

EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DE DIREITO DA VARA DA FAZENDA PÚBLICA E CÍVEL DA  
COMARCA DE ALVORADA DO NORTE/GO

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS**, por seu Promotor de Justiça signatário, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com fulcro nos artigos 6º, 129, incisos II e III, da Constituição Federal; e, artigos 1º, inciso II, 2º, 3º, 5º, caput, inciso I, 11, 12, da Lei nº 7.347/1985, bem como disposto na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), vem, perante Vossa Excelência propor a presente

### **AÇÃO CIVIL PÚBLICA com pedido de LIMINAR**

em desfavor da operadora **VIVO S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02449.992/0089-84, com sede na capital do estado do Estado de São Paulo, na Avenida Roque Petroni Junior, nº1464, Prédio Administrativo, Morumbi, CEP 04.707-000 e com representação estabelecida na Rua 136-c, Qd. F-44, nº150, Setor Sul, Goiânia-GO, endereço em que deverá ser citada, pelas razões que passo expor:

#### **I. RELATÓRIO**

Chegou ao conhecimento desta Promotoria de Justiça a notícia de que a concessionária de serviço público **VIVO S/A** vem prestando à população de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia um péssimo serviço de telefonia móvel. Para corroborar com tal informação foi realizado um abaixo-assinado (anexo) da população local, no qual solicita-se providências a fim de melhorar a prestação do serviço da ré.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

Nos abaixo-assinados anexo a petição, é possível observar mais de 140 (cento e quarenta) assinaturas de clientes da Ré que se encontram insatisfeitos com o serviço, demonstrando o reflexo de anos de falta de investimentos na região e violações ao Código de Defesa do Consumidor.

Dentre os problemas observados nas avaliações iniciais da situação da telefonia móvel nos municípios abrangidos pela comarca, destacam-se os seguintes:

- a) Congestionamentos de linhas, impossibilitando efetivar ligações;
- b) Falhas e ausência de sinal;
- c) Interrupções das ligações durante a comunicação; e,
- d) falta de conexão com a rede de internet.

A atestar tais alegações dos consumidores, foi colhido no site da ANATEL<sup>1</sup> (Agência Nacional de Telecomunicações) dados indicadores da rede, comprovando tecnicamente a não observância pela operadora VIVO S/A os índices mínimos exigidos pela referida agência reguladora.

É possível identificar através dos dados consolidados pela ANATEL da rede de Serviço Móvel Pessoal oferecido em Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia que os problemas com a operadora ré iniciam-se em novembro de 2012, perdurando até o último mês que a agência forneceu os dados, ou seja, agosto de 2014.

Observa-se que a ANATEL disponibiliza em seu site as Taxas de dados mínimos necessários para a boa qualidade do serviço prestado, no período entre 2012 a 2014, como: Taxa de Conexão de Voz acima de 95% (noventa e cinco por cento), Taxa de desconexão de chamadas de voz abaixo de 2% (dois por cento) e Taxa de conexão de dados acima de 98% (noventa e oito por cento) e Taxa de queda de conexão de dados abaixo de 5 % (cinco por cento).

Com relação à Taxa de Conexão de Voz, total de chamadas completadas dividido pelo total e tentativas, a operadora VIVO S/A apresentou qualidade inferior a estabelecida pela ANATEL, no município de Alvorada do Norte em julho de 2013 (92,55%), dezembro de 2013 (94,73%) e janeiro de 2014 (94,66 %); no município de Mambai em maio de 2014, junho de 2014 e agosto de 2014 e no município de Damianópolis em outubro de 2013.

<sup>1</sup> Disponível em <<http://legislacao.anatel.gov.br>>. Acesso em: 11 dez. 2014.

Já a Taxa de Desconexão de Voz, que são o total de chamadas interrompidas (queda) dividido pelo total de chamadas, a empresa VIVO S/A apresentou dados abaixo do mínimo fixado pela ANATEL, no município de Alvorada do Norte em novembro de 2012 (3,03%); no município de Damianópolis em novembro de 2012, dezembro de 2012, no período de janeiro de 2013 a dezembro de 2013, janeiro de 2014, maio de 2014, junho de 2014, julho de 2014 e agosto de 2014 e no município de Sítio D'Abadia em novembro de 2012.

A Taxa de Conexão de dados, que é o total de conexões de dados dividido pelo total de tentativas, a empresa VIVO S/A, no município de Alvorada do Norte, apresentou dados inferiores aos padrões fixados pela ANATEL, nos meses: novembro de 2012, dezembro de 2012, no período de janeiro 2013 a dezembro de 2013, janeiro de 2014, maio de 2014, junho de 2014, julho de 2014 e agosto de 2014, no município de Mambai em novembro de 2012, dezembro de 2012, no período de janeiro de 2013 a dezembro de 2013, maio de 2014, junho de 2014, julho de 2014 e agosto de 2014.

Quanto aos dados de conexão e desconexão 3G, não são possíveis fazer qualquer menção, porque, infelizmente, este serviço não está disponibilizado para esta região.

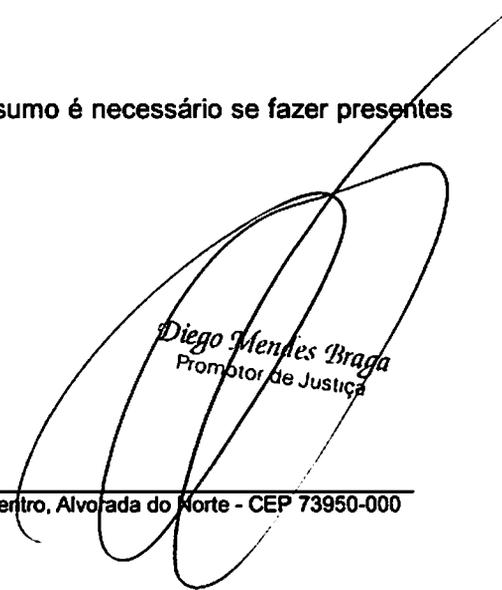
Tendo em vista as infrutíferas tentativas do *Parquet* Goiano em outros municípios em resolver os problemas com a ré através de procedimento administrativo, medida celere e cabível é a impetração da presente demanda.

## II. DO DIREITO

### 1. Da Configuração da Relação de Consumo

A relação jurídica firmada entre a ré e os consumidores é uma relação de consumo, logo, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, regido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, conforme exposto a seguir.

Para configurar uma relação jurídica de consumo é necessário se fazer presentes duas partes, quais sejam, o fornecedor e o consumidor.



Diego Mendes Braga  
Promotor de Justiça

A ré é considerada fornecedora, pois é pessoa jurídica de direito privado que presta serviço de telefonia e formaliza seu vínculo com os consumidores através de contratos de adesão. No outro polo está o consumidor, que é pessoa física destinatária final dos serviços prestados e que se encontra em situação de vulnerabilidade<sup>2</sup>.

De certo, inquestionável é a existência de relação de consumo entre a ré e os consumidores determinados e determináveis (aqueles que firmaram contrato de prestação de serviço de telefonia) e os consumidores indetermináveis (aqueles que não firmaram contrato, mas podem ser expostos à prática abusiva).

Ademais, o parágrafo único, do artigo 2º, do Código de Defesa do Consumidor estatui que: "equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo". Assim, estar-se-ia diante de dois conceitos de consumidor por equiparação, o que torna mais nítida a relação de consumo.

Esta relação de consumo acarreta a necessidade de defesa de direitos e interesses difusos, de direitos e interesses coletivos em sentido estrito e individuais homogêneos, o que legitima o Ministério Público para o ajuizamento da ação civil pública.

## 2. Ação Civil Pública

Como se observa nos fatos, a requerida criou grandes prejuízos a diversas pessoas, clientes ou não, sendo necessário a reparação desses danos. Com essa preocupação, o Código de Defesa do Consumidor prescreve que:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

- I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;
- II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;
- III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

---

2 Nesse sentido: REsp 1027165 ES 2008/0021914-3, Relator Ministro SIDNEI BENETI, 3ª Turma do STJ, DJE 24/06/2009, p. 126. *Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

Ressalta-se o art. 83 do mesmo diploma, expressamente admitiu que “todas espécies de ações” podem ser utilizadas “para defesa dos direitos e interesses protegidos” do consumidor.

