



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

CÓPIA

CÓPIA

EXMO SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA CÍVEL DA COMARCA DE RECIFE.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO, por intermédio da Promotora de Justiça abaixo subscrita, com fundamento nos arts. 127 e 129 da Constituição Federal, na Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**, visando à defesa de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, em face da **GLOBAL VILLAGE TELECOM S.A. - GVT**, pessoa jurídica de direito privado localizada na Av. Marechal Floriano Peixoto, nº 672, Centro, Curitiba - PR, CEP nº 80010-130, inscrita no CNPJ sob o nº 03.420.926/0108, pelos argumentos fáticos e jurídicos expostos a seguir.

1. DOS FATOS

O Inquérito Civil nº 013/14-16 teve início com representação de consumidor a esta Promotoria de Justiça informando que o Sistema de Atendimento



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

ao Consumidor – SAC da GVT não cumpre com o determinado na legislação vigente. Segundo informa, o referido SAC comete as seguintes infrações: 1) não garante no primeiro menu eletrônico e em todas as suas subdivisões o contato direto com o atendente; 2) não oferece no menu eletrônico as opções de reclamações e cancelamento, entre as primeiras alternativas; 3) não resolve as reclamações em até cinco dias úteis, bem como não informa ao consumidor sobre a resolução de sua demanda; 4) exige a repetição da demanda ao consumidor; 5) finaliza a ligação sem que o contato seja concluído; 6) circula mensagem publicitária durante o tempo de espera, sem permissão do consumidor; 7) demora além de sessenta segundos para atender o consumidor, uma vez selecionada a opção “falar com atendente”.

A prática da GVT de descumprir as normas relativas ao SAC, é, infelizmente, reiterada. Neste ponto, cumpre salientar que a ora demandada é empresa de grande participação no mercado de telefonia fixa, internet banda larga e TV por assinatura no Estado de Pernambuco, movimentando cifras vultuosas e atingindo grande massa de consumidores, por meio de seus diversos serviços oferecidos, contratados em conjunto ou isoladamente.

Notificada para se pronunciar acerca dos graves fatos denunciados, a demandada apresentou esclarecimentos (fls. 49/53 do Inquérito Civil anexo) alegando que jamais se escusou de prestar informações relevantes ao consumidor ou de dar o devido tratamento a sua demanda. Informou, ainda, que empenhou-se em realizar melhorias em seu serviço de atendimento ao cliente, de modo a cumprir todas as exigências legais, e que não cometeu nenhuma infração, visto que garante em seu SAC as opções de contato direto com o atendente, realização de reclamação e cancelamento, e orienta os seus funcionários para que resolvam a demanda em até cinco dias úteis, somente finalizem a ligação após a conclusão do contato e apenas veicularem publicidade com o consentimento do consumidor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

A conduta abusiva e reiterada da GVT no mercado pernambucano gerou inúmeras Averiguações Preliminares e Processos Administrativos no PROCON Pernambuco. Este respeitável órgão de defesa do consumidor encaminhou ofício (fls. 130/140 do Inquérito Civil anexo) onde consta relatório alusivo aos anos de 2011 a 2014 de averiguações preliminares e processos administrativos referente às denúncias de consumidores sobre o atendimento do SAC da GVT. Ademais, cópia do Inquérito Civil anexo foi encaminhada à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para conhecimento dos fatos e adoção das medidas cabíveis, além de que foram solicitadas informações sobre a existência de autuação ou procedimento investigatório em face do call center da GVT.

Em resposta, a ANATEL informou que "foi realizada fiscalização para apuração do cumprimento, por parte da GVT, do Decreto do SAC, com foco em dispositivos relacionado a acessibilidade do serviço, qualidade do atendimento, acompanhamento e procedimento para resolução de demandas e pedido de cancelamento do serviço". O referido relatório de fiscalização foi realizado no mês de julho de 2014 e **apontou diversas irregularidades relacionadas ao cumprimento da legislação.**

A prática ilícita lesiva aos interesses dos consumidores consistente em não respeitar a legislação vigente pertinente ao atendimento do SAC, oferecendo, assim, um serviço de má qualidade, perpetrada reiteradamente pela GVT, viola diversos dispositivos legais, conforme se passa a expor.

