

**Ação Civil Pública – Fato do serviço de acesso à internet “Velox” –
Condenação à obrigação de fazer – Condenação a ressarcimento de danos
materiais**

EXM^o SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA
DA CAPITAL DO RIO DE JANEIRO

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pelo Promotor
de Justiça que esta subscreve, vem, por meio da presente, promover

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido liminar

em face de TELEMAR NORTE LESTE S.A., com CNPJ nº 33.000.118/0001-79 e
sede na rua General Polidoro, nº 99, Botafogo, nesta cidade, pelas razões de fato
e de direito que passa a expor:

DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O MINISTÉRIO PÚBLICO possui legitimidade para a propositura de ações
em defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, *ex vi* do art. 81,
parágrafo único, II e III c/c art. 82, I da lei nº 8.078/90. Ainda mais em hipóteses
como a vertente, em que o número de lesados é extremamente expressivo e se
encontra disperso, dificultando a defesa dos respectivos direitos individuais.

Constata-se, ainda, que os valores em jogo são relevantes, já que os serviços
prestados pela empresa-ré abrangem um número ingente de consumidores,

revelando, por conseguinte, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

Neste sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 2523686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176)”

“Processo

EDcl no REsp 373636 / SC ; EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL

2001/0127592-8

Relator(a)

Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS (1096)

Órgão Julgador

T3 - TERCEIRA TURMA

Data do Julgamento

19/05/2005

Data da Publicação/Fonte

DJ 20.06.2005 p. 265

Ementa

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. PROCESSO CIVIL. OMISSÃO. CONTRADIÇÃO.

AUSÊNCIA.

- “Inadmissível recurso especial quanto à questão que, a despeito da oposição de embargos declaratórios, não foi apreciada pelo Tribunal a quo.”

- **O Ministério Público tem legitimidade para promover ação civil pública em defesa de interesses sociais homogêneos, de relevante interesse social, em contratos por adesão, como no caso, os contratos de arrendamento mercantil. (GRIFOS NOSSOS)**

- Embargos de declaração rejeitados.”

Fonte: Sítio eletrônico do STJ.

DOS FATOS

A empresa-ré é prestadora de serviços de telefonia fixa, fornecendo, ainda, no mercado de consumo em geral, um serviço de acesso rápido à INTERNET utilizando o sistema de banda larga, conhecido como “VELOX”. Porém, no exercício de tal serviço público o vem desempenhando de modo a não garantir eficiência, adequação e segurança ao consumidor usuário, na medida em que se verifica um número muito grande e variado de reclamações, pelo que, somente nesta 3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE da Capital foram instaurados dois procedimentos a saber: o de nº 373/2003 e o de nº 133/05.

O primeiro deles versa sobre fatos relativos a problemas relacionados à demora na instalação do serviço ora tratado, ao despreparo do pessoal técnico, ao não comparecimento no dia marcado para a instalação, a problemas para atender a demanda, à existência de linhas “clonadas” em razão do fácil acesso à senha para a conexão ao sistema, conforme uma série de reclamações de consumidores que via e-mail chegaram a este órgão ministerial, ora acostada às fls. 03/04.

Continuando em nossas investigações, verifica-se às fls. 38/39 do procedimento 373/2003 ofício oriundo da ANATEL – AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES –, datado de 25/04/2006, informando que *“tem constatado várias irregularidades praticadas pela Telemar Norte Leste S.A. como: não comunicação a todos os assinantes de sua base de dados das interrupções em sua rede; não reparação pelos danos causados (ressarcimento de créditos); condicionar a prestação do serviço de acesso à banda larga (Velox) ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC; suspensão do serviço autorizado pr (sic) período superior à (sic) 24 horas consecutivas, não justificadas dentro do prazo máximo de 48 hora (sic) perante à ANATEL; acesso e fruição do centro de atendimento a clientes (Call Center) fora dos padrões de qualidade, regularidade e eficiência adequados”*.

Ainda no procedimento nº 373/2003, vê-se às fls. 56 mais uma reclamação, da lavra do consumidor FELIPE DA SILVA CARBALLO em que menciona o descumprimento da empresa-ré quanto ao com ele estipulado para a instalação e efetivo fornecimento do sistema VELOX solicitado, sendo desmarcada reiteradamente visitas do pessoal técnico para tanto.

Em relação ao procedimento nº 133/2005, no qual se instaurou inquérito civil para apuração de todos os fatos relacionados à prestação e não-prestação do serviço VELOX e ao qual estão apensados os autos do outro procedimento informado, consta às fls. 11/20 e 55/58 mais uma série de reclamações de consumidores feitas perante o PROCON/RJ da qual se constata várias irregularidades atinentes à prestação do serviço ora em comento, como problemas técnicos variados e não solucionados, apesar da insistência dos consumidores em chamar a operadora para resolvê-los, além de descumprimento de ofertas promocionais e demais violações ao direito de informação dos consumidores.

Ainda quanto ao procedimento nº 133/2005, temos que, às fls. 51/52, consta ofício oriundo da ANATEL, datado de 13/03/2006, informando que havia contra a reclamada 07 (sete) procedimentos de reclamação e de denúncia relativos à prestação do serviço ora em comento.