Como meio para tutela dos direitos dos consumidores, a Lei nº 7.347/1985 em seu artigo 1º, prevê:

**Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (Redação dada pela Lei nº 12.529, de 2011).**

**I - ao meio-ambiente;**

**II - ao consumidor;**

**(...) (grifou-se)**

Neste sentido, a ação civil pública tem por finalidade discutir em juízo questões de interesse de um número indeterminado de pessoas ou de um grupo, classe ou categoria de pessoas, assim evitando que os cidadãos lesados abarrote o judiciário com ações individuais. Imagine-se cada cliente da VIVO S/A de Alvorada do Norte/GO, lesado em seu patrimônio e na sua moral, procurasse o Poder Judiciário para ser ressarcido e indenizado, haveria a inviabilização do mesmo, dificultando a prestação jurisdicional de outras lides igualmente importantes.

### **3. Legitimidade Ativa do Ministério Público**

Para o julgamento de mérito, faz-se necessário a presença dos pressupostos processuais de validade e de existência e dos elementos das condições da ação. Estes últimos são compostos pela possibilidade jurídica do pedido, interesse de agir e legitimidade para agir. O Ministério Público tem legitimidade *ad causam* para defender interesses coletivos em sentido amplo conforme artigos supracitados, este é o gênero do qual fazem parte as subespécies interesse difuso, interesse coletivo em sentido estrito e interesse individual homogêneo com relevância social. Assim, determina a Constituição Federal no seu artigo 127 caput e 129, inciso III, respectivamente:

**Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.**

**Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:**

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

(...)

III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;

No mesmo sentido é a previsão de legitimidade do *Parquet* para defesa do consumidor expresso do CDC, art. 82, parágrafo único, que para o fim de defesa dos interesses e direitos dos consumidores é legitimado o Ministério Público, bem como, de forma literal, prevê a Lei da Ação Civil Pública no art. 5º.

A legitimidade do Ministério Público está caracterizada nesta ação civil pública, pois se trata de defesa de interesses individuais homogêneos, os quais possuem sujeitos determináveis, objeto divisível e origem comum. Não é da natureza individual, disponível e divisível que se retira a homogeneidade de interesses individuais homogêneos, mas sim de sua origem comum, violando direitos pertencentes a um número determinado ou determinável de pessoas, ligadas por esta circunstância de fato.

#### 4. Competência

O foro competente para a propositura da ação civil pública é o da comarca de Alvorada do Norte/GO, pois esta ação visa a reparação dos danos causados a comunidade dos municípios que compõe a referida região, bem como a obrigação de melhorar a prestação de seu serviço nesta região.

Dispõe o CDC que:

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

Além, interpretando de forma combinada o art. 19 da Lei nº 7.347/1995 e o art. 100, inciso IV, alínea "d", e inciso V, alínea "a" do CPC, tem-se que o foro competente é o do lugar onde a obrigação deve ser satisfeita, bem como a reparação do dano. Diante do exposto, indubitável é a competência da comarca de Alvorada do Norte/GO para julgar esta lide. *ipsis litteris*:

Art. 19. Aplica-se à ação civil pública, prevista nesta Lei, o Código de Processo Civil, aprovado pela Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973, naquilo em que não contrarie suas disposições.

Diego Mendes Braga  
Promotor de Justiça

Art. 100. É competente o foro:

I - da residência da mulher, para a ação de separação dos cônjuges e a conversão desta em divórcio, e para a anulação de casamento; (Redação dada pela Lei nº 6.515, de 26.12.1977)

II - do domicílio ou da residência do alimentando, para a ação em que se pedem alimentos;

III - do domicílio do devedor, para a ação de anulação de títulos extraviados ou destruídos;

IV - do lugar:

a) onde está a sede, para a ação em que for ré a pessoa jurídica;

b) onde se acha a agência ou sucursal, quanto às obrigações que ela contraiu;

c) onde exerce a sua atividade principal, para a ação em que for ré a sociedade, que carece de personalidade jurídica;

d) onde a obrigação deve ser satisfeita, para a ação em que se lhe exigir o cumprimento;

V - do lugar do ato ou fato:

a) para a ação de reparação do dano;

b) para a ação em que for réu o administrador ou gestor de negócios alheios.

Parágrafo único. Nas ações de reparação do dano sofrido em razão de delito ou acidente de veículos, será competente o foro do domicílio do autor ou do local do fato.

## 5. Das Características do Serviço de Telefonia

A Lei 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor - CDC, no inciso X, do art. 6º, estabelece:

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

O mesmo Código, em seu art. 22, aprofundando-se nesse direito básico, afirmando:

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.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

Desta forma, é necessário compreender o que é serviço adequado, eficiente, essencial e contínuo.

### 5.1 Serviço Adequado

Não é só o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor que considera a adequação do serviço público como algo a ser praticado pela Administração (e por seus concessionários, permissionários ou autorizatários). Nesse sentido, dispõe o art. 7º, inciso I, da Lei nº 8.987/95 (Lei das Concessões dos Serviços Públicos) que os usuários têm direito a receber serviço adequado.

O conceito de serviço adequado, para efeitos da Lei das Concessões, está grafado no §1º, do seu art. 6º, nos seguintes termos:

Art. 6º. Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

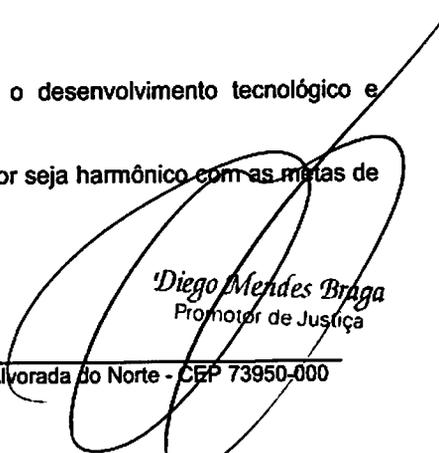
§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Ressalta-se que a Lei Geral das Telecomunicações (Lei n. 9.472/1997) estabelece como Princípio Fundamental e dever do Poder Público:

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

- I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;
- II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;
- III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;
- IV - fortalecer o papel regulador do Estado;
- V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;
- VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

(grifou-se)



Diego Mendes Braga  
Promotor de Justiça

Assim, tem-se que a adequação do serviço público é a sua perfeita conformação às necessidades e exigências qualitativas dos usuários/consumidores, baseadas em elevados padrões técnicos e de qualidade. Desse modo, é retirado do administrador o poder exclusivo de dizer o que é serviço adequado, colocando essa tarefa também, e sobretudo, nas mãos dos técnicos.

## 5.2 Serviço Eficiente

O princípio da eficiência do serviço público, além de figurar no *caput* do art. 22, do Código de Defesa do Consumidor, obteve *status* constitucional após a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, que, alterando o *caput* do art. 37, da Constituição Federal de 1988, acrescentou a eficiência aos princípios da Administração Pública.

A eficiência diz respeito à forma como uma atividade é desempenhada, e será atendida quando, em se tratando de serviços, estes são desempenhados com qualidade, com os recursos necessários (nem a mais e nem a menos), dando os resultados desejados e esperados pelos usuários/consumidores (eficácia).

No caso da ré, o que se pode depreender dos relatórios colhido do site ANATEL (documento anexo) é que ela presta os serviços que lhe competem de maneira ineficiente, posto que apresenta taxas de qualidade em desacordo com a obrigações estabelecidos pela agência reguladora.

Tampouco são eficazes os serviços prestados pela ré, tendo em vista que os bloqueios constantes e as quedas frequentes nas chamadas não permitem que os consumidores alcancem os fins desejados com o uso do serviço, que é estabelecer uma comunicação via rede celular (seja através da voz ou de dados).

## 5.3 Serviço Essencial

O Código de Defesa do Consumidor assevera que, no tocante aos serviços essenciais, os mesmos devem ser contínuos. Segundo o vernáculo, essencial é aquilo que é necessário e indispensável. A essencialidade do serviço público reside na importância que tem o mesmo para a sociedade em geral e para o usuário em particular. Nos dizeres da Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989 (Lei de Greve), em seu art. 11, os serviços essenciais são aqueles "indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade".

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

A lei pode definir quais os serviços essenciais. Embora o ordenamento jurídico pátrio não tenha feito tal discriminação para fins de defesa do consumidor ou do usuário diretamente, ele o faz para fins de disciplinar o exercício do direito de greve.

Desse modo, a citada Lei de Greve, no seu art. 10, diz quais os serviços ou atividades considerados essenciais:

Art. 10. São considerados serviços ou atividades essenciais:

(...)

VII – telecomunicações;

Conforme consta na Nota Técnica 62/CGSC/DPDC/2010, editada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, em 15 de junho de 2010 (acessível no endereço [www.mj.gov.br](http://www.mj.gov.br)), que trata da essencialidade dos aparelhos de telefonia celular, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio, - Pnad de 2008, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aponta que atualmente há mais famílias com aparelho celular do que com telefone fixo no Brasil. Noventa e dois por cento (92%) dos domicílios com acesso a telefone possuem telefones móveis, enquanto apenas 52% (cinquenta e dois por cento) dispõem de telefone fixo, sendo que mais de um terço das famílias pesquisadas (37%) dispõem apenas de telefones móveis.

Conforme constata a citada Nota Técnica, "essa estatística é de suma relevância, pois comprova que a telefonia móvel se presta tanto quanto ou mais que a fixa para atender às necessidades inadiáveis da comunidade e assegurar a proteção de sua dignidade, saúde e segurança. Evidencia-se, assim, o importante papel social e o caráter essencial do serviço móvel pessoal para a população" (item 13 da Nota Técnica supracitada).

Assim, "por ser a telefonia móvel essencial, não se pode admitir que o consumidor seja privado do acesso a ela em razão de vício de qualidade, seja na prestação do serviço em si, seja no produto que viabiliza sua fruição" (item 14 da Nota Técnica supracitada).

#### 5.4 Serviço Contínuo

Serviço contínuo é aquele que não sofre interrupções ou suspensões. Uma vez fornecido, ou oferecido ao consumidor-usuário, não pode mais o Poder Público (quer o preste diretamente, quer o faça por interposta pessoa), suspendê-lo ou interrompê-lo.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

A Lei de Concessão de Serviços Públicos, no § 3º do art. 6º, prevê duas hipóteses de suspensão do fornecimento do serviço, que não caracterizariam a descontinuidade. Diz o texto legal:

Art. 6º (...)

§3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I – motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II – por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade

Neste ponto, deve-se observar a Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011 em seu anexo I que traz o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP, que em diversos dispositivos traz os índices mínimos que as operadoras devem observar na qualidade de seus serviços.<sup>3</sup>

Da mesma forma dispõe a Lei Geral das Telecomunicações (Lei 9.472/97):

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

Como ficou evidenciado nos relatórios da ANATEL, as taxas de interrupção, a taxa de completamento, taxa de entrega de mensagem, taxa de conexão de voz, de conexão de dados, de desconexão de voz, dentre outras fornecidas pela operadora VIVO estão em patamares inferiores ao padrão mínimo estabelecido pela legislação aplicada.

### 5.5 Serviço Geral ou Generalizado

Conforme já transcrito acima, a Lei das Concessões, no §1º, do seu art. 6º, diz que serviço adequado é o que satisfaz (dentre outras que menciona) as condições de generalidade. Considera-se geral o serviço prestado de forma igual para todos, sem que existam privilégios ou benefícios injustificados a uns ou outros usuários.

3 ANATEL. Resolução n. 575 de 28 de outubro de 2011. Aprova o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP e altera o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 471, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, nº 509, de 14 de agosto de 2008, nº 564, de 20 de abril de 2011 e nº 567, de 24 de maio de 2011. Relator: Ronaldo Mota Sardenberg. Disponível em <<http://legislacao.anatel.gov.br/resolucoes/2011/68-resolucao-575#anexoI>>. Acesso em: 25 set. 2014.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

Consequência do princípio da igualdade, o princípio da generalidade do serviço público, assim como aquele, admite mitigações, desde que estas venham trazer a igualdade entre os desiguais.

Assim, admite-se um escalonamento das tarifas de água e energia elétrica, por exemplo, de modo a permitir que aqueles menos aquinhoados economicamente, tenham acesso aos serviços, fazendo com que tal diferenciação seja característica do sistema, sendo, no entanto, vedada qualquer diferenciação na entrega do serviço em função da diferença no valor das tarifas ou do poder aquisitivo do consumidor/usuário.

Há, inclusive, lesão a normas reguladoras específicas, dispostas no anexo I à Resolução nº 477 da ANATEL, de 7 de agosto de 2007, que trata do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP:

Art. 6º Respeitadas as disposições constantes deste Regulamento bem como as disposições constantes do Termo de Autorização, os Usuários do SMP têm direito a: ...

II - tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço e das facilidades e comodidades adicionais;

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

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

XIII - dispensar tratamento isonômico em matéria de preços e condições de interconexão e de uso de rede;

Da mesma forma, dispõe a Lei Geral das Telecomunicações (Lei 9.472/97):

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

Tem-se mais um flagrante descumprimento da legislação por parte da ré, como bem apontou os relatórios da ANATEL, ao constar que as cidades de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia têm qualidade inferior à de todo Estado de Goiás.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

Nos pontos, acima ficou comprovado, portanto, que o **serviço prestado pela VIVO nos municípios de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia é inadequado, ineficiente, e descontínuo**, embora seja um serviço essencial, descumprindo assim o disposto no art. 6, inciso X e o art. 22 do CDC, além dos diversos dispositivos da legislação específica anteriormente apontados.

## **6. Violação às Normas do Código do Consumidor**

De início, importa registrar que as normas do Código de Defesa do Consumidor "são de ordem pública e interesse social", conforme expressamente consignado no art. 1º, com fundamento na Carta Magna.

Segundo Lúcio Delfino, com apoio em autorizada doutrina, "normas de ordem pública, também chamadas de coercitivas, imperativas, taxativas ou cogentes, são aquelas que impõem ou proíbem de maneira categórica". São também conceituadas "como aquelas que obrigam independentemente da vontade das partes, isso por resguardarem os interesses fundamentais da sociedade".

Daí, não pode ré, sob quaisquer pretextos, violar o direito de informação do consumidor e, muito menos, prestar serviços inadequados, porquanto são direitos básicos, expressamente assegurados no CDC, art. 6º, incisos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - ... a liberdade de escolha;

III - a informação adequada e clara;

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Os chamados serviços públicos, a exemplo da telefonia (serviço público essencial), recebem proteção legal rigorosa, para responsabilizar todos os prestadores, sejam eles órgãos públicos ou empresas concessionárias. Destaca o Código:

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, por  
sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Portanto, por imperativo legal, a ré está obrigada a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros, sob pena de ser compelida a fazê-lo e a reparar os danos causados, tanto individuais quanto coletivos, tal como assegurado no art. 6º, VI, do Codex:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

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

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Ora, a questão aqui se trata de estar em conformidade com as obrigações da ANATEL, bem como de fornecer um serviço de qualidade a seus clientes que estão tendo prejuízos constantes pela má prestação do serviço, cumprindo – assim – com as obrigações do Código do Consumidor e a Constituição da República.

Se não há previsão de melhora na cobertura, também não deveria habilitar novas linhas telefônicas de modo a piorar mais ainda a prestação de serviço de telefonia.

O CDC, no tocante aos serviços públicos estabelece:

*Diogo Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Pelos dados trazidos nos relatórios da ANATEL, tem-se a devida comprovação de que a VIVO S/A, há vários anos, vem descumprindo, ora total, ora parcialmente, as obrigações que lhe são impostas legalmente (quer pelo CDC quer pela legislação específica das telecomunicações).

A imposição do disposto no CDC (Lei 8.078/90) é feita de forma clara pelo próprio Código, bem como pelo Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, que reza:

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

Outro caminho não resta ao Ministério Público que não seja o de exigir que a promovida seja judicialmente compelida a fornecer serviços adequados, eficientes e contínuos.

## **7. Vício de Qualidade do Serviço**

Como narrado na causa de pedir (fato gerador), a ré está prestando o serviço de telefonia celular com vício de qualidade por inadequação do serviço em razão de estar congestionado o sistema da operadora, sendo que as chamadas realizadas pelos consumidores não são completadas ou são interrompidas, a internet não funciona e/ou tem seu fornecimento interrompido e ainda, as mensagens de textos atrasam ou não são entregues (conformes indicadores de qualidade da ANATEL, colhidos às folhas ).

Não obstante, a ré faz campanhas promocionais para a habilitação de novos celulares. Ofertam um serviço em que o consumidor efetua o pagamento de uma determinada quantia e em contraprestação a operadora presta um serviço de minutos de ligações/internet/mensagens. Porém, com o vício de qualidade por inadequação do serviço, o consumidor não consegue utilizar os minutos arrendados

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

nos contratos e/ou a transmissão de dados, enviar mensagens e, conseqüentemente, ocorre um vício de qualidade, pois haverá um locupletamento ilícito por parte da ré que receberá o valor especificado no contrato, mesmo sem o consumidor conseguir finalizar uma ligação, ou enviar uma mensagem que chegara atrasada, e pagará uma internet que não consegue usar.

O princípio da igualdade insculpido explicitamente e implicitamente em diversas partes da Constituição Federal é um princípio nuclear a iluminar o operador do direito na busca de solução de conflitos de interesses intersubjetivos surgidos na complexidade da vida moderna e na realização da justiça. Portanto, este princípio se aplica nas relações contratuais, buscando um equilíbrio de forças entre o sujeito ativo e sujeito passivo da relação jurídica. Porém, a vida moderna nos mostra que é impossível um equilíbrio de forças entre aqueles que exercem atividade mercantil (fornecedores) e aqueles que adquirem um produto como destinatário final (consumidor) e, por tal razão, o Constituinte concedeu uma proteção especial aos consumidores por serem eles hipossuficientes e a parte vulnerável da relação jurídica.

O princípio da igualdade da relação de consumo origina o princípio a confiança, este é a confiança que o consumidor deposita no fornecedor de que está recebendo um produto ou serviço que atende as suas expectativas, ou seja, que é adequado ao fim que dele razoavelmente se espera. O consumidor é vulnerável e hipossuficiente em relação ao fornecedor que detém o monopólio das informações do seu ofício (telefonia celular), não tem o consumidor conhecimentos técnicos para fazer o seu celular completar as chamadas ou impedir que estas sejam interrompidas.

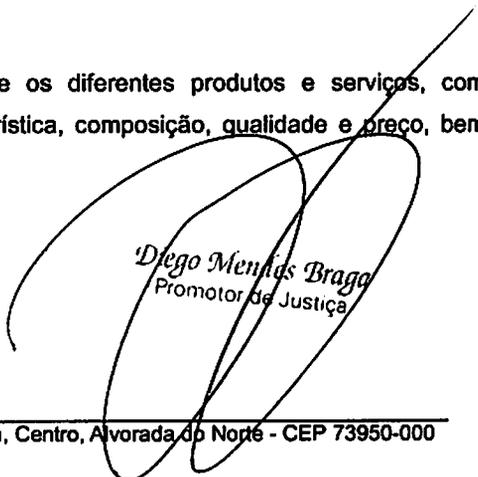
Assim, não existe alternativa ao consumidor se não confiar plenamente no fornecedor de que o produto ou o serviço que está recebendo é adequado aos fins que dele razoavelmente se espera.

O princípio da confiança está implicitamente espreado no Código de Defesa do Consumidor que são leis imperativas que guarnecem a confiança que o consumidor é obrigado depositar no fornecedor. Nesse sentido é o artigo 6º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor. *In verbis*:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, característica, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;



Diego Mendes Braga  
Promotor de Justiça

Da mesma forma, o princípio da confiança que orienta o consumidor a acreditar na quantidade e qualidade dos serviços prestados pelo fornecedor é um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, insculpido no artigo 4º do Código de defesa do Consumidor, *In 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:

- I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
  - II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
- d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

Do princípio da igualdade origina-se o princípio da eficiência que se complementa com o princípio da confiança na defesa do consumidor. Como é notório, o serviço de telefonia celular concedido à ré é uma concessão, nos termos do artigo 21, inciso XI da Constituição Federal e as concessionárias, por força de dispositivo constitucional, são obrigadas a manter o serviço adequado:

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

**Parágrafo único.** A lei disporá sobre:

- I – o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviço públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;
- II – os direitos dos usuários;
- III – política tarifária;
- IV – A obrigação de manter o serviço adequado.

(grifou-se)

Em uma interpretação sistemática, no mesmo sentido é o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor que exige a prestação de serviço adequado por parte das concessionárias (fornecedora). *In verbis*:

**Art. 22.** Os órgão público, 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.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

Diante da argumentação sistemática que confirmam o direito do consumidor de receber serviço adequado, afere-se que a deficiência dos serviços da operadora VIVO configura cabalmente o vício de qualidade e – conseqüentemente – gera a responsabilidade do fornecedor, nos termos do artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor. *In verbis*:

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

**I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;**

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

**III - o abatimento proporcional do preço.**

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

(grifou-se)

Segundo o doutrinador Luiz Antônio Rizzatto Nunes<sup>4</sup> o serviço é inadequado quando faz com que o serviço seja utilizado com menor eficiência e é considerado impróprio quando impede o total uso ou consumo do serviço ou produto. No que pese a questão acadêmica, o serviço prestado pela ré impede a completção de chamadas ou interrompe as chamadas completadas. Assim, resta indubitável o vício de qualidade por inadequação do serviço e a obrigatória responsabilidade da ré.

Por força de lógico-jurídica e justiça comutativa é imperioso a indenização pelo vício de qualidade no serviço da operadora VIVO, sendo direito do consumidor escolher nos termos do artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor como ser restituído pela má prestação do serviço.

#### **8. Dano aos Direitos Individuais Homogêneos e dos Danos Materiais**

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

4 NUNES; Luiz Antônio Rizzatto. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. Editora Saraiva. p. 274 e 275.

Prevê o artigo 81, parágrafo único, III, do CDC que:

**Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.**

**Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:**

(...)

**III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum (grifou-se).**

Como se observa na presente causa, visa-se na presente demanda a proteção e reparação de interesses ou direitos individuais homogêneos, exercida a título coletivo pelo Órgão Ministerial. Nestas ações, os doutrinadores Tartuce e Neves explicam que:

Nas ações que têm como objetivo o direito individual homogêneo se busca uma sentença condenatória genérica, que possa aproveitar a todos os titulares do direito, sendo que caberá a cada um deles ingressar com uma liquidação de sentença individual para se comprovar o nexo de causalidade e o dano individualmente suportado pelo liquidante.<sup>5</sup>

Pretende o *Parquet* nesses ditames o acolhimento do reconhecimento de uma tese jurídica que atenderá uma multiplicidade de pessoas lesadas (população dos municípios de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia), todas lesionadas em comum pela pessoa jurídica da operadora VIVO S/A, podendo após o reconhecimento do dano material ser liquidada individualmente.

Dessa forma, é preciso que os clientes da ré, sejam indenizados pelo dano concretamente sofrido, a título coletivo, sendo essa aferição realizada através do princípio da proporcionalidade, sendo preciso que se estabeleça um valor, que não seja nem elevado demais, nem muito baixo, mas que sirva para, de algum modo, compensar proporcionalmente os danos econômicos (patrimoniais), causados aos consumidores.

**Para uma estimativa proporcional dos danos, é preciso ter em mente as seguintes considerações: a deficiências da operadora foram constatadas no mês de novembro de 2012, se estendendo até os dias atuais, totalizando – portanto – 26 meses; que conforme dados do IBGE (anexo), a população de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e**

5 TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2012. p. 552

Sítio D'Abadia é de cerca de 30.000 (trinta mil) habitantes (estimativa entre os anos de 2010 à 2014); conforme dados da ANATEL a ré tem cerca de 20% (vinte por cento) dos clientes do total de linhas habilitadas no estado de Goiás, ou seja, que nos municípios de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia, a VIVO S/A possuiria cerca de 6.000 (seis mil) clientes nessa região, sendo cerca de  $\frac{3}{4}$  (três quartos) cliente "pré-pago" e o restante "pós-pago"; estima-se que o gasto em média por pessoa é de R\$ 27,00 (vinte e seis reais) para cliente pré-pago e de R\$50,00 (cinquenta reais) para conta<sup>6</sup>; por fim, os danos mensais a cada cliente seja no valor de 50% (cinquenta por cento). Dessa forma, verifica-se que a indenização justa por danos materiais coletivos é de aproximadamente R\$ 6.000.000,00 (seis milhões de reais).

### 9. Práticas Abusivas

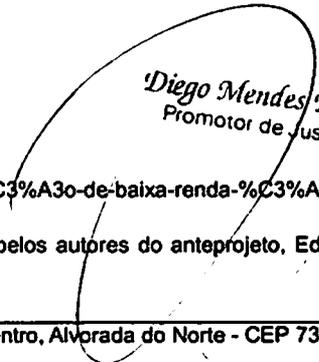
Como ensina Hermam Benjamim<sup>7</sup>, prática abusiva é gênero cujas espécies são: cláusulas abusivas, publicidade abusiva e práticas abusivas *stricto sensu*. Já as práticas abusivas *stricto sensu* vêm enumeradas, exemplificativamente, no artigo 39 do CDC.

No caso em testilha, tem-se práticas abusivas *stricto sensu*, pois a ré quebra, deliberadamente, o contrato de adesão. O inadimplemento, ainda que parcial de contrato de adesão pelo fornecedor em desfavor do consumidor constitui prática abusiva, por contrariar a sistemática do Código de Defesa do Consumidor.

No presente caso, a ré está disponibilizando no mercado de consumo serviço inadequado aos seus clientes cativos de longa duração, pois o serviço disponibilizado pela operadora está em desacordo com as normas expedidas pelo órgão oficial competente caracterizando, pois, a prática abusiva prevista no Artigo 39, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

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

(...)



Diego Mendes Braga  
Promotor de Justiça

6 Disponível em <<http://dinheiro.br.msn.com/guias/maior-gasto-da-popula%C3%A7%C3%A3o-de-baixa-renda-%C3%A9-com-aluguel-diz-pesquisa>>. Acesso em: 25 set. 2014.

7 Grinover, Ada Pellegrini e outros; Código de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto, Editora Forense Universitária – 6 edição-Rio de Janeiro.

VIII- colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se Normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO;

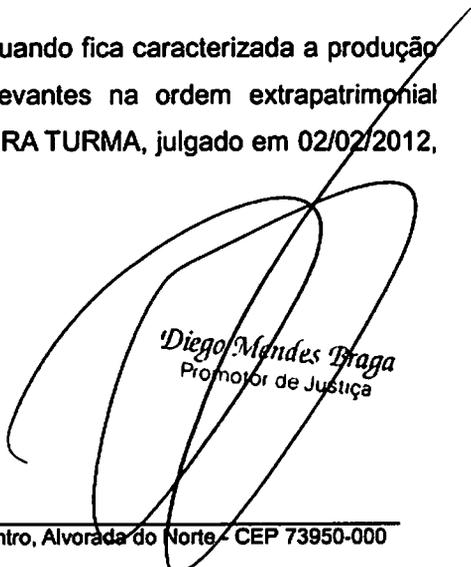
#### **10. Do Dano Moral Coletivo**

O Código de Defesa do consumidor prevê em seu art. 6º, incisos VI e VII, a indenização por dano moral, ao estabelecer que são **direitos básicos do consumidor, dentre outros, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos; e o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica dos interessados.**

O primeiro fundamento de reparação está no erro da conduta do agente, quando sua ação é contrária às normas. Sendo assim, a ofensa a um bem jurídico também explica essa responsabilidade, ocasionando uma relação de causalidade entre o dano causado e a antijuridicidade da ação.

Segundo Carlos Alberto Bittar Filho o dano extrapatrimonial coletivo, “é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico; quer isto dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial” (Revista de Direito do Consumidor, v.12, p.55).

O dano moral coletivo “somente é plausível quando fica caracterizada a produção de verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social, e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva”. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).



*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

A má prestação de serviço pela ré em relação aos seus consumidores, caracteriza o dano moral coletivo, uma vez que a prática realizada ocasiona transtornos de relevante alteração extrapatrimonial, inquietude social e sofrimentos. Sendo assim, fica prejudicada a relação de consumo, pois princípios da transparência, preconizado no Código de Defesa do Consumidor e o princípio da confiança e da boa-fé objetiva. Neste aspecto, fica evidenciado que a VIVO S.A pratica condutas, tais como, queda de sinal, bloqueio e queda de chamada, dificuldade extrema na conexão de dados, que são incompatíveis com a legislação específica que regula o setor na qual atua, e também na legislação de proteção ao consumidor.

#### 11. Da necessidade de reparação dos danos causados aos consumidores.

No que tange aos agentes privados no exercício da atividade econômica, deverão estes se submeter à normatividade dos direitos do consumidor, sempre atendendo aos seus princípios e regras, estando dentre elas a responsabilidade objetiva do fornecedor.

A responsabilidade civil objetiva é pautada na prevenção do dano e numa repreensão quando esse ocorre, assegurando uma eficiente reparação ao dano. O consumo é um fenômeno universal, tendo importância não só econômica como também social e jurídica, tendo a revolução dos mercados, que agora são de ordem global, trouxe consigo o anonimato das vítimas dos danos, sendo essas uma pluralidade de pessoas, que tiveram seus direitos coletivos e difusos afetados.

A responsabilidade objetiva adotada pelo CDC encontra sua justificativa no campo social, na equidade, na paz social e no bem comum. O dever para com a vítima (mesmo sendo esta a coletividade) é o cerne da reparação, configurando-se numa sanção que represente ao mesmo tempo uma reprimenda, e tenha caráter eminentemente educativo e preventivo.

A atuação do Ministério Público tem esse caráter preventivo, de modo a evitar que outros consumidores sofram dos mesmos danos expostos pelos réus (aderirem a um serviço sendo o mesmo de má qualidade e em muita das vezes indisponível). Pelo porte da empresa demandada e de suas vastas carteiras de clientes, pode-se inferir que o número dos que reclamam e dos que procuram a justiça é ínfimo em relação aos que são efetivamente lesados.

Os danos causados aos consumidores implicam perdas sociais, desta forma, sendo o dano um mal que afeta a toda uma sociedade e causando a esta custos sociais, o Estado desenvolve políticas de prevenção e repreensão ao dano, adotando instrumentos para restringir o abuso do poder econômico, para defender, promover e divulgar os direitos dos consumidores, e principalmente a educação para o consumo, visando diminuir o consumismo e incentivar o consumo consciente.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

A política nacional do consumo, tendo natureza cautelar, visa instrumentalizar a defesa do consumidor, reconhecendo-lhe a vulnerabilidade nas relações de consumo, sendo esse um princípio irrefutável, não podendo jamais ser afastado da relação de consumo. O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e sua proteção é uma forma de garantir-lhe uma existência digna, de modo a alcançar uma cidadania plena. A democracia econômica significa poder usufruir dos bens materiais que garantam o pleno desenvolvimento do bem-estar coletivo, e a proteção do consumidor resguarda-lhe dos abusos cometidos pelo poder econômico, do qual a ré é significativo exemplo.

O art. 4º do CDC, estando em consonância com os direitos básicos do consumidor, não objetiva tornar divina a figura do consumidor e satanizar o fornecedor. Tem por fim conciliar interesses de consumidores e fornecedores, compensando a desigualdade fática com uma proteção jurídica eficiente, reequilibrando a relação de consumo, para que ambas as partes sejam beneficiadas, auferindo a coletividade os frutos, com o desenvolvimento sustentado do país.

Fornecedores e consumidores, apesar de ocuparem polos opostos na relação de consumo, não são partes antagônicas, dependem uns dos outros na cadeia econômica. Dessa maneira o direito deverá reprimir condutas que causem dano ou que tenham potencial para causá-lo. O princípio da reparação do dano sofrido rege a responsabilidade na sistemática consumerista e a interpretação social do direito não desnatura seus institutos. Pelo contrário, orienta o direito para uma atuação mais eficaz.

## 12. Da necessidade de reparação dos danos causados pela má prestação do serviço

Sobre a reparação do serviço prestado em desconformidade com a lei, diz o CDC:

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

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

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

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

Como evidenciado nesta ação civil pública, o serviço de telefonia móvel, voz e dados, prestados pela VIVO S.A, não é condizente com a legislação de prestabilidade, há muito tempo, se demonstrando inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, assim como ficou comprovado que os mesmos não atendem às normas regulamentares da ANATEL.

Desta forma, deve-se buscar a aplicação do artigo 20 do CDC, como forma de reparação à coletividade de consumidores.

Ressalta-se que os danos causados pela ré estão sendo causados a uma coletividade de pessoas, sendo complexo a determinação dos números de pessoas atingidas, que vão bem além da população de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia, bem como a variação de danos que pode ter gerados pela falta ou/e má de um serviço altamente relevante para a sociedade moderna.

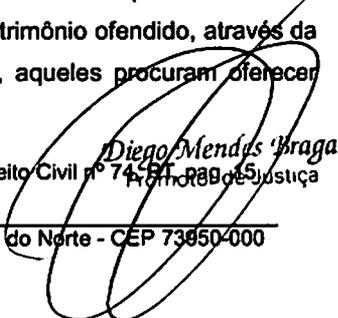
Diante dos anos transcorridos do inquérito civil que subsidiou esta ação, somente através dos dados fornecidos pela ANATEL e pela ré é que se poderá ter uma noção dos danos causados à coletividade de consumidores, principalmente a de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia, durante mais 2 (dois) anos de reclamações. Por essas razões, é preciso que os consumidores sejam indenizados pela VIVO S/A.

### 13. Da Necessidade de se Inibir Violações Futuras

Quanto ao valor a ser arbitrado a título de danos morais, deve situar-se em patamar que represente inibição à prática de outros atos antijurídicos e imorais por parte da empresa demandada. É imperioso que a Justiça dê ao infrator resposta eficaz ao ilícito praticado, sob pena de se chancelar e se estimular o comportamento infringente.

Ainda sobre o assunto em questão, vale trazer à baila – mais uma vez – os apontamentos de Carlos Alberto Bittar Filho<sup>8</sup>:

Com efeito, a reparação de danos morais exerce função diversa daquela dos danos materiais. Enquanto estes se voltam para recomposição do patrimônio ofendido, através da aplicação da fórmula danos emergentes e lucros cessantes, aqueles procuram oferecer

<sup>8</sup> FILHO, Carlos Alberto Bittar. *Reparação Civil por Danos Morais: Tendências Atuais*. Revista de Direito Civil nº 74, 1999, p. 89. 

compensação ao lesado, para atenuação do sofrimento havido. De outra parte, quanto ao lesante, objetiva a reparação impingir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem. É que interessa ao direito e à sociedade que o relacionamento entre os entes que contracenam no orbe jurídico se mantenha dentro dos padrões normais de equilíbrio e respeito mútuo. Assim, em hipóteses de lesionamento, cabe ao agente suportar as conseqüências de sua atuação, desestimulando-se, com a atribuição de pesadas indenizações, atos ilícitos tendentes a afetar os referidos aspectos da personalidade humana. [...] Essa diretriz vem, de há muito tempo, sendo adotada na jurisprudência norte americana, em que cifras vultosas têm sido impostas aos infratores, como indutoras de comportamentos adequados, sob os prismas moral e jurídico, nas interações sociais e jurídicas. [...] Nesse sentido é que a tendência manifestada, a propósito pela jurisprudência pátria, fixação de valor de desestímulo como fator de inibição a novas práticas lesivas. Trata-se, portanto, de valor que, sentido no patrimônio do lesante, o possa conscientizar-se de que não deve persistir na conduta reprimida, ou então, deve afastar-se da vereda indevida por ele assumida, a outra parte, deixa-se para a coletividade, exemplo expressivo da reação que a ordem jurídica reserva para infratores nesse campo, e em elemento que, em nosso tempo, se tem mostrado muito sensível para as pessoas, ou seja, o respectivo acervo patrimonial.

Como bem expõe o Desembargador Waldir Leôncio Júnior, ao proferir seu voto no Processo de nº. 2004.01.1.107327-8 (TJDFT), “estabelecida a obrigação de reparar o dano, o que se busca é estabelecer um quantum que atenda ao caráter compensatório, pedagógico e punitivo da condenação, sem gerar enriquecimento indevido do lesado, nem se constitua incentivo à prática perpetrada pelo ofensor (...)”.

Teve origem no direito norte-americano “A teoria do valor desestímulo”, através da expressão *punitive damages*, que se traduzindo livremente para o português, significa danos punitivos. A finalidade do instituto é desestimular o ofensor para não mais praticar a conduta danosa por meio da imposição de pagamento de quantias razoáveis e proporcionais ao poder econômico e social do lesante, e conseqüentemente, proporcionar um exemplo à própria sociedade de forma a inibir o causador do dano da prática de atos que possam atentar contra o patrimônio moral de alguém.

Segundo Rodrigo Mendes Delgado, deve-se entender que: “A teoria do valor do desestímulo é um instituto através do qual, por meio da condenação a uma soma milionária, pretende-se obter, a um só tempo, a punição do ofensor, desestimulando-o a reincidir no erro e, proporcionar um exemplo à sociedade como um todo, como meio preventivo”<sup>9</sup>.

9 DELGADO, Rodrigo Mendes. O valor do dano moral. Como chegar até ele. Teoria e prática. Editora JH Mizuno, São Paulo, 2003 p. 256.

Destarte, a responsabilidade objetiva adotada pelo CDC encontra sua justificativa no campo social, na equidade, na pacificação social e no bem comum. O dever para com a vítima (mesmo sendo esta a coletividade) é o cerne da reparação, configurando-se numa sanção que represente ao mesmo tempo uma reprimenda, e tenha caráter eminentemente educativo e preventivo. No caso em tela, a indenização deve apresentar um *plus* pedagógico-preventivo, para garantir a reprovação social da reiterada conduta lesiva praticada pela ré, tendo como fim a manutenção da ordem jurídica, a paz social, a proteção de toda a sociedade e a transformação de paradigmas.

No embate da moral *versus* patrimônio, e sendo aquela (o direito à integridade moral) fruto da Magna Carta (art. 1º, III), não é difícil concluir que a moral está em um patamar jurídico mais elevado em relação ao patrimônio (ou, na pior das hipóteses, no mesmo nível de valor).

Segundo destaca José Afonso da Silva, “a vida humana não é apenas um conjunto de elementos materiais. Integram-na, outrossim, valores imateriais, como os morais. A Constituição empresta muita importância à moral como valor ético-social da pessoa e da família (...). Ela, mais que as outras, realçou o valor da moral individual, tornando-a mesmo um bem indenizável (art. 5º, V e X). (...) Ela e seus componentes são atributos sem os quais a pessoa fica reduzida a uma condição animal de pequena significação. Daí por que o respeito à integridade moral do indivíduo assume feição de direito fundamental”<sup>10</sup>.

Por conseguinte, a importância dada à preservação da moral serve de base para conclusão de que a indenização da ofensa moral é privilegiada pelo texto constitucional, enquanto que a indenização do dano puramente material ficou relegada ao âmbito da legislação infraconstitucional.

Na hipótese dos autos, a aplicabilidade do *punitive damages* tem como objetivo precípuo evitar que o ofensor volte a cometer a prática danosa, bem como inibir potenciais ofensores. Para a quantificação de tal instituto faz-se necessária uma análise: da natureza, gravidade e repercussão da lesão na sociedade; o poder econômico do ofensor; o eventual proveito obtido com a conduta ilícita; a reprovabilidade da conduta; o prejuízo causado pela sua conduta à sociedade; e a vulnerabilidade do consumidor alvo da conduta danosa.

Na aferição do valor da indenização pelos danos morais coletivos perpetrada pela ré, há de se aplicar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, a fim de não imputar valores irrisórios e que não sirvam de punição, mas ao contrário, que a estimulem a praticar a ilegalidade. O princípio da proporcionalidade dá os parâmetros de proporção, adequação, medida justa, prudente,

10 SILVA, José Afonso da. Curso de Direito Constitucional Positivo. 16ª ed. São Paulo: Malheiros, 1999, p. 294.

Diego Mendes Braga  
Promotor de Justiça

ponderada e apropriada à necessidade exigida pelo caso in concreto, constituindo-se em instrumento de maximização dos comandos constitucionais. Já a razoabilidade exige que as decisões do Estado-Juiz sejam racionalmente aceitáveis e não arbitrárias.

