



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Excelentíssimo(a) Senhor(a) Juiz(iza) de Direito da

\_\_\_\_\_ Vara Cível de Guajará-Mirim (RO)

**Parquet Web nº: 2012001010011533**

### AÇÃO CIVIL PÚBLICA NA DEFESA DOS CONSUMIDORES EFICIÊNCIA E QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INTERNET

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA**, por meio da Promotoria de Justiça com atuação perante a comarca de Guajará-Mirim, no uso de suas atribuições legais, legitimado pela Constituição Federal e pelo microsistema aberto de tutela coletiva, firme na defesa dos interesses e direitos difusos e coletivos, ajuíza a presente **ação civil pública** em face de

**OI BRASIL TELECOM S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, filial, CNPJ n. 765357640323-47, com endereço na Avenida Lauro Sodré, 3290, bairro dos Tanques, CEP: 76.803-460, Porto Velho/RO,

pelos fundamentos fáticos e argumentos jurídicos abaixo transcritos:

#### 1. DO OBJETO DESTA DEMANDA

A presente ação civil pública tem por objeto **compelir a empresa OI/BRASILTELECOM a prestar serviço com eficiência e qualidade**, sendo de conhecimento notório a **má prestação de serviços de provedor de internet nos municípios de Guajará-Mirim/RO e Nova Mamoré/RO**.

Visa o MP, portanto, na defesa dos **consumidores e cidadãos dessa comarca**, que a Empresa OI/BRASILTELECOM **seja instada a cumprir minimamente seu papel de ofertador de serviço público**, assegurando que o seu consumidor receba a contraprestação material daquilo que é mensalmente cobrado, de forma indevida, já que não recebe o serviço, a tempo e forma.

#### 2. BREVE RELATO: *exposição dos problemas e irregularidades (causa de pedir remota)*

A insatisfação acerca da inadequação do serviço de internet dispensado resultou **em reclamação formal a esta Promotoria de Justiça, materializada na forma de abaixo-assinado**, de iniciativa dos moradores



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

---

usuários do serviço de internet de Guajará-Mirim, e por meio de reclamação formal emitida pela Junta Comercial de Guajará-Mirim-JUCER/GM.

A prestadora do serviço, por seu turno, alegou que o serviço é **prestado de forma idônea, inclusive a superar a demanda local**, contrariando-se frontalmente o que é alegado pela comunidade local.

A prestação de serviços de telefonia, pela sua natureza, **é essencial e de especial importância** não só aos proprietários de linhas telefônicas, como também à **própria coletividade e à administração pública**, cujo fornecimento deve ser eficiente e contínuo, sem vício a torná-lo inadequado a sua finalidade.

Os **três principais problemas** detectados são a **falta de novas portas de acesso** (para novos usuários) em toda a cidade, **“venda casada”**, obrigando o consumidor a igualmente ter que adquirir uma linha telefônica para poder ter acesso ao pacote de internet, **péssimo sinal e qualidade da estabilidade da conexão**, com constantes quedas e interrupções.

O **dano causado pela péssimo serviço** da concessionária atinge **níveis inadmissíveis nessas paragens do poente**, agravado ainda mais por ser a única empresa que aqui opera.

Sem maiores dilações, no presente caso é **patente a ilegalidade** cometida pela requerida contra os consumidores.

### **3. DA FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA: normas aplicáveis à defesa do direito público violado (causa de pedir próxima)**

A questão aqui é de **clareza evidente**, e o direito a ser invocado **salta aos olhos do intérprete**, sem qualquer equívoco.

Vejamos em separado a base jurídica da presente **pretensão coletiva**.

#### **3.1 Da legitimidade do Ministério Público e da desnecessidade de inclusão da Anatel no polo passivo**

No julgamento do REsp. Nº 700206, o STJ, consolidou em seu julgado que o **Ministério Público possui legitimidade ativa para propor ação civil pública em defesa dos direitos transindividuais** (difusos, coletivos e individuais homogêneos) e, ainda, entendeu como desnecessária a inclusão da ANATEL no polo



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

passivo, em razão de *subjaz a ausência de interesse jurídico da ANATEL, haja vista que os efeitos da sentença não atingirão a órbita jurídica da agência reguladora.*

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELECADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA. 1. O **Ministério Público ostenta legitimidade para a propositura de Ação Civil Pública em defesa de direitos transindividuais**, como sói ser a pretensão de vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade (nos contratos vigentes) celebrados pela empresa concessionária com os consumidores de telefonia móvel, ante a ratio essendi do art. 129, III, da Constituição Federal, arts. 81 e 82, do Código de Defesa do Consumidor e art. 1º, da Lei 7.347/85. Precedentes do STF (AGR no RE 424.048/SC, DJ de 25/11/2005) e S.T.J (REsp 806304/RS, PRIMEIRA TURMA, DJ de 17/12/2008; REsp 520548/MT, PRIMEIRA TURMA, DJ 11/05/2006; REsp 799.669/RJ, PRIMEIRA TURMA, DJ 18.02.2008; REsp 684712/DF, PRIMEIRA TURMA, DJ 23.11.2006 e AgRg no REsp 633.470/CE, TERCEIRA TURMA, DJ de 19/12/2005). 2. **In casu, a pretensão veiculada na Ação Civil Pública ab origine relativa à vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização**, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade (nos contratos vigentes) celebrados pela Concessionária com os consumidores de telefonia móvel, revela hipótese de interesses nitidamente transindividuais e por isso apto à legitimação do Parquet. 3. **A nova ordem constitucional erigiu um autêntico 'concurso de ações' entre os instrumentos de tutela dos interesses transindividuais e**, a fortiori, legitimou o Ministério Público para o manejo dos mesmos. 4. **O novel art. 129, III, da Constituição Federal habilitou o Ministério Público à promoção de qualquer espécie de ação na defesa de direitos difusos e coletivos** não se limitando à ação de reparação de danos. 5. Hodiernamente, após a constatação da importância e dos inconvenientes da legitimação isolada do cidadão, não há mais lugar para o veto da legitimação ad causam do MP para a Ação Popular, a Ação Civil Pública ou o Mandado de Segurança coletivo. 6. Em consequência, legitima-se o Parquet a toda e qualquer demanda que vise à defesa dos interesses difusos e coletivos, sob o ângulo material ou imaterial. 7. Deveras, **o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos**. 8. **Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública**. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais. 9. **A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo se não tiver**



