Município pela VIVO, e nenhuma no interior (fls. 177/186).

Na mesma esteira, o PROCON enviou formulários **confirmando que o Município de Santa Cruz do Sul apresenta problemas quanto ao serviço móvel pessoal (telefonia móvel) e ao serviço de internet de dados** (270/309). Os problemas são variados e amplos, compreendendo a falta de informação da cobertura da operadora (fl. 270) e a inexistência de sinal na área urbana (fl. 273), mas, **predominantemente, a deficiência dos serviços de ligações e/ou de acesso a dados na zona urbana de Santa Cruz do Sul**, atingindo dezenas de consumidores (fls. 274/309). A maior incidência do problema está na área urbana, de responsabilidade da demandada VIVO (TELEFÔNICA BRASIL S/A – fl. 272), abarcando o **centro e os Bairros Goiás, Avenida, Margarida, Pedreira, Jardim Europa, Shultz, Bonfim, Senai, Renascença, Várzea, Ana Nery, Higienópolis, Santuário, Carlota, Faxinal, Santo Inácio, Monte Verde, Ohland, Linha Santa Cruz, Pinheiral, dentre outros** (fls. 383/386).



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Frise-se, o número de bairros atingidos é inequívoco indicativo de que o serviço prestado pela TELEFÔNICA BRASIL S/A é deficiente em praticamente todo o território da zona urbana de Santa Cruz do Sul, atingindo milhares de consumidores.

Não fosse o bastante a incidência dos problemas “ordinários”, diariamente, as reportagens jornalísticas acostadas nas fls. 320/324, 399, 410/411 e 414 demonstram que o serviço de telefonia/dados da VIVO (ligações e dados) **esteve integralmente interrompido, no mínimo das 15h do dia 7/11/2018 até por volta da 1h30min do dia 8/11/2018, deixando sem sinal/comunicação/acesso 60% dos telefones celulares em operação em Santa Cruz do Sul.** Outrossim, houve o enfrentamento de problemas com as linhas telefônicas móveis **desde o primeiro dia útil de 2019:** serviços de dados – para navegação na *internet* – e de voz – utilizados para ligações – tiveram oscilações em Santa Cruz do Sul. Além disso, **em 02/05/2019, os celulares com linha da TELEFÔNICA BRASIL S/A, de forma generalizada, não estavam acessando a *internet* e nem completando as ligações (nem mesmo os telefones fixos),** havendo o registro, por meio de informações da ANATEL, de que **“a VIVO possui atualmente 14 antenas em Santa Cruz do Sul, mas tem o pior desempenho em acesso à rede de dados entre as operadoras, com o maior índice de quedas”** (fl. 414).

Como era de se esperar, vários outros foram os registros de problemas de deficiência dos serviços da TELEFÔNICA BRASIL S/A (seja em ligações telefônicas, seja no acesso a dados de *internet*) na zona urbana de Santa Cruz do Sul. Conforme compilação inserta no IC, em diversos locais da zona urbana foram reportados problemas similares. Para exemplificar:

1) **Hospital Santa Cruz:** “quedas e/ou falta de sinal da rede de telefonia móvel da empresa VIVO”, dificultando contato com ambulância, familiares de pacientes internados, técnicos da área de manutenção e médicos do corpo clínico (fl. 369);

2) **Clínica JB:** telefone celular (VIVO) não serve para realizar nem receber chamadas, “o sinal é quase inexistente” (fl. 379);



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

3) **Eliceu Werner Scherer:** o sinal da telefonia móvel é péssimo, na maioria das vezes “cai a ligação ou é muda”, além disso, o sistema 4G deixa a desejar, inclusive no centro (fl. 379);

4) **Oba Oba Bazar e Utilidades:** dificuldade com o sinal de telefonia e *internet* móvel (fl. 379);

5) **Bazar Papelaria Grafitte Ltda.:** sinal de internet e telefone “horrrível”, “não funciona” (fl. 379);

6) **Pkist e Cia. Ltda.:** cinco números de celulares, constante problema de sinal, ligação não completa, “3G e 4G muito ruim” (fl. 379);

7) **Padaria Sehn Ltda.:** dificuldade em completar chamadas e, quando se consegue, “fica muda”; falta de qualidade do serviço; não é possível usufruir nem metade do que o plano empresarial oferece “pela falta de sinal”, além de ter de “ir à rua” para conseguir completar uma simples chamada telefônica (fl. 379v);

8) **2ª Promotoria de Justiça Especializada:** realizado contato telefônico, em 09/01/2019, às 14h51min, com Marlon Eisenhard, que se encontrava na rodovia BR 471, km 125.95; a ligação falhava, havendo momentos em que não se ouvia o que o interlocutor falava (fl. 398);

9) **2ª Promotoria de Justiça Especializada:** realizado contato telefônico, em 13/05/2019, às 17h19min, com o número (51)97581986, que se encontrava na agência do Banrisul do Bairro Arroio Grande, em Santa Cruz do Sul; a ligação falhava, não se ouvindo o que o interlocutor falava, demonstrando falha na prestação do serviço (fl. 415);

10) **2ª Promotoria de Justiça Especializada:** recebido contato telefônico, em 12/06/2019, às 11h53min, do telefone VIVO (51)999951091, cujo interlocutor estava na Avenida Gaspar Bartolomay, nº 363, em Santa Cruz do Sul, e simplesmente não houve condição alguma de comunicação, sendo necessária ligação pelo telefone fixo para a manutenção mínima de diálogo (fl. 419).

E os problemas não se limitam à prestação deficiente do serviço de voz e acesso a dados. Às fls. 393/394, a TELEFÔNICA BRASIL S/A deu conta de que informava aos consumidores sobre o sinal de telefonia por meio de cláusula constante do próprio contrato, esclarecendo que o mapa



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

de cobertura do serviço consta no *site* www.vivo.com.br/cobertura e em seus pontos de venda. Ou seja, não há a informação clara e **prévia** aos atos de oferta ou venda do serviço ao consumidor que está adquirindo o aparelho telefônico, ou o *chip* da VIVO, ou o plano de *internet*, entre outros, sobre a real cobertura do serviço na sua região e sobre a existência de sinal na área de sua residência e/ou trabalho. Até porque o referido contrato, onde constante a referida cláusula, é firmado após as tratativas da compra do serviço.

Logo, dessa forma, o consumidor apenas eventualmente (caso pesquise por conta própria) saberá sobre a cobertura do serviço, a existência e/ou variação de sinal e a diminuição de velocidade dos serviços de voz, dados e *internet* na sua região, local da residência ou do trabalho, já que a TELEFÔNICA BRASIL S/A deixa a cargo do consumidor a busca pela informação que deveria ser fornecida previamente à aquisição dos serviços.

Retomando as etapas da investigação objeto do IC, a partir dos documentos das fls. 274/309, foi elaborada tabela contendo nome completo, CPF, endereço, telefone e e-mail dos cidadãos que reportaram problemas de deficiência dos serviços da VIVO (TELEFÔNICA BRASIL S/A) de ligações telefônicas e/ou de acesso a dados de *internet* na zona urbana de Santa Cruz do Sul (fl. 383/386).

Com a tabela, o Oficial do Ministério Público José Luis Pinto de Sousa e o Agente Administrativo Pedro Fernando Seibel cumpriram Ordem de Serviço, nos dias 17/01/2019 e 02/02/2019, realizando testes do sinal de telefonia e de *internet* móvel prestado pela operadora VIVO na zona urbana de Santa Cruz do Sul, com a utilização dos aplicativos de testes “SIMET” e “OpenSignal”, disponibilizados na loja virtual de aplicativos Play Store da Google Play, e os aparelhos “*Samsung Galaxy J2 Prime*” e “*LG - X230DS*”, todos com pacotes (voz e dados) da operadora VIVO (TELEFÔNICA BRASIL S/A). Na diligência, os servidores do Ministério Público deram conta de que foram realizados aproximadamente 50 testes de qualidade de sinal, em áreas abertas (*outdoor*), dos quais alguns foram registrados em vídeo; e que, aleatoriamente, foram abordadas algumas



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

peçoas, dentre elas clientes da operadora VIVO, que pronunciaram reclamações semelhantes: “o sinal cai toda hora”, “às vezes têm sinal, outras não”. Enfatizaram que os testes realizados, embora não técnicos, **foram capazes de demonstrar a ineficiência do serviço prestado pela TELEFÔNICA BRASIL S/A no quesito qualidade de sinal**, pois refletiram as inúmeras reclamações de usuários trazidas a esta Promotoria de Justiça e levadas ao PROCON local. Apontaram, por fim, que **o sinal disponibilizado pela operadora VIVO é instável e em várias áreas marcadas em mapa anexo não alcançaram a velocidade 3G, ao passo que, em outras ocasiões, por falta de conexão, não puderam sequer concluir os testes**, salientando que foram realizados em período de férias, conseqüentemente, com uma sensível redução de terminais móveis conectados às antenas locais (fls. 400/407).

Mais uma irrefutável evidência, portanto, da deficiência permanente do serviço prestado pela VIVO na área urbana de Santa Cruz do Sul, somando-se ao teor do extenso abaixo-assinado, às matérias jornalísticas, às reclamações e aos relatos de inúmeros usuários/consumidores acerca da insatisfação e dos problemas enfrentados com o Serviço Móvel Pessoal.

