



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás
Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

**Excelentíssimo Senhor Juiz de Direito da _____ Vara Cível da
Comarca de Goiânia-Go.**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS, ora apresentado pelos Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor, infra-assinados e que recebe intimações de estilo, pessoalmente, na Rua 23 esquina com a avenida B, quadra: 06, lote: 15/24, Jardim Goiás, Sala T-22 e T- 24, Goiânia-Go, com fundamento no artigo 129, II, III e IX da Constituição Federal, somado aos artigos 1º, II. 2º, 3º, 5º, *caput*, 11, 12, da Lei Federal 7.347, de 24.07.85, que disciplina a Ação Civil Pública, e, ainda, nos artigos 6º, VI; 81, parágrafo único e incisos I, II e III; 82, I; 83, 84, *caput* e parágrafos 3º e 4º; 87 e 91 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11.09.90) e o **PROCON ESTADUAL DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto Estadual nº 2.590 de 06 de maio de 1986, ora representados por Darlene Costa Araújo, Superintendente do Procon Estadual de Goiás e Leonardo Petraglia, gestor jurídico, OAB/GO Nº 23.512, com endereço na Rua 8, nº 242, QD. 5 LT. 36 Edifício Torres Setor Central. Goiânia-GO, CEP: 74013-030, propõe a presente:



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás
Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

AÇÃO CIVIL PÚBLICA CAUTELAR

Contra a **TIM CELULAR CENTRO SUL S.A - TIM**, pessoa jurídica de direito privado, localizada na Av. Republica do Líbano, nº 1551, Qd. D-1 Lt 6/8, Ed. Vanda Pinheiro, Goiânia, Goiás, CNPJ: 04.206.050/0052-20, Inscrição Estadual: 10.348691-7, Fone: (62)4013-7150, pelas razões de fato e de direito que passa a expor:

RESUMO DA PRETENSÃO

Tem a presente ação civil pública a seguinte pretensão:

I – Demonstrar que a ré interrompeu por mais de 40 (quarenta) horas o serviço de telefonia celular móvel;

II – Demonstrar que a ré admitiu a interrupção, alegando que a pane durou 27 horas em Audiência Pública ocorrida no dia 05 (cinco) de junho de 2013 (IC nº 226. fls. 142);

III – Demonstrar que o fato do Item I gerou dano moral coletivo.

O pedido contido nesta ação civil pública é:

I – na defesa do interesse difuso a indenização por dano moral coletivo no valor de 30 (trinta) milhões de reais.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

1 - DOS FATOS.

O Ministério Público do Estado de Goiás instaurou inquérito civil público nº 226 por meio da Portaria nº 004/2013, para apurar a interrupção, sem aviso prévio, do serviço de telefonia celular e internet pela prestadora TIM S/A à cerca de 2,5 milhões de usuários do Estado de Goiás.

Segundo fato público e notório pelos usuários do serviço, pelas notícias jornalísticas e reclamações recorrentes recebidas pelo Procon Goiás, ao longo do ano, os consumidores da operadora de telefonia TIM, vem sendo surpreendidos pela interrupção do serviço, ocasionando a impossibilidade tanto de realizar quanto de receber chamadas por ausência de sinal do serviço de telefonia celular.

Também fora identificado que o serviço de internet móvel (TIMWEB) permaneceu sem funcionar no mês de maio de 2013.

Ademais, consta dos autos que quando do retorno gradativo do serviço, constatou-se que nas ligações e recebimento de chamadas estava ocorrendo o que podemos chamar de “linhas cruzadas”, ou seja, por ineficiência, as chamadas completavam e se direcionavam a destinatários distintos dos originários ou então as

chamadas completavam, mas permaneciam sem comunicação (o telefone ficava na operação mudo).

Consta dos autos, ainda, que o PROCON GOIÁS, no dia 21 de maio, devido à suspensão do serviço sem qualquer aviso prévio e diante das inúmeras reclamações recebidas, autuou a empresa



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

ré.

Entretanto, mesmo diante da repreensão do órgão de defesa, vimos que a interrupção do serviço permaneceu por mais longo período (mais de 40 horas), sem qualquer informação clara aos consumidores quanto à situação vivenciada, as razões da paralisação do serviço ou mesmo expectativas quanto a um possível retorno.

