



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 00852.00076/2016 – 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
CNPJ sob o nº 76.535.764/0001-43, prestadora de serviços de telefonia fixa,
com estabelecimento localizado na rua General Câmara, 400, nesta cidade,

OI MÓVEL S.A., sociedade anônima,
registrada no CNPJ 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,



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

expondo e requerendo o que segue:

1. Dos fatos.

O procedimento de Inquérito Civil instaurado a anteceder a presente demanda, autuado sob o número **00852.00076/2016**, 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*.

O conjunto de inconformidades reunidos no expediente dava conta da cobrança pela empresa **OI S.A. e OI MÓVEL S.A.** por serviços que já haviam sido cancelados. Fala-se de acontecidos em que o consumidor, após cancelar determinado contrato, continuava recebendo cobranças pelo serviço.

Os casos encartados no Inquérito são numerosos. Traz-se, apenas a guisa de exemplo, algumas das reclamações recolhidas. Por primeiro, há a reclamação da consumidora Flavia Ruas Marques, fl. 09:

“Conforme relato da consumidora, esta fez a compra de uma 3G da Oi, onde incluía um plano para seu celular pré-pago sem ser preciso colocar algum tipo de valor para efetuar ligações.

Ocorre que no dia seguinte a compra a consumidora teve de fazer o cancelamento deste serviço, pois em sua residência não apresentava sinais de internet com o referente modem 3G. Ainda assim a consumidora procurou a loja onde fez a compra e foi feito o seu cancelamento.



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

Todavia até a presente data a consumidora ainda esta a receber em sua residência faturas destes serviços. Além de seu número celular está bloqueado para efetuar ligações. Alega ainda a consumidora que já entrou em contato com a loja e relatou o fato, mas nada foi resolvido.”

De mesmo teor é a reclamação de Suely Maria Rodrigues Nunes, reclamação da fl. 86:

“Relata a consumidora idosa, que foi cliente da empresa Oi, entre os anos de 2013 e 2015 aproximadamente, com pacotes Oi FIXO, Oi VELOX e Oi TV a qual efetuou o cancelamento no mês de junho de 2015.

Ocorre que após efetuar o cancelamento, recebeu ligações da empresa supracitada relativo a débitos, contudo entrou em contato com a SAC da empresa no dia 27 de julho, o que gerou o protocolo de atendimento 20159201540633692, foi informada que não constam débitos pendentes. Porém continua recebendo faturas de cobranças. Uma com o vencimento em 09/08/2015, no valor de R\$161,62 e outra com o vencimento em 09/09/2015, no valor de R\$177,08, porém desconhece as cobranças dos valores vez que desde o mês de junho não possui mais vínculo com a empresa e efetuou o pagamento de todos os débitos até a data do cancelamento.”

Em termos similares é a reclamação de Adelaide Avila de Oliveira, fl. 146:

“Relata a consumidora que era cliente da empresa há aproximadamente dois anos sob número 53-84583336 com um plano pós-pago no valor de R\$29,90.



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

Há aproximadamente seis meses a reclamante, anciã, solicitou o cancelamento de seu plano, e foi informada que o mesmo seria efetivado em até sessenta dias.

Ocorre que, até a presente data, a reclamante encontra-se a receber cobranças, em suas faturas do cartão, referente a tal serviço. Ressalta a consumidora que em abril/2015 tentou efetuar um novo cancelamento, entretanto as cobranças continuam a ser geradas.”

De modo a agregar as reclamações apresentadas, elaborou-se tabela das fls. 733 e seguintes, a apontar todos os relatos referentes à cobrança por serviços cancelados, **a contabilizar dezenas de consumidores nesta situação.**

Com efeito, o que o apuratório revela é a absoluta negligência por parte da empresa ré na administração de seus serviços, especialmente aqueles relacionados aos pedidos de cancelamento realizados pelos consumidores.

Veja-se, ademais, que oportunizado prazo de manifestação à demandada **OI S.A.**, a empresa se limita 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 indiscutivelmente presente no contexto da ordem normativa constitucional. Destaca-se, a tanto, o 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:

(...)

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; (...).”



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

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 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



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

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 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, e, portanto, para o exercício de consecução de seus direitos e garantias fundamentais, inerentes à condição de ser humano e cidadão.

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



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

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 tal característica importa tenham as concessionárias de atender as regras de regulação estabelecidas pela ANATEL.

No caso destes autos, ao continuar cobrando por serviço cancelado, as demandadas violam o disposto no artigo 14, Resolução 632/2014, ANATEL, disposições assim redigidas:

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

Parágrafo único. A Prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações. Grifos acrescentados.

Observa-se, contudo, que em alguns dos múltiplos casos apresentados, tabela das fls. 733 e seguintes, a empresa alega regularidade da cobrança. Todavia, insista-se, os serviços haviam sido cancelados pelos consumidores.

Diante de tais constatações, percebe-se que a demandada praticou fato ilícito ao continuar cobrando por serviços cancelados. Ademais, inequívoca a ocorrência de dano aos consumidores que efetuaram o pagamento das faturas referentes a serviços cancelados e

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

aos que não pagaram e tiveram seus nomes inseridos em cadastro de inadimplentes. Acerca de situações tais, cabe destacar o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor assim redigido:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Em casos similares há jurisprudência sobejante a apontar a ocorrência de ato ilícito e de dano a merecer indenização. Por todos:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. BRASIL TELECOM/OI. SERVIÇOS DE TELEFONIA. COBRANÇA SERVIÇOS APÓS O CANCELAMENTO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CARACTERIZADO. Cobrança indevida após cancelamento do contrato. Inscrição em cadastro restritivo de crédito. Dano in re ipsa. Dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados causadores de ofensa moral à pessoa são presumidos, independendo, portanto, de prova. Quantum indenizatório. Quantum indenizatório majorado para adequá-lo aos parâmetros usualmente praticados pela Câmara em situações análogas. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70076992338, Décima Primeira



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

Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Guinther Spode, Julgado em 09/05/2018).

Ementa: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA. OI CONTA TOTAL LIGHT. ALEGADA COBRANÇA APÓS CANCELAMENTO. PORTABILIDADE. JUNTADA DE PROTOCOLOS. INVIABILIDADE DE A RÉ COBRAR PELA LINHA MÓVEL QUANDO O PLANO FOI CANCELADO INTEGRALMENTE. FATURAS QUE DEMONSTRAM DESORGANIZAÇÃO DA EMPRESA. COBRANÇA INDEVIDA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DAS QUANTIAS PAGAS E COMPROVADAS APÓS CANCELAMENTO. ART. 42, § ÚNICO, DO CDC. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL CONFIGURADO IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$ 9.000,00. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Recurso Cível Nº 71007329410, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Luis Antonio Behrendorf Gomes da Silva, Julgado em 23/02/2018).

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 não mais realize qualquer sorte de cobrança dos consumidores após a realização de cancelamento. Impõe-se, ademais, seja estabelecida multa para os casos de desatendimento.



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

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

Demais, cumpre se reconhecer a noção atualíssima referente ao valor social dos contratos. Imperioso reconhecer, pois, que 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.

Cuida-se, pois, de reconhecer que os pagamentos indevidos realizados 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 correção das cobranças indevidas – 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.



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

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:

(...)

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

O microssistema 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 moral coletivo, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor.



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

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 rés a não reincidirem, no futuro, na mesma prática comercial abusiva.

Em situações similares, há entendimento jurisprudencial seguro acerca da necessidade de que o dano moral coletivo seja indenizado. Muito recentemente, aliás, em julgado absolutamente similar, uma operadora de 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.



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

(Apelação Cível Nº 70078326253, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Voltaire de Lima Moraes, Julgado em 25/10/2018).

Afora isso, necessário também sejam as demandadas condenadas a indenizar os **interesses individuais homogêneos** lesados. Fala-se nesta oportunidade dos consumidores individualmente considerados que continuaram sendo cobrados mesmo após o cancelamento do serviço prestado pelas empresas. Esse grupo, de sua parte, se subdivide em outros dois, quais sejam, os que pagaram o serviço mesmo cancelado e, portanto, merecem reparação material em dobro, e os que não pagaram e tiveram prejuízo com sua eventual inclusão em cadastros de inadimplentes ou sofreram outras restrições.

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.



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

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

"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



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

COLETIVO: OS DANOS MORAIS COLETIVOS DECORREM DO RECONHECIMENTO DA DIMENSÃO EXTRAPATRIMONIAL DOS INTERESSES COLETIVOS. NECESSIDADE DE AMPLA REPARAÇÃO DOS DANOS 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:

"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

(...)

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, por meio adequado, de que as cobranças apontadas no expediente preparatório se deram de modo regular.

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 demandadas não mais realizem qualquer sorte de cobrança dos consumidores após o pedido de cancelamento da prestação do serviço, tudo a obedecer o 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, cobrando por serviços cancelados. 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 rés causou aos consumidores do Município do Rio Grande/RS. É que, a bem da verdade, os consumidores, com a chegada das faturas de serviços já cancelados vão submetidos ao desconforto, à insegurança e, não raramente, ao pagamento indevido.

Assim, o **Ministério Público** postula seja concedida liminar a compelir as demandadas a não mais realizar qualquer sorte de cobrança após o cancelamento do serviço, tudo conforme disciplinado pela 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.** que não mais realizem qualquer sorte de cobrança após o cancelamento do serviço, tudo conforme disciplinado pela Resolução ANATEL nº 632/2014;
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;
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;



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

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 não fazer consistente em não mais realizar qualquer sorte de cobrança após o cancelamento do serviço, tudo conforme disciplinado pela Resolução ANATEL nº 632/2014;

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;

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;



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

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 sempre endereçadas ao agente ministerial a ocupar a Promotoria de Justiça Especializada desta comarca, ora 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