Ressalte-se que a ré obteve um lucro líquido de R\$ 10.167.000.000,00 (dez bilhões e cento e sessenta e sete milhões) no ano de 2010, lucro obtido no mundo inteiro<sup>11</sup>, de R\$ 4.362.000.000,00 (quatro bilhões e trezentos e sessenta e dois milhões) no ano de 2011, só no Brasil de R\$ 4.452.000.000,00 (quatro bilhões e quatrocentos e cinquenta e dois milhões) no ano de 2012, no Brasil<sup>12</sup>, de R\$ 3.715.000.000,00 (três bilhões e setecentos e quinze milhões) no ano de 2013, no Brasil<sup>13</sup> e até então no ano de 2014 - no primeiro semestre - lucrou cerca de R\$ 2.616.000.000,00 (dois bilhões e seissentos e dezesseis milhões)<sup>14</sup>.

No caso, tem-se como lesada toda a população dos municípios de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia, posto que sofreu as consequências da má prestação dos serviços pela VIVO S/A tanto os seus usuários, quanto os que tentaram com estes se comunicar, aplicando-se aqui o disposto no art. 17 do CDC.

O valor da condenação referente ao dano moral coletivo não é direcionado aos ofendidos individualmente considerados, e sim para a coletividade e com caráter pedagógico. É imoral e ilegal não ressarcir os danos de forma plena, não só os individuais, mas principalmente os coletivos. Condenar a uma indenização irrisória, por vezes fundamentada no preconceito econômico, sob a justificativa de evitar o enriquecimento sem causa, é ir de encontro à ordem jurídica e à função social da justiça.

Em razão disso, pleiteia o Ministério Público a condenação da ré ao pagamento de uma indenização a título de danos morais coletivos no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

#### 14. Da Necessidade de Proibição de Habilitação de Novas Linhas no DDD 62

Como narrado no fato na causa remota (fato gerador), restou configurado que o serviço prestado pela ré está com vício de qualidade por inadequação do serviço em razão de estar congestionado o sistema da operadora. Não obstante, a ré fez e faz campanhas promocionais constantes para angariar as novas linhas.

11 <http://www.estadao.com.br/noticias/geral,lucro-da-telefonica-cresce-quase-31-em-2010-por-ganhos-com-vivo,684404>

12 <http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2013/02/telefonica-vivo-tem-lucro-de-r-445-bilhoes-em-2012.html>

13 <http://www.efe.com/efe/noticias/brasil/economia/lucro-vivo-cai-2013/3/2019/2250916>

14 <http://oglobo.globo.com/economia/negocios/lucro-da-vivo-mais-que-dobra-no-segundo-trimestre-chega-r-193-bi-1342823>

O princípio da informação é um dos direitos básicos que norteiam o Código de Defesa do Consumidor. Tem o consumidor o direito de ser informado que o contrato cativo de longa duração de prestação de serviço de telefonia celular firmado com a operadora está com vício de qualidade por inadequação do serviço. Se fosse o consumidor informado que deste vício de qualidade, fatalmente não avençaria nenhum contrato com esta operadora ou, se o fizesse, seria por absoluta falta de opção.

Assim, está a ré subsumindo sua conduta ao artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, por ser esta uma prática abusiva, pois se o sistema está congestionado é imperioso que não sejam habilitados novos celulares, para resguardar o direito daqueles consumidores que – no presente e no futuro – vão firmar contrato com a operadora e dos consumidores que já são clientes da ré.

Vale ressaltar que a habilitação de linhas não se registra pela localidade do município e sim pelo DDD, sendo o da região o prefixo “62”. Tendo em vista que não há possibilidade de controle do bloqueio de novas linhas apenas nos municípios de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D’Abadia, pois não é obrigatório a operadora registrar o endereço do consumidor para habilitar, ficando assim, desimpedida de vender novas linhas inclusive neste município, torna-se extremamente necessário a liminar de bloqueio de habilitação de novas linhas em todo o DDD “62”.

Diante do exposto, resta imperioso a proibição de habilitação de novos celulares até que esteja adequado o serviço, como medida fundamental a “estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira” (Princípio Fundamental a norteá a atuação do Poder Público previsto no art. 2º, inciso II da Lei Geral das Telecomunicações).

## **15. Inversão do Ônus da Prova**

O Código do Consumidor prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor como uma forma de facilitar a sua defesa no processo, desde que estejam presentes determinadas condições, em virtude da vulnerabilidade do consumidor, com o fito de equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor. Tais requisitos estão postos no artigo 6º, VIII do CDC.

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



*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

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

Trata-se de aplicação do princípio constitucional da isonomia (tratar desigualmente os desiguais), pois o consumidor, como parte reconhecidamente mais fraca e vulnerável na relação de consumo, tem de ser tratado de forma diferente, a fim de que seja alcançada a igualdade real entre os partícipes da relação de consumo. Neste sentido, é a doutrina do Professor Nelson Nery Jr. (Código de Processo Civil Comentado, 4ª ed, Saraiva, 1999, p. 1806), *verbis*:

A inversão pode ocorrer em duas situações distintas: a) quando o consumidor for hipossuficiente; b) quando for verossímil sua alegação. As hipóteses são alternativas, como claramente indica a conjunção ou expressa na norma ora comentada. A hipossuficiência respeita tanto à dificuldade econômica quanto à técnica do consumidor em poder desincumbir-se do ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito.

Na relação entre a fornecedora e os consumidores (consumidores direto do serviço), estes se encontram em estado de hipossuficiência fática, jurídica e tecnicamente visto que estão em situação de extrema desvantagem.

Notadamente quanto à hipossuficiência técnica é importante ressaltar que os dados colhidos no site da ANATEL, apesar de comprovarem o não cumprimento das metas estabelecida pela referida agência reguladora, não fornecem os dados completos dos anos em que começaram os problemas com o serviço da operadora, estando essas informações sob o domínio da ré, assim, mais do que nunca se esta diante da necessidade de inversão do ônus da prova.

Sobre o momento da inversão do ônus da prova é por oportuno colacionar a doutrina do Professor Nelson Nery Jr.:

O juiz, ao receber os autos para proferir sentença, verificando que seria o caso de inverter o ônus da prova em favor do consumidor, não poderá baixar os autos em diligência e determinar que o fornecedor faça a prova, pois o momento processual para a produção desta prova já terá sido ultrapassado. Caberá ao fornecedor agir, durante a fase instrutória, no sentido de procurar demonstrar a inexistência de alegado direito do consumidor, bem como a existência de circunstâncias extintivas, impeditivas ou modificativas de direito do consumidor, caso pretenda vencer a demanda. Nada impede que o juiz, na oportunidade de preparação para a fase instrutória (saneamento do processo), verificando a possibilidade de

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

inversão do ônus da prova em favor do consumidor, alvitre a possibilidade de assim agir, de sorte a alertar o fornecedor de que deve desincumbir-se do referido ônus, sob pena de ficar em situação de desvantagem processual quando do julgamento da causa<sup>15</sup>.

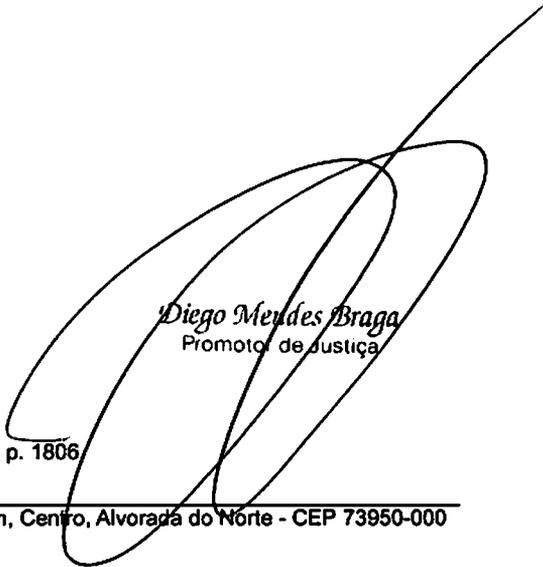
Assim, cabe à ré comprovar que de fato cumpriu todos os termos o que dispõem o CDC, a Lei Geral das Telecomunicações, o Plano Geral de Metas de Qualidade Para o Serviço Móvel Pessoal - PGMP-SMP e o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, e ou que não causou qualquer dano ou prejuízo aos consumidores.