Veja-se assim, os graves problemas ocasionados os usuários do serviço de telefonia que viram seus direitos serem desrespeitados, o que de fato justifica a interposição da presente Ação Civil Pública Cautelar, a fim de restaurar a ordem social e econômica e os direitos assegurados pelo código de proteção ao consumidor.

Consta às fls. 142, do Inquérito Civil instaurado contra a empresa ré , onde na oportunidade a ré admiti em Audiência Pública a interrupção de seus serviços, alegando que a pane durou 27 (vinte e sete) horas.

2 - AÇÃO CIVIL PÚBLICA

A ação coletiva 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. Imaginemos que cada consumidor lesado em seu patrimônio e na sua moral procurasse o Poder Judiciário para se ver ressarcido e indenizado a sua moral lesada. O Poder Judiciário ficaria assoberbado de trabalho dificultando a prestação jurisdicional de outras lides com grande



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

desprestígio para a administração da justiça.

O direito constitucional de acesso a Justiça é um direito individual e coletivo para apresentar a pretensão do autor ao Poder Judiciário. As ações coletivas diminuem o custo do Estado na prestação jurisdicional e o custo do cidadão ao apresentar sua pretensão. Imaginemos que um consumidor lesado contrate um advogado, pague às custas processuais e despesas outras (transportes, tempo, paciência) para se ver ressarcido em alguns centavos de reais e ou em alguns reais, esta ação fatalmente poderia ser extinta por falta de interesse-utilidade da prestação jurisdicional

03 – DA CONFIGURAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO E INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

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 8.078, de 11 de setembro de 1990 para disciplinar esta relação jurídica. Vejamos:

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

O Réu é fornecedor, pois é pessoa jurídica de direito privado que presta serviço de telefonia, ofertando aos consumidores e tendo contrato de adesão firmado com milhares de consumidores no Estado de Goiás, sendo que sua atividade tem subsunção ao artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás
Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

No outro polo está o consumidor e ele é a pessoa física destinatária final dos serviços prestados, sendo que sua conduta tem subsunção ao artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor.

Diante do exposto, 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). Argumentamos.

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, conforme acima exposto, estamos diante, no caso em testilha, 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 e de direitos e interesses coletivos em sentido estrito, o que legitima o Ministério Público para a apresentação da ação civil pública.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

MINISTÉRIO PÚBLICO NA DEFESA DOS DIREITOS E INTERESSES

DIFUSOS, COLETIVOS E INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS.

A legitimidade do Ministério Público está caracterizada nesta ação civil pública, pois trata-se de defesa de interesses individuais homogêneos, coletivos e difusos dos consumidores do Estado de Goiás que viram seus direitos desrespeitados pela empresa de telefonia. Vejamos:

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, 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.

No mesmo sentido prescreve a legislação infraconstitucional no artigo 1º, inciso II e IV da lei 7.347/85 e no artigo 81 do Código de Defesa do Consumidor ao definir o que são as subespécies de interesse coletivo em sentido amplo, *in verbis*:

A legitimidade do Ministério Público, também, é aferida na interpretação literal do artigo 5º da lei 7.347/85, artigo 25, inciso IV da lei 8.625/93 e artigo 82, inciso I do Código de Defesa do Consumidor.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

Por todo o exposto, resta configurada a legitimidade do Ministério Público na defesa de interesses e direitos difusos no caso em questão.

05- COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL E DA COMARCA DE GOIÂNIA, ESTADO DE GOIÁS.

O foro competente para a propositura da ação civil pública é o da comarca de Goiânia. Argumentamos:

A competência para julgar esta lide é da comarca de Goiânia, pois a ação visa a proteger todos os consumidores do Estado de Goiás, nos termos do artigo 93, inciso II do Código de Defesa do Consumidor:

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

I – o foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II – no foro da Capital do Estado ou no Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.”

Diante do exposto, indubitável é a competência da comarca de Goiânia para julgar esta lide.

06- DA VIOLAÇÃO A NORMAS DO CÓDIGO DO



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

CONSUMIDOR

De início, importa registrar que as normas do Código de Defesa do Consumidor (primeiro diploma aqui invocado) "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 poderem as operadoras rés, sob quaisquer pretextos, utilizarem-se de prática comercial coercitiva, ou violar o direito de informação do consumidor e, muito menos, prestarem-lhe 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



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

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.