2. DO DIREITO

2.1. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O artigo 129, III da Constituição Federal de 1988 dispõe que:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

"Art. 129 - São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

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

Ao mesmo tempo, a Constituição consagra, no art. 170, V, a defesa do consumidor como princípio fundamental da ordem econômica, *in verbis*:

"Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

IV - livre concorrência;

V - **defesa do consumidor;**"

O Código do Consumidor, regulamentando e explicitando a norma constitucional, concedeu ao Ministério Público legitimidade ativa *ad causam* para a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores. Em seu art. 81, III, estabelece que:

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

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

I - interesses ou direitos difusos assim entendidos, para efeito deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os de origem comum."

Ainda, a Lei 7.347/85 estatui ser cabível a ação civil pública para a responsabilização por danos morais e patrimoniais causados ao consumidor (art. 1º, II), assim como legítima para o seu ajuizamento o Ministério Público (art. 5º, I).

Desta feita, não há qualquer dúvida a respeito da plena legitimidade do *Parquet* para o ajuizamento da presente ação civil pública, uma vez que ocorreram e continuam a ocorrer violações aos direitos de diversos consumidores no Estado de Pernambuco, o que legitima perfeitamente a presente atuação ministerial.

2.2 DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Em boa hora foi editado o Decreto nº 6.523/2008, o qual regulamentou a Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor e fixou normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Tendo por base que o consumidor ocupa uma frágil posição na relação de consumo e os diversos abusos cometidos pelas empresas em seus SACs, o referido Decreto houve por bem regulamentar e fixar as regras para o atendimento ao consumidor.

Estabelece o art. 4º do citado Decreto:

"Art. 4º. O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente,


MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§1º. A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§2º. O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§3º. O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§4º. Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada."

Acontece que, no caso em tela, conforme relatório de fiscalização da ANATEL, a ré não disponibiliza as opções de escolha de reclamação, cancelamento e atendimento pessoal no primeiro menu eletrônico, além de que o acesso inicial ao atendimento estava condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Desta forma, percebe-se a constante violação do comando constante do Decreto n.º 6.523/2008 pela demandada, dado o sistemático descumprimento do estabelecido na legislação.

É patente, portanto, o frequente desrespeito da demandada ao consumidor pernambucano e ao próprio legislador federal.

2.3. DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Preconiza o art. 10 do referido Decreto:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§1º. A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§2º. Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§3º. O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor."

Conforme o relatório de fiscalização da ANATEL, foi realizada uma fiscalização presencial onde foi analisado o serviço referente ao tempo de espera para atendimento no período de 01/03/2014 a 10/04/2014. Restou-se constatado que das 3.092.344 (três milhões noventa e dois mil trezentos e quarenta e quatro) chamadas recebidas pelo SAC, 1.225.692 (um milhão duzentos e vinte e cinco mil seiscentos e noventa e dois) chamadas foram atendidas com tempo de espera superior a 60 (sessenta) segundos, e 484.755 (quatrocentos e oitenta e quatro mil setecentos e cinquenta e cinco) chamadas foram abandonadas após o tempo máximo de espera, o que configura transgressão ao §1º do referido artigo.

Houve também desrespeito ao §2º, visto que no dia 10/06/2014 foi realizado pela ANATEL o acompanhamento dos atendimentos aos clientes no SAC para verificação do cumprimento dos procedimentos adotados e foi verificado que em 06 (seis) das 33 (trinta e três) ligações o primeiro atendente transferiu indevidamente a ligação, por não possuir as atribuições necessárias para efetuar o cancelamento dos produtos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Também com referência à qualidade do atendimento, o art. 12 do Decreto fixa que:

"Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente."

Fica evidente que, com essa norma, pretende-se estabelecer que nas transferências de chamadas seja obrigatório que o primeiro atendente registre a solicitação do cliente de forma clara e resumida para que o segundo atendente tenha embasamento da solicitação do cliente. Porém, no mesmo acompanhamento realizado pela ANATEL em 10/06/2014, foi verificado que em duas das trinta e três ligações que foram solicitadas para a GVT, após a transferência da ligação, o segundo atendente solicitou novamente os dados.

2.4. DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Estabelece o art. 15 do Decreto Federal nº 6523/2008:

"Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§1º. Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§2º. O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

§3º. É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo."

Foi solicitado pela ANATEL o relatório de todas as interações apresentadas pelo usuário, processadas pela GVT nos dias 22, 23 e 24 de março de 2014, indicando o número do protocolo da interação, data e hora, nome do usuário, motivo da interação, código de acesso do usuário e tipo de serviço. Em resposta, a GVT informou que o protocolo é constituído por seis números iniciais que correspondem ao dia, mês e ano da data de interação, seguido por outros oito números sequenciais que são zerados diariamente.

