



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

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ____ VARA
CÍVEL DA CAPITAL**

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), com endereço na Avenida Visconde Suassuna, número 99 - 1º andar - Santo Amaro, CEP: 50.050-540, **VEM** propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**, visando à defesa de interesses difusos e individuais homogêneos dos consumidores, em face da **TELEMAR NORTE LESTE S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o número 33.000.118./0001-79, com sede na rua do Brum, nº 463/485, bairro do Recife, CEP: 50.030-260, Recife/PE, pelos fatos e fundamentos expostos a seguir:

1- DOS FATOS

Esta Promotoria de Justiça instaurou procedimento preparatório de número 032/10-18ª para investigar cobrança indevida a consumidores relacionada a pacotes de serviços ofertados (Oi Conta Total 2), nos quais os consumidores ficaram impossibilitados de utilizar os serviços sob a alegação de inviabilidade técnica.

Trata-se de representação (fls. 004) em que consumidora retrata a sua



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

indignação com o comportamento da demandada pois após a contratação do plano OCT2 – Oi Conta Total 2 (linha fixa, linha móvel e internet banda larga - velox) veio a ser informada da impossibilidade de utilização dos serviços em razão de inviabilidade técnica, cujas cobranças mesmo assim continuaram a ser enviadas para pagamento. Em face do absurdo de se realizar a oferta e a consumação da contratação, com o dissabor de não ter a efetividade dos serviços prestados ante a inviabilidade técnica, ainda enfrentou o constrangimento de se ver obrigada a efetuar o pagamento de 03 (três) faturas sem nunca ter utilizado os serviços oferecidos no pacote.

Instada a se manifestar a demandada sustentou no inquérito que o plano de serviço contrato denominado OCT2 (Oi Conta Total 2) foi devidamente cancelado em 18/05/2010, não informando quais os motivos técnicos do cancelamento. Em face disso, já se observa que não é razoável se ofertar um plano de serviço sem aos menos haver um estudo prévio da viabilidade técnica para sua execução, expondo o consumidor a constrangimento e a cobranças ilegais.

Também se extrai de sua conduta que não é praxe na sua atuação fornecer o devido ressarcimento em dobro nas cobranças realizadas de maneira indevida.

Corroborando e acentuando a extrema gravidade da conduta perpetrada pela demandada em pesquisa realizada no SINDEC foram carreadas aos autos dezenas de reclamações de cobranças indevidas (fls. 036 a 105), gerando constrangimento material e emocional a todos os consumidores envolvidos, muitos deles com cobranças em duplicidade, serviços não prestados, deficiência no sistema de atendimento para questionar as cobranças indevidas, pedidos de restituição em dobro pelos valores cobrados indevidamente, ameaçados ou com nomes enviados aos serviços de proteção ao crédito caso não efetuassem o pagamento das faturas dos serviços que sequer foram prestados ou prestados de maneira completamente diversa do contratado. Flagrante está o descaso e o desrespeito ao consumidor e a toda rede de proteção de direitos delineadas pelo Código de Defesa do Consumidor.

A falta de respeito da demandada com o consumidor é comum e ainda mais acentuada pela denúncia (fls. 114 a 115) em que o denunciante, qualificado como atendente do call center da Oi, afirma categoricamente os absurdos que são praticados contra os clientes que desejam contratar com o serviço de internet Velox quanto a questão relacionada a viabilidade técnica e ao fato de que o cliente se vê obrigado para contratar o serviço de internet a contratar também o



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

serviço de telefonia. O cliente acaba por acatar a venda casada da linha telefônica e da internet, onde se instala a linha telefônica e após recebem a comunicação da inviabilidade técnica de instalação da internet, por falta de estrutura.

Diante de tal situação, o cliente ao pedir o cancelamento da linha seria obrigado a pagar a taxa de habilitação da linha e a franquia proporcional a quantidade de dias utilizados, onde o único objetivo na maioria das vezes era apenas a obtenção do serviço de internet. Merece destaque a declaração do denunciante ao afirmar que a cada dez ligações de clientes pedindo para liberar o serviço do velox quatro não tem viabilidade técnica. A ré, informou que não há prática de venda casada, cabendo ao consumidor o direito de escolha em adquirir apenas o velox ou o velox e o fixo e que em algumas localidades a viabilidade do velox é possível apenas quando da sua constatação pelo técnico responsável, ficando a critério do cliente optar em permanecer ou não com a linha. Ora, basta verificar o número de reclamações constantes dos autos para se verificar que são inverídicos os argumentos trazidos pela demandada.

A documentação de fls. 149 a 167/231 a 232/244 a 245 do IC, comprova a existência de danos coletivos, difusos e individuais homogêneos.

A Agência Nacional de Telecomunicações -ANATEL às fls. 257 e v. a 258 apresenta planilha que relata que durante o período de 01/01/2015 a 31/10/2015 o registro de 1072 (mil e setenta e dois) reclamações relacionadas à cobranças indevidas referentes aos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM (Banda Larga Fixa) prestados no Estado de Pernambuco, das quais 133 (cento e trinta e três) reclamações têm como fundamento cobrança de serviço, produto ou plano contratado, ***mas sem o devido fornecimento do serviço de internet.***

Nesse diapasão, é preciso ter em mente a real gravidade do número de consumidores que vêm sendo constrangidos pela demandada com cobranças indevidas, afetando diretamente o seu patrimônio material e imaterial.

Assim, considerando que a conduta perpetrada pela demandada viola o princípio da dignidade da pessoa humana, vem o Ministério Público recorrer ao judiciário para sanar as irregularidades perpetradas.



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

2 – DO DIREITO:

2.1 - DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A legitimidade do Ministério Público Estadual para ajuizar ação civil pública em defesa de interesses coletivos *lato sensu*, nos exatos termos dos dispositivos localizados nos artigos 127 e 129, inciso III, da Constituição Federal, é indeclinável.

Transcrevem-se aqui os artigos acima referidos:

Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

(...).

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

Para dar implementação ao disposto no artigo 129, III, da Constituição Federal, a Lei nº 8.078/90, por meio do artigo 82, inciso I, c/c. o art. 81, parágrafo único, incisos I, II e III, deu legitimidade para o Órgão Ministerial promover, judicialmente, a proteção e defesa dos interesses ou direitos difusos e individuais homogêneos dos consumidores:

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

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

II – interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo,



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

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 decorrentes de origem comum.

Art. 82 – Para os fins do artigo 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público.

(...)”.

Vê-se, assim, que o Ministério Público está incumbido de promover as medidas necessárias, entre elas, a ação civil pública, para garantir aos consumidores os referidos interesses e direitos.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 81, Parágrafo único, I, inclui no rol de interesses difusos e coletivos os direitos relativos ao consumidor e, em seu artigo 82, I, legitima o Ministério Público a defendê-los.

Freddie Didier Júnior e Hermes Zaneti Júnior, em acertado entendimento, defende a legitimidade do Ministério Público na atuação em interesses coletivos:

“Portanto, mesmo que se desenhe alguma resistência quanto à presença constante de interesse público (interesse social primário) quanto às partes (por exemplo: ricos proprietários de imóveis ou veículos importados) ou à natureza dos bens (imóveis de alto valor, veículos de luxo), o elevado número de pessoas e as características da lesão sempre indicam a constância do interesse público primário nos interesses coletivos. Daí a obrigatoriedade e constitucional intervenção do Ministério Público nas demandas coletivas. São aspectos que ressaltam a importância social dessas demandas: a) a natureza dos bens jurídicos envolvidos (meio ambiente, relações de consumo, ordem econômica etc.); b) as características da lesão; c) o elevado número de





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

“pessoas atingidas¹.”

Nesse sentido já se posicionou o Superior Tribunal de Justiça:

“PROCESSUAL. ADMINISTRATIVO. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO DE CONSUMIDOR. CABIMENTO. 1. O Ministério Público possui legitimidade ativa para atuar em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, "como no caso em que se verifica a existência de centenas de reclamações relativas à cobrança abusiva promovida pela concessionária de gás" (AgRg no Ag 1.249.559/RJ, Rel. Ministro Arnaldo Esteves Lima, Primeira Turma, julgado em 15/12/2011, DJe 2/2/2012). 2. Os dispositivos de lei federal tidos por violados não embasam a tese recursal acerca da aplicação da multa e da devolução em dobro do indébito, o que configura a deficiência de fundamentação e justifica a aplicação no ponto da Súmula 284/STF. 3. Agravo regimental não provido.

(STJ - AgRg no AREsp: 207409 RJ 2012/0153596-1, Relator: Ministro CASTRO MEIRA, Data de Julgamento: 21/05/2013, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 28/05/2013)”.