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

**promovido ação própria.** 10. A ação civil pública, na sua essência, versa interesses individuais homogêneos e não pode ser caracterizada como uma ação gravitante em torno de direitos disponíveis. O simples fato de o interesse ser supra-individual, por si só já o torna indisponível, o que basta para legitimar o Ministério Público para a propositura dessas ações. 11. **A ANATEL é parte ilegítima para figurar no pólo passivo de ação proposta em face de empresa concessionária de telefonia móvel**, na qual se pretende o reconhecimento da ilegalidade da inserção de cláusula de fidelização, assim como a proibição de cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade no contratos vigentes, máxime quando a referida fidelização é alternativa e instada mediante contrapartida a ser verificada no juízo de origem, posto insindicável pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça (Súmula 07/STJ). 12. Deveras, **subjaz a ausência de interesse jurídico da ANATEL no presente feito** porquanto a repercussão dos efeitos da declaração de ilegalidade da inserção de cláusula de fidelização, assim como a proibição de cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade no contratos vigentes, não atingirá sua órbita jurídica, mas tão-somente a da empresa concessionária, ora Recorrente. Precedentes do STJ: CC 47.032/SC, Rel. Ministro Luiz Fux, Primeira Seção, julgado em 13.04.2005, DJ 16.05.2005; REsp 904.534/RS, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 15.02.2007, DJ 01.03.2007; REsp 981.389/RS, Rel. Ministra Eliana Calmon, Corte Especial, julgado em 06.12.2007, DJ 18.12.2007; AgRg no Ag 870.749/SP, Rel. Ministro Luiz Fux, Primeira Turma, julgado em 18.12.2007, DJ 21.02.2008; REsp 881.068/PB, Rel. Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Turma, julgado em 12.02.2008, DJ 03.03.2008; e REsp 838.332/RS, Rel. Ministro Carlos Fernando Mathias (Juiz Convocado do TRF 1ª Região), Segunda Turma, julgado em 19.02.2008, DJ 06.03.2008). 13. **A ANATEL, posto não seja parte no contrato entre o usuário e a concessionária, pode intervir, sem alteração da competência, como amicus curiae, no afã de verificar sobre a legalidade da prática contratual.** 14. O Recurso Especial não é servil ao exame de questões que demandam o revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, em face do óbice erigido pela Súmula 07/STJ. 15. In casu, o recurso não reúne condições de admissibilidade no que pertine à alegada ofensa ao art. 273 do CPC, uma vez que o Tribunal a quo - ao analisar o agravo de instrumento engendrado contra o deferimento da antecipação de tutela initio litis - limitou-se ao exame dos requisitos autorizadores da medida deferida, sob a ótica do art. 273 do CPC, que, consoante cediço, deve ser interpretado pelo juiz natural, sendo defeso ao STJ o reexame. Precedentes do STJ: AgRg no REsp 838161/DF, DJ de 09.08.2007 e REsp 845115/RS, DJ 05.09.2006. 16. A ausência de cognição exauriente do meritum causae - legalidade da inclusão de cláusula de fidelização nos contratos de telefonia móvel celular, com supedâneo na violação da Norma 23/96 expedida pela ANATEL, - impede a prematura abertura da via especial, para análise de eventual afronta aos arts. 1º, 5º e 13 da Lei 7.347/85; arts. 51, § 4º; 81, 82, I e 100 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o Tribunal a quo cingiu-se à análise dos pressupostos atinentes à tutela de urgência indeferida initio litis, consoante se infere do voto condutor do acórdão hostilizado (fls. 324/325). 17. É vedada a discussão, em sede de recurso especial, de matéria não debatida no Tribunal de origem, por caracterizar supressão de instância. Precedentes desta Corte: AgRg no REsp 590544/RJ, Relatora Ministra Denise Arruda, DJ de 17.12.2004; AgRg no REsp 496634/PR, desta relatoria, DJ de 29.09.2003 e ROMS 16.346/DF, Relator Ministro Jorge Scartezzini, DJ de 26.04.2004. 18. A decisão extra petita é aquela inaproveitável por conferir à parte providência diversa da almejada, como v.g.,



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

quando o acórdão confere pedido diverso ou baseia-se em causa petendi não eleita, consecutivamente, não há decisão extra petita quando o juiz examina o pedido e aplica o direito com fundamentos diversos dos fornecidos na petição inicial ou mesmo na apelação, desde que baseados em fatos ligados ao fato-base. 19. Os embargos de declaração que enfrentam explicitamente a questão embargada não ensejam recurso especial pela violação do artigo 535, II, do CPC. 20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido. (REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010)

Logo, a **Anatel não é parte passiva nesta demanda**, o que impede ou mesmo desaconselha a tramitação desse processo perante a Justiça Federal.

