



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE PORTO ALEGRE

Procedimento nº 01631.001.169/2016 — Inquérito Civil

Evento nº
0186
pág 1

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA CÍVEL DA COMARCA DE PORTO ALEGRE:

*DISTRIBUIÇÃO PREFERENCIAL A 15ª OU 16ª
VARA CÍVEL - PROVIMENTO Nº 39/93 - CGJ*

O **MINISTÉRIO PÚBLICO**, por intermédio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana, 440, 8º andar, Bairro Santana, nesta Capital, propõe **AÇÃO CIVIL PÚBLICACOLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA** contra

REDE PAMPA, CNPJ nº 89.403.075/0001-27, sediada em Rua Orfanotrófio, 711, Bairro Alto Teresópolis, Porto Alegre - RS,

RADIO E TELEVISAO BANDEIRANTES S.A., CNPJ nº 60.509.239/0001-13, sediada em Rua Radiantes, 13, Bairro Morumbi, CEP 05614-130, São Paulo - SP,



BRASIL EM REDE/RADIO E TELEVISAO LTDA - REDE BRASIL DE TELEVISAO, CNPJ nº 02.906.939/0001-45, sediada em Rua Francisco Rocha, 198, Bairro Batel, CEP 80420-130, Curitiba - PR,

RADIO E TELEVISAO RECORD S.A, CNPJ nº 60.628.369/0001-75, sediada em Rua da Várzes, 240, CEP 01140-080, São Paulo - SP,

IPCORP- 91 TELECOM S/A, CNPJ nº 05.136.133/0001-03, sediada em Rua Padre Machado, 674, CEP 04127-001, São Paulo - SP,

G2PTV PRODUÇÕES E EVENTOS, CNPJ nº 16.630.422/0001-80, sediada em Av. Antártico, 388, CEP 09726-150, São Bernardo do Campo - SP,

FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES S/A, CNPJ nº 01.009.876 /0001-61, sediada em Rua Padre Machado, 674, CEP 04127-001, São Paulo - SP, pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos:

I- Dos fatos:

A presente ação coletiva de consumo teve origem no Inquérito Civil nº 01631.001.169/2016, instaurado nesta Promotoria de Justiça a partir de reclamação apresentada pelo consumidor Normo Evaldo Lerner, tendo por objeto a apuração de possível prática comercial abusiva em programa de "Quiz na TV", programa televisivo de perguntas e respostas, onde, sob a promessa de premiação, procura-se reter os consumidores na linha telefônica, com o objetivo de gerar fluxo e arrecadação no serviço de voz, desvirtuando a sua natureza.

O reclamante noticiou o seguinte:



“O declarante informa que no dia 26 de setembro de 2016, Participou do programa Quis da TV Pampa, canal 4, com o intuito de responder perguntas, com a finalidade de obter prêmios. Ocorre que através do celular (51) 96967739 realizou as ligações para o nº indicado no programa, o qual apareceu como DDD 05178787868, este visualizado na tela, porém sem informação se havia custos nas ligações. Para surpresa do idoso, foi cobrado o valor de R\$ 737,80 no mês de outubro da conta vivo. Informa que o contrato vivo controle é no valor de R\$ 52,78 dos celulares acima referidos. Na conta enviada pela VIVO, tal número aparece de outra forma, como DDD 051 17-78787868. Relata que efetuou ligações para Vivo Relacionamento, compareceu na loja Vivo do Shopping Moinhos (protocolo 20163675529832), porém obteve a informação que teria que realizar o pagamento. Compareceu também no PROCON e na DP do Consumidor onde o fato foi registrado. Informa que na ocasião, que também vai procurar as Pequenas Causas. Comparece neste Órgão para solicitar providências, haja vista o valor cobrado.”

Instada a manifestar-se sobre a reclamação que deu origem a este expediente, a Rede Pampa imputa a responsabilidade pela gravação do programa reclamado à empresa G2PTV PRODUÇÕES E EVENTOS LTDA., pois com ela teria firmado contrato de cessão de espaço publicitário, o que excluiria a sua responsabilidade perante terceiros (fls. 30/32).

A Telefônica Brasil, também oficiada, prestou esclarecimentos sobre a sua relação comercial com o reclamante, afirmando que o ônus do informar os custos das ligações é da TV Pampa, tendo apenas realizado a cobrança por um serviço utilizado pelo reclamante (fls. 90/93).

Novas reclamações foram apresentadas nesta Promotoria com o mesmo teor (fl. 216):

“Solicito a abertura de Processo e investigação contra os Programas Televisivos TOP GAME e GAME PHONE transmitidos nacionalmente pela Rede Bandeirantes de Televisão e outras emissoras de TV menores. Os



Programas são suspeitos de fraude contra o telespectador participante por telefone. Milhares de reclamações.

O objetivo destes programas é fraudar e retirar dinheiro de forma enganosa do telespectador participante por telefone.

Suspeita de repetição de programa já ocorrido, quando o mesmo informa aos telespectadores enganosamente que está Ao Vivo, lesando o participante. Suspeito de Programa repetido.

Suspeita de 'ligações combinadas' onde o pseudo participante erra a resposta intencionalmente combinada, mancomunada com o programa apenas para atizar os telespectador a ligarem e participarem.

Igual ao jogo da bolinha e dos copos que acontece ilegalmente nas ruas das capitais sujas do Brasil."

"PROGRAMAÇÃO DA TV BAND QUE PREMIA A PESSOA QUE LIGAR PARA O FONE (49) 20491454 INFORMANDO AS DIFERENÇAS DAS FIGURAS QUE APRECEM NA TELA..A APRESENTADORA FICA EM VOLTA DO TELEFONE AGUARDANDO UM TELESPECTADOR LIGAR, CASO ELE ACERTE A DIFERENÇA ELE GANHA UM PREMIO ESTIPULADO EM R\$ 2.000,00 E MAIS UM BÔNUS QUE CHEGA A UM VALOR MUITO EXPRESSIVO...NA TELA DA TV

JÁ COMUNICA O CUSTO DA LIGAÇÃO POR MINUTO (DD). OCORRE QUE QUANDO VOCÊ LIGA E PRONTAMENTE ATENDIDO E PASSAR POR VÁRIAS PERGUNTAS (QUIZ) QUE JÁ TE DIZ,QUE É PRECISO ATINGIR UM NÚMERO X DE ACERTOS, BOM...OCORRE QUE VOCÊ VAIRESPONDENDO E FICA NA EXPECTATIVA DE QUE A QUALQUER MOMENTO VOCÊ ENTRARÁ NO AR...NO EU CASO FIQUE 30 MINUTOS RESPONDENDO ESTE QUIZ QUANDO CHEGOU NA ETAPA FINAL VEIO UMA MENSAGEM QUE PRECISARIA LIGAR NOVAMENTE PARA CONTINUAR A PARTICIPAR, A PRIMEIRA ETAPA TINHA PASSADO...ATÉ LIGUEI, PERCEBI QUE ERA AS MESMAS PERGUNTAS, E DESLIGUEI EM MENOS DE 01 MINUTO, SAQUEI QUE NAQUELE MOMENTO ESTAVA SENDO TRAPAÇADO, LESADO, UM TREMENDA ARMAÇÃO...EU FUI VITIMA DESTA GOLPE A LUZ DO DIA EM UMA EMISSORA RENOMEADA COMO A BAND....PARA MINHA NÃO SURPRESA RECEBI MINHA FATURA DO CELULAR COM O VALOR TOTAL DAS DUAS LIGAÇÕES DE R\$ 186,41. EM ANEXO ENVIO A PROVA DO QUE ESTOU PAGANDO... MINHA ÚLTIMA FATURA DETALHADA DA OPERADO CLARO ONDE CONSTA ESTES TELEFONEMAS E O QUE FOI ME COBRADO...GOSTARIA



DE REVER O QUE VOU PAGAR E PUNIR ESTES FRAUDÁRIOS....COMO PODE UMA EMISSORA E UMA OPERADORA FAZER ISSO COM OS TELESPECTADORES...VÍTIMAS SOMOS ...SE APROVEITAM DAS NECESSIDADES DO POVO BRASILEIRO PARA GANHAR DINHEIRO FÁCIL...UM ABSURDO..UMA ROUBALHEIRA..."

"Meu pai ligou pra um programa de TV que dava prêmios... ficou poucos minutos na linha e sequer participou do programa hoje recebemos uma fatura 15/05/2018 17:00:08 00:01:00 LIGACAO CELULAR AREA 17 1778789940 VC2 / VC3 30% 3,65% 6,01 16/05/2018 17:17:06 00:42:48 LIGACAO CELULAR AREA 17 1778789940 VC2 / VC3 30% 3,65% 257,37. Esse é o valor que pagamos em todo o resto da fatura, é impossível que tenha sido um valor tão alto. Esse programa é estelionato puro, meu pai é idoso e não sei como permitem que isso ainda esteja no ar. Como devo proceder?"

A Proteste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, em resposta a questionamento desta Promotoria, acusou a existência de reclamações de seus associados, relacionadas ao caso dos autos:

"• A associada nº 1.484.511-23 relatou que consta em sua fatura ligação realizada no dia 15/01, 1h44min da madrugada, no valor de R\$280,23, em nome de IPCORP Telecom S.A. (), para um programa de jogos na TV. Afirma que não realizou tal ligação e contestou a cobrança com a operadora, inclusive com reclamação à ANATEL.

Associada nº 1635988-83 informou que ligou para um programa da rede bandeirantes de televisão e o valor da conta foi de aproximadamente 80 reais. Não recebeu esta cobrança na sua conta de telefone fixo da oi. Agora, depois de meses está recebendo uma ligação cobrando mais de 500 reais pelos juros. Associado nº 317.929-60 ligou para um programa de tv da rede bandeirantes para participar de um jogo e caiu numa pegadinha. Não ganhou o prêmio e ainda recebeu uma conta altíssima de telefone. Associada nº 1.035.798-32 informou que Ligou para um programa de tv, não ganhou o prêmio e foi cobrada de um valor alto em sua conta de telefone.



Associado nº 1.724.654-91 ligou para o canal da band e gastou mais de 400 reais sem ser atendido. Apenas recebemos documentação no caso que se encontra nos anexos. Atenciosamente, Fabiane Araújo do Nascimento Coordenadora do Serviço de Defesa do Consumidor.”

Anexou-se cópia de petição inicial de ação promovida pela consumidora Anira Ibias Martinez em face de Falkland Tecnologia em Telecomunicações S.A., Attus Produções Artísticas Ltda. ME, Invest Capitalização S.A. e TV Pampa, a partir da qual busca o ressarcimento por danos materiais e morais, decorrentes da participação no programa TOP GAME, transmitido pela TV Pampa (fls. 285/304).

Esta consumidora foi ouvida nesta Promotoria prestando os seguintes esclarecimentos (fls. 318/319):

“Relato da audiência: A declarante esclarece que no mês de setembro de 2016, numa sexta-feira pela tarde, quando estava assistindo televisão, percebeu que no canal 4 esta sendo veiculado um programa de perguntas e respostas, confirmando que o nome era Top Game. Foi atraída pelo apresentador, mencionando um prêmio de R\$ 30.000,00. Na tela havia letras dispersas que, combinadas, formavam o nome de uma fruta, logo identificando que seria jabuticaba. O apresentador referia que, se o telespectador soubesse que fruto seria deveria ligar para o número indicado na tela. Foi levada a crer que, ligando, estaria sendo atendida pelo apresentador, ao vivo. Contudo, ao telefonar para o número indicado, foi atendida por uma central de atendimento. A pessoa que atendeu a declarante logo referiu que seria muito fácil responder as perguntas que seriam formuladas, sendo que, facilmente, conseguiria ficar entre as 15 semifinalistas, depois entre as 10 e, por último, entre as 5. As perguntas inicialmente eram muito fáceis, sendo que, ára responder, deveria teclar no número correspondente à resposta. Mesmo quando equivocava-se na resposta, recebia a informação de que isto não teria importância, insistindo para continuar. Diziam: “não saia daí, já vai terminar”, mas nunca terminavam de fazer perguntas e dizendo que estava avançando entre as cinco finalistas. Estima que permaneceu por quase duas horas ao telefone, sempre estimulado para continuar. Insistiam para mantê-la na linha, dizendo que estava quase no fim. O nome da declarante nunca foi mencionado na tela da televisão, onde o apresentador permanecia ofertando prêmios aos



assistentes. Permaneceu durante muito tempo como semifinalista. Quando foi informada que estava entre as cinco finalistas, foi o período em que mais permaneceu na linha. Ao final das perguntas, recebeu a informação de deveria passar para a internet. Como a declarante não possui conexão com a internet, o atendente não desligou o telefone. Durante o telefonema jamais foi informada da natureza e custo da ligação. O que apenas percebeu quando recebeu a conta do telefone, verificando um valor de R\$ 551,00 em uma ligação para a cidade de São José do Rio Preto. Tem conhecimento que outras também foram vítimas da mesma prática, com valores maiores, inclusive, que chegaram a R\$ 900,00 de cobrança pelo serviço de telefonia.”

Oficiado, o PROCON/SP acusou o registro de 274 reclamações de consumidores com relação aos programas de perguntas e/ou escolhas em canais de televisão, em sua grande maioria contra a requerida Falkland Tecnologia em Telecomunicações S.A. (fls. 353/569).

A PROTESTE, também oficiada, relatou ter recebido reclamações de consumidores com relação à ilegalidade investigada, esclarecendo que a maioria das reclamações não menciona o nome da empresa ou o valor pago na conta telefônica (fls. 588/589).

Outras reclamações de consumidores aportaram no Ministério Público contra o programa Top Game e contra a empresa IPCOR (fls. 599/600, fls. 606/614 e fls. 625 /630):

“Na ocasião, relatou que Informa que é nascido na data de 13/12/1946 e que é assinante da VIVO há vinte anos, aproximadamente. Refere que nunca teve problemas com a empresa mas que recebeu uma fatura no valor de R\$ 508,01, com vencimento em 17/01/2018. Não concordando com tal valor, pois afirma que falou ao Programa TOP GAME, fora do ar, por dez minutos. Depois, encerrado o programa, a ligação continuou por mais tempo. Disse que acha há fraude no programa, pois as pessoas ficam na linha por tempo prolongado, não são chamadas para ficar “no ar” e suspeita que quem responde às perguntas aos telefone são pessoas ligadas à produção, visto que as palavras são fáceis e as pessoas nunca



acertam. Alerta que, quando acessado o programa, via telefone, o atendente, após identificar o participante, fica fazendo perguntas, tipo "charada", para que o consumidor siga na linha, com a promessa que será chamado, em seguida, ao ar. Alega que pensava que a ligação paga seria somente do tempo em que perdurasse o programa no ar, o que não ocorreu. Mesmo após o encerramento do programa, os atendentes do telefone permanecem mantendo o participante em linha respondendo às perguntas. Disse que já protocolou reclamação junto ao PROCON. Necessita de providências urgente, porque, ante o não-pagamento da fatura sua linha foi bloqueada, causando-lhe prejuízos profissionais, pois é corretor de imóveis. Orientado, desde já, a procurar o JEC CÍVEL visando à contestação dos valores e a reativação de sua linha."

"No dia 20/12/2017 depois da meia noite estava assistindo programas de TV e encontrei na Rede BR (Rede Brasil) o programa Concessionário - Quiz, vulgo 'TOP GAME'. Fiquei assistindo um pouco e logo percebi que uma pergunta fácil não estava sendo respondida de forma correta. Foi aí que liguei para o número de telefone do programa, 0911778789941, na esperança de ganhar um dinheiro fácil, pois o valor era de R\$ 48.000,00. Fiquei 30 minutos respondendo perguntas de verdadeiro ou falso, mas nunca conseguia entrar ao vivo no programa para responder. Cansado de esperar revolvi desligar, pois achei muito estranho ninguém acertar algo que parecia ser muito fácil. O resultado dessa brincadeira foi uma adição na conta telefônica de R\$ 188,22. Ao receber a conta de telefone liguei para minha operadora solicitando remover essa taxa cobrada e assim paguei minha conta. Em nenhum momento o valor da tarifa apareceu na tela. Existiam também informações ilegíveis que literalmente corriam na parte inferior da tela. Gostaria de saber como devo proceder com essa situação que ao meu ver foi mau intencionada e enganosa? Segue em anexo a conta de telefone do dia 10/02 /2018 com o valor da conta e uma imagem e vídeo capturados do programa."

"Na ocasião, relatou que participou de um programa de Tv em que o telespectador tem que realizar uma chamada telefônica para o nº 1778787591 (São José do Rio Preto), e participa de erros e acertos no quadro que aparece na tela. Ocorre que recebeu uma cobrança de R\$ 353,59 de uma empresa chamada IPCORP na fatura da NET, porém como reclamou, a NET estornou a cobrança emitindo novo boleto com o desconto, porém o noticiante tem recebido ligações telefônicas em nome da empresa IPCORP onde estão lhe cobrando o pagamento dos R\$ 353,59 que a NET estornou. Solicita providência do Ministério Público, pois acha que mais pessoas estão sendo prejudicadas pela ação da



referida empresa. Contato com Servidor Alexandre da PJDC solicitou a lavratura do termo de informações. Nada mais para constar, os presentes assinam abaixo este termo."

Oficiada, a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações "Quiz" relatou o seguinte:

*"Em relação ao assunto (jogos tipo "Quiz"), informa-se que esta Agência procedeu-se novas e recentes ações de fiscalização face a possíveis infrações praticadas pela prestadora Falkland Tecnologia em Telecomunicações S.A. (IPCORP - 91 Telecom). Os resultados estão consolidados no Relatório de Fiscalização nº 0956/2017/GRO1, Versão 1, de 19/09/2017 (SEI n2 53504.010830/2017-97), **que apontou indícios de desvirtuamento do Serviço Móvel Especializado (SME)** e do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, autorizados à Falkland Tecnologia em Telecomunicações S.A. (IPCORP - 91 Telecom), por meio do Ato nº 64.890, de 09/05/2007, DOU 16/05/2007, alterado pelo Ato n2 7.911, de 06/12/2010, DOU 21/12/2010 e Ato n2 55.448, de 16/01/2006, DOU 20/01/2006, respectivamente.*

3.5. Assim sendo, tendo em vista o disposto, respectivamente, no art. 19, parágrafo único, c/c art. 42, bem como no art. 29, todos do Regulamento Serviço Móvel Especializado - SME, aprovado pela Resolução n2 404/2005 e no art. 32, inciso XXIII, art. 62 e 82, do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução n2 426/2005; assim como o previsto pelo art. 60, §1º, da Lei n2 9.472/1997, e, na seara do consumerista lesionado, o art. 32, inciso IV, da Resolução nº 632/2014 e os art. 6º, inciso III, arts. 37 e 38 do CDC, além de, verificada da atuação da empresa desvirtuando os serviços para os quais possui outorga e lesionando terceiros, estão sendo tomadas providências cabíveis para a instauração, instrução e decisão de mais um Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), conforme regras estabelecidas no art. 82, I, do Regimento Interno da Agência.