DO DIREITO

Em primeiro lugar, temos que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, e, também, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, como reza o art. 6º, X da lei nº 8.078/90.

Ora, somente pelos fatos acima noticiados, tem-se por certo que o serviço de acesso à INTERNET prestado pela ré não é adequado e muito menos eficaz, acarretando aos consumidores grave prejuízo de ordem material e moral.

Ora, temos que como prestadora de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos seus serviços, na forma do art. 14, *caput*, da lei nº 8.078/90 e do art. 37, § 6º da CF/88.

Mais que caracterizado está que o serviço prestado pela empresa-ré é defeituoso, haja vista o modo do seu fornecimento e os riscos que razoavelmente dele se esperam, já que não é razoável que quem contrate um serviço de acesso à INTERNET fique submetido a sofrer várias falhas na sua prestação, muitas vezes não sendo atendido em suas solicitações, da forma como relatado acima.

DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Destarte, temos como absolutamente comprovados os requisitos de plausibilidade jurídica do pedido, diante das provas até então colacionadas aos

autos, bem como a urgência e necessidade de obtenção do provimento jurisdicional hábil a por cobro à recorrência dos danos causados aos consumidores decorrentes dos fatos do serviço ocorridos, eis que oriundos da má prestação dos serviços de acesso à INTENET fornecidos por esta última no mercado de consumo em geral.

Assim, requer-se, a título de antecipação de tutela, seja a ré compelida a solucionar em até 48 (quarenta e oito) horas qualquer falha técnica inerente aos serviços prestados e a cumprir com quaisquer ofertas promocionais que tenha feito aos consumidores para a prestação destes serviços, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

DO PEDIDO

Ex positis, requer o MINISTÉRIO PÚBLICO:

1º) o deferimento em definitivo do pedido de antecipação de tutela acima formulado, com a cominação da multa pleiteada;

2º) a condenação da empresa-ré ao ressarcimento de todo dano material e moral causado a todo e qualquer consumidor que verificou falhas ocorridas no serviço de acesso rápido à INTERNET por ela fornecido, tudo a ser apurado no pertinente processo de liquidação;

3º) a citação da ré para oferecer resposta, querendo, sob pena de revelia na forma da lei;

4º) a publicação de editais, na forma do art. 94 da lei nº 8.078/90;

5º) a produção de todo o meio lícito de provas, notadamente, prova testemunhal, pericial, documental, depoimento pessoal das partes, etc.

6º) a condenação das rés ao pagamento de honorários advocatícios, na razão de 20% sobre o valor da causa, devidos ao Centro de Estudos Jurídicos da Procuradoria de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, *ex vi* da lei estadual nº 2.819/97.

Dá-se à presente o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Rio de Janeiro, 08 de agosto de 2007.

Carlos Andresano Moreira

Promotor de Justiça

Mat. 1967

EXCERTE DO PARECER DO MINISTÉRIO PÚBLICO

1º) O deferimento em definitivo do pedido de antecipação de tutela resulta em prejuízo para o consumidor de uma empresa que não possui o produto em questão. A antecipação de tutela não é o instrumento de fato para a tutela de urgência e a tutela de urgência não é o instrumento de fato para a tutela de urgência. A tutela de urgência é o instrumento de fato para a tutela de urgência e a tutela de urgência não é o instrumento de fato para a tutela de urgência.

2º) O deferimento em definitivo do pedido de antecipação de tutela resulta em prejuízo para o consumidor de uma empresa que não possui o produto em questão. A antecipação de tutela não é o instrumento de fato para a tutela de urgência e a tutela de urgência não é o instrumento de fato para a tutela de urgência.

3º) O deferimento em definitivo do pedido de antecipação de tutela resulta em prejuízo para o consumidor de uma empresa que não possui o produto em questão. A antecipação de tutela não é o instrumento de fato para a tutela de urgência e a tutela de urgência não é o instrumento de fato para a tutela de urgência.

Nota: O Juiz da 1ª Vara Empresarial da Comarca da Capital julgou PROCEDENTE o pedido do autor para condenar a ré a solucionar as falhas técnicas inerentes ao serviço prestado e a cumprir as ofertas promocionais que tenha sido feita aos consumidores, no prazo de 60 (sessenta) dias, sob pena de multa sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). CONDENO-A, ainda, a reparar os danos materiais suportados pelos consumidores, necessitado, para sua exata quantificação, que se prove a prática e o prejuízo suportado pelo consumidor, através da competente liquidação de sentença, momento no qual, repise-se, comparecerão os usuários lesados buscando, caso a caso, o ressarcimento de seus prejuízos, provando o fato gerador de seu direito. Esclareço, por oportuno, que objetivando facilitar o acesso à justiça, cada consumidor, querendo, poderá ajuizar sua demanda em seu domicílio, não havendo qualquer obrigação de ajuizá-la neste juízo. Basta para tanto, juntar a presente decisão instruindo sua inicial. Por fim, CONDENO-A no pagamento dos honorários advocatícios que fixo em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com apoio no § 4º do art. 20 do Código de Processo Civil, em favor do Fundo Especial do Ministério Público. P.R.I.