Com esse robusto caderno probatório, esclarecedor da deficiência do serviço prestado, oficiou-se à TELEFÔNICA BRASIL S/A, com cópias das fls. 02, 243, 268, 270/309, 369, 379, 383/386, 398 e 400/406, e do conteúdo do CD da fl. 407, requisitando:

a) manifestação e comprovação das providências que, de plano, seriam adotadas para a melhoria **imediate** da qualidade da prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) na área urbana do Município de Santa Cruz do Sul, diante das comprovações que evidenciam a má qualidade do serviço, bem como sobre o interesse em firmar futuro Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) visando às melhorias necessárias, relativas aos serviços de voz, dados e *internet*;

b) que, efetivamente, **sempre e previamente a atos de oferta ou venda de serviços de telefonia e/ou acesso a dados de *internet* da VIVO (Telefônica Brasil S/A)**, o consumidor fosse informado, com clareza, das



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

regiões de cobertura da operadora e da existência de sinal na área de sua residência e/ou trabalho, uma vez que a resposta à DI.00861.05359/2018, datada de 18/12/2018, confirmou o desrespeito ao artigo 6º, III e IV, do CDC¹.

Concedido prazo adicional, a TELEFÔNICA BRASIL S/A sequer apresentou resposta (fls. 412 e 416/422); após divulgação de que seria ajuizada Ação Civil Pública (fl. 423v), solicitou audiência, reiterando os mesmos argumentos anteriormente apresentados, no sentido de que estaria atendendo aos índices da ANATEL e de que informaria com transparência aos usuários sobre a cobertura do serviço, noticiando “previsão de melhorias” nos Bairros Schulz e Santuário (fls. 425/429).

Realizada audiência com o procurador jurídico da TELEFÔNICA BRASIL S/A, o panorama inicial não restou alterado, ou seja, não houve aceno por parte da empresa de assinatura de TAC visando às melhorias necessárias, relativas aos serviços de voz, dados e *internet*, sendo necessária a busca da solução do problema, portanto, no Poder Judiciário (fl. 447).

É interessante pontuar que a deficiência do serviço de telefonia da TELEFÔNICA BRASIL S/A não se restringe às pessoas e aos empreendimentos consultados no IC, ou àquelas das quais se obteve o registro de reclamações. Com outras palavras, não é exagero afirmar que a deficiência do serviço da TELEFÔNICA BRASIL S/A é um fato público e notório em Santa Cruz do Sul. Somente para ilustrar, são diários os episódios em que servidores e membros do Ministério Público constatarem a falta de sinal – de telefonia ou de dados e *internet* da VIVO – nas dependências do Ministério Público desta cidade. Na mesma linha, há divulgação, no *site* da ANATEL, sobre “Pesquisa de satisfação e qualidade percebida 2017”, datada de 13/03/2018, página 12, demonstrando que na

¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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.



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

área de telefonia móvel pré-paga, os índices da operadora VIVO, que já eram os piores, caíram ainda mais (fl. 449/v)², bem como sobre “Indicadores de Desempenho Operacional Telefonia Móvel (SMP) – 2017”, páginas 3 e 33, cuja “taxa de completamento da VIVO”³, no Rio Grande do Sul, não atingiu a meta de referência (fl. 450)⁴.

Infere-se, por conseguinte, que Santa Cruz do Sul – talvez, como grande parte dos municípios gaúchos – não recebe da TELEFÔNICA BRASIL S/A investimentos em qualidade e expansão de cobertura do sinal de voz, dados e *internet*, compatíveis com a demanda, constatação que justifica a má qualidade verificada nos últimos anos, responsável pelo crescente número de reclamações e insatisfação dos usuários do serviço. Aliás, esses usuários provavelmente desconhecem o exponencial crescimento da receita operacional líquida do Serviço Móvel Pessoal nos últimos dez anos (aspecto a ser abordado mais adiante nesta petição inicial, no tópico “dano social”), com uma bilionária circulação de valores, a tornar plenamente justificável a necessidade de investimentos compatíveis com negócio de tão vultosa soma.

A confirmar que a deficiência do serviço prestado pela TELEFÔNICA BRASIL S/A não é um fenômeno exclusivo de Santa Cruz do Sul, na Comarca de Encantado/RS, nos autos da Ação Civil Pública 5000718-51.2019.8.21.0044, movida contra a mesma empresa, envolvendo sete cidades do Vale do Taquari, foi recentemente deferida tutela de urgência, na data de 14/08/2019 (fls. 452/455). Este o teor da decisão:

“Assiste razão ao Ministério Público em seu pedido de tutela de urgência, se fazendo premente a adoção de medidas a fim de salvaguardar os direitos dos consumidores, demonstrando os elementos até então carreados a probabilidade do direito e o risco ao resultado útil do processo, nos termos do artigo 300 do Código de Processo Civil.

²<https://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=347948&assuntoPublicacao=null&caminhoRel=null&filtro=1&documentoPath=347948.pdf>

³ Razão entre o total de chamadas originadas completadas, e o total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, no dia da coleta e em cada PMM.

⁴ <https://cloud.anatel.gov.br/index.php/s/WndCqtw13Qftb5f/download>



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Com efeito, há nos autos abaixo assinado reclamando da precariedade do sinal na cidade de Encantado, denúncia efetuada por escritório de advocacia também da cidade de Encantado, relatando a interrupção frequente do serviço de telefonia, informação da Câmara de Vereadores de Encantado acerca das frequentes reclamações acerca da instabilidade, mau funcionamento ou ausência de cobertura do sinal de telefonia móvel.

Além disso, a Associação Comercial e Industrial de Encantado – ACIE-E, que administra plano de telefonia móvel da VIVO, com 255 linhas, realizou pesquisa entre seus associados, constando que 89,1% dos usuários se dizem insatisfeitos com os serviços prestados pela demandada.

Já no Município de Doutor Ricardo foi informado pela Prefeita Municipal a existência de várias reclamações de munícipes, entidades e empresas acerca do “péssimo” sinal de telefonia fornecido pela VIVO, *prejudicando enormemente todos os aspectos da vida de relação das pessoas físicas e jurídicas na área territorial do município.*

No município de Anta Gorda, diante das reclamações de instabilidade, mau funcionamento e ausência de cobertura do sinal de telefonia móvel a própria Administração Municipal encaminhou Ofício à gerência da empresa VIVO, e como não obteve resposta, encaminhou a reclamação a ANATEL, objetivando alternativas para melhoria do sinal no território do Município.

A Administração Municipal de Relvado também informou que o sinal da operadora VIVO é *muito defeituoso* naquele município.

No Município de Muçum igualmente foi realizado abaixo-assinado indicando a deficiência de sinal de telefonia móvel e diversas localidades do Município.

A Administração Municipal de Vespasiano Correa também recebe reclamações e pedidos de providências acerca do sinal de telefonia móvel das operadoras VIVO e Claro, sendo que o serviço não é satisfatório, comprometendo o sistema de comunicação local.

Por fim, no Município de Roca Sales a situação não é diferente, sendo informado pela Administração Municipal, após pesquisa junto à população, que *o sinal da operadora VIVO é de péssima qualidade, quando há.*

Como se verifica, a prestação do serviço de telefonia móvel em todos os municípios que compõem a Comarca de Encantado não é satisfatória, sendo objeto de descontentamento e reclamação entre a população.

O prejuízo é evidente, na medida em que os consumidores são ludibriados com a oferta e venda do serviço, acreditando no seu bom funcionamento, o que acaba não ocorrendo, ficando ainda mais prejudicados com cláusulas de permanência/fidelidade.

A demandada, por sua vez, limita-se a alegar que *não há qualquer espécie de irregularidade na prestação de seu serviço*, o que, diante dos elementos constantes nos autos, reforça a necessidade da medida judicial.

Não se pode olvidar que a requerida possui a concessão de serviço público essencial, se sujeitando a todos os princípios inerentes à execução de serviços públicos, dentre eles o da eficiência (art. 37 da Constituição Federal).

O Código de Defesa do Consumidor é claro ao dispor, em seu artigo 22, que os serviços prestados ao consumidor devem ser eficientes, adequados e contínuos:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

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.

A Constituição Federal, em seu art. 175, inciso IV, estabelece em relação à prestação de serviços públicos a obrigação de manter serviço adequado.

A Lei 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal estabelece que *toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários*. E deixa claro o conceito de serviço adequado (*in verbis*):

§ 1º **Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia** na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º **A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.** (Grifei).

(...)

A toda evidência, os elementos constantes nos autos demonstram que a requerida não vem cumprindo com suas obrigações, prestando o serviço de forma ineficiente, precária e descontínua, lesando assim os consumidores com a oferta de serviços que não correspondem aos prestados.

Assim, preenchidos os requisitos autorizadores do deferimento da medida liminar.

