

tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

Autos nº 201404689715

DECISÃO

Cuida-se de Ação Civil Pública proposta pelo **Ministério Público do Estado de Goiás** em face da empresa **Vivo S/A**, ao argumento de que a referida concessionária de serviço público vem prestando um péssimo serviço à população dos Municípios de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia.

Acompanham a inicial os documentos de fls. 36/92.

Na exordial, o Ministério Público informou ter chegado ao seu conhecimento a informação de que a referida empresa não estaria prestando os serviços adequados aos moradores da região, razão pela qual foram colhidas assinaturas de alguns consumidores descontentes com o serviço de telefonia móvel.

Aduziu, ainda, que os dados consolidados pela ANATEL relatam que os problemas com a operadora ré iniciaram-se em novembro de 2012, perdurando até o último mês que a agência forneceu dos dados, qual seja, agosto de 2014.

Ao final, com intuito de resguardar os direitos e interesses coletivos envolvidos, o Ministério Público do Estado de Goiás requer: a) seja concedida liminar determinando a adequação do serviço nos parâmetros mínimos estabelecidos pela ANATEL, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a ser destinada ao Conselho de Segurança de Alvorada do Norte; b) seja determinada a proibição de habilitação de novas linhas telefônicas com o DDD 62, bem como a proibição de proceder à



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

implementação de portabilidade de códigos de acesso de outras operadoras para VIVO S/A, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por linha habilitada; c) seja determinado à Empresa que apresente projeto de ampliação da rede, com prazo de 90 (noventa) dias; d) a condenação da ré ao pagamento de dano moral coletivo, em razão da 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; e) 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 nas indenizações individuais; f) seja determinada a publicação de edital nos órgãos oficiais, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, nos termos do artigo 94 do CDC; g) a inversão do ônus da prova a favor do consumidor; h) a citação da ré e i) a procedência da presente ação.

É, em apartada síntese, o relatório.

DECIDO.

Prima facie, cumpre destacar que a Lei n.º 7.347/85 conferiu, em seu artigo 5º, inciso I, legitimidade ao Ministério Público para propor a presente ação civil, in verbis:

"Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I - O Ministério Público".

Igualmente, o Código de Defesa do Consumidor tratou, em seu artigo 82, inciso I, acerca da legitimidade o *Parquet* para propor ações que visem a defesa dos interesses difusos e coletivos dos consumidores e das vítimas:



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

"Art. 82: Para fins do arti. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:
I - O Ministério".

Ademais, destaque-se a competência do presente Juízo, posto que visa à regularização na prestação dos serviços contratados pelos consumidores locais, bem como indenização em razão de danos locais, de modo que não há hipótese de intervenção da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL a ensejar o deslocamento para a Justiça Federal.

Nesse sentido:

PROCESSO CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AUSÊNCIA DE INTERESSE JURÍDICO DA ANATEL NA LIDE. SÚMULA 150/STJ. 1. Não há falar em litisconsórcio passivo necessário da Anatel, pois esta pleiteia a intervenção no feito apenas como amicus curiae; além disso, a ação proposta pelo Parquet estadual cinge-se à irregularidade imputada somente à concessionária do serviço de telefonia (deficiência no serviço), sem alcançar a esfera do poder regulador daquela Entidade reguladora. 2. A competência cível da Justiça Federal encontra-se definida, como regra geral, com base na natureza das partes envolvidas no processo (ratione personae), independentemente da índole da controvérsia exposta em juízo, por força das disposições do art. 109, I, da Constituição Federal 3. Desse modo, nos termos do que dispõe a Súmula 150/STJ, "compete à Justiça Federal decidir sobre a existência de interesse jurídico que justifique a presença, no processo, da União, suas autarquias ou empresas públicas". 4. Competência para o julgamento da demanda do Juízo Direito da 1ª Vara de Ouricuri – PE. Agravo regimental improvido. (STJ, 1ª Seção, AgRg no CC 120783, julgado em 23/05/2012)



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

Tecidas estas considerações, passo à análise do pedido de liminar.