#### 16 Necessidade da Medida Liminar

Apesar de todos os transtornos gerados pela operadora ré nesses anos, a Fornecedora continua prestando serviço inadequado, descumprindo as normas do órgão oficial e fazendo campanhas para venda e habilitação de novas linhas.

Assim, há de obstar tais práticas abusivas com medida liminares e multas que inibam o descumprimento de tais medidas.

Conforme demonstra os dados colhidos no site ANATEL e os abaixo-assinados da população de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia, o serviço não está adequado há vários anos, com vícios de qualidade e quantidade e das práticas abusivas a empresa ré não está prestando serviço correto aos consumidores. Além, a ré – em resposta a esta Promotoria de Justiça – informou que não há previsão de ampliação de sua rede na região, concluindo-se pela necessidade da prestação jurisdicional para determinar a imediata adequação do serviço, fixando-se multa diária em caso de descumprimento. Tal decisão não pode aguardar o final do processo judicial, deve ser medida liminar, pois o perigo na demora da prestação jurisdicional poderá redundar em decisão inócua, se não for concedida liminarmente.



Diego Mendes Braga  
Promotor de Justiça

15 NERY JR., Nelson. Código de Processo Civil Comentado, 4ª ed, Saraiva, 1999, p. 1806

Conforme demonstrado anteriormente, há diariamente congestionamento no sistema da empresa ré. Paradoxalmente, a ré continua habilitando novos telefones celulares e fazendo campanhas promocionais para tal fim. A fornecedora deve primeiro adequar seus serviços para posteriormente ofertá-los ao mercado consumidor. Saliente-se que neste caso há interesse difuso, pois, além da proteção aos atuais clientes da empresa, busca-se resguardar os interesses de eventuais novos consumidores que não são determinados nem determináveis, pois qualquer cidadão poderá adquirir o telefone celular novo e ser lesado pela empresa ré.

Pelo exposto nos parágrafos anteriores, necessita-se de provimento do Estado Juiz para inibir as práticas abusivas da ré. Tal provimento deverá vir por decisão liminar, pois que o perigo na demora poderá redundar em decisão inócua.

Diante dos fatos explanados na inicial, faz-se necessária concessão de medida liminar para reestabelecer os direitos dos consumidores, conforme já fundamentado haja vista que estão presentes os requisitos do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*, nos termos do artigo 12 da Lei 7.347/85, “poderá o juiz conceder mandado liminar, com ou sem justificação prévia em decisão sujeita a agravo”.

O *periculum in mora* está configurado, pois – *in casu* – está robustamente comprovado que a VIVO S/A vem prestando um péssimo serviço de telefonia e que a mesma não cumpre as normas do órgão regulador.

O *fumus boni iuris* está presente em razão do Artigo 39, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor que estabelece como prática abusiva – que precisa ser cessada imediatamente – disponibilizar no mercado de consumo serviço em desacordo com as normas do órgão oficial. Ademais, faz-se necessário o pronto reestabelecimento do serviço adequado previsto no Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigo 6º da Lei 8.987/1995.

#### 16.1. Multa por Descumprimento da Liminar

Para que as decisões judiciais (liminares ou de mérito) sejam cumpridas, notadamente, tratando-se de obrigação de fazer e não fazer, faz-se necessário a aplicação de multa liminar ou uma *astreinte*. Trata-se de uma coação de caráter econômico, com objetivo de dissuadir o devedor inadimplente a fim de que este cumpra a obrigação. A imposição de obrigação de fazer (ou não fazer) só tem efetividade prática com a imposição de multa diária.

O fundamento legal da imposição pecuniária, encontra-se no artigo 84, parágrafo 4º do CDC, *verbis*:

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

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.

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

Assim, para que o Estado-Juiz não fique desmoralizado em razão de eventual não cumprimento da liminar, faz-se necessária a fixação de multa pecuniária para o efetivo cumprimento das decisões judiciais e realizando o poder-dever do Estado no exercício preponderante da jurisdição.

### **III. PEDIDOS**

#### **1. Dos Requerimentos Liminares**

Ante o exposto, o Ministério Público requer em sede de liminar, conforme fundamentado no item 16:

a) na defesa dos direitos e interesses difusos, seja concedida medida liminar determinando a adequação do serviço nos parâmetros mínimos estabelecidos nas resoluções da ANATEL, sob pena de multa diária de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) a ser destinada ao Conselho de Segurança de Alvorada do Norte;

b) na defesa dos direitos e interesses difusos, seja concedida medida liminar determinando a proibição de habilitação de novos celulares até a adequação do serviço nos parâmetros mínimos estabelecidos pela ANATEL, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por unidade de celular habilitada, a ser destinada ao Conselho de Segurança de Alvorada do Norte;

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

## 2. Dos Pedidos Quanto ao Mérito

Ante o exposto, o Ministério Público requer em sede de mérito:

- a) o recebimento da presente petição;
- b) a isenção de custas e emolumentos e outros encargos, nos termos do artigo 87 do Código de Defesa do consumidor e artigo 18 da Lei de ação civil pública;
- c) a concessão dos pedidos de liminar, a fim de ser imposto a ré:
  - c.1) a adequação do serviço nos parâmetros mínimos estabelecidos nas resoluções da ANATEL, sob pena de multa diária de R\$ 30.000,00 (cinquenta mil reais), conforme documentos anexos;
  - c.2) a proibição de comercialização de novas assinaturas ou habilitação de novas linhas (ou códigos de acesso) com DDD 62, nem proceder à implementação de portabilidades de códigos de acesso de outras operadoras para a VIVO S/A, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por linha habilitada, persistindo tal proibição enquanto a ré não comprovar que instalou e estão em perfeito funcionamento os equipamentos necessários e suficientes para atender às demandas dos consumidores que ela possui atualmente na região dos Municípios de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia, inclusive quanto à demanda reprimida em função da má prestação do serviço;
  - c.3) a apresentação, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, projeto de ampliação da rede, nos moldes a atender as necessidades mencionadas no item acima, no qual conste a concordância da ANATEL, no tocante à efetividade da ampliação, considerando-se os níveis atuais de bloqueios e quedas de chamadas, bem como a demanda reprimida; com o pagamento de multa diária no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) para o caso de descumprimento do item "c.3";
- d) na defesa dos direitos e interesses difusos, seja condenada a ré a pagar indenização por **dano moral coletivo** pela prática abusiva efetuada pela ré, no valor de **R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais)** a ser destinada ao Conselho de Segurança de Alvorada do Norte;

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

e) na defesa do interesse individual homogêneo com relevância social, seja condenada a ré a indenizar materialmente os consumidores no valor de R\$ 6.000.000,00 (seis milhões de reais) a serem depositados na conta do Conselho de Segurança de Alvorada do Norte, para posterior pagamento aos consumidores da ré das indenizações individuais;

f) seja determinado a publicação de edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, nos termos do artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor;

g) a inversão do ônus da prova a favor do consumidor, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, logo ao fim da fase postulatória, conforme fundamentado no decorrer desta ação;

h) a citação da ré, nos endereços: Rua 136-c, Qd. F-44, nº150, Setor Sul, Goiânia-GO; e Avenida Roque Petroni Junior, nº1464, Prédio Administrativo, Morumbi, CEP 04.707-000;

i) ao final seja a presente ação principal julgada procedente, confirmando os pedidos liminares, com a condenação da requerida nas custas e honorários.

Protesta por provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente, juntada de documentos, perícias, sem prejuízo dos meios que eventualmente se fizer necessário à completa elucidação dos fatos articulados nessa petição.

Dá-se a causa, para todos os fins, o valor de R\$ 11.000.000,00 (onze milhões de reais).

Neste termos,  
Pede deferimento.

Alvorada do Norte/GO, 15 de dezembro de 2014.

*Diego Mendes Braga*  
Promotor de Justiça

**Diego Mendes Braga**  
Promotor de Justiça