Isso posto, **DEFIRO A TUTELA DE URGÊNCIA**, para:

a) determinar que a requerida se abstenha de celebrar quaisquer novas contratações em Anta Gorda, Doutor Ricardo, Encantado, Muçum, Relvado, Roca Sales e Vespasiano Correa (assim compreendidas: a celebração de novos contratos, a contratação de serviços adicionais em contratos já existentes, o aumento de pacotes ou planos já contratados que venham ou possam vir a caracterizar, de qualquer forma - direta ou indireta -, maiores custos ao consumidor, a venda e a ativação de novas linhas telefônicas, sejam pré ou pós pagas), até que comprove, mediante laudo técnico de medição de cobertura de sinal e qualidade dos serviços de voz e de dados (3G) em todo perímetro dos referidos municípios (a ser realizada na companhia de representante/servidor do Ministério Público e de Oficial de Justiça), a efetiva e adequada prestação do serviço de voz e de dados com qualidade e regularidade nos municípios desta Comarca. Para caso de descumprimento, fixo multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para cada infração constatada;

Intimem-se os representantes legais e/ou gerentes das lojas autorizadas da operadora VIVO nos municípios de Anta Gorda, Doutor Ricardo, Encantado, Muçum, Relvado, Roca Sales e Vespasiano Correa, que deverão ser informadas pelo Ministério Público.

a.1) determinar que a empresa demandada publique, no prazo de 05 dias, a contar da intimação da ordem liminar, e por cinco vezes, em jornal de circulação local, a fim de cientificar os revendedores de chips, microchips e nanochips, acerca da determinação contida na alínea “a”, bem como de que está proibida temporariamente a habilitação de novas linhas telefônicas, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00, por dia de atraso;



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

b) suspender a eficácia das cláusulas contratuais de fidelidade/contratos de permanência dos usuários contratantes até o cumprimento do determinado na alínea “a”, permitindo que aqueles insatisfeitos com a prestação de serviço contratados rescindam os contratos e cancelem os serviços, sem quaisquer ônus ou multa, devendo divulgar esta medida nos meios de comunicação, incluindo rádio, televisão, jornais, com abrangência local, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), além da manutenção dos efeitos da ordem contida na alínea “a”;

c) determinar que a demandada apresente, no prazo de 30 dias, a contar da intimação desta decisão, relatório demonstrativo das providências necessárias ao aumento e à melhoria da qualidade do sinal de voz e de dados no perímetro das cidades de Anta Gorda, Doutor Ricardo, Encantado, Muçum, Relvado, Roca Sales e Vespasiano Correa, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), além da manutenção dos efeitos da ordem contida na alínea “a”;

d) determinar que a requerida apresente, no prazo de 30 dias os dados de instabilidade ou queda do sinal nos últimos cinco anos, bem como apresente qual/quais são os protocolos de contingência e prazos para restauração dos sistemas em caso de queda, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

e) determinar que a empresa ré realize, no prazo de 60 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 forma a garantir 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;

f) determinar que, enquanto não satisfeita a ordem contida na alínea “d”, a demandada publique, semanalmente, em pelo menos dois jornais de circulação local, o dispositivo desta decisão, no modelo sugerido pelo autor na fl. 31 (com descrição do inteiro teor das determinações contidas nas alíneas “a”, “b”, “c”, “d”), em meia página, a fim de cientificar os consumidores das providências que a operada deverá adotar, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por publicação não realizada.

Deverá haver comprovação nos autos de todas as publicações.

DEFIRO ainda a inversão do ônus da prova, com fundamento no art. 6º, VIII, do CDC, considerando a verossimilhança das alegações consubstanciada nos documentos juntados com a inicial, e visando a facilitação da defesa dos direitos dos consumidores, considerando ainda a matéria técnica de domínio da demandada. Designo audiência inicial, prevista no artigo 334, do CPC, a realizar-se em **24/10/2019, às 17 horas.**

Cite-se e intime-se a requerida com pelo menos 20 dias de antecedência.

O prazo para contestação será contado a partir da realização da audiência.

Determino publicações conforme requerido no pedido da letra “e”, da fl. 33 da inicial, nos termos do artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor.

Intimem-se.

Diligências legais”.



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Além desta, houve condenação da requerida pelo TJRS em Ação Civil Pública em Defesa do Consumidor, na Apelação 70078326253, em caso similar ao presente, relativamente à Comarca de São Francisco de Paula (fls. 311/319). Veja-se o teor:

“DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL CARACTERIZADA EM RAZÃO DA FALTA DE SINAL NA REGIÃO DA RECOSTA, LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE SÃO FRANCISCO DE PAULA. Preliminares de nulidade da sentença, de incompetência da Justiça Estadual para julgar esta ação, de ausência de interesse de agir e de cerceamento de defesa rejeitadas. **Provado o defeito na prestação do serviço por parte da ré, conforme se vê do conjunto probatório, consistente na falta de sinal de telefonia móvel na região da Recosta, localizada no Município de São Francisco de Paula, atingindo vários consumidores que dependiam do serviço de telefone celular, a manutenção da sentença que julgou procedentes os pedidos é medida que se impõe. Danos morais e materiais provados, passam a ser devidos na forma estabelecida pela sentença, mormente considerando que eles ocorreram de forma coletiva.** Preliminares rejeitadas e apelação desprovida. (Apelação Cível, Nº 70078326253, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Voltaire de Lima Moraes, Julgado em: 25-10-2018) (grifou-se)”.

Enfim, está plenamente demonstrado que a TELEFÔNICA BRASIL S/A não atende a padrões mínimos de qualidade nos serviços de voz e de dados no município de Santa Cruz do Sul, fazendo falsa propaganda aos consumidores de seu serviço e lucrando com a venda e habilitação de novas linhas telefônicas, sejam pré ou pós-pagas.

Mas a TELEFÔNICA BRASIL S/A insiste em relutar e não reconhecer a deficiência flagrante de seu serviço, como visto nos autos do IC, ao aduzir para o Ministério Público que seus serviços atendem às normas da ANATEL e que são prestados em patamar excelente e satisfatório (embora prometa “previsões de melhoria”), enquanto os consumidores de Santa Cruz do Sul sequer conseguem fazer uso dos serviços básicos (p. ex., chamadas telefônicas) que contrataram. **A charge estampada na página 3 do Jornal Gazeta do Sul, de 16/08/2019, bem evidencia o panorama da telefonia móvel na zona urbana, vivenciado**



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

há tempos pela comunidade santa-cruzense. No primeiro quadro da charge, um homem desabafa, aliviado: “Ufa, até que um dia consegui um sinal”; no quadro seguinte, em que o homem verbaliza “Oi, alô, pode falar...”, percebe-se que segura uma lata conectada a um fio, figurativa da antiga brincadeira de criança denominada “telefone com fio” (fl. 451).

Portanto, o ajuizamento da presente Ação Civil Pública é a única maneira de compelir a TELEFÔNICA BRASIL S/A, que reluta em reconhecer a má qualidade de seus serviços e/ou a providenciar **imediatas** melhorias em sua estrutura de cobertura de sinal de voz e de dados.

Nessa toada, pensa-se que, pela longevidade e dimensão dos problemas, que há anos vêm atingindo e prejudicando milhares de cidadãos, são impositivas restrições e medidas de urgência, a serem deferidas em sede de tutela provisória, até que sejam atendidos com qualidade os consumidores do Município de Santa Cruz do Sul. Foram esgotadas todas as tentativas de, extrajudicialmente, resolver os problemas permanentes de deficiência do serviço da TELEFÔNICA BRASIL S/A, que geram prejuízos inestimáveis à boa parte da população local.

II – DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO:

O compilado normativo voltado à tutela das relações de consumo é suficientemente profícuo em consagrar a legitimidade do Ministério Público na defesa de interesses coletivos e individuais homogêneos desta natureza⁵, equivalentes aos que se tutelam na hipótese.

De forma precipuamente hierárquica, registra-se o disposto no inciso III do artigo 129 da Constituição da República, ao conferir, dentre as funções institucionais do *Parquet*, a promoção da ação civil pública destinada à proteção de interesses difusos e coletivos.

⁵ “Constitui erro comum supor que, em ação civil pública ou coletiva, só se possa discutir, por vez, uma só espécie de interesse transindividual (ou somente interesses difusos, ou somente coletivos ou somente individuais homogêneos). Nessas ações, não raro se discutem interesses de mais de uma espécie (...)”. MAZZILI. Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo, 23ª. ed. ver. ampl. e atual. São Paulo, Saraiva: 2010, p. 59.



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Antes, ainda, a Lei nº 7.347/85, nos moldes de seu art. 1º, II, e art. 5º, I, já destacava a legitimidade do Ministério Público na defesa de interesses coletivos *lato sensu*.

O artigo 25, inciso IV, alínea “a”, da Lei Orgânica do Ministério Público, por sua vez, acaba por reafirmar a incumbência do órgão para propor ação civil pública voltada à proteção, prevenção e reparação dos danos causados, entre outros, ao consumidor.

Por fim, advém do próprio Código de Defesa do Consumidor a outorga de legitimidade concorrente para a defesa dos interesses e direitos dos consumidores, em âmbito coletivo, ao Ministério Público, tal como dispõem os artigos 81 e 82 da Lei n.º 8.078/90.

Ao lado desses dispositivos, cumpre registrar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) acerca da legitimidade ativa do Ministério Público na defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, a exemplo do REsp 1.269.118/RJ, de relatoria do Ministro Herman Benjamin:

“(…) LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

4. O **Ministério Público** possui **legitimidade ativa** para promover a defesa dos **direitos difusos ou coletivos dos consumidores**, bem como de seus **interesses ou direitos individuais homogêneos**, inclusive no que se refere à **prestação de serviços públicos**, haja vista a presunção de relevância da questão para a coletividade.