3.6. Ressalte-se que foi constatado, conforme Relatório de Fiscalização n2 0956/2017/GRO1, Versão 1, de 19/09/2017 (SEI n2 53504.010830/2017-97), nos itens 4.2.7. e 4.2.9.1., que todos os testes e simulações de chamadas para a área de numeração 17 (São José do Rio Preto/SP) resultaram em terminação nas URAs (Unidades de Resposta Audível). Em



*fiscalização anterior, conforme Relatório de Fiscalização nº 1307/2016 /GRO1, Versão 1, de 07/10/2016 (SEI n2 53504.008906/2016-33), em seu item "simulações do item 2.4", constatou-se que existe a possibilidade de reencaminhamento das chamadas das URAs para a Rede NGN da operadora. Este reencaminhamento segue regras lógicas definidas pelo cliente da operadora (prestador do Serviço Adicionado), conforme o menu de atendimento da chamada, desta forma, é possível que a ligação seja atendida pelos apresentadores de televisão ao vivo. **Todavia, conforme constatado no primeiro relatório mencionado (0956/2017/GR01), no item 4.2.9.3., estas chamadas jamais retornam para a rede SME, persistindo o desvirtuamento da finalidade na prestação do Serviço Móvel Especializado."***

Instadas a se manifestarem sobre o objeto desta investigação (fls. 683/702), as empresas Rádio e Televisão Record (fl. 706), TV Pampa (fl. 710) e Cambridge Telecomunicações Ltda. (fls. 750/754) apresentaram resposta.

Anexou-se, ainda, matéria jornalística com descrição da proliferação de programas televisivos, tais quais os relatados pelos consumidores reclamantes (fls. 867 /871).

II - Da atuação das demandadas e suas responsabilidades:

De acordo com os documentos juntados no inquérito civil que instrui esta ação, as requeridas RÁDIO E TELEVISÃO BANDEIRANTES S.A., REDE PAMPA, BRASIL EM REDE /RÁDIO E TELEVISÃO LTDA (REDE BRASIL DE TELEVISÃO) e RADIO E TELEVISÃO RECORD S.A. são as redes de televisão responsáveis pela veiculação dos programas de "Quiz na TV" reclamados (Top Game e Game Phone), enquanto que a requerida G2PTV PRODUÇÕES E EVENTOS é a responsável pela produção do programa.



Já as requeridas IPCORP- 91 TELECOM S/A, e FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES S/A são responsáveis pelo mecanismo de cobrança das ligações telefônicas que garantem a abusiva captação de recursos de incautos consumidores.

Assim, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, *"tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo"*.

José Geraldo Brito Filomeno[1] discorre sobre a solidariedade da responsabilidade:

"Como a responsabilidade é objetiva, decorrente da simples colocação no mercado de determinado produto ou prestação de dado serviço, ao consumidor é conferido o direito de intentar as medidas contra todos os que estiverem na cadeia de responsabilidade que propiciou a colocação do mesmo produto no mercado ou então a prestação do serviço."

Com efeito, segundo o relatado pelos reclamantes, os programas em tela prometem uma premiação em dinheiro aos telespectadores que responderem corretamente às perguntas formuladas e feitas por meio de uma gravação, mediante ligação telefônica a ser efetuada para um número anunciado na tela, sendo que, ao final, o telespectador acredita que será atendido ao vivo e receberá o prêmio anunciado.

Ocorre que em nenhum momento, durante a apresentação do programa, é informado ao consumidor que, antes de ir ao ar para responder ao desafio, os telespectadores que ligarem para o número anunciado na tela deverão passar por uma etapa prévia, que consiste em responder a um questionário.

Conforme se pode depreender do inquérito civil, a "tática" do programa é manter o consumidor o máximo de tempo possível na linha telefônica antes de colocá-



lo no ar para responder ao desafio, de forma a aumentar o valor a ser pago pela ligação, gerando valores absurdamente elevados na conta telefônica, conforme demonstrado pelos reclamantes.