Dispõe o art. 273, inciso I, do CPC, com a redação dada pelo art. 1º, da Lei nº 8.952, de 13/12/94:

Art. 273. O juiz poderá, a requerimento da parte, antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, desde que, existindo prova inequívoca, se convença da verossimilhança da alegação e:

I - haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

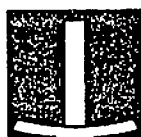
Considera-se lícito afirmar que para concessão de liminar o direito deve se apresentar razoavelmente nítido, consistente e denso, dispensando o juiz de aprofundar-se nas considerações, para não comprometer a própria isenção nos futuros julgamentos (ações cautelar e principal).

A medida liminar é provimento cautelar, comportável quando evidenciados os requisitos legais, quais sejam, a relevância dos motivos em que se assenta o pedido inicial e a possibilidade da ocorrência de lesão irreparável ou de difícil reparação ao direito da parte, caso somente ao final deferido - *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

Conforme lições doutrinárias do Professor Humberto Theodoro Júnior (Curso de Direito Processual Civil, Editora Forense, 1.993, volume II, p. 366), esses requisitos são definidos como:

"I - Um dano potencial, um risco que corre o processo principal de não ser útil ao interesse demonstrado pela parte, em razão do *periculum in mora*, risco esse que deve ser objetivamente apurável;

II - A plausibilidade do direito substancial invocado por quem pretenda segurança, ou seja, o *fumus boni iures*".



Outrossim, registra-se que, para o deferimento da antecipação da tutela pleiteada, exige-se, quanto ao direito subjetivo da parte litigante, prova robusta, inequívoca e pré-constituída que conduza a um juízo de verossimilhança das alegações e, ainda, o fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação e a reversibilidade dos efeitos do provimento.

Ressalta-se que o juízo de verossimilhança deve revelar alto grau de probabilidade da versão dos fatos narrados pelo autor e, ainda, a "plausibilidade da subsunção dos fatos à norma invocada, conduzindo aos efeitos pretendidos", como, precisamente, esclarece Freddie Didier Jr. (Curso de Direito Processual Civil, vol. 2. Salvador: Jus Podium, 2007, p. 541).

Pois bem.

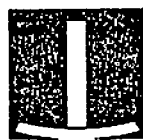
Analisando a petição inicial e seus documentos, entendo existirem nestes autos elementos suficientes para deferir o pleito da peça exordial, vez que o serviço fornecido pela Empresa Requerida não se encontra dentro das normas estabelecidas pela ANATEL, de forma a prejudicar os consumidores.

Os serviços de telefonia e internet móvel possuem relevância significativa para a economia e para as relações sociais no cotidiano da população brasileira, caracterizando-se, segundo disposição contida na Lei n.º 7.783/89, artigo 10, como essenciais.

Segundo o vernáculo, essencial é aquilo "necessário, indispensável".

Ademais, o Código de Defesa do Consumidor assevera que, no tocante aos serviços essenciais, os mesmos devem ser contínuos.

De mais a mais, além do reconhecimento de sua essencialidade, o ordenamento jurídico determina a prestação de serviços de



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

qualidade. A Lei Federal nº 9.472/97 estabelece, em seu artigo 2º, inciso I, que “o Poder Público tem o dever de garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações” e, em seu art. 3º, inciso I, que “o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional”.

A citada norma também determina que as concessionárias dos serviços de telecomunicações não realizem a suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais, bem como garante aos consumidores a reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Já a Lei Federal nº 8.987/95 dispõe, em seu artigo 6º, §1º, que:

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

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.

Ademais, 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



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

Pública.

No caso específico dos serviços prestados nos Municípios de Alvorada do Norte, Simolândia, Damianópolis, Buritinópolis, Mambai e Sítio D'Abadia, o *Parquet* colacionou aos autos documentos obtidos no sítio eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, fls. 52/77, atestando que a empresa Requerida não presta seus serviços dentro dos padrões técnicos estabelecido pelo órgão normatizador.

Referidos documentos demonstram que as taxas de conexão e desconexão de voz e de dados, dentre outras, estão em patamares inferiores ao padrão mínimo estabelecido pela Agência Reguladora.

Sendo assim, considerando os elementos coligidas nos autos, neste juízo de cognição sumária, há provas da má prestação dos serviços de telefonia móvel pela empresa requerida, ocasionando lesão aos direitos coletivos dos consumidores/usuários e flagrante afronta aos direitos assegurados pela legislação em vigor.

O *Parquet* colacionou aos autos abaixo-assinado subscrito por moradores da região atendida pela ré, contando com mais de 100 (cem) assinaturas, narrando a má prestação dos serviços da empresa Requerida e descrevendo, dentre outros problemas, o congestionamento de linhas que impossibilita a efetivação de uma ligação, falhas e ausência de sinal, interrupção de ligações durante a comunicação, interferências e ruídos que dificultam a ligação e falta de conexão da internet móvel.

Ademais, salientam os clientes que referidos problemas podem durar por horas ou dias.

Há, portanto, nesta fase processual, pela documentação apresentada, vício na prestação do serviço, conforme disposto no artigo 20 do CDC, cuja responsabilidade é objetiva, segundo disposto na legislação consumerista.



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

Frise-se que ações como a presente demanda são comuns contra a empresa Requerida em todo o território nacional, inclusive com condenações por danos morais coletivos, demonstrando que a Ré detém conhecimento da ineficiência de seus serviços, sem o investimento necessário para garantia de qualidade e, sobretudo, respeito às normas sobre o tema.

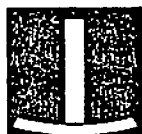
Além da configuração do *fumus boni iuris*, há risco de prejuízo aos consumidores, uma vez que contratam seus planos, realizam os pagamentos e não podem usufruir dos serviços com qualidade e de forma condizente com os valores adimplidos, dificultando suas atividades diárias, inclusive comerciais, sem mencionar os aborrecimentos de ordem moral.

Por oportuno, destaque-se que não há risco ou prejuízo à parte contrária, vez que a presente decisão possui caráter perfunctório e reveste-se de provisoriedade, sendo possível sua revogação a qualquer tempo.

Caso posteriormente seja verificada a inverossimilhança das alegações do Órgão Ministerial, mediante documentação apresentada, nada obsta que a Empresa Requerida volte a fornecer seus serviços e habilitar novas linhas de celulares na região.

Sobre o tema, segue entendimento jurisprudencial:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA. INTERNET BANDA LARGA 3G. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DIREITO A INFORMAÇÃO ADEQUADA. FUNDAMENTAÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA. A decisão agravada apresenta-se fundamentada, ainda que não de forma exaustiva no enfrentamento da matéria, o que se apresentaria exigível apenas quando

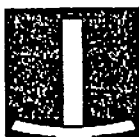


tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

do exame do mérito da pretensão objeto da ação, não havendo que se confundir fundamentação sucinta com omissão. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Presente a legitimidade ad causam do Ministério Público, a qual decorre do art. 129 da Constituição Federal, que lhe atribui a defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, prevendo o inciso III do mesmo artigo competir ao Ministério Público 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, bem como de expressa disposição legal, nos termos do artigo 82, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, que atribui legitimidade concorrente ao Ministério Público, para a defesa dos interesses e direitos dos consumidores. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. A antecipação de tutela deferida pela decisão agravada nada mais fez do que conferir efetividade e eficácia a prestação jurisdicional na defesa dos interesses tutelados dos consumidores, resguardando os interesses da coletividade enquanto consumidores dos serviços ofertados pela agravante, encontrando sustentação legal no artigo 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. A decisão agravada não cria óbices ao exercício regular das atividades comerciais da agravante, apenas visa à adequada informação do usuário sobre a tecnologia e dos serviços de Internet Banda Larga 3G. PRAZO PARA AJUSTES. Ante os termos da antecipação de tutela deferida, em que determinada a realização de ajustes em contratos, o que demanda providências por parte da empresa, justifica-se a fixação de um prazo para as readequações. AGRAVO PARCIALMENTE PROVIDO. (Agravo de Instrumento Nº 70031113491, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Angela Maria Silveira, Julgado em 16/09/2009) (destaquei)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. LEGITIMAÇÃO ATIVA DO MP. INTERESSE DE AGIR. ANTECIPAÇÃO DA TUTELA. REQUISITOS. ART. 273, CPC. Ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público.



Legitimação ativa reconhecida. Art. 82, I, CDC e art. 5º, I, Lei nº 7347/85. Tutela de interesses coletivos de consumidores. Interesse de agir. Antecipação dos efeitos da tutela de fundo. Deficiência de atendimento e baixa qualidade do serviço de banda larga. Prova da verossimilhança das alegações. Art. 273, CPC. Negaram provimento. (Agravo de Instrumento Nº 70041444324, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Carlos Rafael dos Santos Júnior, Julgado em 09/08/2011)

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PRESTAÇÃO INADEQUADA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES. TELEFONIA MÓVEL. QUALIDADE DO SINAL EM ÁREAS RURAIS DO MUNICÍPIO DE BAGÉ-RS. 1 A pretensão deduzida na inicial desta ação coletiva cinge-se ao restabelecimento da qualidade dos serviços de telefonia móvel prestados pela concessionária em determinadas localidades da zona rural de Bagé-RS. A decisão a ser proferida neste feito, portanto, repercutirá apenas na relação jurídica entabulada entre a concessionária de telefonia demandada e os consumidores, não se cogitando, sequer em tese, de qualquer repercussão para a União ou para a Anatel. Descabe, portanto, a remessa dos autos à Justiça Federal. Manifestação expressa da União e da ANATEL, no sentido de que não detêm interesse direto neste processo. 2 É plenamente cabível o ajuizamento de ação coletiva pelo Ministério Público na defesa de direitos individuais homogêneos, desde que haja interesse social em jogo, o que se verifica na espécie, pois os consumidores estão sendo indevidamente privados do serviço de telefonia que, consoante o disposto no art. 10 da Lei n. 7.783/1989, constitui serviço público essencial. A exemplo do que se dá com o fornecimento de energia elétrica e com o abastecimento de água, a telefonia se integrou à vida humana de forma indissociável, tornando-se indispensável ao bem-estar social. Precedentes do STJ no sentido de que, tratando-se de ação coletiva que envolva serviço público, tem-se, em quaisquer circunstâncias, interesse da coletividade, a conferir legitimidade ativa ao Ministério Público 3 Demonstrando a prova dos autos o nexo entre a má



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

qualidade dos serviços de telefonia prestados pela concessionária e a mudança de tecnologia por ela adotada, impõe-se seja compelida a tomar as medidas necessárias a sua adequação, tudo à luz do CDC e das normas regulamentares expedidas pela ANATEL acerca da matéria. APELO DESPROVIDO. (Apelação Cível Nº 70048429807, Décima Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Paulo Sérgio Scarparo, Julgado em 31/05/2012) (destaquei)

Frise-se, ainda, que a medida é reversível.

Por fim, sobre eventual alegação de afronta ao direito constitucional da livre iniciativa, importante destacar que nenhum direito previsto na Carta Magna é absoluto, devendo ser sopesado, no caso concreto, com outras garantias e direitos, no caso em apreço a proteção ao consumidor, igualmente constitucional e com previsão no Título VI da Carta Política que regula a ordem econômica e financeira.

Entendo que a lesividade provocada a toda coletividade, através da má prestação dos serviços de telefonia móvel, se sobrepõe ao eventual prejuízo financeiro suportado pela empresa Ré, que, consigne-se, consiste na impossibilidade de auferir maiores lucros, mediante a venda de novas linhas telefônicas.

Não há, desta feita, impedimento para exercício da atividade econômica direcionado à Empresa Requerida, sendo vedada, com a presente decisão, a contratação com novos clientes até a adequação dos serviços prestados.