Precedentes: AgRg no REsp 1.050.662/DF, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques; REsp 1.203.573/RS, Rel. Ministro Humberto Martins; REsp 984.005/PE, Rel. Ministro Teori Albina Zavascki. (...)”

Destaca-se, ainda, manifestação da 1ª Turma do STJ (REsp nº 1.066.252-MS, REL. MIN. TEORI ZAVASCKI):

"Encontra-se pacificado na 1ª Turma desta Corte o entendimento de que 'o Ministério Público está legitimado a promover ação civil pública ou coletiva, não apenas em defesa de direitos difusos ou coletivos de consumidores, mas também de seus direitos individuais homogêneos, nomeadamente de serviços públicos, quando a lesão deles, visualizada em sua dimensão coletiva, pode comprometer interesses sociais relevantes. Aplicação dos arts. 127 e 129, III, da Constituição



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

Federal, e 81 e 82, 1, do Código de Defesa do Consumidor'. (REsp 417804/PR, 1ª Turma, Rel. Min. Teori Albino Zavascki, DJ de 16.05.2005)".

III - DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

A presente Ação Civil Pública envolve relação de consumo entre os usuários do serviço de telecomunicações e de dados (*internet 3G e 4G*) e a empresa privada TELEFÔNICA BRASIL S/A, autorizada à prestação do referido serviço, tratando-se de hipótese de tutela de interesses coletivos e individuais homogêneos⁶, consoante dispõe o Código de Defesa do Consumidor. Encontra, pois, substrato legal na Lei nº 8.078/1990 e na Constituição Federal.

É sabido que a vida moderna pressupõe uma gama imensurável de serviços para seu correto funcionamento. Esses serviços são, por tal circunstância, reputados essenciais. A legislação brasileira elenca, num rol exemplificativo, serviços dessa natureza, nos incisos do art. 10 da Lei nº 7.783/1989:

Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:

(...)

VII - telecomunicações;

(...)

Vê-se, sem margem à dúvida, que o serviço prestado pela demandada TELEFÔNICA BRASIL S/A, por expressa previsão legal, tem caráter essencial, dele dependendo o consumidor para o atendimento de suas necessidades básicas, e, portanto, para o exercício de consecução de

⁶ PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. CUMULAÇÃO DE DEMANDAS. NULIDADE DE CLÁUSULA DE INSTRUMENTO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEIS. JUROS. INDENIZAÇÃO DOS CONSUMIDORES QUE JÁ ADERIRAM AOS REFERIDOS CONTRATOS. OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER DA CONSTRUTORA. PROIBIÇÃO DE FAZER CONSTAR NOS CONTRATOS FUTUROS. **DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. DOCTRINA. JURISPRUDÊNCIA, RECURSO PROVIDO.**

I - O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, em **cumulação de demandas**, visando: **a) à nulidade de cláusula contratual inquinada de nula (juros mensais); b) à indenização pelos consumidores que já firmaram os contratos em que constava tal cláusula; c) à obrigação de não mais inserir nos contratos futuros a referida cláusula.**



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

seus direitos e garantias fundamentais, inerentes à condição de ser humano e cidadão. Mais: o serviço é absolutamente imprescindível ao exercício de qualquer atividade econômica nos dias atuais.

O direito do cidadão de utilizar-se dos serviços públicos essenciais para a sua vida em sociedade deve ser interpretado com vistas a beneficiar a quem deles se utiliza. O artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) dispõe sobre a obrigação de os órgãos públicos, neste caso por empresa autorizada, fornecerem serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos, sob pena de reparação dos danos causados. Refere o dispositivo:

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.

O entendimento ora esposado não encontra amparo apenas na legislação infraconstitucional, mas, também, como já referido, na Carta Maior, que propugna como um dos princípios fundamentais o da dignidade da pessoa humana (artigo 1.º, III), e como princípio da ordem econômica a proteção do consumidor (artigo 170, V).

Ademais, considerando que o Código de Defesa do Consumidor incide, por óbvio, nas relações que disciplinam o fornecimento de serviços públicos (artigo 3º do referido diploma legal), verifica-se que deixar de prestar tais serviços com qualidade e eficiência, ainda que minimamente, fere seus direitos básicos.

A principal pretensão esboçada nesta petição inicial tem o objetivo de compelir a demandada TELEFÔNICA BRASIL S/A a adotar providências concretas, em tempo razoável, no que refere à melhoria da qualidade do sinal de voz e de dados (*internet* 3G e 4G) a seus usuários na zona urbana do município de Santa Cruz do Sul.

Na condição de prestadora de serviço, a requerida está adstrita aos princípios da adequação e da eficiência, de que tratam,



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

respectivamente, o art. 175, parágrafo único, inciso IV, e o art. 37, *caput*, ambos da Constituição Federal⁷, como bem pontuado pelo teor do art. 10, I, da Resolução nº 477/2007 da ANATEL:

Art. 10. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora:

I - **prestar serviço adequado** na forma prevista na regulamentação;

O conceito de serviço adequado veio introduzido no artigo 6º e seus parágrafos da Lei 8.987/95, abaixo transcritos, que aqui se aplicam por analogia:

“art. 6º - Toda a 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”.

Registra-se o direito do consumidor ao acesso e fruição de serviços de qualidade e com regularidade, tal como ofertado e contratado, o que vem alicerçado no art. 3º, I, da Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC:

Art. 3º **O Consumidor** dos serviços abrangidos por este Regulamento **tem direito**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - **ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; (...).**

⁷ Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

(...) IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (...)



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

O regramento faz incontestável a obrigação da demandada TELEFÔNICA BRASIL S/A de prestar adequadamente o serviço a que está autorizada; porém, comprovadamente, isso não tem se verificado no Município de Santa Cruz do Sul, e já há muito tempo. **Os elementos de prova constantes no IC demonstram que a TELEFÔNICA BRASIL S/A oferta e comercializa produtos, planos de telefonia e de internet 3G e 4G, sem, contudo, prestá-los com qualidade e regularidade, ferindo as diretrizes do conceito de serviço adequado.**

Por tal conduta, e para que o serviço adequado previsto em lei torne-se realidade, é imprescindível a condenação da TELEFÔNICA BRASIL S/A ao pagamento de indenização e ao cumprimento de obrigações de fazer – que, em verdade, **apenas refletem o estrito cumprimento de seu dever legal e contratual, em nada ultrapassando suas obrigações regulares e legais.** Tudo de modo a garantir a prestação de serviço público adequado, regular e de qualidade aos usuários/consumidores de Santa Cruz do Sul.

IV - DOS DANOS MORAIS COLETIVOS⁸:

Os fatos narrados nesta Ação Civil Pública abalam seriamente o ordenamento jurídico. As violações à Constituição Federal e às leis infraconstitucionais são danos que merecem reparação material e moral, principalmente os que constituem ofensa à proteção ao consumidor e à defesa da ordem econômica, cuja titular é a própria coletividade.

⁸ É preciso enfatizar a importância da ação coletiva como instrumento útil para solver judicialmente questões que atingem um número infinito de pessoas, a todas lesando em pequenas quantidades, razão pela qual dificilmente serão propostas ações individuais para combater a lesão. Se o forem, apenas concorrerão para o aumento insuperável das demandas, a demorar ainda mais a prestação jurisdicional e concorrer para a negação da Justiça pela lentidão, de que tanto reclama a sociedade. A ação coletiva é a via adequada para tais hipóteses, e por isso deve ser acolhida sempre que presentes os pressupostos da lei, que foi propositada e significativamente o de liberar o sistema dos entraves da ação individual, pois pretendeu introduzir no nosso ordenamento medida realmente eficaz. (STJ, RESP nº 235.422-SP, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. 19.10.2000, DJ de 18.12.2000-RSTJ 146/357).

Há certos direitos e interesses individuais homogêneos que, quando visualizados em seu conjunto, de forma coletiva e impessoal, passam a representar mais que a soma de interesses dos respectivos titulares, mas verdadeiros interesses sociais, sendo cabível sua proteção pela ação civil pública. (STJ, REsp 95.347/SE, Rel. Ministro Edson Vidigal, Quinta Turma, julgado em 24/11/1998, DJ 01/02/1999 p. 221).



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Os documentos e meios de prova acostados ao IC demonstram que a deficiente prestação de serviço público, de caráter essencial e contínuo⁹, vem provocando ofensa a **interesses individuais homogêneos**, subespécie de interesse coletivo.

Está-se diante de manifesta violação ao art. 3º, I, da Lei nº 9.472/97, o qual prevê que “o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações com **padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional**”. E, nesse ponto, está mais do que demonstrado que a demandada TELEFÔNICA BRASIL S/A não cumpre com a oferta de seus produtos, nem sequer com o mínimo que deveria oferecer de qualidade aos seus clientes em Santa Cruz do Sul.

Configurado o ato ilícito, surge o dever de indenizar, tal como previsto nos artigos 186 e 927 do Código Civil, aplicáveis à espécie por força do artigo 7º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. Na mesma linha, impera o teor do artigo 3º, XII, da Lei nº 9.472/97, ao prever que o usuário de serviços de telecomunicações tem direito à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

No que tange especificamente ao Código de Defesa do Consumidor, destaca-se o direito básico do consumidor à efetiva reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (artigo 6º, VI), bem como a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo humano, assim compreendidos **aqueles que se mostram inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam**, retomando-se a obrigação de reparação dos danos daí advindos, nos moldes do artigo 22, parágrafo único, do referido diploma legal.

