Tribunal de Justiça de Pernambuco Poder Judiciário Seção A da 34ª Vara Cível da Capital AV DESEMBARGADOR GUERRA BARRETO, S/N, FORUM RODOLFO AURELIANO, ILHA JOANA BEZERRA, RECIFE - PE - CEP: 50080-800 - F:(81) 31810520 Processo nº 0083401-55.2014.8.17.0001 AUTOR: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO RÉU: GLOBAL VILLAGE TELECOM S/A - GVT SENTENÇA Vistos, etc. O Ministério Público de Pernambuco propôs Ação Civil Pública em face da Global Village Telecom S/A - GVT, alegando que, após representação de um consumidor, a 16ª Promotoria de Justiça da Capital instaurou um Inquérito Civil (nº. 013/14-16) para apurar se o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da ré vinha cumprindo o que determinava o Decreto 6.523/2008, o qual fora editado com a finalidade de regulamentar o CDC e fixar normas gerais sobre o SAC. Segundo a denúncia do consumidor, o SAC da GVT descumpria as determinações contidas nos arts. 4º, 10, 12, 15, 17 e 18 do referido Decreto, pois: 1) não garantia, no primeiro menu eletrônico e em todas as suas subdivisões, o contato direto com o atendente; 2) não oferecia, no menu eletrônico, as opções de reclamações e cancelamento, entre as primeiras alternativas; 3) não resolvia as reclamações em até cinco dias úteis, nem informava o consumidor sobre a resolução de sua demanda; 4) exigia a repetição da demanda do consumidor; 5) finalizava a ligação sem que o contato fosse concluído; 6) circulava mensagens publicitárias durante o tempo de espera; e 7) demorava além de sessenta segundos para atender o consumidor, uma vez selecionada a opção "falar com atendente". O parquet asseverou que as condutas abusivas acima citadas, de tão reiteradas no âmbito deste Estado, geraram inúmeras averiguações preliminares e processos administrativos no PROCON/PE e fiscalização perante a Anatel que, após tomar ciência do inquérito civil mencionado e realizar apuração dos fatos, constatou diversas irregularidades cometidas pela GVT no cumprimento das normas estabelecidas no mencionado decreto. Nesse contexto, o MPPE sustenta a falha na prestação do serviço de atendimento ao consumidor da GVT e acusa esta operadora de violar a honra e a dignidade de diversos consumidores pernambucanos em razão das reiteradas abusividades cometidas no seu atendimento via call center. Ao final, requereu a concessão de tutela antecipada, para compelir a ré a adotar as seguintes medidas, a fim de cumprir o disposto nos arts. 4º, §§ 1º e 3º; 10, §§ 1º e 2º; 15, § 1º; 17; e 18 do Dec. 6.523/08, sob pena de multa diária: 1) disponibilizar, no primeiro menu eletrônico, entre as primeiras alternativas, as opções de escolha reclamação e cancelamento, bem como, em todas as divisões do menu, a opção de atendimento pessoal; 2) atender a todos os consumidores sem o prévio fornecimento de seus dados; 3) atender os consumidores em até sessenta segundos, uma vez selecionada a opção de atendimento pessoal; 4) conferir a todos os atendentes as atribuições necessárias para processar e efetuar reclamações e cancelamento de serviços; 5) utilizar uma sequência numérica única para identificar todos os atendimentos; 6) resolver as demandas de todos os consumidores no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data dos registros, bem como informá-los sobre o andamentos das demandas, sempre que solicitado; 7) promover o cancelamento solicitado pelo consumidor, e seus efeitos, de imediato, a fim de evitar a cobrança por um serviço cancelado. No mérito, pugnou pela confirmação da tutela requerida de forma antecipada e, além disso, pela condenação da ré a: (a) pagar R$ 1.000.000,00 a título de reparação pelos danos morais coletivos e danos sociais causados aos consumidores, valor a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor; (b) indenizar os danos morais e materiais individualmente sofridos pelos consumidores, em quantum a ser fixado em posterior fase de liquidação individual; (c) dar ampla divulgação do conteúdo da sentença final de mérito da presente ação, por meio de jornais de grande circulação, bem como informá-lo em local destacado de seu sítio eletrônico. Despacho às fls. 262 determinando a publicação do edital, na forma prevista no art. 94 do CDC, e a citação da ré para, querendo, apresentar defesa e se manifestar sobre o pedido de tutela antecipada, na mesma oportunidade. A GVT apresentou contestação (fls. 265/294) suscitando, preliminarmente, a carência de ação ante a ilegitimidade ativa do MPPE e falta de interesse de agir; ausência de documento essencial a evidenciar o descumprimento de obrigações por parte da operadora e a existência de danos à coletividade. No mérito, invocou, de início, a impossibilidade de inversão do ônus da prova em favor do MPPE. Na sequência, negou estar descumprimento as regras previstas no Decreto 6.523/08, pois: a) logo no início do atendimento