Não obstante, nada impede que ela possa figurar na ação como **amicus curiae** em sede de **ação civil pública**, como vem entendendo a jurisprudência do **TRIBUNAL DA CIDADANIA**:

..EMEN: PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. INOVAÇÃO RECURSAL. INVIABILIDADE. PRECLUSÃO CONSUMATIVA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA ANATEL. IRREGULARIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. A apresentação de novas teses em sede de agravo regimental configura inovação das razões de recurso especial, o que é insuscetível de análise em razão da preclusão consumativa. **2. Segundo julgados desta Corte, a ação civil pública que discute relação contratual entre particular e a concessionária de serviços de telefonia não atinge a órbita jurídica da agência reguladora, que poderá participar da demanda como amicus curiae, para verificar a legalidade da prática.** Precedente: REsp 700206/MG, Relator Ministro Luiz Fux, Primeira Turma, DJe 19/3/2010. 3. No caso, a irregularidade do serviço é imputada somente à concessionária de telefonia, em face da ausência de disponibilização de telefonia fixa em determinada localidade, o que afasta a necessidade de a ANATEL figurar como litisconsorte passiva necessária. 4. Agravo regimental a que se nega provimento. (AGRESP 200802826640, SÉRGIO KUKINA, STJ - PRIMEIRA TURMA, DJE DATA:11/10/2013 ..DTPB:.)

..EMEN: 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.



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Competência para o julgamento da demanda do Juízo Direito da 1ª Vara de Ouricuri - PE. Agravo regimental improvido. (AGRCC 201200099960, HUMBERTO MARTINS, STJ - PRIMEIRA SEÇÃO, DJE DATA:30/05/2012 ..DTPB:.)

### **3.2 Da defesa do consumidor e responsabilidade civil da requerida. Proibição de venda casada**

Se depreende dos autos que a requerida não tem prestado o serviço de internet banda larga, de forma satisfatória, aos consumidores/assinantes que aderiram ao aludido serviço, uma vez que a velocidade real de conexão à internet é muito inferior à contratada, o que pode ser um indício de que a operadora vende um **número de acessos superiores à sua capacidade de suporte do sistema operacional**.

Outrossim, vale registrar que se tratam **de direitos individuais homogêneos**, decorrentes de relações de consumo, nos termos do artigo 1º do CDC, com respaldo no art. 5, inciso XXXII, art. 170, inciso V, ambos da Constituição Federal, além do **art. 48 da ADCT**.

O **art. 4º do CDC** dispõe que *“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:*

(...)

III - **harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo** e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - **educação e informação de fornecedores e consumidores**, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - **incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços**, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - **coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo**, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - **racionalização e melhoria dos serviços públicos**;

VIII - **estudo constante das modificações do mercado de consumo.”**



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

---

Em sua acepção técnica, serviço público é a atividade de **oferecimento de utilidade e comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral**, mas fruível singularmente pelos administrados, que o **Estado assume como pertinente a seus deveres** e presta por si mesmo ou por quem lhes faça às vezes, sob um regime de direito total ou parcialmente público.

O artigo 24 do CDC é expresso ao estabelecer:

“Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço, independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.”

Nesse sentido, estabelece o artigo 22 do CDC:

“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. No caso 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.”

As concessionárias de serviços públicos devem obedecer **às normas de qualidade de serviços previstas no art. 6º, da Lei Federal nº 8.987/95**, dentre as quais são previstas a eficiência, segurança e continuidade:

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.**

§ 2º A atualidade compreende a **modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação**, bem como a **melhoria e expansão do serviço.**

§ 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.

A Lei Federal nº 9.472/97 criou e transferiu para a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações as **atribuições para estabelecer normas de regulação dos padrões de qualidade dos serviços** de telefonia, procedendo à fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias.



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

---

A **Lei Federal nº 9.472/97**, nos artigos 3º e 4º, estabeleceu os direitos e deveres dos usuários dos serviços de telecomunicações, *in verbis*:

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;**
- II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
- III - **de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;**
- IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
- V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
- VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
- VII - **à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;**
- VIII - **ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;**
- IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
- X - **de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;**
- XI - **de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;**
- XII - **à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.**

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

- I - **utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;**
- II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III - **comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.**

Aplica-se, ainda, o disposto no **artigo 127 da Lei Federal nº 9.472/97**, que regulamenta o serviço de telecomunicações, *in verbis*:

“Art. 127. A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores, destinando-se a garantir:

- I – a diversidade de serviços, o incremento de sua oferta e sua qualidade;(…)





# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

---

III – o respeito aos direitos dos usuários; (...)

V – o equilíbrio das relações entre prestadores a usuários dos serviços; (...)

VIII – o cumprimento da função social do serviço de interesse coletivo, bem como, dos encargos dela decorrentes; (...)"

Por fim, vale lembrar acerca da **ilegalidade de realização de venda casada ao consumidor e sobre a responsabilidade extrapatrimonial coletiva:**

EMENTA: APELAÇÃO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - MINISTÉRIO PÚBLICO -SERVIÇO DE TELEFONIA - CONTRATAÇÃO DE INTERNET JUNTO A TELEFONIA FIXA - VENDA CASADA - COMPROVAÇÃO - DANOS MORAIS COLETIVOS - MANTER CONDENAÇÃO E VALOR FIXADO EM SENTENÇA.

- Restou configurada a prática abusiva da ré ao vincular a contratação do serviço de telefonia fixa como condição para a contratação do serviço de acesso à internet Banda Larga.