Foram evidenciadas diversas divergências, tais como protocolos diferentes para clientes Corporativos e clientes Retail. Os protocolos dos clientes Retail seguiam a formação acima indicada, porém para os clientes Corporativos os protocolos eram formados a partir de um sequencial composto por seis números, seguidos por mais doze números que indicavam o ano, mês, dia, hora e minuto da interação. **Ficou demonstrado, portanto, que a demandada não utiliza uma sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.**

A demandada também transgrediu o §3º do citado artigo, pois a ANATEL solicitou 33 gravações para realizar acompanhamento dos procedimentos, e verificou-se que, dentre as gravações, em seis casos a gravação do atendimento não estava completa, pois faltavam trechos de atendimento antes ou após a transferência da chamada, e em outros dois casos a gravação não foi fornecida, em desacordo com o disposto na regulamentação vigente.

2.5. DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

O caput do art. 17 do Decreto preconiza:

"Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro."

Durante o acompanhamento realizado pela ANATEL no dia 10/06/2014, das trinta e três ligações solicitadas, foi verificado que em um caso a demanda do usuário não foi atendida em até cinco dias úteis após a sua reclamação. Nesse caso, foi efetuada uma reclamação a respeito dos valores cobrados em fatura no dia 07/03/2014. Até o dia 24/03/2014, o usuário não havia sido contatado a respeito da sua demanda.

2.6. DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Conforme art. 18 do Decreto, o SAC deve receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento do consumidor.

"Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§1º. O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§2º. Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

§3º. O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor."

Não obstante a previsão normativa, no acompanhamento realizado pela ANATEL, das 33 (trinta e três) ligações solicitadas, verificou-se 05 (cinco) casos em que **o cancelamento não foi efetuado de imediato**. Constatou-se também que em 05 (cinco) casos os efeitos do cancelamento não foram imediatos, **havendo cobrança de serviço após o pedido de cancelamento**. Fica claro, portanto, transgressões aos parágrafos 2º e 3º do supramencionado artigo.

O consumidor não pode ser penalizado pela conduta abusiva da ré. Não é aceitável que determinada empresa – principalmente do porte da GVT – ofereça produto e não ofereça um atendimento digno aos seus clientes quando estes precisam de atendimento. Ainda, dada a profusão de denúncias realizadas por diversos meios, resta claro que **a conduta é rotineira no SAC da GVT**. Ainda que porventura a ré pudesse atribuir eventual culpa a adequação do serviço à legislação vigente, **deve responder objetivamente perante os consumidores**, uma vez que é indubitavelmente culpada pelo defeito na prestação dos serviços.

A certeza, portanto, é de que **sob hipótese alguma pode recair sobre o consumidor pernambucano o prejuízo pela prática abusiva e reiterada da ré consistente em não fornecer um bom atendimento no Serviço de Atendimento ao Consumidor.**

2.4. DO DANO MORAL COLETIVO

O Código de Defesa do Consumidor consagra como direito básico do consumidor "a **efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais,**


MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

individuais, coletivos e difusos" (art. 6º, VI). Nesta esteira, dispõe ser também direito básico "o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos" (art. 6º, VII). Ressalte-se, ademais, a previsão constante do art. 81 do mesmo diploma, que estatui a possibilidade de defesa em juízo dos interesses do consumidor a título coletivo.

No presente caso, a empresa ré atingiu a honra e a dignidade de diversos consumidores através da sua reiterada conduta abusiva. Não oferecer um atendimento digno aos consumidores e transgredir diversas normas vigentes é prática ilícita e abusiva. Não se pode olvidar que tal conduta da ré é rotineira, tendo em vista as diversas denúncias existentes nesse sentido, em diversos veículos de defesa do consumidor. Não é ao menos razoável admitir-se que a GVT adote essa postura, ainda mais por se tratar de empresa de grande porte, com forte poderio econômico. Assim, os danos efetivamente causados e o perigo de danos futuros atingem grande massa de consumidores, o que intensifica a reprovabilidade da conduta da ré. Não há que se questionar, portanto, a necessidade de reprimenda exemplar, seguindo a linha da jurisprudência:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. TELEFONIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO CONTRATADO E MAU ATENDIMENTO VIA CALL CENTER. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO. DANOS MORAIS OCORRENTES. CARÁTER PUNITIVO/PEDAGÓGICO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Recurso Cível Nº 71004632980, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Pedro Luiz Pozza, Julgado em 12/12/2013)."