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.

Portanto, por imperativo legal, as operadoras réis estão obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros, sob pena de serem compelidas (que é o objetivo da presente ação), a fazê-lo e a reparar os danos causados, tanto individuais quanto coletivos, tal como assegurado no art. 6º VI, do *Codex*.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

07- DA VIOLAÇÃO A NORMAS DA LEI DE

CONCESSÕES

A par do que foi dito, de outra parte, regulando exclusivamente a concessão e permissão da prestação de serviços públicos, a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, diz, na inteligência do seu art. 6º, que toda concessão ou permissão implica a prestação de serviço adequado, que satisfaça a expectativa do usuário, respeitando-lhe a dignidade e a harmonia e transparência que deve haver em toda relação jurídica de boa-fé, que são objetivos centrais da Política Nacional das Relações de Consumo, previstos no *caput* do art. 4º, do CDC.

Dada a importância para o tema tratado, cabe destacar os termos do citado art. 6º e seu §1º e 3º, da referida Lei das Concessões.
Verbis:

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.

§ 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,



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

E mais, no capítulo seguinte, o mesmo diploma assegura ao consumidor, sem prejuízo do CDC, o direito de receber serviço adequado, bem como a liberdade de escolha entre prestadores de serviços, nos seguintes termos:

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

(...)

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente.

08 - DA VIOLAÇÃO A NORMAS DA LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES E NORMAS REGULAMENTARES

Por fim, a Lei Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, chamada Lei Geral das Telecomunicações, seguindo o sistema do nosso ordenamento jurídico, assegura ao usuário dos serviços de telecomunicações, como direito, dentre outros, a qualidade, a liberdade de escolha de prestadora e a obtenção de resposta às suas reclamações, por parte das operadoras.

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

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

(...)

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

(...)

Eis, assim, que a legislação, a começar pela Constituição Federal, passando pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Lei das Concessões e pela Lei Geral das Telecomunicações, confere ao consumidor o direito de receber serviço de boa qualidade, incluindo aí, por óbvio, o atendimento a suas reclamações e solicitações, especialmente de rescindir o contrato para, se for o caso, contratar com outra operadora que lhe pareça mais conveniente.

Ademais, segundo o disposto no § 2º do art. 79, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, obriga as empresas prestadoras de serviço de telefonia móvel a manter a continuidade dos serviços.

Art. 79. A agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 2º - Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás
Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

**serviços estarem à disposição dos usuários,
em condições adequadas de uso.**

A falta de continuidade dos serviços prestados poderá acarretar a intervenção da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL – segundo o disposto no art. 110, da mesma lei acima referida:

**Art. 110. Poderá ser decretada a intervenção
na concessionária, por ato da Agência, em
caso de:**

- **paralisação injustificada dos serviços;**
- **inadequação ou insuficiência dos serviços prestados,
não resolvidos em prazo razoável;**

Portanto, ao contratarem originariamente com a ré, os consumidores criaram a expectativa de que poderiam fazer uso normal e regular de sua linha móvel e de internet e que o serviço seria prestado com a mesma qualidade de outras operadoras.

09 - DOS PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E DO EQUILÍBRIO CONTRATUAL

A prática adotada pela operadora de telefonia móvel, quanto à suspensão do serviço, viola princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor, especialmente os princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual, fixados no art. 4º-III e disseminados ao longo do Código.

Conforme expressamente consignado no referido



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

dispositivo, cumpre ao Estado, tanto em sua função Executiva, quanto Legislativa e Judiciária, conduzir-se de forma a atender as "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", obedecidos os princípios da vulnerabilidade; da proteção efetiva por iniciativas diretas e pela garantia de "produtos e serviços com padrões adequados de qualidade"; e da harmonização dos interesses entre consumidores e fornecedores, **"com base na boa-fé e equilíbrio"**

A propósito da importância de tais princípios, Nelson Nery Júnior, em substancial trabalho publicado na Revista de Direito do Consumidor, com a firmeza doutrinária que lhe é própria e com apoio em Celso Antônio Bandeira de Mello, assevera:

"Como esses princípios fundamentais são, por assim dizer, a base do sistema jurídico a que pertencem, sua violação consiste em mal mais grave do que a transgressão da norma. O não atendimento ao comando de um princípio é a forma mais grave de inconstitucionalidade ou ilegalidade, 'porque representa insurgência contra todo o sistema, subversão de seus valores fundamentais, contumélia irremissível a seu arcabouço lógico e corrosão de sua estrutura mestra'".