- Tendo sido a coletividade atingida no âmbito da confiança e da credibilidade da instituição ré, o caso é de aplicação de indenização por danos morais coletivos.

- Para se fixar um valor de indenização, deve-se levar em consideração a gravidade do fato e do seu efeito lesivo, as condições sociais e econômicas da vítima e do autor da ofensa, a natureza da lesão e suas repercussões, atentando-se para que o valor seja capaz de sancionar o comportamento do infrator. No presente caso adequado o valor fixado em sentença.

V.V - A prestação concomitante de serviços de internet e telefonia não caracteriza venda casada, sendo perfeitamente admissível que o consumidor que se vincula a mais de um serviço obtenha vantagem pecuniária, relativa à cobrança de mensalidades reduzidas, em detrimento daquele que adquire apenas um produto. Não demonstrada a prática de ato ilícito pela ré, não há que se falar em responsabilidade civil e, ato contínuo, em reparação moral. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.10.186224-1/002, Relator(a): Des.(a) Pedro Aleixo , 12ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 15/04/0015, publicação da súmula em 22/04/2015)

Ementa: RESPONSABILIDADE CIVIL. PRELIMINAR. NULIDADE DA SENTENÇA. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. INOCORRÊNCIA. O artigo 93, IX da Constituição Federal não conduz à nulidade da sentença em razão da discordância da parte quanto aos fundamentos utilizados pelo juiz. Deve o julgador discorrer suas razões de convencimento, sendo desnecessária extensa motivação. ILEGITIMIDADE ATIVA. PRECLUSÃO. A existência de decisão reconhecendo a legitimidade ativa do Ministério Público, matéria objeto de Agravo de Instrumento com trânsito em julgado, impede nova discussão sobre o tema, porquanto incidente o instituto da preclusão consumativa. PRAZO PARA CONTESTAR. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. Nulidade da citação que, mesmo acatada pelo julgador singular, não trouxe efeitos para o processo, pois o próprio magistrado refere que a irregularidade restou suprida tendo em conta a observância aos direitos do contraditório e da ampla defesa com a análise da causa de pedir e da tese defensiva. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES (NET). VENDA CASADA DE PRODUTOS.



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

DIFICULDADE NO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS. DANO MORAL OCORRENTE. Demanda coletiva movida com base em inquéritos civis abertos para apurar irregularidades na prestação do serviço pela empresa de telecomunicações. Existência de venda casada de produtos. Impossibilidade de, à época das investigações, ser facultado ao consumidor a contratação de apenas um dos produtos oferecidos pela ré: NET FONE, NET VIRTUA OU NET TV. Falta de evidência da possibilidade de compra em separado dos serviços. Página na Internet que constava apenas a venda dos "combos". Ligações realizadas diretamente à empresa em que restou oferecida a compra dos "pacotes", não podendo o consumidor adquirir os produtos individualmente. Dificuldades dos consumidores em formalizar o cancelamento da contratação. Resistência da ré em suspender os serviços, enviando faturas em período subsequente à solicitação dos clientes. Eventual existência de dívida em aberto não pode ser óbice para cancelar o serviço. Má prestação do atendimento de Call Center. Ausência de solução eficiente dos problemas elencados pelos consumidores. Tempo demasiado de atendimento. Falha na prestação do serviço reconhecida. OBRIGAÇÃO DE FAZER. ART. 461 DO CPC. CABIMENTO. Pode a decisão se valer de obrigações impostas à requerida, e que requisitadas pelo Parquet - autor da demanda - para dar solução aos problemas enfrentados pelos consumidores. - **Cancelamento do serviço no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação pelo cliente;** - **observação do prazo agendado para diligências de reparos e serviços na residência dos consumidores;** - **limitação do tempo de atendimento junto ao Call Center;** - **disponibilização de acesso direto à página da Internet para solicitar o cancelamento de serviços;** - **vedação de venda casada dos produtos, possibilitando ao consumidor interesse;** - **inclusão, nas faturas de serviços, informação sobre a reclamação efetuada pelo cliente, com respectivo número de protocolo, data e duração da chamada.** MULTA DIÁRIA. CABIMENTO. Astreintes pelo descumprimento da determinação judicial que se mostra cabível. Previsão contida no art. 465, § 5º do CPC. Valor da multa que não se mostra exorbitante. VEICULAÇÃO DA DECISÃO EM PERIÓDICOS. CABIMENTO. A publicação da sentença em jornal de grande circulação consiste em pena cumulativa ou alternativa, relativamente às infrações penais, nos termos do art. 78, II, do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, encontra amparo na regra do art. 461, § 5º, do Código de Processo Civil, por ser faculdade do juiz determinar as medidas necessárias para a efetivação da tutela. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. QUANTUM. MAJORAÇÃO. **Há de se reconhecer a responsabilidade civil de empresa que presta serviços à coletividade. Venda casada de produtos. Dificuldades quanto ao cancelamento dos serviços. Violação a regras básicas de atenção aos consumidores. Interesse coletivo, de natureza não-patrimonial, lesado. Precedentes e lição doutrinária. Ausente sistema tarifado, a fixação do montante indenizatório ao dano extrapatrimonial está adstrita ao prudente arbítrio do juiz. Atenção à capacidade da parte, à conduta realizada, à extensão do dano e ao grau de reprovação. Valor majorado para R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais).** PRELIMIN DO AUTOR PROVIDA. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70052871472, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana, Julgado em 19/12/2013)



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

### 3.3 Da inversão do ônus da prova

É remansoso o entendimento da jurisprudência, no sentido de que é **cabível a inversão do ônus da prova em ação proposta pelo Ministério Público, em benefício de consumidores.**

Nesse sentido, Superior Tribunal de Justiça, decidiu no Resp. 1.049.822, *in verbis*:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO AMBIENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROVA PERICIAL. INVERSÃO DO ÔNUS. ADIANTAMENTO PELO DEMANDADO. DESCABIMENTO. PRECEDENTES.