prestado via call center já são facultadas as opções de reclamação e cancelamento, para cliente e não cliente; b) mesmo que não fossem dadas essas opções, não haveria a obrigatoriedade, haja vista que não há exigência da legislação suscitada; c) é dada a opção ao cliente para atendimento sem prévia identificação, bastando para tanto que não lance seus dados e aguarde o atendimento; d) os números invocados pelo MPPE para demonstrar o suposto descumprimento ao tempo de espera no atendimento do SAC foram aqueles apurados na fiscalização da Anatel, que abrangeu todo o país, e não apenas o Estado de Pernambuco; e) o relatório da Anatel apresentado pelo MPPE não pode ser considerado prova cabal das suas alegações, pois a própria agência divulgou pesquisa de satisfação na qual restou registrada a fidelização da clientela da ré; f) não há como se admitir que um único relato de queixa, proveniente de um único consumidor, possa significar a conclusão a que chegou o MPPE, de que houve uma inadimplência geral e irrestrita da ré à norma invocada; g) a obrigação de atendimento em 60 segundos deve ser entendida como uma meta a ser perseguida, restando irrazoável impor a perfeição à operadora; h) o relatório da Anatel foi elaborado com base em amostra dos dados colhidos apenas no mês de março de 2014, os quais não refletem os resultados dos meses subsequentes, nem tampouco retratam a qualidade do atendimento do SAC da ré; i) especificamente no mês referido, uma série de fatores externos imprevisíveis e incontroláveis gerou resultados que impactaram nos call centers, a exemplo dos movimentos de greve branca e de paralisações dos serviços públicos de transporte dos municípios; j) a demandada cumpre a determinação contida na Resolução 632 da Anatel, ao disponibilizar duplo formato para cancelamento dos serviços: um de forma automática, sem intervenção do atendente, e o outro mediante contato com o operador; l) a sequência de números atribuídos às eventuais reclamações registradas via call center é, e sempre será, única; m) o MPPE faz confusão entre o que seria a sequência numérica única, exigida pelo decreto invocado, e a separação de determinados intervalos de numeração para cada grupo de clientes (corporativos ou de varejo); n) o relatório da Anatel demonstrou que o índice de resolução de demanda dos consumidores atingiu a casa dos 98%, não havendo que se falar em descumprimento ao art. 17 do Dec 6.523/08; o) inexiste descumprimento ao art. 18, igualmente, vez que o sistema da ré é programado para cessar a cobrança dos serviços imediatamente após a solicitação de cancelamento. Afora esses argumentos, a requerida ainda alegou que os controles realizados pela própria Anatel, por meio do sistema Focus, demonstram que inexiste percepção de lesão aos efetivos consumidores da GVT no Estado de Pernambuco, vez que a proporção de reclamação registradas pelos mesmos motivos que deram azo à propositura da presente ação, comparando Pernambuco e o Brasil, está na casa de 0,0003% e, além disso, é uma empresa fartamente premiada por sua excelência no atendimento. Em seguida, impugnou o valor probante do relatório da Anatel vez que representava mero ato de fiscalização correspondente a uma das fases do processo administrativo instaurado naquela agência, e afirmou que não teria sido sequer instada a apresentar defesa naquela esfera e, tampouco, sofrera qualquer condenação. Ao final, asseverou que não houve ato ilícito de sua parte de modo a justificar a propositura da demanda; o pedido de indenização por danos morais coletivos não deve subsistir, seja porque incompatível com a transindividualidade dos direitos cuja proteção se objetiva, seja porque formulado de forma genérica; é igualmente descabido o pleito para aplicação das astreintes, na medida em que não há prova da eventual violação às obrigações de fazer; o pleito de divulgação