Mais adiante, onde cita Eros Grau, hoje ministro do STF, em análise que faz das normas contidas no referido art. 4º, diz o insigne doutrinador:

"Essas normas do art. 4º, realmente, não cabe nem no modelo



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

de norma de conduta, nem no modelo de norma de organização. Porque, na verdade, elas definem objetivos, ela é uma *norma-objetivo*. Ela define fim a ser alcançado. Essas normas que definem fim – e que eu acho que não são programáticas, são normas de eficácia total, completa, absoluta, inquestionável, indiscutível – começam a surgir modernamente".

Assim sendo, presente qualquer centelha de descumprimento de princípios máximos do CDC, como a boa-fé e o equilíbrio (para não alargar excessivamente o tema), colocando o consumidor (parte vulnerável na relação jurídica) em desvantagem, há que se intervir. É essa a determinação expressa na Carta Maior, quando diz que a ordem econômica nacional se funda na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, com o objetivo de assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social (Art. 170/CF), competindo ao Estado, donde se inclui o Poder Judiciário, a defesa do consumidor (Art. 5-XXXII/CF).

A professora Cláudia Lima Marques, com a autoridade que ostenta sobre a matéria, em obra nova, lançada em parceria com um dos autores do anteprojeto de lei do CDC, Antônio Herman V. Benjamin e com o jurista Bruno Miragem, afirma que o princípio da equidade, do equilíbrio contratual, é cogente; a lei brasileira "não exige que a cláusula abusiva tenha sido incluída no contrato por 'abuso do poderio econômico' do fornecedor, como exige a lei francesa; ao contrário, o CDC sanciona e afasta apenas o resultado, o desequilíbrio, não exige um ato reprovável do fornecedor, a cláusula pode ter sido aceita conscientemente pelo consumidor, mas, se traz vantagem excessiva para o fornecedor, se é abusiva, o resultado é contrário à ordem pública, contrária às novas normas de ordem pública e proteção



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

do CDC e a autonomia da vontade não prevalecerá".

Ainda, destacando os princípios fundamentais do CDC, salienta a douta professora, como princípio máximo o princípio da boa-fé objetiva, que – segundo secciona – possui muitas funções na nova teoria contratual: "1) como fonte de novos deveres especiais de conduta durante o vínculo contratual, os chamados deveres anexos, 2) como causa limitadora do exercício, antes lícito, hoje abusivo, dos direitos subjetivos e 3) na concreção e interpretação dos contratos". E explica, em suma, que a primeira função diz respeito ao dever de informar, de cuidado e de cooperação; a segunda, como função limitadora, reduz a liberdade de atuação dos parceiros contratuais, desobrigando o consumidor do cumprimento de cláusulas abusivas, e a terceira função, interpretadora, determina que a execução e interpretação de um contrato ou de uma relação de consumo devem pautar-se pela boa-fé, que, no caso, significa zelo e respeito, é conduta esperada e leal, que deve estar presente em todas as relações sociais.

De forma mais incisiva, o tão caro princípio da boa-fé objetiva, é destacado pela acatada doutrinadora, em festejada obra que cuida especificamente da relação contratual no CDC, nos seguintes termos:

Boa-fé objetiva significa, portanto, uma atuação “refletida”, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

contratual e a realização dos interesses das partes.

E adverte:

Liberar os contratantes de cumprir os seus deveres gerais de

conduta significa afirmar que na relação contratual os indivíduos estão autorizados a agir com má-fé, a desprezitar os direitos do parceiro contratual, a não agir lealmente, a abusar no exercício de seus direitos contratuais, a abusar de sua posição contratual preponderante (“Machtposition”), autorizando a “vantagem excessiva” ou a lesão do parceiro contratual somente porque as partes firmaram um contrato, escolhendo-se mutuamente de maneira livre no mercado. (pág.108)

Verdadeira e definitivamente, a operadoras de telefonia móvel, aqui ré, de forma flagrante transgridem, e vêm transgredindo, sem a menor preocupação, o ordenamento jurídico pátrio, no que concerne aos direitos dos consumidores.

10 – DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.

O Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, inc. VIII, prevê para qualquer ação fundada nas relações de consumo, bastando para tanto que haja hipossuficiência do consumidor ou seja verossímil as alegações do autor.

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;

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. in 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 contratual entre a ré e seus consumidores (determinados e indeterminados), estes se encontram em estado de hipossuficiência jurídica e fática, visto que estão em situação de extrema desvantagem.

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



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

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 do 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 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”

Posto isto, a inversão do ônus da prova, cabendo à parte ré desconstituir as alegações fáticas e jurídicas consignadas nesta inicial é imperioso.

11 – DO DANO MORAL COLETIVO (DIFUSO)

A falha na interrupção do fornecimento do serviço. **Prova inequívoca**, é a declaração da própria ré quando alega que a pane durou 27 horas (IP nº226 Fls.: 142). Tal fato acarreta um dano moral coletivo que somente poderá ser coibido eficazmente com a condenação de indenizar pelos danos causados.

O consumidor se sente lesado, ferido no seu patrimônio e principalmente na sua moral. Inconformado, pensa procurar o Poder Judiciário para fazer cessar esta prática abusiva, perceberá que mesmo que venha a ganhar, sua atitude cidadã é insuficiente para coibir esta



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

prática abusiva, pois como já diz o ditado, *“uma andorinha só, não faz verão”*, para impedir esta conduta lesiva da RÉ é necessário que milhares de consumidores abarrotem o Poder Judiciário de ações judiciais.

A única maneira de coibir esta prática abusiva é condenar a ré em uma quantia em dinheiro por causar dano moral coletivo (difuso). Vejamos:

Existe uma moral coletiva (difusa)? A resposta é afirmativa. A cada dia a sociedade evolui e se torna mais complexa, a cada dia é exigido mais do consumidor para ter conhecimentos sobre diversos produtos e serviços. Assim, é impossível ter conhecimento de tantos produtos e serviços que nos são apresentados hodiernamente. O consumidor é forçado a confiar no fornecedor, o consumidor precisa acreditar que as informações que lhe são passadas são verdadeiras e respeitam o seu patrimônio moral e material. Por exemplo: Quando vamos a uma farmácia, confiamos que o medicamento que nos compramos não possui nenhum vício e que não prejudicará a saúde de nenhum consumidor. Quando o consumidor vai receber o seguro DPVAT, confia que o valor que está sendo pago a ele, corresponde ao determinado na lei; Quando o consumidor vai ao supermercado confia que a informação sobre o preço do produto será facilmente identificado e que o preço da etiqueta, da gôndola e da barra de leitura são idênticos; Quando o consumidor deseja cancelar uma linha telefônica, espera que a Operadora de Telefonia tenha dispositivos fáceis para o cancelamento da linha. Assim, o princípio da confiança e o da boa-fé objetiva são um valor cultural espreado na sociedade, um valor coletivo. Desta forma, pelo princípio da confiança e da boa-fé objetiva



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

esperamos que o serviço prestado de fornecimento de energia elétrica seja adequado e contínuo.

A moral coletiva é um valor cultural que orienta o comportamento dos homens e lhes dá a paz de espírito, a tranquilidade para confiar que o outro não lhe prejudicará. A moral coletiva é um valor metaindividual. Quando é lesada a moral coletiva é causado um pânico na sociedade que coloca em alvoroço a todos. Dizemos mais, a sociedade somente se manterá e sobreviverá se os princípios que regem os contratos de massa forem interpretados de forma mais abrangente, assim, teríamos o **princípio da confiança coletivo, o princípio da transparência coletivo, o princípio da boa-fé objetiva coletiva, o princípio da lealdade coletivo**. Assim, o fornecedor que lese a moral coletiva (difusa) deve ser condenado a ressarcir a um fundo uma quantia em dinheiro com a finalidade de evitar que outros venham a querer lesar a moral coletiva.

A moral coletiva é um fato jurídico e protegido pelo nosso Ordenamento Jurídico. Vejamos.

A Constituição Federal no seu artigo 1º, inciso III elegeu como fundamento da República Federativa do Brasil a dignidade da pessoa humana e no dizer de Raul Machado Horta este princípio é vetor de interpretação das normas constitucionais, o que ele denomina de Constituição plástica. Concretizar o princípio da dignidade da pessoa humana, também, é proteger o consumidor, sendo este um direito fundamental insculpido no artigo 5º XXXII da CF/88 e considerado cláusula pétrea.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás
Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

A garantia de proteção do consumidor ocorre pelo acesso a Justiça individualmente pelos consumidores e coletivamente através de ação civil pública por seus legitimados, pois o princípio de acesso à justiça (CF: art. 5 ° XXXV) possui uma acepção coletiva em sentido amplo, pois visa a proteger os interesses e direitos difusos, coletivos em sentido estrito e individual homogêneo com relevância social (CF: art. 127, inciso III). A proteção do consumidor somente se efetiva quando o seu patrimônio material e moral é amparado preventivamente e repressivamente, caso tenha ocorrido a lesão.

O Constituinte ao prever instrumentos processuais como a ação civil pública para proteção dos interesses coletivos em sentido amplo, inquestionavelmente, por uma questão de lógica jurídica, tinha o intento de amparar a moral coletiva (difusa). Se pensarmos que a proteção do dano moral pode dar-se apenas com a iniciativa individual de cada consumidor, seria aceitar que as normas constitucionais não têm aplicação, é letra morta. O constituinte tinha o intento de coibir os abusos praticados contra os consumidores em quantias pequenas, pois estas condutas somente serão efetivamente coibidas se forem condenadas às fornecedoras a indenizar o dano moral coletivo causado.

A ré é incentivada a manter sua prática abusiva por uma questão de estatística, pois é rentável lesar o consumidor. De cada cem consumidores lesados, poucos percebem que foram lesados, os mais atentos terão o dissabor de ter de reclamar e ainda serão taxados como encrenqueiros por brigarem por centavos de real. Se algum consumidor inconformado apresentar sua pretensão ao Poder Judiciário visando o ressarcimento de danos patrimoniais e morais, receberá uma indenização muito pequena. Enfim, é rentável lesar o consumidor.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

A defesa do consumidor que é lesado em quantias pequenas somente é coibida com a condenação da fornecedora em dano moral coletivo. Neste sentido, a Constituição Federal de 1988, no seu artigo 5 °, inciso X¹, reza que o consumidor deve ser indenizado pelo dano moral sofrido, pois a imposição do respeito a moral é uma das garantias do respeito à dignidade humana (CF: art. 1º, inciso III). Consoante à Constituição Federal, caminha o Código de Defesa do Consumidor no seu artigo 6 °, inciso VI, *in verbis*:

“Art. 6 °. São direitos básicos do consumidor:

VI – a efetiva reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.” (grifo nosso)

No mesmo sentido a Lei 7.347/85 no seu artigo 1 ° versa a idéia que a proteção do consumidor ocorre no âmbito patrimonial e moral e no seu artigo 13 prevê a existência de um fundo de Defesa do Consumidor.

O FUNDO ESTADUAL DO CONSUMIDOR é gerido por órgãos de defesa do consumidor do Estado de Goiás e tem por finalidade gerar PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO EM TODO O ESTADO DE GOIÁS e aparelhar órgãos (Procons Municipais, Delegacias de Defesa do Consumidor, Procon Estadual, entre outros) de defesa do consumidor. As indenizações por dano moral coletivo deverão ser carregadas para o FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO

¹ Art. 5 °. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

CONSUMIDOR, pois somente a aplicação destes recursos na defesa da própria sociedade de consumo será capaz de minimizar os danos morais sofridos pela comunidade de consumidores goianos e inibir os fornecedores a perpetrarem novas práticas abusivas.

O Código de Defesa do Consumidor reza no seu artigo 4º, inciso VI, *in verbis*:

“Art. 4 º A política Nacional das Relações de Consumidor 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 de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

VI – coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de eventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízo aos consumidores” (grifo nosso)

O princípio da coibição do abuso deve ser eficientemente aplicado para fazer cessar a prática abusiva da ré, pois a condenação em dano moral coletivo (difuso) é a melhor atitude para cessar a prática abusiva e impedir a indústria da indenização e o abarrotamento do Poder Judiciário com indenizações.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

Diante do exposto, a condenação da ré para indenizar o dano moral coletivo é imprescindível para a efetiva defesa coletiva do consumidor e para inibir futuras práticas abusivas da ré e de outros fornecedores.

12 - DA DESTINAÇÃO DA INDENIZAÇÃO – FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

A Lei 7.347/85 no seu artigo 1º versa a ideia que a proteção do consumidor ocorre no âmbito patrimonial e moral e no seu artigo 13 prevê a existência de um fundo de Defesa do Consumidor.

O FUNDO ESTADUAL DO CONSUMIDOR é gerido por

órgãos de defesa do consumidor do Estado de Goiás e tem por finalidade gerar PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO EM TODO O ESTADO DE GOIÁS e aparelhar órgãos (Procons Municipais, Delegacias de Defesa do Consumidor, Procon Estadual, entre outros) de defesa do consumidor. Os valores oriundos de multas aplicadas por descumprimento de decisões judiciais em favor dos consumidores deverão ser carreados para o FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, pois somente a aplicação destes recursos na defesa da própria sociedade de consumo será capaz de minimizar os danos sofridos pela comunidade de consumidores goianos e inibir os fornecedores a perpetrarem novas práticas abusivas.



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

O Código de Defesa do Consumidor reza no seu artigo 4º, inciso VI, *in verbis*:

“Art. 4 º A política Nacional das Relações de Consumidor 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 de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

VI – coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de eventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízo aos consumidores” (grifo nosso)

O princípio da coibição do abuso deve ser eficientemente aplicado para fazer cessar a prática abusiva da ré, pois a aplicação de multa em caso de descumprimento de decisão e o direcionamento dos referidos valores ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor é a melhor atitude para cessar a prática abusiva e ressarcir a sociedade lesada, mantendo-se intangíveis as decisões judiciais.

13 – PEDIDOS.

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

- 1 – O recebimento da presente petição;
- 2 – A isenção de custas e emolumentos e outros



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás

Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

encargos, nos termos do artigo 87 do Código de Defesa do consumidor e artigo 18 da Lei de ação civil pública;

3 – A citação da ré **TIM CELULAR CENTRO SUL S.A - TIM**, no endereço da Av. Republica do Líbano, nº 1551, Qd. D-1 Lt 6/8, Ed. Vanda Pinheiro, Goiânia, Goiás, CNPJ: 04.206.050/0052-20, Inscrição Estadual: 10.348691-7, Fone: (62)4013-7150;

4 – O julgamento procedente e a confirmação dos pedidos de indenização por dano moral coletivo no valor de 30 (trinta) milhões de reais a ser destinado ao Fundo de Reserva Estadual do Consumidor;

5 – 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;**

6 - A intimação pessoal do primeiro autor – mediante entrega dos autos – nas Promotorias de Justiça do Consumidor (12 º e 70 º) situadas no edifício sede do Ministério Público salas t-22 e t-24, localizado na rua 23, lote 15/24, esquina com a avenida B, Jardim Goiás, Goiânia-GO, de conformidade com o que prescreve o artigo 41, inciso IV, da lei 8.625/93 e do Procon Estadual na forma da Lei;

7 – Protesta por provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente, depoimento pessoal dos dirigentes da requerida, oitiva de testemunhas, juntada de documentos, perícias, sem prejuízo dos meios que eventualmente se fizer necessário à completa elucidação dos fatos articulados nessa petição;



70ª E 12ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua 23, Esq. com Av. B, Qd. A-6 – Térreo – Sl. T- 22 e T- 24 – Jardim Goiás
Telefone: (62) 3243-8649 - Goiânia – GO – CEP: 74805-100

Dá-se a causa, para todos os fins, o valor de R\$
30.000.000,00 (trinta milhões de reais).

Goiânia, 23 de setembro de 2013.

Murilo de Moraes e Miranda
Promotor de Justiça

Darlene Costa Azevedo Araújo
Superintendente do PROCON GOIÁS

Leonardo Petraglia OAB/GO nº23.512
PROCON GOIÁS