I - Em autos de **ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público Estadual** visando apurar dano ambiental, foram deferidos, a perícia e o **pedido de inversão do ônus e das custas respectivas**, tendo a parte interposto agravo de instrumento contra tal decisão. II - Aquele que cria ou assume o risco de danos ambientais tem o dever de reparar os danos causados e, em tal contexto, transfere-se a ele todo o encargo de provar que sua conduta não foi lesiva. III - **Cabível, na hipótese, a inversão do ônus da prova que, em verdade, se dá em prol da sociedade, que detém o direito de ver reparada ou compensada a eventual prática lesiva ao meio ambiente - artigo 6º, VIII, do CDC c/c o artigo 18, da lei nº 7.347/85.** IV - Recurso improvido. (REsp 1049822/RS, Rel. Ministro FRANCISCO FALCÃO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 23/04/2009, DJe 18/05/2009)

### 3.4 Acesso a internet como direito fundamental

Atualmente, fala-se do **acesso à internet inclusive como direito fundamental**, por possibilitar o acesso à educação, à informação, à formação humanística e uma forma de possibilitar a conexão e participação do cidadão na vida política do seu Estado.

Tramita, nesse sentido, uma **PEC 479/2010** para expressar incluir o acesso à banda larga no rol dos direitos fundamentais protegidos pela Carta Magna.

**Existem convenções internacionais** que igualmente prestigiam tal vetor como expoente dos direitos humanos, sendo esta a posição da própria **Organização das Nações Unidas.**

A **CORTE DAS ALTEROSAS** já teve a oportunidade de **apreciar caso análogo** envolvendo ação civil proposta pelo **PARQUET** mineiro na comarca de Juiz de Fora, contra inclusive a **mesma prestadora de serviço.**

A manifestação do TJMG foi no sentido de reconhecer a **fundamentalidade do acesso à internet:**



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

EMENTA: APELAÇÃO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA COLETIVA - AGRAVO RETIDO - REJEIÇÃO - RECUSA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE BANDA LARGA A TODOS OS CONSUMIDORES INTERESSADOS DENTRO DA MESMA LOCALIDADE - DISCRIMINAÇÃO - IMPOSIÇÃO - POSSIBILIDADE - MULTA - MANUTENÇÃO.

- A Ação Civil Pública é o instrumento processual previsto na Constituição Federal e na Lei n.º 7.347/85 pelo qual o Ministério Público e outras entidades legitimadas podem se valer para a defesa de interesses difusos, coletivos e individuais.

- **O objeto da presente ação civil pública é a defesa dos direitos dos consumidores de terem o serviço de acesso à internet por banda larga (denominado VELOX), em um bairro específico da cidade de Juiz de Fora. Assim, no caso, o direito discutido está dentro da órbita jurídica de cada indivíduo, divisível, com titulares determinados e decorrente de uma origem comum. São direitos individuais homogêneos, sendo passíveis de proteção através da ação civil pública.**

- A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser rejeitada porque a TNL PCS S. A., a OI FIXO e MÓVEL e a TELEMAR NORTE LESTE S/A integram o mesmo grupo societário.

- A conceituação legal de Consumidor não se ocupa apenas da aquisição efetiva de produtos e serviços, mas também com a sua potencial aquisição - assim, também estão protegidos os potenciais consumidores, como no caso em tela.

- A possibilidade de cominação de multa diária dirigida a resguardar o cumprimento de decisão judicial, é tratada pelo art. 461, §5º do Código de Processo Civil, o qual outorga ao magistrado a prerrogativa de empregar as medidas necessárias para a efetivação de tutela específica. (TJMG - Apelação Cível 1.0145.13.000775-3/001, Relator(a): Des.(a) Mariângela Meyer, 10ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 11/08/2015, publicação da súmula em 21/08/2015)

(...)

Na espécie, a presente ação coletiva tem como objetivo impor que a ré disponibilize a todos os consumidores, do bairro São Benedito, em Juiz de Fora, que requererem, o acesso ao serviço de banda larga, sob pena de multa diária no valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), revertidos ao fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

Tenho, que a prestadora **tem a obrigação de, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis em suas redes, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida.** No caso em questão, se a área geográfica em comento já é atendida pela ré, não há que se falar em inviabilidade técnica, estando à prestadora obrigada a atender a todos os consumidores, do Bairro São Benedito, que requererem a instalação da internet banda larga.

**Tal imposição encontra fundamento legal nos arts. 38 e 47, VII da Resolução nº 614/2013 da Anatel, que trata do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, e art. 3º inciso III da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que trata do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações**



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

---

- RGC, in verbis:

*"Art. 38. O serviço deve ser prestado em condições não discriminatórias a todos os Assinantes localizados na área de prestação."*

*"Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:*

*(...)*

*VII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;"*

*"Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:*

*(...)*

*III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;"*

**Observa-se ademais que a requerida não fez prova contundente de qual seria a inviabilidade técnica capaz de impedir a instalação e o uso do serviço**, ônus este que lhe incumbia (art. 333, II, do CPC). Portanto, correta a decisão que determinou que a requerida disponibilizasse a internet banda larga aos moradores do bairro São Benedito, na cidade de Juiz de Fora.