da sentença em jornais de grande circulação é medida que não atende aos interesses da coletividade, mas apenas ao interesse do próprio parquet, razão pela qual se mostra inadequado. Requereu, então, o indeferimento da tutela antecipada, o acolhimento das preliminares para extinguir o feito sem resolução de mérito ou, ultrapassadas estas, a improcedência de todos os pedidos da demanda. Sucessivamente, na hipótese de acolhimento do pedido de indenização por dano moral coletivo, pugnou pela fixação do quantum em valor razoável e adequado à realidade do caso. Réplica às fls. 363/380. Às fls. 393, foi proferido despacho no qual a magistrada em exercício na unidade determinou a publicação do edital, conforme ordenado às fls. 262, e noticiou a intenção de apreciar o pedido de tutela de urgência apenas por ocasião da sentença. Edital devidamente publicado (fls. 396/398). Certidão de decurso do prazo sem manifestação de eventuais interessados (fls. 399). Na decisão de fls. 400, o Juízo indeferiu o pedido de inversão do ônus da prova e determinou a

intimação das partes para informar as provas que pretendiam produzir. Atendendo ao referido decisum, o MPPE manifestou o desinteresse na produção de outras provas (fls. 405), enquanto que a GVT protocolou petição destacando a necessidade de apreciação das preliminares aventadas na defesa e requerendo o deferimento da oitiva de experts na condição de testemunhas para elucidar as questões técnicas suscitadas na defesa e a juntada de documentação suplementar (fls. 407/408). Na ocasião, aproveitou para indicar o nome de um desses experts, reiterar questões arguidas na contestação e para invocar a necessidade de ingresso da Anatel no polo passivo da lide e, por isso, remessa dos autos à Justiça Federal. Vieram-me os autos conclusos. É o relatório. Decido. De início, destaco que a questão discutida dispensa dilação probatória, a despeito de haver requerimento de produção de prova testemunhal. Na verdade, não há espaço para a realização dessa espécie probatória consoante razões que passo a expor. Sabe-se que o art. 370, parágrafo único, do CPC/15, faculta ao magistrado indeferir as diligências que considere inúteis ou meramente protelatórias. Trata-se, pois, de dever de o juiz buscar a verdade, promovendo o controle da matéria probatória, tanto para a formação do seu convencimento, como para a prestação da adequada tutela jurisdicional. A propósito, a doutrina enfoca a necessidade de se determinar o fato probando e evidenciar a sua relevância para o julgamento da causa a fim de justificar a realização da prova requerida. Nesse sentido são as lições de Fredie Didier: Os fatos probandos devem ser relevantes ou influentes, isto é, possuir condições de influir na decisão. A razão é bem simples: se o fato não pode influir na decisão a sua prova é claramente desnecessária - trata-se da aplicação do princípio da eficiência (economia processual). (...) O fato probando deve ser determinado; ou seja, apresentado com características suficientes que o distingam de outros que se lhes assemelham. O fato deve ser identificado no tempo e no espaço. Dessa regra resulta que o fato indeterminado, ou indefinido, é insuscetível de prova1. O fato é que, quando a GVT requereu a realização da prova testemunhal para a oitiva de experts nessa condição, restringiu-se a alegar que tal prova destinar-se-ia a elucidar as questões técnicas suscitadas na defesa. Nem especificou qual seria o fato probando, ou seja, quais as questões técnicas que objetivava ver comprovada através daquela prova, nem tampouco demonstrou a relevância dessa prova para o julgamento do feito. Da mesma forma, não demonstrou a necessidade da juntada de "documentos suplementares", desconsiderando a regra geral estampada no caput art. 434 do CPC/20152. Desta feita, considerando o caráter vago do requerimento probatório formulado pela ré e o fato de que os elementos presentes já são suficientes para solução da lide, indefiro as provas requeridas e passo a proferir a sentença antecipadamente, conforme autoriza o art. 355, inciso I, do CPC/2015. De início, analiso as preliminares suscitadas pela demandada. Ilegitimidade ativa e ausência de interesse de agir do MPPE. A ré aduz, num único tópico, a ilegitimidade ativa e a ausência de interesse de agir do MPPE. Nesse sentido, argumenta que o parquet teria ingressado com a demanda para defender interesse de um único consumidor e não de um grupo de consumidores pernambucanos. Atrelada a essa alegação, aduziu que a ação em apreço não se mostrava útil nem necessária a demonstrar os danos causados aos consumidores pernambucanos e, portanto, o impacto à coletividade. São descabidas ambas as alegações. Interpretando conjuntamente os arts. 1º, II e 5º, I da Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/85)3 e art. 82, I do CDC4 conclui-se que o MP possui legitimidade para propor a ação de responsabilidade por danos morais causados ao consumidor, desde que a tutela objeto do pedido tenha natureza coletiva. A tutela coletiva, por sua vez, abrange a defesa dos interesses ou direitos difusos, coletivos stricto sensu e individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, CDC) e a ação civil pública é o meio adequado, útil e necessário para esse fim. Explico. No caso em apreço, apesar da GVT alegar que a intenção do MPPE ao ajuizar a demanda foi a de defender interesse de um único consumidor, não é essa a realidade. De fato, analisando os documentos que foram anexados à Inicial, vejo que a movimentação do parquet para apuração dos fatos ventilados na presente demanda, mediante a instauração do inquérito civil nº. 013/14, nasceu com a denúncia de um consumidor insatisfeito com o atendimento do SAC da GVT (fls. 02). Porém, a iniciativa desse consumidor representou, em verdade, o exercício da prerrogativa conferida pelo art. 6º da Lei da ACP5 a qualquer pessoa para provocar a iniciativa do Ministério Público, ministrando-lhe informações sobre fatos que constituam objeto da ação civil pública e indicando-lhe os elementos de convicção. Tal fato não demonstra, de

forma alguma, que o MPPE estaria defendendo o interesse individual daquele consumidor. Ao contrário, as razões ventiladas na peça vestibular retratam nitidamente a intenção do parquet de salvaguardar interesses coletivos stricto sensu e individuais homogêneos. Isso porque a demanda discute possível violação do Decreto Federal nº 6.523/2008 pela operadora ré e, ao contrário do que a GVT quer fazer crer, teve como base reclamações de usuários realizadas junto ao PROCON/PE, as quais geraram inúmeras averiguações preliminares e procedimentos administrativos entre os anos de 2011 e 2014. Além disso, a demanda também teve amparo no relatório de fiscalização emitido pela Anatel, realizado entre os meses de março e junho de 2014, no qual foram constatadas diversas irregularidades cometidas pela GVT relacionadas ao cumprimento das obrigações estabelecidas no decreto citado É evidente que a pretensão do autor, ao ajuizar a demanda, não foi outra senão a de tentar resguardar o direito dos consumidores usuários dos serviços da GVT de obter a adequada e eficaz prestação do serviço de atendimento ao consumidor (direito coletivo stricto senso) e, concomitantemente, de obter o reconhecimento dos eventuais danos experimentados por aqueles usuários que foram vítimas de um atendimento do call center da GVT em desacordo com as normas estabelecidas no Dec 6.523/2008. Ante tais considerações, rejeito as preliminares. Litisconsórcio passivo necessário da Anatel. Consoante dito no relatório, a GVT, instada a manifestar o interesse na produção de outras provas, apresentou petição noticiando o intento de ver realizada a prova testemunhal, mas, paralelo a isso, invocou a necessidade de ingresso da Anatel no polo passivo da lide. Ainda que a ré não tenha esclarecido a que título a Anatel ingressaria no feito, mencionou que esta questão configuraria matéria de ordem pública, circunstância que me leva a crer estar a demandada suscitando a existência de um possível litisconsórcio passivo necessário da agência. Enfrento a questão sob esse prisma, portanto. Nos termos do art. 114 do CPC/2015 "o litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes. Interpretando esse dispositivo, Fredie Didier esclarece: "(...) o litisconsórcio é necessário quando a eficácia da sentença depender da citação de todos os que devam ser litisconsortes; ou seja, será necessário quando for necessário. Mas no trecho em que remete à relação jurídica controvertida ("quando, pela natureza da relação jurídica controvertida") o legislador indica que está a referir-se ao litisconsórcio unitário, que é o tipo do litisconsórcio definido a partir da relação jurídica litigiosa"6. Da mesma forma, o referido doutrinador explica que o litisconsórcio unitário se dá quando "o provimento jurisdicional de mérito tem de regular de modo uniforme a situação jurídica dos litisconsortes, não se admitindo, para eles, julgamentos diversos" (...) haverá unitariedade quando o mérito envolver uma relação jurídica indivisível. É imprescindível perceber que são dois os pressupostos para a caracterização da unitariedade, que devem ser investigados nesta ordem: a) os litisconsortes discutem uma única relação jurídica; b) essa relação jurídica é indivisível (...)". Não vislumbro nenhuma dessas situações na espécie: não há nenhuma relação jurídica direta estabelecida entre os consumidores alcançados pelo pedido de tutela coletiva materializado neste feito e a Anatel, muito menos de natureza indivisível. De forma alguma a Anatel participa da relação existente entre a GVT e seus clientes. Afora isso, o MPPE não formulou qualquer pedido em face da agência reguladora e o julgamento do mérito da presente ação nunca conferirá tutela de natureza obrigacional em relação a ela. Isso porque uma eventual procedência da demanda implicaria a condenação da GVT a cumprir as normas dispostas no Dec 6.523/2008, nunca da Anatel. A propósito, o E. STJ vem reafirmando esse entendimento em ações civis públicas intentadas contra concessionárias de telefonia. Nesse sentido, colhe-se os arestos recentes: RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. FURTO OU ROUBO DO APARELHO. PREVISÃO CONTRATUAL DE PAGAMENTO DE MULTA, MAS NÃO DOS MINUTOS CONTRATADOS, ALÉM DA ASSINATURA BÁSICA PELO PRAZO DE CARÊNCIA FALTANTE. INEXISTÊNCIA DE ABUSIVIDADE. 1. Ação civil pública proposta pelo Ministério Público contra a Tim Celular S/A com o objetivo de ser declarada a abusividade de cláusulas (9.04 e 10.04) do contrato padrão formulado pela operadora de celular com seus usuários, cominando multa (R$ 210,00) ao consumidor que cancelar culposamente o contrato no curso do prazo de carência. (...) 5. O Ministério Público é parte legítima para defender

em juízo direitos difusos e individuais homogêneos relativos a consumidores. Reiterados precedentes. 6. Nenhuma das pretensões formuladas na demanda é voltada contra a ANATEL, mas contra cláusulas contratuais estabelecidas pela própria demandada (Tim Celular) nos contratos celebrados com os seus usuários e consideradas pelo Ministério Público como abusivas. 7. Inexistência de litisconsórcio necessário entre as concessionárias com a ANATEL, quando a relação jurídica controvertida é alheia àquela mantida entre as concessionárias e o ente regulador. (...) 11. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. (3ª T., REsp 1488284/PE, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. 14/08/2018, DJe 24/08/2018) ADMINISTRATIVO. AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. ANATEL. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO. INEXISTÊNCIA. MATÉRIA DEFINIDA EM RECURSO REPETITIVO. 1. "Litisconsorte é parte, e não terceiro, na relação processual. Assim, para legitimar-se como litisconsorte é indispensável, antes de mais nada, legitimar-se como parte. Em nosso sistema, salvo nos casos em que a lei admite a legitimação extraordinária por substituição processual, só é parte legítima para a causa quem, em tese, figura como parte na relação de direito material nela deduzida", desse modo, "O exercício do poder normativo ou controlador ou de polícia ou de concedente de serviços públicos, pelos entes estatais, não transforma tais entes em partes nas relações de direito material estabelecidas pelos destinatários das normas por eles editadas, ou pelas entidades por eles fiscalizadas ou pelas empresas titulares de concessões ou autorizações por eles expedidas" (REsp 1.061.343/PB, Rel. Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Turma, DJe 21/8/2008). 2. Nessa linha de raciocínio, esta Corte tem asseverado que a ação civil pública em que se 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. Precedentes: AgRg no REsp 1570188/PE, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda turma, DJe 16/3/2016; REsp 700.206/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 interno a que se nega provimento. (1ª T., AgInt no REsp 1513395/SE, Rel. Min. Sérgio Kukina, j. 13/06/2017, DJe 23/06/2017) Ante o exposto, rejeito igualmente a preliminar e passo a analisar o meritum causae. Como dito anteriormente, o MPPE propôs a ação em apreço com o intuito de salvaguardar o direito dos consumidores usuários dos serviços da GVT de obter a adequada e eficaz prestação do serviço de atendimento ao consumidor (direito coletivo stricto senso), em respeito às regras previstas no Dec. 6.523/2008, e concomitantemente, de obter o reconhecimento dos eventuais danos experimentados por aqueles usuários que foram vítimas de um atendimento do call center da GVT em desacordo com as normas estabelecidas no referido decreto (direitos individuais homogêneos). Nesse contexto, percebo que o ponto controvertido da demanda repousa em saber se houve violação do Decreto Federal nº 6.523/2008 pela operadora ré e se os supostos descumprimentos apontados pelo MPPE são capazes de conduzir esta julgadora a condenar a GVT a pagar dano moral coletivo na ordem de R$ 1.000.000,00 e, simultaneamente, reconhecer o direito de consumidores pleitearem, individualmente, indenização pela má prestação do serviço noticiada nestes autos. O MPPE acusa a GVT de descumprir as determinações contidas nos arts. 4º, 10, 12, 15, 17 e 18 do referido Decreto7, pois: 1) não garantia, no primeiro menu eletrônico, e em todas as suas subdivisões, o contato direto com o atendente; 2) não oferecia, no menu eletrônico, as opções de reclamações e cancelamento entre as primeiras alternativas; 3) não resolvia as reclamações em até cinco dias úteis, nem informava o consumidor sobre a resolução de sua demanda; 4) exigia a repetição da demanda do consumidor; 5) finalizava a ligação sem que o contato fosse concluído; 6) circulava mensagens publicitárias durante o tempo de espera; 7) demorava além de sessenta segundos para atender o consumidor, uma vez selecionada a opção "falar com atendente". Para fins de prova dessas alegações, trouxe relatório do PROCON/PE atestando reclamações de usuários dos serviços da GVT, as quais geraram inúmeras averiguações preliminares e procedimentos administrativos entre os anos de 2011 e 2014. Além disso, trouxe relatório de fiscalização emitido pela Anatel, realizado entre os meses de março e junho de 2014, no qual foram atestadas diversas das irregularidades

relacionadas ao cumprimento das obrigações estabelecidas no decreto citado e que constituem as acusações desferidas pelo MPPE nestes autos. Ao apresentar contestação, a GVT negou estar descumprimento as regras previstas no Decreto 6.523/08, arguindo, entre outras questões, que o relatório da Anatel apresentado pelo MPPE não pode ser considerado prova cabal daquelas irregularidades suscitadas, pois representaria apenas a etapa que inaugura o processo administrativo para a apuração de descumprimento de obrigações (PADO), frisando que, até a apresentação da contestação nos autos em questão, a concessionária ainda não havia sido instada a se defender no referido processo (fls. 271, item 18 e 19). Acrescenta que não houve condenação no âmbito administrativo e a conduta do MPPE, de ajuizar a ação sem aguardar sequer o desfecho daquele processo instaurado na Anatel, foi precipitada (fls. 267, item 5, alínea b). Frente a tal cenário, vejo que a solução do litigio depende eminentemente da análise das provas colhidas nos autos. Sabe-se que, à luz da regra estampada no art. 373 do CPC, cumpre ao autor provar os fatos constitutivos de seu direito enquanto que ao réu incumbe a prova dos fatos impeditivos, extintivos e modificativos do direito autoral. No caso em apreço, entendo que as provas colacionadas pelo MPPE são flagrantemente insuficientes para evidenciar o efetivo descumprimento pela GVT às normas estampadas no Decreto 6.523/2008 e, menos ainda, a falha na prestação dos seus serviços a ponto de ocasionar danos de ordem moral à coletividade e, também, aos usuários dos serviços dessa concessionária individualmente. Explico o porquê dessa conclusão. O MPPE fez acompanhar à inicial cópia do inquérito civil nº 013/14, no qual constam os relatórios do PROCON/PE (fls. 133/142) e da Anatel (fls. 234/257), únicos documentos que seriam indicativos das irregularidades apontadas. Ocorre que, o relatório do PROCON, a despeito de trazer o número de diversas "Averiguações Preliminares" e Processos Administrativos a elas relacionados, entre os anos de 2011 e 2014, não menciona o teor das reclamações que teriam dado origem a tais apurações, a fim de que este Juízo possa confirmar que todas - ou ao menos algumas delas - tiveram por fundamento as irregularidades que constituíram a causa de pedir da presente demanda. Nessa ordem de ideias, torna-se inviável para esta magistrada deduzir que as insurgências que deflagraram os procedimentos instaurados no âmbito do PROCON servem de prova de que a GVT cometeu, efetivamente, todos os descumprimentos apontados na Inicial. Da mesma forma, está com razão a ré quando afirma que o relatório da Anatel também se mostra insuficiente para provar os fatos constitutivos do direito autoral. A propósito, cabe abrir um parêntesis para registrar que constam 02 (dois) relatórios nos autos do IC, mas apenas um deles (nº. 0250/2014/GR03 - fls. 234/242) guarda estrita relação com a questão controvertida destes autos, já que o outro relatório (nº 0306/2014/GR03 - fls. 244/257) atesta a realização de investigação apenas quanto a uma das situações de descumprimento do decreto apontadas na inicial (implementação e execução do cancelamento automático) e, mesmo assim, as apurações quanto a esse fato só foram realizadas no âmbito dos SACs de Prado Velho, Marechal, Maringá e Fortaleza - fls. 245, item 5.1). O Regimento Interno da referida agência prevê, em seu art. 80, que o descumprimento de disposições estabelecidas em lei, regulamento, norma, contrato, ato, termo de autorização ou permissão, bem como em ato administrativo de efeitos concretos que envolva matéria de competência da Agência, será averiguado mediante Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), o qual será instaurado de ofício ou a requerimento de terceiros, mediante reclamação ou denúncia, compreendendo as seguintes fases: instauração (I); instrução (II); decisão (III); e recurso (IV)8. O parágrafo único desse dispositivo prevê expressamente que "em se tratando de descumprimento de obrigações constatado em ação de fiscalização, o processo poderá iniciar-se com a emissão do Auto de Infração, a que se refere o art. 83, que valerá como o Despacho Ordinatório de Instauração". O art. 81 ressalva, por sua vez, que "nenhuma sanção administrativa será aplicada, à pessoa física ou jurídica, sem que lhe seja assegurada a ampla defesa e o contraditório". Nos autos em questão, o que se tem é apenas o relatório de fiscalização emitido pelos agentes da Anatel e que serviu tão somente como procedimento prévio. No item 3 desse documento (fls. 234) foram claros os agentes quando delimitaram que a finalidade daquele trabalho era a de "fiscalizar o cumprimento do Decreto Federal 6.523/2008, objetivando assegurar o cumprimento (sic) das obrigações legais e contratuais, bem como, se for o caso, fundamentar a instauração de Processo Administrativo". Após

constatar as irregularidades, utilizando-se do método da amostragem, os agentes atestaram que o relatório deveria ser analisado pela Coordenação de Acompanhamento de Fiscalização - CODI-4, que tomaria as providências cabíveis (fls. 241v. item 6). Diante desses fatos e considerando o regramento estabelecido no Regimento Interno da Anatel para a apuração do descumprimento de obrigações, vejo que, nos autos em comento, não há prova sequer de que houve a lavratura de auto de infração, nem do mencionado despacho ordinatório, instaurando o procedimento, tampouco de que a ré foi instada a se defender, muito menos de que houve decisão concluindo pelas irregularidades e aplicando sanção administrativa à demandada, na forma prevista no art. 88 do RI da agência9. A bem da verdade, o relatório referido se apresenta, perante este Juízo como prova emprestada que, não bastasse tal condição, ainda apresenta natureza meramente indiciária. É certo que, a prova emprestada é admitida pelo direito processual civil (art. 372, CPC/201510), porém com uma ressalva: "somente é lícita a importação de uma prova para ser utilizada contra quem tenha participado do processo em que foi produzida - a prova não pode ser usada contra quem não participou da sua produção"11. Não há nos autos qualquer prova de que a GVT tenha participado ativamente da produção do relatório de fiscalização que acompanhou a Inicial, a despeito de ter atendido todas as solicitações da Anatel durante a fase de colheita das informações necessárias à confecção desse trabalho, conforme noticiaram os agentes. Afora isso, considero