Fácil perceber, portanto, que a veiculação de programas do tipo “quiz”, nos moldes acima descritos, ofende os direitos dos consumidores, seja pela falta /insuficiência de informação seja pela prática abusiva consistente em *“prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”* (art. 39, inc. IV, do CDC) seja pelo descumprimento da oferta, auferindo, assim, vantagens indevidas.

Além disto, fica claro que cada uma das demandadas contribuiu de alguma forma para a consolidação da prática acima descrita, fazendo parte da chamada “cadeia de fornecedores”.

É manifesta, portanto, a responsabilidade das requeridas pela reparação dos danos – patrimoniais e morais – causados aos consumidores com sua conduta é solidária, devendo todas elas responderem solidariamente pelas práticas ilegais que causaram lesão aos consumidores.

III - Da violação dos princípios da boa-fé objetiva, da transparência, da lealdade e da liberdade de escolha:

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

“Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua



*dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a **transparência e harmonia das relações de consumo**, atendidos os seguintes princípios:*

(...)

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

Não há dúvida que a prática relatada no inquérito civil também fere as disposições do art. 6º do CDC, especialmente os incisos que estabelecem o direito básico de informação e a proteção contra métodos comerciais desleais:

"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;

(...)"

Também merecem transcrição os artigos 30 e 31 do CDC, que dispõem acerca da oferta:

" Art. 30 - Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado."



“Art. 31 - A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.

A preservação da boa-fé e da lealdade entre fornecedor e consumidor é essencial ao desenvolvimento normal e válido das relações de consumo, o que não foi observado pelos requeridos, que, com o intuito de forçar a geração de fluxo de serviço telefônico, prestaram informações falsas e omitiram informações aos consumidores, induzindo-os a acreditar numa premiação facilmente atingível.

Por outro lado, este direito também se presta a garantir a liberdade de escolha, porquanto só tem condições de fazer uma escolha livre e consciente aquele que estiver devidamente informado sobre o produto ou serviço.

A respeito deste direito do consumidor – e, em contraposição, dever do fornecedor – escreve Rizzatto Nunes[2]:

“(…)Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.

O princípio da transparência, como vimos, está já previsto no caput do art. 4º, e traduz a obrigação de o fornecedor dar ao consumidor a oportunidade de tomar conhecimento do conteúdo do contrato que está sendo apresentado.

Assim, da soma dos princípios, compostos de dois deveres – o da transparência e o da informação – fica estabelecida a obrigação de o fornecedor dar cabal informação sobre seus produtos e serviços oferecidos e colocados no mercado, bem como das cláusulas contratuais por ele estipuladas.”



A prática das requeridas, portanto, afrontou a liberdade de escolha do consumidor, cuja abusividade, no caso, vem ainda mais agravada por ter aproveitado-se da natural vulnerabilidade das pessoas atingidas, não informando corretamente sobre a natureza e características da contratação:

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

(...)

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

Assim, ao veicular os programas tipo “quiz”, as requeridas violaram os princípios acima mencionados, pois a conduta reveste-se de má-fé, omitindo informações relevantes sobre o serviço ofertados para induzir os consumidores à aderir-lo, violando os princípios mais importantes que devem presidir as relações de consumo.

IV - Da prática abusiva:

Ao omitir informações relevantes sobre a contratação, as demandadas geram nos telespectadores um “estado de ignorância” – no sentido estrito da palavra, de “desconhecimento”[3] – para depois, propositadamente, aproveitarem-se dessa condição, induzindo os consumidores à contratação, o que é expressamente vedado pelo art. 39 do CDC, por constituir prática abusiva:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

(...)



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

(...)"

Segundo o art. 6º, inc. IV, do CDC, 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 são direitos básicos do consumidor, os quais são buscados pelo Ministério Público por meio desta ação.

V - Do descumprimento da oferta:

De acordo com o art. 30 do CDC, a oferta vincula o fornecedor que a veicular:

"Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado."

Contudo, segundo os consumidores reclamantes, as demandadas não cumprem a oferta de atender o consumidor ao vivo, oportunizando a este a possibilidade de concorrer a prêmio em dinheiro, conforme prometido, induzindo-os a erro para mantê-los na linha, o que acaba por gerar uma onerosidade excessiva e injustificada ao mesmo, que é cobrado por custos que não foram anunciados.



Portanto, impõe-se a verificação dos valores efetivamente cobrados dos telespectadores para, sendo o caso, propiciar aos consumidores a restituição das quantias indevidamente pagas pela participação nos programas, nos termos do art. 35 do CDC:

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

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

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

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

VI - Do descumprimento da legislação do setor de telefonia:

A legislação específica do setor de telefonia também foi desrespeitada pelas demandadas. Com efeito, a Lei nº 9.472/97, que dispõe sobre o serviço de telecomunicações, reconhece, no seu artigo 5º, a necessidade de observação do princípio constitucional da defesa do consumidor:

*“Art. 5º. Na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações observar-se-ão, em especial, os princípios constitucionais da soberania nacional, função social da propriedade, liberdade de iniciativa, livre concorrência, **defesa do consumidor**, redução das desigualdades regionais e sociais, repressão ao abuso do poder econômico e continuidade do serviço prestado no regime público”.*

O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC (Resolução nº 632/2014), em seu art. 64, veda a cobrança na



fatura telefônica de valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações sem a anuência expressa do consumidor:

Art. 64. A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações depende de prévia e expressa autorização do Consumidor.

Parágrafo único. Cabe à Prestadora responsável pela emissão do documento de cobrança ou pelo abatimento dos créditos o ônus da prova da autorização emitida pelo Consumidor.

Demonstrado, portanto, que as condutas das requeridas violaram não só o Código de Defesa do Consumidor, mas também a legislação específica do setor de telefonia.

VII - Dos interesses tutelados nesta demanda:

Objetiva esta ação coletiva de consumo, precipuamente, a condenação das demandadas a obrigações de não fazer, consistentes em abster-se de veicular, produzir e cobrar pela participação nos programas do tipo "quiz" nos moldes acima descritos.

Também visa à condenação das requeridas à obrigação de indenizar os consumidores que já foram atingidos pela prática abusiva descrita nesta ação, por meio da participação nos programas do tipo "quiz" e da cobrança abusiva decorrente dessa participação.

Pretende-se, também, a tutela preventiva, genérica e abstrata de todos aqueles que, embora não tenham contratado com as requeridas, estão expostos às mesmas práticas já suportadas por outros consumidores, o que se caracteriza como tutela de direitos e interesses difusos (art. 81, parágrafo único, inc. I, do CDC).



Portanto, esta ação coletiva de consumo tutela interesses e direitos individuais homogêneos, ou seja, daqueles consumidores que já sofreram prejuízo com a adoção da prática abusiva, através do pedido de condenação genérica, oportunizando-se posterior liquidação individual, e os interesses e direitos difusos da coletividade como um todo, através do pedido de indenização pelo dano moral coletivo.

A coletividade de consumidores expostos a essas práticas é sujeito de direitos e interesses, ainda que não identificados, tudo conforme o artigo 29 do CDC.

Em todas essas hipóteses a tutela aos consumidores é conferida ao Ministério Público pela Lei da Ação Civil Pública e pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (art. 82, inc. I, do CDC e arts. 1º, inc. II, e 5º, da Lei nº 7.347/85).

Postula-se, ademais, a reparação dos interesses difusos já lesados (doutrinariamente também denominado como dano moral coletivo), por terem sido atingidas as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, representando o dano moral coletivo, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC, cujos valores deverão ser destinados ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados do Consumidor (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública).

De ressaltar que o dano moral coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofrido pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos.

VIII - Da inversão do ônus da prova:



Incide no caso, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC, já que presentes a verossimilhança dos fatos e a hipossuficiência do consumidor, que são os pressupostos de sua aplicação:

" Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência."

A verossimilhança da alegação é caracterizada pela reiteração de reclamações que aportaram nesta Promotoria, bem como por outras referências remetidas pelo PROCON-SP, e que relatam, com muita similitude, a prática comercial abusiva levada a efeito pelas requeridas e outros programas do gênero; a hipossuficiência dos consumidores frente à demandada é presumível, diante da utilização de um poderoso meio de comunicação – a televisão – para induzir os consumidores à contratação.

Sobre a aplicação das regras da inversão do ônus da prova, vale a pena ressaltar o ensinamento da doutrinadora Flávia Lefèvre Guimarães[4]:

"(...) tendo-se em vista as compreensíveis dificuldades enfrentadas pelo consumidor no campo das provas, o juiz deve ser menos rígido ao apreciar as alegações do autor consumidor, autorizando, desde o início do processo, a inversão do ônus da prova."

No mesmo sentido, os comentários de Paulo de Tarso Vieira Sanseverino[5]:

"(...) O CDC, em seu art. 6º, inciso VIII, autoriza a inversão do ônus da prova em favor do consumidor por ato judicial, quando for verossímil a sua alegação segundo as regras ordinárias de experiência, ou quando for ele hipossuficiente. Essa inversão do ônus da prova pode ocorrer no curso



de qualquer demanda ajuizada com base no CDC. O juiz, constatando a dificuldade do consumidor de se desincumbir de seu encargo probatório, pode, de ofício ou a requerimento da parte, inverter o ônus da prova, atribuindo-o ao fornecedor, que figura, normalmente, no pólo passivo da demanda.

(...) não se pode perder de vista a finalidade da inversão do ônus da prova que é restabelecer o princípio da igualdade dentro da relação processual, quando isso for necessário e razoável."

Dessa forma, o Ministério Público requer a inversão do ônus da prova, para que as demandadas assumam o ônus de se desincumbirem da imputação da prática abusiva noticiada nesta ação.

IX - Da antecipação da tutela:

A antecipação de tutela nas ações coletivas, quando preenchidos os requisitos, é de extrema importância para salvaguardar direitos fundamentais dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente - art. 84, § 3º - a possibilidade de concessão de medida liminar, da mesma forma que o disposto na Lei nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de medida liminar, 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, § 3º, do CDC:

"Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de 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.(...)

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."



Com efeito, estão presentes na hipótese os requisitos legais para o deferimento de tutela antecipada, diante da certeza de que a omissão de informações relevantes sobre o serviço ofertado é passível de induzir milhares de consumidores à contratação não efetivamente desejada em seus reais termos, ofendendo direitos de ordem pública e interesse social (art. 1º do CDC).

Ainda, diante da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que poderia oportunizar a continuidade da prática abusiva, acarretando prejuízos aos consumidores, o Ministério Público requer **liminarmente**:

a) a suspensão de todos os programas do tipo “quiz” – tal como o “Top Game ou Game Show” , ou similares – produzidos e/ou veiculados pelas empresas demandadas;

b) a cominação de multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) para cada hipótese de exibição do(s) programa(s) em desacordo com os critérios da alínea anterior, cujo recolhimento será revertido ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo das sanções penais por crime de desobediência.

X - Dos pedidos:

Diante do exposto, o Ministério Público requer a procedência integral da ação, acolhendo-se os seguintes pedidos:

a) sejam tornado definitivo os pedidos formulados em tutela antecipada;

b) a condenação genérica das demandadas à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos



consumidores individualmente considerados, decorrentes das práticas abusivas mencionadas na presente ação, conforme determina o art. 6º, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC, inclusive com a devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados dos consumidores pela participação nos programas do tipo “Quiz” (art. 42 do CDC);

c) indenização pelos danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade à prática abusiva levada a efeito pela requerida – dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC - cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85. Tal valor deverá ser fixado, no mínimo, em R\$ 2.000.000,00, (dois milhões de reais), diante da dimensão do dano e da relevância do bem jurídico protegido nesta ação;

d) a condenação das requeridas a veicular, no prazo de quinze dias do trânsito em julgado da sentença, na mesma emissora de televisão que transmite os programas de televisão do tipo “quiz”, e nos mesmos horários em que esses programas são transmitidos, durante uma semana (sete dias), a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma, a qual deve ser introduzida com a seguinte mensagem: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da [__]^a Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou a **REDE PAMPA, RADIO E TELEVISAO BANDEIRANTES S.A., BRASIL EM REDE/RADIO E TELEVISAO LTDA - REDE BRASIL DE TELEVISAO, RADIO E TELEVISAO RECORD S.A, IPCORP- 91 TELECOM S/A, G2PTV PRODUÇÕES E EVENTOS, e FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES S/A**, nos seguintes termos: [__]”. O pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e



informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

e) para o caso de descumprimento da obrigação de fazer contida no item "e", requer seja cominada multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), revertendo eventual numerário arrecadado para o Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85.

XI - Dos requerimentos finais:

a) frustrada a autocomposição extrajudicial, requer seja dispensada a realização da audiência prevista no artigo 344 do Código de Processo Civil;

b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal dos representantes legais da requerida, se necessário, bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos do item "3.7" desta petição;

c) a condenação das requeridas ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie;

d) requer seja publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo, caso queiram, nos termos do art. 94 do CDC.

Atribui-se à causa o valor de **R\$ 2.000.000,00** (dois milhões).

Porto Alegre, 25 de junho de 2019.



Rossano Biazus,
Promotor de Justiça.

[1] *Desconsideração da Personalidade Jurídica no Código do Consumidor (Aspectos Processuais)*, Editora Max Limonad, 1ª edição, 1998, página 177.

[2] *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, Ed. Saraiva, 4ª edição, 2009, p. 142

[3] <http://michaelis.uol.com.br>

[4] *"Desconsideração da Personalidade Jurídica no Código do Consumidor (Aspectos Processuais)*, Editora Max Limonad, 1ª edição, 1998, página 177."

[5] *"In "Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor*, Editora Saraiva, 2002, pp. 330 e 333.

Documento assinado digitalmente por (verificado em 25/06/2019 15:55:27):

Nome: **Rossano Biazus**

Data: **25/06/2019 15:55:07 GMT-03:00**

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico:

"<http://www.mprs.mp.br/autenticacao/documento>"
informando a chave **000002789464@SIN** e o CRC **38.7256.2402**.

1/1