A responsabilidade civil decorrente dos danos em questão é objetiva, independe de culpa¹⁰, na forma como disposto nos artigos 12 e 14

⁹Para Celso Antônio Bandeira de Mello, o princípio da continuidade, inerente aos serviços públicos em geral, implica a “impossibilidade de sua interrupção e o pleno direito dos administrados a que não seja suspenso ou interrompido”. *Curso de Direito Administrativo*. 20ª ed., Malheiros: São Paulo, 2006. Pp. 635/636.

¹⁰ “(...) todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

do Código de Defesa do Consumidor, complementados pelas normas contidas nos artigos 927, parágrafo único, e 931, ambos do Código Civil.

A lógica desta demanda é simples: a TELEFÔNICA BRASIL S/A não presta o serviço essencial a que está autorizada com qualidade e regularidade, na medida em que inexistente cobertura de sinal de voz e de dados (*internet* 3G e 4G) **na área urbana do Município de Santa Cruz do Sul**, o que, por si só, já seria razão para justificar o dever de indenizar os consumidores, visto que a oferta dos planos pré e pós-pagos não diferencia moradores de zona urbana ou zona rural.

Considerando que a prova pré-constituída no IC já é suficiente para demonstrar que as afirmações da demandada TELEFÔNICA BRASIL S/A são integralmente falsas e amparadas em dados genéricos ou fictícios, resta a indagação sobre como proceder o consumidor individual que pretende fazer valer a lei e/ou os termos dos ajustamentos de conduta já celebrados até então pela empresa. Pelo descaso com que se comporta a TELEFÔNICA BRASIL S/A diante da lei que lhe impõe obrigação de prestar serviço de qualidade, da realidade escancarada de Santa Cruz do Sul (em flagrante oposição ao que a lei exige) e dos órgãos de representatividade coletiva (como o Ministério Público), não é difícil concluir que, ao consumidor individual, a VIVO só oferece sua inércia.

Já visto, o contexto atual revela que o serviço de telecomunicações e de dados efetivamente é essencial às pessoas, seja no que se refere ao desenvolvimento de suas relações sociais, seja no âmbito

responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos (...) O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar sozinho com os prejuízos decorrentes dos acidentes de consumo, ou ficar sem indenização. Tal como ocorre na responsabilidade do Estado, os riscos devem ser socializados, repartidos entre todos, já que os benefícios são também para todos. E cabe ao fornecedor, através dos mecanismos de preço, proceder a essa repartição de custos sociais dos danos. É a justiça distributiva, que reparte equitativamente os riscos inerentes à sociedade de consumo entre todos, através dos mecanismos de preços, repita-se, e dos seguros sociais, evitando, assim, despejar esses enormes riscos nos ombros do consumidor individual". CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed. Editora Malheiros, 2001, p. 366.



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

econômico – na realização de transações comerciais e concretização de negócios, dos mais simples aos mais complexos.

Os prejuízos gerados pelo serviço ilegal, pois ruim e inadequado, devem ser ressarcidos na modalidade de **dano moral coletivo**, conforme previsão do artigo 1º da Lei nº 7.347/85, visto que atinge universo significativo de pessoas – os usuários contratantes do serviço da demandada TELEFÔNICA BRASIL S/A.

A má prestação de serviço tão essencial às pessoas configura conduta grave e provoca alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

As dificuldades advindas da subjetividade dos parâmetros a serem fixados, a seu turno, não devem constituir motivo para o não reconhecimento do direito. Por outro lado, a finalidade da reparação dos danos extrapatrimoniais não se assenta em fatores de reposição, senão de compensação. Assim, caberá ao Magistrado estabelecer o valor da reparação de ordem moral observando critérios de razoabilidade e proporcionalidade, além do fator de desestímulo que a indenização por dano moral deve provocar à parte demandada. Numa explicação didática, *“a reparação do dano moral coletivo representa para a coletividade um reconhecimento pelo Direito de valores sociais essenciais, tais quais a imagem do serviço público, a integridade de nossas leis e outros, que compõem o já fragilizado conceito de cidadania do brasileiro. Só com o reconhecimento da reparação do dano moral coletivo que poderemos recompor a efetiva cidadania de cada um de nós”* (Revista de Direito do Consumidor, n. 25, A Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo – Doutrina – Ramos, André de Carvalho Ramos, pp. 80/89).

Para fins de quantificação do dano moral coletivo, a ser destinado aos consumidores lesados pela prática ilícita e abusiva da demandada TELEFÔNICA BRASIL S/A, sugere-se a fixação do valor de R\$ **1.000,00 (mil reais), multiplicado pelo número de clientes da operadora VIVO no Município de Santa Cruz do Sul**, cujo resultado será o montante final arbitrado a título de reparação, passível de liquidação e execução pelos consumidores individuais. Na eventual decadência do prazo de um ano, o



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Ministério Público promoverá a execução coletiva do valor remanescente em favor do PROCON.

Por todo o contexto retratado nos autos, é de se ver reconhecido o dano moral coletivo¹¹, nos moldes acima delineados.

V - DO DANO SOCIAL:

Afora as lesões causadas aos interesses individuais homogêneos do grupo de clientes da operadora de telefonia demandada, cuja reparação é destinada às vítimas, há se registrar o impacto difuso da conduta ilícita e abusiva da TELEFÔNICA BRASIL S/A. A inferior qualidade dos serviços de voz e de dados não se resume aos seus clientes contratantes, abrangendo toda a população de Santa Cruz do Sul e aqueles que por aqui transitam, e que, de uma forma ou de outra, fazem uso de tais serviços.

Como bem distingue Antônio Junqueira de Azevedo:

“(…) a visão tradicional do dano somente vê aquelas duas espécies, o patrimonial e o moral. O dano patrimonial inclui os danos emergentes e os lucros cessantes. O dano moral, por sua vez, é, na verdade, o não patrimonial, deve ser conceituado por exclusão e é todo aquele dano que ou não tem valor econômico ou não pode ser

¹¹ Resp 1.057.274-RS: ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA 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.

1. 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 inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade.

4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.

5. Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatória e restando sem questionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão.

5. Recurso especial parcialmente provido.

(2ª Turma, julgado em 01.12.2009, publicado em 26.02.2010 – grifo nosso)



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

quantificado com precisão. (...) um ato, se doloso ou gravemente culposos, ou se negativamente exemplar, não é lesivo ao patrimônio moral da vítima, mas sim **atinge a toda a sociedade num rebaixamento imediato do nível de vida da população. Causa dano social.** Isto é particularmente evidente quando se trata da segurança, que traz diminuição da tranquilidade social ou de quebra da confiança, em situações contratuais ou paracontratuais, que acarreta redução da qualidade coletiva de vida. A obrigação de segurança (segurança de vida e de integridade física e psíquica), durante a segunda metade do século XX, era vista como resultante de uma cláusula contratual, explícita ou implícita. (...) Hoje, a obrigação de segurança é autônoma, esta ‘descontratualizada’, de tal forma que, **até mesmo sem contrato, qualquer pessoa que tenha algum poder físico sobre outra é responsável por sua segurança, tem dever de cuidado,** - o que explica a responsabilidade do transportador no transporte totalmente gratuito e em outras situações nas quais absolutamente não há contrato, como o de um visitante que escorrega no saguão de entrada de um prédio de escritório. A segurança, nem é preciso salientar, constitui um valor para qualquer sociedade. **Quanto mais segurança, melhor a sociedade, quanto menos. Pior, logo, qualquer ato doloso ou gravemente culposos, em que o sujeito “A” lesa o sujeito “B”, especialmente em sua vida ou integridade física e psíquica, além dos danos patrimoniais ou morais causados à vítima, é causa também de um dano à sociedade como um todo e, assim, o agente deve responder por isso.** O art. 944 no Código Civil, ao limitar a indenização à extensão do dano, não impede que o juiz fixe, além das indenizações pelo dano patrimonial e pelo dano moral, também – esse é o ponto – uma indenização pelo dano social. A ‘pena’ – agora, entre aspas, porque no fundo, é reposição à sociedade – visa restaurar o nível social de tranquilidade diminuída pelo ato ilícito” (in Novos Estudos e Pareceres de Direito Privado. São Paulo: Saraiva, 2009, pp. 378 e 380/381).