tal prova como mero indício das irregularidades ali apontadas e, portanto, do descumprimento das obrigações estampadas no Decreto 6.523/2008. A doutrina retrata com precisão a importância do indício no processo quando destaca que este se traduz num fato conhecido que assume a função exclusiva de indicar outro, o qual se constitui como fato probando e, portanto, objeto de prova12: Seguindo essa linha de raciocínio chego a conclusão de que o relatório trouxe mero indício de que a GVT estaria cometendo as irregularidades apontadas na Inicial, as quais mereciam ser categoricamente comprovadas nos presentes autos, mas não o foram, vez que o MPPE foi intimado para informar se teria interesse na produção de outras provas, mas manifestou-se negativamente (fls. 405). O TJSP atribuiu esse mesmo valor a tal espécie de prova nos autos de ação civil pública: AÇÃO CIVIL PÚBLICA POR IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA- ALEGAÇÃO DE FRAUDE EM CONCURSO PÚBLICO - NÃO DESINCUMBÊNCIA, PELO AUTOR, DO ÔNUS PROCESSUAL A SI IMPOSTO NO SENTIDO DE COMPROVAR O ELEMENTO SUBJETIVO EXIGIDO NAS CONDUTAS DESCRITAS NO ART. 11 DA LEI FEDERAL Nº 8.429/92, NOS TERMOS DA FUNDAMENTAÇÃO - HIPÓTESE EM QUE A PROVA MERAMENTE INDICIÁRIA NÃO SE REPUTA SUFICIENTE À CONCLUSÃO ALMEJADA PARA FINS DE ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA REFORMADA - RECURSO PROVIDO. (TJSP, 13ª Câmara de Direito Público, AC 0001163-44.2015.8.26.0081, Rel. Ferraz de Arruda, j. 02/08/2017, DJe 25/08/2017) Por via de consequência, inexistindo prova do descumprimento das obrigações, igualmente não o há da falha na prestação dos serviços a ponto de configurar os prejuízos de ordem extrapatrimonial invocados em favor dos consumidores. À luz de todas essas considerações, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos da demanda, extinguindo o feito com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I do CPC/2015. Sem condenação em custas ou honorários, ante a ausência de má-fé do ente legitimado (arts.17 da Lei 7.347/85 e 87 do CDC)13. P.R.I Após o trânsito em julgado, se nada for requerido, arquivem-se os autos, independentemente de nova publicação. Recife, 24 de setembro de 2018. Virgínia Gondim Dantas Rodrigues Juíza de Direito 1 Curso de Direito Processual Civi. Vol. 3. 12ª ed. Bahia: Juspodivm, 2017, p. 64 e 65 2 Art. 434. Incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações. 3 Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (...) II - ao consumidor; Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar: (...) I - o Ministério Público; 4 Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: I - o Ministério Público, 5 Art. 6º Qualquer pessoa poderá e o servidor público deverá provocar a iniciativa do Ministério Público, ministrando-lhe informações sobre fatos que constituam objeto da ação civil e indicando-lhe os elementos de convicção. 6 Curso de Direito Processo Civil. Vol. 1. 18ª ed. Juspodiwm: Bahia, 2016, p. 461. 7 Art. 4o O SAC

garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, 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. 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. Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente. 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 seqüência 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. § 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. § 4o O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda. 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. 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. § 3o O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor. 8 Disponível em http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/450-resolucao-612. Acesso em 21/09/2018. 9 Art. 88. O órgão competente registrará a sanção aplicada nos assentamentos cadastrais do infrator. Parágrafo único. Com o trânsito em julgado administrativo, o registro será utilizado para a comprovação de antecedentes e de reincidência específica. 10 Art. 372. O juiz poderá admitir a utilização de prova produzida em outro processo, atribuindo-lhe o valor que considerar adequado, observado o contraditório. 11 DIDIER, Fredie. Ob cit. p. 148. 12 Ob cit, p. 79 13 Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos. Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais. ---------- ---------- ---------- ---------- 1