Nesse passo, merece destaque o entendimento da **Turma Recursal Cível** referente ao Recurso Inominado nº 71001459791, relator Clóvis Moacyr Mattana Ramos da Comarca de Novo Hamburgo/RS:

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. PRETENSÃO DA PARTE AUTORA À DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA. FALTA DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO, PELA RÉ, QUANTO À INVIABILIDADE TÉCNICA DA INSTALAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DA DEMANDA. RECURSO IMPROVIDO.

**Não logrando a demandada demonstrar a inviabilidade quanto ao atendimento da solicitação dos autores**, relativo aos serviços de acesso à internet banda larga, confirma-se, por seus próprios fundamentos, sentença de procedência do pedido."

Ora, quanto **à afirmação de que o poder judiciário estaria desrespeitando a livre iniciativa**, resta evidente a existência de colisão de normas constitucionais. De um lado, temos a defesa do consumidor, e, de outro, a livre



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

---

concorrência, o que impõe ao julgador, diante do princípio da unidade, que nega a existência de hierarquia jurídica entre as mesmas, ponderar tais valores, tendo, como fio condutor, os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Desse modo, **ao garantir a universalização dos serviços de internet banda larga** no bairro São Benedito, não se está aniquilando qualquer direito da Prestadora, mas sim promovendo a máxima concordância prática entre eles.

Destarte, **diante do estágio tecnológico que a sociedade atualmente se encontra, a ré possui condições técnicas para aumentar o seu alcance dentro da mesma área geográfica**, tornando-se discriminatória a atitude da ré e incompatível com a sistemática de proteção do consumidor, no caso, consumidor por equiparação.

Não se pode perder de vista que a ré, **como concessionária de serviços públicos, vende produtos essenciais e outros, ainda que considerados como privados e de entretenimento**, mas continua sendo uma concessionária que substitui o estado na entrega de tais serviços.

**Assim, independente de tratar-se de prestação exclusivamente em regime privado, nos dias atuais o acesso à internet se tornou um DIREITO FUNDAMENTAL, visto que diversos serviços indispensáveis na realidade contemporânea são prestados por meio de acesso à rede mundial de computadores, como, por exemplo, o agendamento de atendimento ao INSS, acompanhamento de processos judiciais, pagamento de contas, acesso ao próprio Poder Judiciário, aquisição de mercadorias disponibilizadas em sítios eletrônicos, ensino, de todos os níveis, à distância, pesquisas, acesso à informação dos mais diversos gêneros, etc, o que torna, ao meu ver, um serviço de natureza essencial.**

Desse modo, tenho que a empresa prestadora não pode continuar se negando a disponibilizar o serviço a alguns moradores do Bairro São Benedito e disponibilizar para outros, **ao seu bel prazer**, uma vez que o serviço de banda larga já foi instalado na localidade, devendo se estender para todos os consumidores que porventura se interessarem pelo serviço, dentro do mesmo bairro, motivo pelo qual deve ser mantida a sentença nesse ponto.

**No que tange à multa diária fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais) até o limite máximo de 30 (trinta) dias**, revertidos ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, importa ressaltar que o instituto da chamada "astreinte", visa tão somente ao prestígio da decisão jurisdicional, pois objetiva vencer a obstinação do devedor ao não-cumprimento das obrigações.

Nesse passo, correta a aplicação da multa em favor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

---

E, ainda que a apelante defenda a inexistência de afronta à legislação consumerista, sob o fundamento de que o Código de Defesa do Consumidor regula um serviço já prestado, e que no caso, **a ação visa proteger futuros consumidores que hipoteticamente estariam sendo prejudicados, tendo que não subsiste razão à Ré.**

Isto porque, por relação de consumo, deve-se entender como toda relação jurídico-obrigacional que liga um consumidor a um fornecedor, tendo como objeto o fornecimento de um produto ou da prestação de um serviço.

Deste modo, temos que o Código irá atuar de forma preventiva e repressiva nas relações de consumo tanto no âmbito contratual como no extracontratual, tanto no pré-contratual como no pós-contratual.

Diversas pessoas do bairro que almejam a instalação da banda larga pela operadora ré, ainda que não possam ser consideradas consumidoras no sentido estrito, **no caso, como podem vir a ser atingidas ou prejudicadas pelas atividades da fornecedora, no mercado, justifica a equiparação a consumidor**, ainda mais, se levarmos em consideração a vulnerabilidade dos habitantes do bairro São Benedito, diante a prestadora/apelante.

E a conceituação legal de consumo não se ocupa apenas da aquisição efetiva de produtos e serviços, mas **também com a sua potencial aquisição, motivo pelo qual, também, estão protegidos os potenciais consumidores.**

**Assim, com as considerações acima e em razão da relevância social, da urgência do cumprimento da decisão e da razoabilidade do valor da multa diária fixada em caso de eventual descumprimento da decisão**, tenho pela manutenção da sentença em sua integralidade.

Isto posto, NEGO PROVIMENTO AO AGRAVO RETIDO E NEGO PROVIMENTO AO APELO, mantendo inalterada a bem lançada sentença.

**Pedimos vênia** para transcrever aqui parte do estudo de pesquisa sobre o tema, de autoria de **IVAR ALBERTO MARTINS HARTMANN**:

*O que se quer demonstrar é a existência de uma real necessidade de acesso à rede mundial de computadores pelo homem mediano no Brasil. O reconhecimento dessa necessidade como direito fundamental na ordem brasileira é viabilizado pela abertura do catálogo destes em razão do disposto no artigo 5º, §2º. Incumbe-nos demonstrar que esse novo direito preenche os referidos requisitos de um direito materialmente fundamental. A interpretação dos requisitos, bem como a aferição da verdadeira compatibilidade de um direito ao acesso à Internet com os mesmos, deve ser restritiva. Reafirma-se que a seriedade com que se trata o assunto do reconhecimento de novos direitos é necessária para evitar o desmerecimento da categoria de*



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

*Direitos Fundamentais em razão de uma leviana inclusão de novas situações. É também salutar o rigorismo na tarefa empreendida, pois apenas faz legitimar o argumento que se sustenta.*

(...)

*O direito fundamental de acesso à Internet funciona, primeiramente, como um mandamento de proibição, dirigido ao Estado e particulares, no sentido de omitirem-se de restringir, de qualquer forma desproporcional ou não justificada, o acesso de um indivíduo à Internet. A eficácia desse direito proíbe também a edição e afasta a constitucionalidade de atos normativos que implicassem essa restrição. Como restrições entendemos tanto o impedimento físico de acesso, como o controle deste, na forma de limitação dos sites que poderão ser visualizados, bem como na forma de censura. O acesso deve ser inicialmente livre, privilegiando a possibilidade indiscriminada de troca de informações, tanto aquelas que o indivíduo recebe – guardando-se aí certa similaridade com o direito a informação – como aquelas que envia – existindo então maior proximidade com o direito a liberdade de expressão. A eficácia do direito exige também que a análise judicial dos conflitos que envolvam o direito de acesso privilegie este, bem como, havendo um Direito Fundamental em jogo, seja investida a causa do rigor atribuído aos casos de ponderação de colisão de Direitos Fundamentais. Não se pode tratar o direito de acesso à Internet como mero direito decorrente de contrato entre partes, mormente pessoa física e provedor de acesso.*

(...)

*A Internet não pode ser vista como apenas mais uma tecnologia. Trata-se de um meio de comunicação que instituiu uma nova esfera pública, criando um fenômeno social, que impactou a realização de diversos Direitos Fundamentais. Há uma necessidade histórica do povo brasileiro de acesso à Rede, que, associada aos requisitos para a caracterização de um direito materialmente fundamental, permite a constatação de que o acesso à Internet é um Direito Fundamental pela Constituição de 1988. O direito é relevante para os indivíduos, na medida em que diversos aspectos da vida social vêm a ele ligar-se, requisitando o livre acesso de todos à rede mundial de computadores. O conteúdo do direito é a manutenção, pelo Estado, de terminais de acesso em condições de operação. O direito decorre dos princípios fundamentais da cidadania, pois relacionado com a fiscalização da atuação Estatal, bem como a participação popular no governo, e da dignidade, pois elementar à noção de autonomia, identidade pessoal e acesso à informação.*

*O direito de acesso à Internet é hoje um direito sindicável. Atualmente, o principal aspecto deste direito é a manutenção de políticas públicas estatais que permitam alcançar a inclusão digital de milhões de brasileiro (Disponível em:*

*<[http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direito/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2007\\_1/ivar\\_hartmann.pdf](http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direito/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2007_1/ivar_hartmann.pdf)>. Acesso em 11.11.2015).*

#### 4. CONCLUSÃO – DOS PEDIDOS E DEMAIS REQUERIMENTOS

**ANTE O EXPOSTO**, o Ministério Público oferece a presente **demanda coletiva na defesa dos direitos dos consumidores** e da sociedade e, para tanto, com apoio no rito previsto no CDC e LACP:





# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

### 4.1 Dos Pedidos de Mérito – art. 11 da Lei 7.347/85

Ao final desta demanda coletiva, consoante tudo o quanto foi exposto, reconhecendo a inadequada prestação do serviço de internet oferecido pela empresa OI BRASIL TELECOM S.A. nos municípios de Guajará-Mirim/RO e Nova Mamoré/RO, e espera-se o julgamento procedente do pedido ministerial, para:

**4.1.1** fixar a **OBRIGAÇÃO DE FAZER** à OI BRASIL TELECOM S.A., para que cumpra o disposto na legislação de regência da Anatel, **garantindo a velocidade de conexão à internet** contratada pelos usuários do serviço de internet nos municípios de **Guajará-Mirim/RO e Nova Mamoré/RO**, nos moldes dos **parâmetros técnicos exigidos**.

**4.1.2** fixar a **OBRIGAÇÃO FAZER** à OI BRASIL TELECOM S.A., para que realize a **ampliação técnico-operacional-estrutural, no prazo máximo de 03 meses**, da rede e da capacidade de **fornecimento de novas portas para a acessibilidade em todos os bairros da área urbana de Guajará-Mirim e de Nova Mamoré, provendo-os de serviço de internet banda larga**, sem qualquer tipo de discriminação, inclusive em razão de localização geográfica, adotando-se inclusive meios alternativos para se fazer chegar a essa população o serviço hoje considerado **essencial e fundamental**.

**4.1.3** fixar a **OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER** à OI BRASIL TELECOM S.A., para que se **abstenha de exigir a venda/contratação casada de telefonia fixa/móvel e internet** como forma de oferecer a acesso a este último serviço, ou ainda que condicione a contratação de qualquer serviço/produto complementar ou adicional para os mesmos fins, exceto nos casos em que houver indispensável e comprovada dependência técnica de tal serviço, **mesmo assim facultando-se ao consumidor** a escolha do seu fornecedor.