Ressalte-se que a prática abusiva da ré é capaz de impingir angústia e constrangimento aos consumidores para muito além de simples dissabores



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

cotidianos. Os consumidores gastam tempo pesquisando o mercado, contratam o serviço e, quando precisam resolver um problema referente ao serviço, ou mesmo fazer uma reclamação quanto ao serviço, não há qualquer respeito ao estabelecido, à legislação federal e aos princípios da lealdade, transparência e boa-fé que devem nortear as relações de consumo, a empresa recusa-se a prestar um bom atendimento em seu call center. Assim, o permanente descaso da ré frente aos consumidores enseja o dever de indenizar. É este o entendimento do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro:

"PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO QUE EXTRAPOLA O CONCEITO DE MERO ABORRECIMENTO. MAU ATENDIMENTO QUE NÃO PODE FICAR IMPUNE. DIREITO INDENIZATÓRIO. QUANTUM FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS ATENTO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE SEM SE AFASTAR DOS ASPECTOS PEDAGÓGICOS QUE ENVOLVEM A CONDENAÇÃO. RECURSO AO QUAL SE NEGOU SEGUIMENTO - ART. 557, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. AGRAVO INTERNO IMPROVIMENTO. I - As concessionárias de telefonia nos tornaram dependentes do utilíssimo serviço. De forma que, no contexto moderno, a demora em demasia na transferência de linha telefônica, além de caracterizar a má prestação de serviço, ensejando indenização, causa indescritível transtorno para o usuário; II - Na hipótese, o consumidor, apesar de diversos contatos com a ré, que perduraram meses, não obteve a desejada transferência da linha. **Mau atendimento** que não pode ficar impune. III - Quanto ao valor indenizatório, este se mostra adequado e em consonância com o que vem sendo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

aplicado nesta Corte, considerando-se que a falha na prestação do serviço deixou o autor sem o serviço telefônico por longo período, mesmo depois do ajuizamento da ação o serviço não foi prestado, causando-lhe angústia e aflição pela ausência de um serviço indispensável na experiência cotidiana; IV - Improvimento ao agravo interno." (Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação nº 00005282620118190040, rel. Des. Ademir Paulo Pimentel).

2.5. DO DANO SOCIAL

O Código Civil de 2002 prevê, em seu artigo 186, a existência de dois tipos de dano: o material e o moral. O Superior Tribunal de Justiça, por meio da Súmula nº 37, reconheceu a possibilidade de cumulação das indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato. Desde a Constituição Federal de 1988, no entanto, há a tendência no alargamento, no surgimento de novos danos, amparados pelo princípio da dignidade da pessoa humana.

Além dos tipos de dano acima citados, há que se reconhecer também a existência do dano social, que, segundo o professor Antonio Junqueira de Azevedo, Titular do Departamento de Direito Civil da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo:

"os danos sociais, por sua vez, são lesões à sociedade, no seu nível de vida, tanto por rebaixamento de seu patrimônio moral – principalmente a respeito da segurança – quanto por diminuição na qualidade de vida"


MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Fica claro que o dano social guarda íntima relação com o princípio da dignidade da pessoa humana e com a tendência de se reconhecer uma amplitude maior aos direitos da personalidade.

O dano social distingue-se do dano moral coletivo pelo fato de que o dano social também pode repercutir patrimonialmente no âmbito da sociedade, enquanto que o dano moral coletivo atinge apenas extrapatrimonialmente. Além disso, no dano social, a vítima é a sociedade, enquanto que no dano moral coletivo, as vítimas são titulares de direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos.

Por estar caracterizado nas condutas socialmente reprováveis, que fazem mal ao coletivo, a conduta da ré demonstra um rebaixamento moral e uma perda da qualidade de vida dos consumidores, desrespeitando sua própria dignidade humana.

Isto posto, faz-se necessária a condenação da ré ao **pagamento de indenização a título de reparação pelos danos morais coletivos e danos sociais causados**. Para isso, destaque-se o caráter pedagógico que deve nortear a fixação do *quantum* do dano moral nas relações de consumo, de forma que a ré se sinta desestimulada a voltar a cometer os ilícitos aqui tratados.

Desta forma, em vistas da condição econômica da ré, da reiteração da prática abusiva e da grande quantidade de consumidores lesados, considera-se que o valor da condenação à indenização pelos danos morais coletivos e danos sociais não pode ser inferior a **R\$1.000.000,00 (um milhão de reais)**.

3. DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA


MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

É abundante a prova da conduta ilegal e abusiva da ré. Além da denúncia que deu abertura ao procedimento anexo, percebe-se que a empresa ré deu causa a diversas Averiguações Preliminares e Processos Administrativos no PROCON Pernambuco, portanto resta comprovada a verossimilhança das alegações.

Neste sentido, é fundado o receio de dano irreparável a número indeterminado de consumidores: dada a reiteração da conduta pela ré e o porte da empresa, vários consumidores buscam atendimento para resolver suas demandas e se frustram por, muitas vezes, não conseguir nem falar com um atendente. Os danos morais e materiais a número significativo de consumidores, assim, continuam acontecendo. Por isso, configurado o *periculum in mora*, requisito exigido para a concessão de tutela antecipada no art. 273, I, do Código de Processo Civil.

Assim, preenchidos os requisitos legais, urge que seja concedido imediatamente provimento judicial apio a fazer cessar a prática abusiva, com fulcro no art. 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e art. 273, I, do Código de Processo Civil.

Por isso, requer-se, a título de tutela antecipada inaudita altera parte:

a) a condenação da ré a obrigação de fazer, para que disponibilize, no primeiro menu eletrônico, entre as primeiras alternativas, as opções de escolha de reclamação e cancelamento, bem como disponibilize em todas as divisões do menu a opção de atendimento pessoal, conforme art. 4º, caput e §1º do Decreto Federal nº 6523/08;

b) a condenação da ré a obrigação de fazer, para que atenda todos os consumidores sem o prévio fornecimento de dados por parte destes, conforme art. 4º, §3º do Decreto Federal nº 6523/08;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

- c) a condenação da ré a obrigação de fazer, a fim de que atenda os consumidores em até sessenta segundos, uma vez selecionada a opção de atendimento pessoal, conforme art. 10, §1º do Decreto Federal nº 6523/08;
- d) a condenação da ré a obrigação de fazer, para que todos os atendentes tenham atribuições necessárias para processar e efetuar reclamações e cancelamentos de serviço, conforme art. 10, §2º do Decreto Federal nº 6523/08;
- e) a condenação da ré a obrigação de fazer, para que utilize uma sequência numérica única para identificar todos os atendimentos, conforme art. 15, §1º do Decreto Federal nº 6523/08;
- f) a condenação da ré a obrigação de fazer, para que resolva a demanda dos consumidores no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data do registro, bem como para que informe, sempre que solicitado pelo consumidor, sobre o andamento da demanda, conforme art. 17 do Decreto Federal nº 6523/08;
- g) a condenação da ré a obrigação de fazer, para que o cancelamento solicitado pelo consumidor, bem como os seus efeitos, sejam efetivados de imediato, a fim de que o consumidor não seja cobrado por um serviço já cancelado, conforme art. 18 do Decreto Federal nº 6523/08;
- h) a imposição de multa diária, para eventual descumprimento da determinação, em valor a ser fixado pelo prudente arbítrio do MM. Juízo, para que se dê efetividade ao provimento liminar, em consonância com o art. 84, §4º, CDC.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

4. DOS PEDIDOS

Finalmente, diante de todo o exposto, requer-se:

- a) no mérito, a confirmação de todos os pedidos requeridos em sede de antecipação de tutela;
- b) a condenação da ré ao pagamento de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais) a título de reparação pelos danos morais coletivos e danos sociais causados, valor a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;
- c) a condenação genérica da ré a indenizar os danos morais e materiais individualmente sofridos pelos consumidores, em quantum a ser fixado em posterior fase de liquidação individual, nos termos do art. 95 c/c art. 97, ambos do Código de Defesa do Consumidor;
- d) a condenação da ré a dar ampla divulgação do conteúdo da sentença final de mérito da presente ação, por meio de jornais de grande circulação, bem como de informação em local destacado do seu sítio eletrônico;
- e) a citação da ré para, querendo, contestar a ação;
- f) a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, de Código de Defesa do Consumidor;
- g) a produção de todas as provas em direito admitidas, inclusive juntada posterior de documentos e depoimento pessoal do representante da ré, se necessário;
- h) a publicação de edital, nos termos do art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

i) a condenação da ré nos ônus sucumbenciais, exceto honorários advocatícios.

Dá-se à causa, para fins meramente fiscais, o valor de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais).

Nestes termos, pede deferimento.

Recife, 14 de novembro de 2014.

MAVIAEL DE SOUZA SILVA

16º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital