



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A)
JUIZ(A) DE DIREITO DA VARA CÍVEL DA
COMARCA DO RIO GRANDE – ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL:

Ref.: Pedido de Liminar Infra.

Inquérito Civil 00852.00067/2016 – Primeira Promotoria de Justiça Especializada do Rio Grande/RS.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, por seu agente signatário, valendo-se de suas atribuições legais, com base no incluso expediente, vem perante Vossa Excelência, respeitosamente, propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** contra

OI S.A., sociedade anônima, registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 76.535.764/0001-43, prestadora de serviços de telefonia fixa, com estabelecimento localizado na rua General Câmara, 400, nesta cidade,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

OI MÓVEL S.A., sociedade anônima, registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº. 05.423.963/0138-76, prestadora de serviços de telecomunicações sem fio, com estabelecimento localizado na rua General Câmara, 400, nesta cidade,

expondo e requerendo o que segue:

1. Dos fatos.

O procedimento de Inquérito Civil instaurado a anteceder a presente demanda, autuado sob o número **00852.00067/2016**, teve princípio a partir de documentos remetidos ao **Ministério Público** pelo PROCON municipal a consistir em grande volume de reclamações apresentadas por consumidores em desfavor das demandadas, fls. 05 e seguintes dos autos, empresas que operam com a comercialização de produtos e serviços de telefonia fixa, móvel, televisão e *internet*.

Determinado o fracionamento das reclamações a agrupá-las por similaridade, restou encartado neste expediente o conjunto de inconformidades a dar conta da dificuldade de cancelamento de serviços prestados pelas empresas **OI S.A.** e **OI MÓVEL S.A.** Fala-se de acontecidos em que os consumidores tentavam realizar o cancelamento por diversas vezes sem sucesso e, em alguns casos, somente conseguiam o cancelamento após recorrerem ao órgão de proteção ao consumidor.

Os casos encartados no Inquérito são numerosos. Traz-se, apenas a guisa de exemplo, algumas das reclamações



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

recolhidas. Por primeiro, há a reclamação da consumidora Denise Saggioni Moraes, fl. 246:

“Conforme relato da consumidora a mesma é cliente da empresa em questão desde o ano de 2009, ocorre que devido a diversos problemas que a mesma vem apresentando há algum tempo, a mesma no dia 07/08/2014 requereu o cancelamento de sua linha com o telefone fixo e internet, sendo gerados diversos protocolos, pois a ligação caía, sendo realizado o contato sob o número 2014786347487. Ocorre que lhe foi informada que para efetuar o cancelamento deveria pagar uma multa de fidelidade no valor aproximado de R\$300,00, lhe sendo afirmado que seria referente a uma mudança de plano ocorrida há três meses, sendo que a mesma não realizou o pedido de tal mudança, apenas aceitou o que lhe foi oferecido, por tratar-se de vantajoso, porém em momento algum lhe foi informado que geraria uma nova fidelidade. Ante o exposto requer o cancelamento imediato de sua linha e todo seu vínculo com a empresa, sem a cobrança de multa de fidelidade, pois era cliente desde 2009, já estando vencida a fidelidade correta.”

De mesmo teor é a reclamação de Jussara Pombo Amaral, reclamação da fl. 312:

“A consumidora relata que em fevereiro de 2013, havia perdido seu MODEM 3G da operadora Oi, e assim, efetivou o cancelamento do PLANO direto em uma loja autorizada, através do protocolo 2013000385998893, e lhe informaram que seria gerada apenas uma fatura referente ao período de 7 de março de 2013 a 17 de março de 2013, e após o



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

pagamento da mesma, seria efetivado o cancelamento, bem como de futuras faturas. Porém, nos meses subsequentes, a reclamante permaneceu recebendo cobranças em sua residência

Sendo assim, a reclamante requer juntamente ao órgão esclarecimentos da empresa quanto ao conflito, bem como o cancelamento imediato das faturas em aberto, visto que a mesma solicitou o cancelamento e não utiliza mais os serviços. Conforme legitima o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.”

Em termos similares é a reclamação de Armando Zeferino Pereira, fl. 409:

“Relata o consumidor que é cliente do serviço de telefonia móvel da Oi há vários anos sob o n.º de telefone 53 84020636 e que desde 11/03/2015 ele esta tentando cancelar esta linha, porém quando ele é passado para o setor de cancelamento da empresa, a ligação fica de difícil retorno, pois a atendente da Oi afirma não ouvir o consumidor. Ressalta o reclamante que em uma das últimas ligações que fez para a Oi, a mesma lhe informou que ele possuía 1690 milhas de viagem para uso e que se ele resolvesse cancelar a conta, perderia este benefício, o reclamante então abriu mão de todos os benefícios para cancelar sua linha, contudo, sem sucesso.

Sendo assim requer o consumidor o cancelamento imediato desta linha telefônica.”

De modo a agregar as reclamações apresentadas, elaborou-se tabela das fls. 4330 e seguintes, a apontar todos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

os relatos referentes à cobrança por serviços cancelados, **a contabilizar dezenas de consumidores nessa situação.**

Com efeito, o apuratório revela a absoluta negligência por parte das demandadas na administração de seus serviços, especialmente aqueles relacionados aos pedidos de cancelamentos realizados pelos consumidores.

Veja-se, ademais, que oportunizado prazo de manifestação à demandada **OI S.A.**, a empresa se limitou a dizer que cumpre com suas obrigações e que os casos reunidos neste expediente não são uniformes. A empresa apresenta, ainda, esclarecimentos genéricos alegando que a gama de assuntos inviabiliza apuração adequada.

Desse modo, a presente ação serve a que as demandadas sejam condenadas a corrigir seus comportamentos, bem assim a indenizarem todos aqueles vitimados pelos ilícitos destes autos.

2. Fundamento legal do ilícito.

O fundamento da defesa do consumidor se acha presente no contexto da ordem normativa constitucional no art. 170, inciso V, Constituição Federal. *Verbis*:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

V - defesa do consumidor; (grifos inexistentes no original).

Promulgada a Lei nº 8.078/1990, Código de Defesa do Consumidor, estabeleceram-se diretrizes gerais de proteção ao consumidor de modo a dar cumprimento ao comando constitucional. O sistema em questão, pois, fez-se assentar no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor. *Verbis:*

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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (...)

Dessa vulnerabilidade do consumidor no mercado decorre o princípio do *favor debilis*, sobre o qual discorre CLÁUDIA LIMA MARQUES:

“(...) igualdade supõe uma comparação, um contexto, uma identificação no caso, como na relação entre o leigo e o profissional, o consumidor e o fornecedor de produtos e serviços. A igualdade só pode ser abordada sob o ponto de vista de uma comparação. Eis aqui o desafio maior do direito privado brasileiro atual, em face da unificação do regime das obrigações civis e comerciais no Código Civil de 2002 e em face do mandamento constitucional de discriminar positivamente e tutelar direitos dos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

consumidores (art. 5º, XXXII, da CF/1988), também em suas relações civis. A igualdade perante a lei e a igualdade na lei só podem realizar-se hoje, no direito privado brasileiro, se existir a distinção entre fracos e fortes, entre consumidor e fornecedor, e se for efetivo um direito tutelar do consumidor, daí a importância desta nova visão tripartite do direito privado, que é centrada na dignidade da pessoa humana e na ideia de proteção do vulnerável, o consumidor.

(...)

Em resumo, a máxima favor debilis foi o início desta evolução em direção à identificação de grupos de sujeitos de direito ou pessoas consideradas e presumidas como vulneráveis, incluindo nestes os consumidores, que receberam normas especiais, assegurando direitos de ordem pública, logo indisponíveis (veja art. 1º do CDC), em face do interesse social naquela relação privada.”¹

Então, a primeira conclusão que se reclama é a necessidade do reconhecimento de se estar a discutir relações especialmente marcadas pelo desequilíbrio de força. Cumpre ao poder público, e especialmente o Poder Judiciário, oferecer proteção às pessoas alcançadas por ilícitos praticados em contexto no qual o prestador do serviço é reconhecidamente mais forte.

Por segundo, há de se agregar a circunstância de que o serviço prestado – telefonia e comunicações assemelhadas - tem caráter essencial. Com efeito, a legislação brasileira elenca, num rol exemplificativo, quais os serviços tidos por essenciais, sendo que os de



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

telecomunicações contam com expresse arrolamento, no art. 10, inciso VII, Lei nº 7.783/1989:

Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:

(...)

VII - telecomunicações;

(...)

Então, dado que o serviço prestado pelas demandadas, por expressa previsão legal, tem caráter essencial, é de se concluir que o consumidor dele depende para o atendimento de suas necessidades básicas.

Por terceiro, importa se aponte que o serviço discutido é essencialmente público e prestado por concessionária². De se recordar, então, que o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor determina que o serviço público deve ser prestado de forma **adequada** e **eficiente**:

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

¹ MARQUES, Cláudia Lima. In BENJAMIN, Antonio Herman V. Manual de Direito do Consumidor/ Antonio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques, Leonardo Rosco e Bessa. – 4ª Ed. Rev., atual. e ampl. – São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. P. 41 –

² Art. 21, Constituição Federal: “*Compete à União: (...) XI – explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;*”



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

peças jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Tal característica importa tenham as concessionárias de atender as regras de regulação estabelecidas pela agência responsável. No caso destes autos, ao dificultar a rescisão dos contratos as demandadas violam o disposto no artigo 3º, XV, Resolução 632/2014, ANATEL³, disposição assim redigida:

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:

(...)

XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

Também no mesmo sentido é a disposição do artigo 14, mesma normativa:

Art. 14. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Observa-se, contudo, que o procedimento das empresas demandadas destoava dessa determinação. É que em alguns dos múltiplos casos apresentados, tabela das fls. 433 e seguintes, os consumidores sequer conseguiam contatar a empresa. Em outros, quando conseguiam contatar, ao informar que buscavam o cancelamento dos

³ Normativa da fl. 455 dos autos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

serviços a empresa protelava o atendimento e chegava informar que não seria possível devido a motivos diversos.

De se notar, pois, que em muitos casos o cancelamento dos serviços somente ocorreu após os consumidores procurarem o PROCON. Diante de tais constatações, percebe-se que a demandada praticou fato ilícito ao dificultar para seus consumidores à rescisão dos contratos de prestação de serviços.

3. Da responsabilidade civil e dos interesses tutelados.

Colocado o ilícito discutido à calva, cumpre se diga que a pretensão do **Ministério Público** se desdobra em duas frentes. Por primeiro, pretende-se a edição de tutela inibitória a proibir que a empresa descumpra os comandos normativos a constar da Resolução ANATEL n.º 632/2014, de modo a que cancele os serviços quando assim solicitado pelo consumidor. Impõe-se, ademais, seja estabelecida multa para os casos de desatendimento.

Por segundo, a instituição ministerial pretende sejam os consumidores devidamente indenizados. Nesse particular, necessário se dê, ainda, dois raios de alcance distintos: de um lado a indenizar os **interesses difusos** lesados; de outro os **interesses individuais homogêneos**.

No que pertine aos **interesses difusos**, fala-se na compensação do abalo às relações de consumo gerado pelas empresas demandadas, violação da necessária boa-fé objetiva, bem como no



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

descrédito do imenso grupo de pessoas que se viu exposta à prática combatida.

Demais, cumpre se reconhecer a importância da função social dos contratos. Isso porque cada pequena avença ocorrida no enorme ciclo de contatos anônimos a caracterizar a sociedade atual termina por consistir em pequena amarra de teia significativamente maior.

Impõe-se reconhecer, então, que as dificuldades em cancelar os serviços geram efeitos danosos a atingir toda a teia relacional antes comentada. Assim, as demandadas geram enorme prejuízo aos interesses difusos.

Ademais, há de se considerar que todo o tempo gasto pelas pessoas para cancelar os serviços – e mesmo o tempo gasto pelos órgãos de proteção para lhes dar atendimento – gera enorme custo social a merecer certa indenização.

Fala-se, pois, de pagamento de indenização decorrente de danos morais causados à coletividade, devido aos atos atentatórios contra o mercado a ferir o direito fundamental de terceira geração relativo à manutenção de ordem de consumo equilibrada.

A esse respeito, convém recordar que a Lei n.º 7.347/85, aplicável à tutela do consumidor em face do art. 90 do Código de Defesa do Consumidor, prevê que as indenizações decorrentes da lesão aos direitos e interesses difusos ou coletivos revertam ao Fundo Estadual previsto no artigo 13 daquele diploma.

A exigência legal da reparação à lesão desses direitos e interesses também está prevista no art. 6º, inc. VI, Código de Defesa do Consumidor, que estabelece:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

(...)

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

O microsistema de proteção e defesa do consumidor prevê a responsabilização pelos danos difusos patrimoniais e morais causados aos consumidores no seu art. 1º:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

(...)

II – ao consumidor;

A lesão aos direitos e interesses difusos ou coletivos atinge diretamente as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, ou seja, é representado pelo dano coletivo, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Diante dos fatos trazidos, resta demonstrada a razão do pedido de condenação ao pagamento de indenização ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados do Consumidor (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública), pertinente e até mesmo indeclinável para reparar o dano e também para persuadir as demandadas a não reincidirem, no futuro, na mesma prática comercial abusiva.

Em situações similares, há entendimento jurisprudencial seguro acerca da necessidade de que o dano coletivo há de ser indenizado. Em julgado absolutamente similar uma operadora de



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

telefonia restou condenada ao pagamento de danos coletivos no montante de R\$ 200.000,00(duzentos mil reais). *Verbis:*

Ementa: 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).

Nota-se que referente ao tema há julgado ainda mais recente a dar conta do dano difuso em questão:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS COLETIVOS. REMESSA DE CHIPS E/OU MODENS SEM



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR. ENVIO DE COBRANÇAS INDEVIDAS. PRÁTICA ABUSIVA. FALTA DE INTERESSE DE AGIR. INOCORRÊNCIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS CONFIGURADA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. JUROS DE MORA. – Ação Civil Pública ajuizada em razão de várias reclamações realizadas junto ao Procon pelo envio, sem autorização ou solicitação dos consumidores, de chips e/ou modems, acompanhados de cobranças, que geraram ameaças e/ou inclusão do nome em cadastros de proteção ao crédito. - Prática abusiva vedada pelo Código de Defesa do Consumidor art. 39, inciso III, do CDC, sendo que não houve resolução da situação extrajudicialmente, sem compensação dos danos gerados ou efetiva desconstituição dos débitos, de modo que não há se falar em falta de interesse de agir. – **Os danos morais coletivos decorrem do reconhecimento da dimensão extrapatrimonial dos interesses individuais, situação demonstrada no caso em comento, havendo demonstração dos danos e transtornos gerados, além do caráter pedagógico da medida.** - Valor da indenização mantida, que se mostra razoável e adequado ao caso em comento, considerando os fatos narrados e as partes envolvidas, que deverá ser corrigido monetariamente pelo IGP-M desde o arbitramento e acrescido de juros legais a contar do evento danoso. APELAÇÃO DESPROVIDA. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70080300023, Décima Sétima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Gelson Rolim Stocker, Julgado em 18/04/2019). Grifos acrescentados.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

Afora isso, necessário também sejam as demandadas condenadas a indenizar os **interesses individuais homogêneos** lesados. Fala-se nesta oportunidade dos consumidores individualmente considerados que tiveram dificuldades em rescindir os contratos de serviços prestados pelas empresas.

Nota-se que esses consumidores continuaram pagando pelos serviços – dos quais não faziam mais uso - devido a grande dificuldade oposta pelas demandadas em rescindir os contratos. Insista-se que, em alguns casos, os serviços só foram cancelados após as reclamações serem levadas ao PROCON.

Considerando a natureza coletiva da presente ação, resta evidente que não é possível apontar, de forma imediata e exaustiva, a relação de todos os consumidores que necessitam ser indenizados.

Desta forma, com relação aos interesses individuais homogêneos a serem tutelados, aplica-se o estabelecido no art. 95 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual: *"Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados"*.

A exata quantificação dos danos ocorrerá após a sentença condenatória, mais precisamente no processo de liquidação, momento no qual comparecerão os consumidores lesados buscando, caso a caso, o ressarcimento de seus prejuízos, provando o fato gerador de seu direito.

Sobre tal dispositivo legal, discorre ADA PELLEGRINI GRINOVER, em seu Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Ed. Forense Universitária, 6ª edição, 1999, pg. 783:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

"Nos termos do art. 95, porém, a condenação será genérica: isso porque, declarada a responsabilidade civil do réu e a obrigação de indenizar, sua condenação versará sobre o ressarcimento dos danos causados e não dos prejuízos sofridos. Isso significa, no campo do Direito Processual, que, antes das liquidações e execuções individuais, o bem jurídico objeto da tutela ainda é tratado de forma indivisível, aplicando-se a toda a coletividade, de maneira uniforme, a sentença de procedência ou improcedência".

Merece destaque, aliás, acórdão a julgar demanda bastante similar a que ora se apresenta, acerca do mercado consumidor de Agudo/RS, que terminou assim ementada:

EMENTA: AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. BRASIL TELECOM. 1.CONDENAÇÃO DA REQUERIDA EM OBRIGAÇÃO DE NÃO-FAZER, CONSISTENTE NA ABSTENÇÃO DE INCLUIR OS SERVIÇOS INTEGRANTES DO 'PACOTE INTELIGENTE', OU QUALQUER OUTRO SERVIÇO ACESSÓRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO, EXPRESSA POR ESCRITO, DOS CONSUMIDORES, OU, ALTERNATIVAMENTE, SEM PRÉVIA E INEQUÍVOCA AUTORIZAÇÃO DO TITULAR DA LINHA TELEFÔNICA, SOB PENA DE MULTA DE 20 SALÁRIOS MÍNIMOS, EM CADA OPORTUNIDADE EM QUE FOR CONSTATADA A INFRINGÊNCIA À DETERMINAÇÃO JUDICIAL. 2. DANO MORAL COLETIVO: OS DANOS MORAIS COLETIVOS DECORREM DO RECONHECIMENTO DA DIMENSÃO EXTRAPATRIMONIAL DOS INTERESSES COLETIVOS. NECESSIDADE DE AMPLA REPARAÇÃO DOS DANOS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

ENSEJADOS PELA OFENSA A ESSES DIREITOS, INCLUSIVE DE NATUREZA EXTRAPATRIMONIAL. EVIDENCIADO, NO CASO CONCRETO, O DANO MORAL COLETIVO, TENDO EM VISTA A OFENSA AO SENTIMENTO DA COLETIVIDADE COMO UM TODO. 3. CONDENAÇÃO DA REQUERIDA A PUBLICAR, EM TRÊS JORNAIS DE GRANDE CIRCULAÇÃO NO ESTADO, DE COMUNICADO CONTENDO A PARTE DISPOSITIVA DA DECISÃO, A FIM DE QUE OS DEMAIS CONSUMIDORES TOMEM CIÊNCIA DOS TERMOS DESSA. PENA DE MULTA DE 10 SALÁRIOS MÍNIMOS/ POR DIA EM CASO DE DESCUMPRIMENTO. PROVIDO O APELO DO MINISTÉRIO PÚBLICO, DESPROVIDO O RECURSO ADESIVO DA DEMANDADA. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70022157465, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Julgado em 23/04/2008)

4. Da inversão do ônus da prova.

Pelos fatos expostos e pela prova até então produzida, fica evidente que a conduta das empresas demandadas possui caráter abusivo e ilegal. Ante a verossimilhança da alegação, aplica-se o disposto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, a importar na inversão do ônus probatório:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

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.

Dessa forma, requer o **Ministério Público** a inversão do ônus da prova, de modo que caiba às requeridas a responsabilidade de provar a não abusividade e não ilicitude de suas práticas, a consistir na comprovação de que atendia de forma adequada os consumidores que buscavam o cancelamento dos serviços.

5. Do pedido liminar.

O disposto no artigo 300, Código de Processo Civil, estabelece a possibilidade da concessão de medida liminar. Este é justo o caso dos autos.

É que se impõe determinar às empresas que seja feita a rescisão dos contratos de prestação de serviços, a qualquer tempo, tudo a obedecer ao que dispõe a Resolução ANATEL nº 632/2014.

O *fumus boni juris* necessário ao deferimento de medida assim desenhada se assenta, por primeiro, no indiscutível caráter ilícito no descaso com os consumidores que buscam cancelar os serviços. Por segundo, há de se destacar o volume extenso e crescente de pessoas vitimadas pela prática recorrente.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

A dar comprovação da ocorrência do ***periculum in mora***, basta se verifique a quantidade de transtorno que a negligência das demandadas causou aos consumidores do Município do Rio Grande/RS. É que, a bem da verdade, os consumidores após diversas tentativas frustradas de contato com as empresas, vão submetidos ao desconforto e, não raramente, ao pagamento de serviços que não mais utilizavam ou desejavam.

Assim, o **Ministério Público** postula seja concedida liminar a compelir as demandadas a rescindir os contratos de prestação de serviços, a qualquer tempo e sem ônus, tudo a obedecer ao que dispõe a Resolução ANATEL nº 632/2014.

6. Dos pedidos.

Isso posto, requer o **Ministério Público**:

1. seja expedida ordem liminar, *inaudita altera pars*, a determinar às empresas **OI S.A.** e **OI MÓVEL S.A.** rescindir os contratos de prestação de serviços, a qualquer tempo e sem ônus, tudo conforme disciplinado pela Resolução ANATEL nº 632/2014, após o requerimento apresentado pelo consumidor a algum de seus canais de atendimento;

2. seja fixada multa de R\$100.000,00(cem mil reais) por ocorrência de descumprimento da ordem estabelecida no item “1”, sem prejuízo da tomada das demais providências pertinentes ao desatendimento;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

3. sejam as requeridas citadas a, querendo, oferecer resposta no prazo legal, pena de revelia;

4. seja publicado o edital a que se refere o art. 94, Código de Defesa do Consumidor;

5. seja permitida a produção de todas as espécies de prova em direito admitidas, determinando-se, de imediato, a inversão do ônus da prova, conforme determina o art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor;

6. seja a presente ação julgada procedente a, confirmando a liminar, item "1", condenar as requeridas à obrigação de fazer consistente em rescindir os contratos de prestação de serviços, a qualquer tempo e sem ônus, tudo conforme disciplinado pela Resolução ANATEL nº 632/2014, após o requerimento apresentado pelo consumidor a algum de seus canais de atendimento;

7. a condenação das demandadas à obrigação de indenizar, modo solidário, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos cidadãos individualmente considerados, tudo conforme determina o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, sendo os valores indenizatórios apurados em liquidação de sentença, na forma do art. 95 do mesmo diploma legal;

8. sejam as demandadas condenadas a indenizar a violação gerada aos interesses difusos relativos à manutenção equilibrada da ordem de consumo em valor a ser arbitrado pelo juízo, destinando-se-lhe ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor ou outro a critério de juízo e de destinação social;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA

9. a dispensa da audiência prévia de mediação, nos termos do artigo 319, Código de Processo Civil;

10. seja o Município do Rio Grande/RS intimado a, querendo, intervir no feito, forte no que dispõe o artigo 5º, § 2º, Lei 7.347/85;

11. sejam as requeridas condenadas ao pagamento de custas e demais ônus sucumbenciais, à exceção dos honorários advocatícios, porquanto a estas verbas o **Ministério Público** não faz jus;

12. sejam todas as intimações e notificações referentes ao presente processado endereçadas ao agente ministerial a ocupar a Promotoria de Justiça Especializada desta comarca, fração titulada pelo signatário.

Dá-se à causa o valor de alçada, porquanto inestimável.

Rio Grande/RS,

10 de setembro de 2020.

José Alexandre Zachia Alan

Promotor de Justiça