Pode-se concluir, com arrimo na lição supra, **que a ausência de telecomunicações corrói a qualidade de vida de toda a comunidade, e que esse dano deve ser indenizado na medida em que ocorre a degradação.**

Flávio Tartuce comunga de entendimento análogo, consoante expõe no artigo Reflexões Sobre o Dano Social, publicado na Revista *Âmbito Jurídico*¹²:

“(...) Muito além da simples reparação dos danos materiais e morais, aqui já consolidada, Antonio Junqueira de Azevedo propõe uma nova modalidade: o dano social. Para ele, **“os danos sociais, por sua vez, são lesões à sociedade, no seu nível de vida, tanto por rebaixamento de seu patrimônio moral –**

¹² [http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n link=revista artigos leitura&artigo id=3537](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=3537)



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

principalmente a respeito da segurança – quanto por diminuição na qualidade de vida”. O conceito mantém relação direta com a principiologia adotada pelo Código Civil de 2002, que escolheu entre um de seus regramentos básicos a **socialidade: a valorização do nós em detrimento do eu**, a superação do caráter individualista e egoísta da codificação anterior. Justamente por isso, os grandes ícones privados têm importante função social: a propriedade, o contrato, a posse, a família, a empresa e também a responsabilidade civil. A função social da responsabilidade civil deve ser encarada como uma análise do instituto de acordo com o meio que o cerca, com os objetivos que as indenizações assumem perante o meio social. Mais do que isso, a responsabilidade civil não pode ser desassociada da proteção da pessoa humana, e da sua dignidade como valor fundamental. **A cláusula geral de tutela da pessoa humana, constante do art. 1º, inc. III, da Constituição Federal, possibilita, assim, a idéia da existência de novos danos reparáveis.** Ao comentar os arts. 12 e 20 do atual Código Civil, aponta Gustavo Tepedino que “Os preceitos ganham, contudo, algum significado se interpretados com especificação analítica da cláusula geral de tutela da pessoa humana prevista no Texto Constitucional no art. 1º, III (a dignidade como valor fundamental da República). A partir daí, deverá o intérprete afastar-se da ótica tipificadora seguida pelo Código Civil, ampliando a tutela da pessoa humana não apenas no sentido de contemplar novas hipóteses de ressarcimento, mas, em perspectiva inteiramente diversa, no intuito de promover a tutela da personalidade mesmo fora do rol de direitos subjetivos previstos pelo legislador codificado”. Desse importante entendimento, na IV Jornada de Direito Civil, promovida pelo Conselho da Justiça Federal e pelo Superior Tribunal de Justiça, foi aprovado o Enunciado n. 274, prevendo que **“Os direitos da personalidade, regulados de maneira não-exaustiva pelo Código Civil, são expressões da cláusula geral de tutela da pessoa humana, contida no art. 1º, III, da Constituição (princípio da dignidade da pessoa humana). Em caso de colisão entre eles, como nenhum pode sobrelevar os demais, deve-se aplicar a técnica da ponderação”**. O enunciado, um dos mais importantes aprovados nas Jornadas de Direito Civil, tem duas partes. Na primeira, reconhece a existência de novos direitos da personalidade, além dos constantes da codificação privada, surgindo daí a possibilidade da ocorrência de novos danos reparáveis. Na segunda parte, prevê que os direitos da personalidade podem entrar em conflito entre si e, nesse caso, deve-se socorrer à técnica de ponderação, muito bem desenvolvida por Robert Alexy, o que constitui um dos mecanismos sintonizados com a tendência de constitucionalização do Direito Civil. Parece-nos que a ideia do dano social mantém relação com o importante papel assumido pela dignidade humana em sede de Direito Privado, e pela tendência de se reconhecer uma amplitude maior aos direitos da personalidade. É no âmbito desses direitos imateriais que surgirão as aplicações práticas dos danos à sociedade. Como tentativa de dimensionamento prático, Junqueira de Azevedo discorre sobre os comportamentos exemplares negativos. São suas palavras: **“Por outro lado, mesmo raciocínio deve ser feito quanto aos atos que levam à conclusão de que não devem ser repetidos, atos negativamente exemplares – no sentido de que sobre eles cabe dizer: ‘Imagine se todas as vezes fosse assim!’”. Também esses atos causam um rebaixamento do nível coletivo de vida – mais especificamente na qualidade de vida”**. **Tratam-se de condutas socialmente reprováveis.** Os exemplos podem ser pitorescos: o pedestre que joga papel no chão, o passageiro



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

que atende ao celular no avião, a loja do aeroporto que exagera no preço em dias de apagão aéreo, a pessoa que fuma próximo ao posto de combustíveis, a empresa que diminui a fórmula no medicamento, o pai que solta o balão com o seu filho. Mas os danos podem ser consideráveis: a metrópole que fica inundada em dias de chuva, o avião que tem problema de comunicação o que causa um acidente aéreo de grandes proporções, os passageiros já atormentados que não têm o que comer (já que a empresa aérea não paga o lanche), o posto de combustíveis que explode, os pacientes que vêm a falecer, a casa atingida pelo balão que pega fogo. Diante dessas situações danosas que podem surgir, Junqueira de Azevedo sugere que o **dano social merece punição e acréscimo dissuasório, ou didático**” (grifos inexistentes no original).

Evidencia-se, no caso em tela, de forma insofismável, a **ocorrência de dano social**. Afinal, não resta dúvida de que, ao lado do sentimento de diminuição e de desprestígio que acarreta o dano moral, é certo que a ausência de telecomunicações e a má prestação do serviço por parte da demandada causam **degradação no nível de vida da sociedade, que deve ser indenizada de forma cumulativa ao dano moral coletivo**, até para que a empresa não mais aja dessa forma com outras comunidades.

Cumprе ressaltar que o **dano social vem sendo paulatinamente reconhecido pela melhor jurisprudência pátria**, consoante se infere do acórdão recentemente proferido pela 4ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo nos autos da Apelação Cível tombada sob nº 0027158-41.2010.8.26.0564, julgada em 18/07/2013 e que foi assim ementada:

PLANO DE SAÚDE. Pedido de cobertura para internação. Sentença que julgou procedente pedido feito pelo segurado, determinado que, por se tratar de situação de emergência, fosse dada a devida cobertura, ainda que dentro do prazo de carência, mantida. DANO MORAL. Caracterização em razão da peculiaridade de se cuidar de paciente acometido por infarto, com a recusa de atendimento e, conseqüentemente, procura de outro hospital em situação nitidamente aflitiva. DANO SOCIAL. Caracterização. **Necessidade de se coibir prática de reiteradas recusas a cumprimento de contratos de seguro saúde, a propósito de hipóteses reiteradamente analisadas e decididas. Indenização com caráter expressamente punitivo, no valor de um milhão de reais que não se confunde com a destinada ao segurado**, revertida ao Hospital das Clínicas de São Paulo. LITIGÂNCIA DE MÁ FÉ. Configuração pelo caráter protelatório do recurso. Aplicação de multa. Recurso da seguradora desprovido e do segurado provido em parte (grifos inexistentes no original). DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO PARA CANCELAMENTO DE SERVIÇOS NÃO CONTRADOS. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

CONFIGURADOS. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MULTA COMINATÓRIA. Hipótese dos autos que revela a ocorrência de lesão a direitos de personalidade. Na espécie, vislumbra-se a presença de dano social na conduta da ré, a justificar a invocação da função punitiva/dissuasória da responsabilidade civil. A decisão que fixa astreintes em sede de tutela antecipada possui caráter executivo autônomo, não sendo passível de análise a questão da incidência e cômputo da cominação no acórdão que julga a apelação. Confirmados os honorários advocatícios arbitrados na sentença em valor proporcional à singeleza da demanda. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA, POR MAIORIA. (Apelação Cível Nº 70040936841, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Mylene Maria Michel, Julgado em 13/03/2012).

Tamanho descaso por parte da TELEFÔNICA BRASIL S/A também implica num volume descomunal de demandas judiciais individuais, além do incontável número de reclamações a órgãos de defesa do consumidor. Neste aspecto, não se pode olvidar daqueles que enfrentam o mesmo problema, mas, por saberem da dificuldade em obter resultado efetivo individualmente, apenas reservam-se à indignação silenciosa.

Impende registrar que a TELEFÔNICA BRASIL S/A, assim como em todo o território nacional, agrega o maior número de usuários no Município de Santa Cruz do Sul, se comparada às demais empresas autorizadas à prestação do serviço, o que repercute consideravelmente no âmbito socioeconômico.

Destaca-se, uma vez mais, que a má prestação do serviço não abrange apenas os cidadãos santa-cruzenses, mas todas as pessoas usuárias da bandeira “VIVO” que circulam pela cidade.

Ante o exposto, o Ministério Público requer a condenação da TELEFÔNICA BRASIL S/A ao pagamento de indenização por dano social, a ser fixada de acordo com o prudente arbítrio do MM. Juízo, sugerindo-se que o montante não seja inferior a 20.000 (vinte mil) salários mínimos, tendo em vista a alta lucratividade e o crescimento registrados nos últimos anos pela empresa.

De forma a subsidiar a análise da fixação do *quantum* indenizatório e justificar a pretensão sugerida pelo Ministério Público, são trazidas ao Juízo algumas informações. Segundo os demonstrativos de resultados consolidados apresentados perante a Comissão de Valores



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Mobiliários (CVM), a TELEFÔNICA BRASIL S/A registrou, nos últimos trimestres, os seguintes resultados financeiros:

2º Trimestre de 2015

Receita Operacional Líquida: R\$ 10.427.600.000,00 (dez bilhões, quatrocentos e vinte e sete milhões e seiscentos mil reais);

Resultado Líquido: R\$ 911.300.000,00 (novecentos e onze milhões e trezentos mil reais).

3º Trimestre de 2015

Receita Operacional Líquida: R\$ 10.580.800.000,00 (dez bilhões, quinhentos e oitenta milhões e oitocentos mil reais);

Resultado Líquido: R\$ 869.300.000,00 (oitocentos e sessenta e nove milhões e trezentos mil reais).

4º Trimestre de 2015

Receita Operacional Líquida: R\$ 10.760.800.000,00 (dez bilhões, setecentos e sessenta milhões e oitocentos mil reais);

Resultado Líquido: R\$ 1.114.500.000,00 (um bilhão, cento e quatorze milhões e quinhentos mil reais).

1º Trimestre de 2016

Receita Operacional Líquida: R\$ 10.431.400.000,00 (dez bilhões, quatrocentos e trinta e um milhões e quatrocentos mil reais);

Resultado Líquido: R\$ 1.218.200.000,00 (um bilhão, duzentos e dezoito milhões e duzentos mil reais).

2º Trimestre de 2016

Receita Operacional Líquida: R\$ 10.510.000.000,00 (dez bilhões e quinhentos e dez milhões de reais);

Resultado Líquido: R\$ 699.500.000,00 (seiscentos e noventa e nove milhões e quinhentos mil reais).

3º Trimestre de 2016

Receita Operacional Líquida: R\$ 10.693.400.000,00 (dez bilhões, seiscentos e noventa e três milhões e quatrocentos mil reais);

Resultado Líquido: R\$ 952.700.000,00 (novecentos e cinquenta e dois milhões e setecentos mil reais).



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

Ou seja, em 18 meses, a TELEFÔNICA BRASIL S/A obteve somatório de **lucro líquido de R\$ 5.765.500.000,00 (cinco bilhões, setecentos e sessenta e cinco milhões e quinhentos mil reais)**, pelo que a quantia sugerida ao Juízo – equivalente, na atualidade, a apenas 0,3 % do lucro líquido obtido pela demandada no referido período – mostra-se condizente e adequada à reparação pretendida.

E os ganhos só aumentaram, pois no período trimestral de 01/07/2017 a 30/09/2017, a TELEFÔNICA BRASIL S/A apresentou Receita de Venda de Bens e/ou Serviços no valor de R\$ 10.885.949.000,00 (dez bilhões, oitocentos e oitenta e cinco milhões, novecentos e quarenta e nove mil reais)¹³, e Resultado Líquido das Operações Continuadas de R\$ 1.222.716.000,00 (um bilhão, duzentos e vinte e dois milhões, setecentos e dezesseis mil reais).

Apresentou, em relação a todo o ano de 2017, **Receita de Venda de Bens e/ou Serviços no valor de R\$ 43.206.832.000,00** (quarenta e três bilhões, duzentos e seis milhões, oitocentos e dois mil reais), e Resultado Líquido das Operações Continuadas de R\$ 4.608.790.000,00 (quatro bilhões, seiscentos e oito milhões, setecentos e noventa mil reais)¹⁴.

De modo que se, em 18 meses de 2015 e 2016, a TELEFÔNICA BRASIL S/A necessitou de seis trimestres para obter resultado líquido de 5,7 (cinco vírgula sete) bilhões de reais, média de 0,95 (zero vírgula noventa e cinco) bilhões de reais por trimestre, em apenas **quatro trimestres** de 2017 alcançou resultado líquido de **4,6 (quatro vírgula seis) bilhões** de reais, média, portanto, elevada para **1,15 (um vírgula quinze)** bilhões de reais por trimestre. Aumento, portanto, superior a **20%** nos ganhos em poucos trimestres.

Além disso, em 2018, a TELEFÔNICA BRASIL S/A teve lucro de **R\$ 8,9** (oito vírgula nove) bilhões de reais¹⁵. E, no segundo semestre de

¹³ <http://bvmf.bmfbovespa.com.br/cias-listadas/empresas-listadas/ResumoDemonstrativosFinanceiros.aspx?codigoCvm=1767&idioma=pt-br>

¹⁴ <https://www.infomoney.com.br/mercados/acoes-e-indices/noticia/7281438/correcao-cvm-toma-decisao-sem-precedente-sobre-opa-vivo-lucra>.

¹⁵ <https://tecnoblog.net/279497/vivo-resultado-financeiro-lucro-2018/>



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

2019, a receita operacional da TELEFÔNICA BRASIL S/A subiu para **R\$ 10,87** (dez vírgula oitenta e sete) bilhões de reais¹⁶.

Todo esse apanhado ilustra que a quantia sugerida ao MM. Juízo equivale, na atualidade, a cerca de 0,18% do último valor (R\$ 10,87 bilhões de reais), mostrando-se condizente e adequada à reparação pretendida à comunidade santa-cruzense, notadamente **considerando as interrupções integrais no serviço de telefonia/dados da VIVO (ligações e dados) ocorridas em Santa Cruz do Sul, por largos períodos (fls. 320/324, 399 e 410/411).**

VI – DOS DANOS MATERIAIS:

Outra decorrência legal e natural da má prestação dos serviços de voz e de dados da operadora TELEFÔNICA BRASIL S/A é a obrigação de a demandada reparar os danos materiais suportados por cada consumidor (direito individual homogêneo) que contratou referidos serviços, porém não os recebeu em contrapartida ao valor pago, mormente quanto à qualidade e à regularidade que a legislação pertinente impõe à requerida¹⁷.

Em sendo julgada procedente a presente Ação Civil Pública, deve-se determinar que a TELEFÔNICA BRASIL S/A proceda ao ressarcimento dos danos materiais que cada consumidor efetivamente lesado tenha sofrido, comprovando o dano em sede de liquidação de sentença, nos moldes dos artigos 95 e 97 do Código de Defesa do Consumidor.

¹⁶ <https://www.tecmundo.com.br/mercado/144167-vivo-tem-lucro-r-1-42-bilhao-segundo-semester-2019.htm>.

¹⁷ Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - (...)

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

Lei Geral de Telecomunicações (Lei n. 9.472/97). Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

(...)



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

Importa registrar que, procedente o pedido de indenização, caberá à parte comprovar o dano sofrido, sendo prescindível a prova da culpa e o ajuizamento de ação de conhecimento.

Em suma, os consumidores individualmente lesados poderão, em fase de execução de eventual sentença condenatória/de procedência, liquidar e identificar os danos causados, conforme dispõem os artigos 95 e 97 do Código de Defesa do Consumidor.

VII - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

No curso das investigações do IC, o Ministério Público apurou, apesar da negativa da TELEFÔNICA BRASIL S/A, a defeituosa qualidade dos serviços por ela prestados, há longa data e em praticamente todos os locais da zona urbana.

Por óbvio, detém a TELEFÔNICA BRASIL S/A conhecimento técnico necessário à adequação de sua prestação de serviço, pelo que mantém o pleno domínio do fato.

Nesse aspecto, não obstante já conte o Ministério Público com uma mínima estrutura logística e de recursos humanos à realização de suas atividades fins, não dispõe de infraestrutura suficiente para analisar e interferir na escolha das adequações necessárias, restando forçoso reconhecer, neste caso, que o autor, em defesa dos consumidores, encontra-se em situação de hipossuficiência, notadamente no que se refere ao conhecimento técnico para a exata identificação da solução dos problemas.

Dito isso, e à luz do artigo 6.º, inciso VIII, da Lei n.º 8.078/90, tanto em razão da verossimilhança das alegações, como pela hipossuficiência do autor em face da TELEFÔNICA BRASIL S/A, em decorrência das regras ordinárias de experiência na gestão de empreendimentos privados, compreende-se a inversão do ônus da prova como providência a ser determinada pelo Juízo, como forma de se viabilizar a correta apreciação das provas quando do encerramento da instrução.



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

Nesse sentido, também o disposto no art. 373, §1º, do Código de Processo Civil:

“Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

§ 1o Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído” (grifado).

Desse modo, requer o Ministério Público a inversão do ônus da prova, para que a parte demandada (TELEFÔNICA BRASIL S/A) assumam o ônus de se desincumbir das imputações noticiadas nesta petição inicial. No tema, a jurisprudência:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. TELEFONIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA COLETIVA DE CONSUMO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR. É possível, em ação civil pública, a inversão do ônus da prova em favor do Ministério Público quando o feito versar sobre direito do consumidor, porquanto tal possibilidade busca facilitar a defesa da coletividade de indivíduos que o CDC denominou de consumidores (art. 81 do referido Código). Precedentes do STJ e deste Tribunal. AGRAVO DE INSTRUMENTO DESPROVIDO.(Agravo de Instrumento, Nº 70079507455, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Bayard Ney de Freitas Barcellos, Julgado em: 03-04-2019) (grifou-se).

VIII - DA TUTELA PROVISÓRIA:

A possibilidade de concessão liminar da tutela provisória nas ações coletivas, quando preenchidos os seus requisitos, é de extrema importância para salvaguardar direitos fundamentais dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente – artigo 84, § 3º – a possibilidade de concessão de tutela liminar ou após



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

justificação prévia, da mesma forma que o disposto na Lei nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de tutela provisória, nas obrigações de fazer ou não fazer, permite que alguns dos efeitos do provimento final possam ser desde logo implementados.

Pertinente a transcrição do artigo 84 do CDC:

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

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.”

Na esteira, também o disposto no artigo 300 do Código de Processo Civil:

“Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.”

No caso, estão presentes os requisitos legais para o deferimento da tutela provisória de urgência.