Quanto ao pedido do Ministério Público relativo à proibição de novas assinaturas no âmbito do DDD 62, importante destacar que a medida em questão visa o cumprimento da liminar ora deferida, possuindo, portanto, natureza coercitiva, mecanismo inserido dentro do poder geral de cautela do magistrado (artigos 798 e 799 do CPC).



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

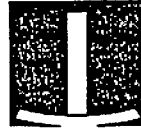
Ademais, é cediço que recente decisão do Tribunal de Justiça, em caso análogo, restringiu o alcance de medida liminar em âmbito local (TJGO. Agravo de Instrumento 44767225.2014.8.09.0000 - Relatora Desembargadora Beatriz Figueiredo Franco), com fundamento no artigo 93 do Código de Defesa do Consumidor.

Todavia, restringir o alcance da medida a âmbito local a tornaria inócua, uma vez que a Ré administra toda uma região com o Código DDD 62. Outrossim, consumidores desta Comarca ou dos Municípios circunvizinhos que se deslocassem até outra cidade não alcançada pela medida e lá adquirissem as referidas linhas telefônicas estariam expostos à má prestação do serviço.

Nessa senda, é cabível, com fulcro no dirigismo judicial, assegurar a máxima efetividade às normas dispostas no Código de Defesa do Consumidor, conforme lecionam Adriano Andrade, Cléber Masson e Landolfo Andrade, *in Interesses Difusos e Coletivos Esquematizado*, 3ª edição. pág. 593, *in verbis*:

"Não menos importante é o dirigismo judicial. Na sistemática do CDC, conferiu-se ao Poder Judiciário o papel de guardião do sistema protetivo. Compete ao julgador, inclusive de ofício, assegurar a observância das normas de proteção (que são cogentes, por força do art. 1º) e dos novos paradigmas contratuais, para que se estabeleça uma relação jurídica socialmente justa, nela intervindo, sempre que necessário, seja para decretar a nulidade das cláusulas abusivas (art. 51), seja para determinar a modificação ou revisão das cláusulas contratuais (art. 6º, V), o que pode ocorrer também por provocação do Ministério Público (art. 51, § 4º)".

Forte nestes argumentos, entendo que a suspensão de habilitação das linhas telefônicas com o Código DDD 62 é medida que se impõe.



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

Ante o exposto, presentes os requisitos autorizadores, **DEFIRO, *inaudita altera pars*, O PEDIDO LIMINAR** para determinar que a empresa Requerida:

1) abstenha-se de comercializar novas assinaturas ou habilitar novas linhas (ou códigos de acesso), diretamente ou através de terceiros, nem proceder a portabilidades de códigos de acesso de outras operadoras no âmbito do DDD 62, 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 dos Municípios de Alvorada do Norte/GO, Simolândia/GO, Damianópolis/GO, Buritinópolis/GO, Mambai/GO e Sítio D'Abadia/GO, inclusive quanto à demanda reprimida em função da má prestação do serviço, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por nova habilitação;

2) apresente, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, projeto de ampliação da rede, aprovado pela ANATEL, objetivando uma prestação de serviço eficiente, adequada e ininterrupta aos usuários dos Municípios citados, nos termos da legislação vigente;

3) preste aos consumidores dos referidos Municípios o serviço eficiente, adequado e ininterrupto, dentro dos padrões técnicos estabelecido pelo órgão normatizador, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, sob pena de multa diária de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Determino a CITAÇÃO da empresa demandada para ofertar defesa (contestação), no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de serem reputados verdadeiros os fatos alegados na exordial.

Considerando tratar-se de regra de instrução, conforme pacificado pela Corte Cidadã, inverte desde já o ônus probatório, nos termos do CDC.

Nos termos do artigo 94 do Diploma Consumerista,



tribunal
de justiça
do estado de goiás

Comarca de Alvorada do Norte – GO

publique-se edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes.

Oficie-se à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL comunicando a proibição de habilitação de novas linhas telefônicas.

Intimem-se. Cumpra-se.

Alvorada do Norte, 16.11.2014.

SIMONE PEDRA REIS
JUÍZA DE DIREITO

Decreto Judiciário nº. 2598/2014

GAB8