**4.1.4** Para o cumprimento das providências elencadas nos itens anteriores, seja fixada **multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), limitada a R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais)**, por dia de atraso ou por evento individual ocorrido em desconformidade com os termos da sentença, entre outras **medidas coercitivas** de apoio que se fizerem necessárias como forma de assegurar o cumprimento efetivo da obrigação.

**4.1.5** fixar a **OBRIGAÇÃO DE FAZER** à OI BRASIL TELECOM S.A. consistente em **promover o mais amplamente possível a divulgação da sentença/acórdão condenatório nos meios de comunicação locais**, notadamente informando sobre a correta prestação de serviço da internet, como forma de promover o chamado transporte *in utilibus* da coisa julgada coletiva favorável (art. 103, § 3º, do CDC), permitindo-se aos **consumidores/assinantes** da comarca, possivelmente lesados, tenham **o conhecimento do decisum quanto ao**



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

ajustamento dos requerimentos administrativos e das ações cabíveis, incluídas a liquidação e execução de eventuais danos morais e materiais em face dos réus, na forma do art. 96 a 99 do CDC.

4.1.6 espera sejam fixadas outras eventuais **obrigações de fazer ou não fazer cuja necessidade for verificada no curso da demanda**, eis que nas tutelas coletivas o **princípio da congruência é aplicável com a releitura feita macrossistema potencializado** pela junção da parte material do CDC mais a parte processual da LACP.

4.1.7 seja promovido o **cumprimento da sentença na forma do art. 475-I e seguintes do CPC**, de forma *sine intervallo*, no bojo dos próprios autos.

4.1.8 as **condenações em dinheiro deverão ser revertidas para fundo próprio** de defesa a interesses difusos e coletivos no âmbito do consumidor.

### 4.2 Dos requerimentos processuais e demais diligências

4.2.1 A **autuação e registro da presente ação civil pública**, juntamente com a documentação que a acompanha e **uma contrafé** para os fins legais;

4.2.2 a **citação pessoal do réu e demais interessados** para, querendo, apresentar resposta aos termos da presente ação civil pública, com as advertências previstas nos arts. 285 e 319, ambos do do CPC;

4.2.3 a comunicação e **ciência pessoal ao órgão do PARQUET** de todos os atos processuais nesta ação, nos termos do art. 236, § 2º, do Código de Processo Civil, e do art. 41, inciso IV, da Lei nº 8.625/93;

4.2.4 **intimação da ANATEL para intervir no feito como amicus curiae**, bem como **apresentar equipe técnica especializada** para realização de **perícia técnica nos municípios de Guajará-Mirim e Nova Mamoré**, devendo **apresentar os seguintes quesitos** pelo expert:

1) *O número de portas de acesso informado pela Oi condiz com o real número de portas ativas? Em caso positivo, esta quantidade de portas é suficiente para atender a demanda populacional de Guajará-Mirim e Nova Mamoré, consideradas conjuntamente?*



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

---

2) *A velocidade de conexão dispensada para a região de Guajará-Mirim e Nova Mamoré é adequada à demanda, levando em consideração a população dos dois municípios e os critérios de acessibilidade digital vigentes?*

3) *O serviço de fornecimento de internet, nestes dois municípios, se encaixa no padrão de qualidade exigido pelo Regulamento de Gestão da Qualidade de Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM)?*

4) *Existem formas de melhorar/aumentar a velocidade de conexão? Quais seriam essas formas? Seriam passíveis de aplicação na região dos municípios citados?*

5) *Há possibilidade de disponibilização de maior número de portas de acesso? Em caso positivo, que medidas podem ser tomadas pela Oi para efetuar a disponibilização?*

6) *É possível a constatação de quedas na conexão de internet nesses municípios? Quais fatores podem contribuir para a ocorrência de tais problemas? Essas eventuais 'quedas' na conexão podem ser consequência da baixa velocidade?*

7) *É possível afirmar que tal serviço, no âmbito local, está dentro desses parâmetros técnicos aceitáveis?*

8) *Para a plena solução do problema citado nesse expediente, em sendo procedente a irrisignação local, que medidas a prestadora de serviço deve adotar?*

9) *Tecer outras considerações cabíveis e julgadas pertinentes.*

**4.2.5 a condenação da requerida nas custas, honorários e demais despesas processuais**, sem prejuízo das isenções legais previstas;

**4.2.6 a produção de todos os meios legais de provas**, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados, nos termos do art. 332 do CPC, a serem oportunamente mais bem detalhados;

**4.2.7 a inversão do ônus da prova em favor da coletividade**, prevista no art. 6, VIII, do CDC, aplicável às ações civis públicas por força do art. 90 deste mesmo Codex.



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

*em defesa da sociedade*

## 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

---

Não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público. 2. Deveras, "a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas" - a qual deverá sempre ser facilitada, por exemplo, com a inversão do ônus da prova - "poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo" (art. 81 do CDC). 3. Recurso especial improvido. (STJ, RESP 951785, Relator(a) LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, Fonte DJE DATA:18/02/2011)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DEFESA DO CONSUMIDOR. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, INCISO VIII, DO CDC. POSSIBILIDADE. DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME. (Agravado de Instrumento Nº 70047986864, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Katia Elenise Oliveira da Silva, Julgado em 30/05/2012)

### 5. DO VALOR DA CAUSA

Nos termos dos arts. 258 e 282, V, ambos do CPC, atribui-se à presente causa o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), não obstante o direito ora defendido pelo Ministério Público seja de importância inestimável e incerta quantificação.

Guajará-Mirim (RO), 10 de novembro de 2015.

**SAMUEL ALVARENGA GONÇALVES**

Promotor de Justiça  
*Curadoria do Cidadão*