A probabilidade do direito é revelada pelo extenso e inequívoco caderno probatório coletado no IC, que demonstra os motivos – a defeituosa prestação de serviços de voz e de dados (3G e 4G), a relutância em reconhecer o problema e a inércia na adoção de providências, mesmo diante de tantos anos e tantas tentativas de solução – do ajuizamento desta ACP e dos consequentes pedidos de tutela provisória. Num resumo, a



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

probabilidade do direito se traduz no fato de que os consumidores têm direito a serviços adequados e eficientes de voz e de dados (3G e 4G), ao passo que tais serviços, na zona urbana de Santa Cruz do Sul, são deficientes e inadequados.

O perigo de dano e o risco ao resultado útil do processo também se encontram presentes, diante da certeza da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que a) permitiria à demandada manter a oferta falsa de serviços que não correspondem aos efetivamente prestados; b) permitiria à demandada continuar obtendo lucro com a comercialização e habilitação de novas linhas telefônicas e pacotes de dados, quando sequer possui estrutura de cobertura para os atuais usuários; e c) impor a aos consumidores que se mantivessem sujeitos à má prestação do serviço por parte da demandada, pagando por algo que não corresponde ao contratado, em evidente violação da lei e com geração de prejuízos contínuos.

Registra-se que as medidas pleiteadas em tutela de urgência em nada prejudicarão a TELEFÔNICA BRASIL S/A, visto que consistem unicamente na assunção do compromisso de atender às normas atinentes ao direito básico do consumidor em receber um serviço essencial adequado, com qualidade e regularidade, como preconiza os contratos por ela própria propostos.

IX - DOS PEDIDOS DE TUTELA PROVISÓRIA:

Com o estofamento fático e jurídico acima, o Ministério Público requer seja concedida tutela provisória, determinando à demandada TELEFÔNICA BRASIL S/A que:

a) **se abstenha de celebrar quaisquer novas contratações em Santa Cruz do Sul** (assim compreendidas, sem prejuízo de outras formas: a celebração de novos contratos; a contratação de serviços adicionais em contratos já existentes; o aumento de pacotes ou planos já contratados que venham ou possam vir a caracterizar, de qualquer forma – direta ou indireta -, maiores custos ao consumidor; a venda e a ativação de novas linhas



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

telefônicas, sejam pré ou pós-pagas), **até que comprove**, mediante laudo técnico de medição **real** de cobertura de sinal e qualidade dos serviços de voz e de dados (3G e 4G) no perímetro urbano de Santa Cruz do Sul (a ser realizada na companhia de representante/servidor do Ministério Público e, preferencialmente, de oficial de justiça designado para o ato, nos moldes, por exemplo, da já realizada na instrução do IC por servidores do Ministério Público), a **efetiva e adequada** prestação do serviço de voz e de dados (3G e 4G) com **qualidade e regularidade** em Santa Cruz do Sul;

a.1) para fins de cumprimento da medida liminar prevista na alínea “a”, seja intimado o representante legal e/ou gerente da seguinte loja autorizada da operadora VIVO/TELEFÔNICA BRASIL S/A no Município de Santa Cruz do Sul: Loja VIVO S/A (TELEFÔNICA BRASIL S/A) – Rua Borges de Medeiros 534, sala 02; Centro; Santa Cruz do Sul; a fim de que dê cumprimento à ordem e indique eventuais outros pontos de venda que também necessitem ser intimados;

a.2) em complemento à medida anterior, seja determinado à TELEFÔNICA BRASIL S/A que publique, no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da intimação da ordem liminar, e por cinco vezes, em jornal de circulação local, a ordem de suspensão contida na alínea “a”, a fim de cientificar todo e qualquer revendedor de seus *chips, microchips e nanochips* de que está proibida temporariamente a habilitação de novas linhas telefônicas, consignando em todas as publicações que o faz “atendendo determinação judicial”;

b) suspenda a eficácia das cláusulas contratuais de fidelidade/contratos de permanência dos usuários contratantes até o cumprimento da ordem liminar contida na alínea “a”, de modo a permitir àqueles insatisfeitos com a prestação dos serviços contratados que rescindam os contratos e cancelem os referidos serviços, sem quaisquer ônus ou multa. Para tanto, a TELEFÔNICA BRASIL S/A deverá tornar pública a medida, mediante ampla divulgação nos meios de comunicação,



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

incluindo rádio, televisão e jornais, com abrangência local, igualmente consignando em todas as publicações que o faz “atendendo determinação judicial”;

c) 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 urbana de Santa Cruz do Sul;

d) 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 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/TELEFÔNICA BRASIL S/A, moldes já descritos no item “a”;

e) enquanto não satisfeita a obrigação contida na alínea “d”, publique semanalmente, em pelo menos dois jornais de circulação local, a decisão que deferir os pedidos liminares, em meia página, de modo a cientificar os consumidores das providências que deverá a operadora adotar, introduzindo-se o texto da seguinte forma: “A TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO) vem a público comunicar que, por determinação do Juízo da ___ Vara Cível da Comarca de Santa Cruz do Sul, nos autos da Ação Civil Pública nº _____, proposta pela 2ª Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul – Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, deverá *(descrever o inteiro teor das alíneas “a, b, c e d”)*; **Deverá a demandada comprovar nos autos as publicações;**

f) para o caso de descumprimento da alínea “a”, requer seja estabelecida multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por cada infração constatada;



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

g) para o caso de descumprimento do prazo estabelecido na alínea “a.2”, requer seja estabelecida multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso, cumulativa;

h) para o caso de descumprimento do prazo estabelecido nas alíneas “c” e “d”, requer seja estabelecida multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por dia de atraso, cumulativa, além da permanência dos efeitos da ordem contida na alínea “a”;

i) para o caso de descumprimento da alínea “e”, requer seja estabelecida multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por publicação não realizada.

X - DOS PEDIDOS PRINCIPAIS:

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

a) a autuação e a distribuição da presente Ação Civil Pública, com o recebimento desta petição inicial e, de plano:

a.1) o deferimento integral, *inaudita altera parte*, dos pedidos de tutela provisória de urgência detalhados no item IX, acima;

a.2) o deferimento do pleito de inversão do ônus da prova, com fulcro no artigo 6.º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

b) depois da análise e do deferimento integral dos pedidos de tutela provisória e de inversão do ônus da prova, a citação da TELEFÔNICA BRASIL S/A para, querendo, contestar os pedidos, com a designação da audiência prevista no artigo 334 do Código de Processo Civil, caso entenda V. Exa. ser o caso;



Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul

c) a publicação de edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir na ação como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor, nos termos do art. 94 do CDC;

d) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei nº 7.347/85 e do art. 87 da Lei nº 8.078/90;

e) o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidos, inclusive o depoimento pessoal dos representantes legais da requerida, a inquirição de testemunhas e a realização de perícia, se necessários;

f) ao final, após regular tramitação, a procedência integral da Ação Civil Pública, com a condenação da TELEFÔNICA BRASIL S/A:

f.1) ao cumprimento, em definitivo, de todas as medidas pleiteadas em sede de tutela provisória de urgência (inclusive, o pagamento das multas por eventual descumprimento, com valores revertidos ao PROCON de Santa Cruz do Sul e/ou outros órgãos/programas de defesa do consumidor, a serem definidos oportunamente), sob pena de incidência de novas multas nos patamares anteriormente sugeridos, determinando que preste os serviços de voz e de dados com qualidade e regularidade, contínua e permanentemente, na zona urbana do Município de Santa Cruz do Sul;

f.2) ao pagamento de indenização por **danos morais coletivos**, a ser destinada aos consumidores lesados pela prática ilícita e abusiva da demandada, sugerindo-se a fixação no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), multiplicado pelo número de clientes da operadora VIVO/TELEFÔNICA BRASIL S/A no município de Santa Cruz do Sul, cujo resultado será o montante final arbitrado a título de reparação, passível de liquidação e



**Ministério Público do Rio Grande do Sul
Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**

execução pelos consumidores individuais. Na eventual decadência do prazo de um ano, o Ministério Público promoverá a execução do valor remanescente em favor do PROCON de Santa Cruz do Sul;

f.3) ao pagamento de indenização por **dano social**, a ser arbitrada pelo MM. Juízo, sugerindo-se que o montante não seja inferior ao equivalente a 20.000 (vinte mil) salários mínimos, dadas as proporções dos danos e o potencial econômico da demandada, também considerando as interrupções integrais no serviço de telefonia/dados da VIVO/TELEFÔNICA BRASIL S/A (ligações e dados) ocorridas em Santa Cruz do Sul (fls. 320/324, 399 e 410/411), montante a ser revertido ao PROCON de Santa Cruz do Sul e/ou outros órgãos/programas de defesa do consumidor, a serem definidos oportunamente;

f.4) ao pagamento de indenização por **danos materiais** aos consumidores individuais lesados pela má-qualidade dos serviços de voz e de dados da operadora VIVO/TELEFÔNICA BRASIL S/A, comprovando-se o dano em sede de liquidação de sentença, por cada interessado, individualmente, nos moldes dos artigos 95 e 97 do Código de Defesa do Consumidor;

f.5) ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie.

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

Santa Cruz do Sul, 22 de agosto de 2019.

**ÉRICO FERNANDO BARIN,
2º PROMOTOR DE JUSTIÇA ESPECIALIZADO
DE SANTA CRUZ DO SUL.**