Logo, provada e fundamentada está à legitimidade do Ministério Público Estadual para a defesa dos interesses em epígrafe.

2.2 - DA DEFESA DO CONSUMIDOR

A defesa do consumidor, como direito fundamental que é, advém do princípio da preservação da dignidade da pessoa humana, essência da máxima cidadania,

1- DIDIER JR, Freddie; ZANETI JR, Hermes. **Curso de Direito Processual Civil –Processo Coletivo**. Vol. 4. Salvador: Ed. JusPodivm, 2007. p. 41.



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

constitucionalmente garantida no artigo 1º, inciso III da própria Constituição.

A Constituição Federal de 1988 assegura como direito e garantia fundamental do homem o direito a defesa do consumidor. Ao mesmo tempo disciplina que a defesa do consumidor é princípio geral da atividade humana, que deve assegurar a todos uma existência digna, conforme se observa:

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

(...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

“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:

(...)

V - defesa do consumidor”.

Conforme se observa, trata-se bem verdade de garantir o cumprimento da dignidade da pessoa humana. Posto isso, garantir ao cidadão a defesa e proteção dos direitos dos consumidores é o mesmo que ratificar um dos múltiplos aspectos da dignidade humana que, evidentemente, não se exaure na garantia do artigo 5º, inciso XXXII e 170, V da Carta Maior.

Trata a demanda de assegurar o devido respeito a centenas de consumidores que estão sendo lesados por cobranças indevidas. É inadmissível ser cobrado e obrigado a pagar por um serviço, sob pena de ter o seu nome negativado nos órgãos de proteção ao crédito, se sequer houve a instalação do serviço contratado pelo consumidor. Caberia a ré a análise prévia



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

de estudo da viabilidade técnica da área de instalação em que o serviço deva ser prestado ao consumidor. Se não fez esse estudo e ofertou o serviço ao consumidor, vinculando-o inclusive a oferta de linha telefônica, deve ser devidamente responsabilizada por sua conduta, no mínimo, inescrupulosa.

Dispõe o CDC, conforme artigos 2º e 3º, in verbis:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

O relatório da ANATEL de fls. 257 atesta de forma visceral e conclusiva que a conduta da demandada gera grave violação ao ordenamento jurídico brasileiro, notadamente à função social dos contratos. REGISTRE-SE: 1072 (HUM MIL E SETENTA E DUAS) reclamações envolvendo cobranças indevidas, das quais 133 (CENTO E TRINTA E TRÊS) EM 10 (DEZ) MESES DO ANO DE 2015 NO ESTADO DE PERNAMBUCO, fora todas as outras reclamações existentes em anos anteriores, inclusive as que constam dos autos.

O Código de Defesa do Consumidor elencou, em seu artigo 6º, inciso IV, a proteção em face de métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como a práticas impostas no



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

fornecimento de serviços, como se vê:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

“IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”.

A conduta da demandada infringe diretamente os dispositivos acima explicitados na medida em que sabendo da impossibilidade de instalação do serviço de internet ainda assim induz o consumidor a firmar com ela contrato de prestação de serviços vinculado-o inclusive a instalação de linha telefônica. Quando já efetivada a contratação, comunica que o serviço de internet não poderá ser fornecido em razão da inviabilidade técnica. Ora, essa inviabilidade técnica já não era de conhecimento da demandada antes da contratação, ou será que a empresa considera que o consumidor era quem já deveria saber da inviabilidade técnica? Após esse comunicado da inviabilidade técnica ainda assim o consumidor é coagido a pagar por serviços de internet que sequer foram instalados.

Na condição de concessionária do serviço público essencial de telecomunicações, a demandada, além de atender às normas do Código de Defesa do Consumidor, deve também pautar as suas atividades nas imposições da legislação que disciplina o regime de concessões, em geral, e o de telecomunicações, em particular.

A Lei Federal nº 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Carta Magna, traz os seguintes dispositivos:

“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,



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

continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

(...)

Art. 7º - Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8078/90, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

Por seu turno, a Lei Federal nº 9472/97 que, como vimos, dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, determina:

“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; (...)

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: (...)

III - o respeito aos direitos dos usuários;”

Enquanto fornecedora de serviços públicos, a demandada submete-se às normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social previstos na Lei Federal nº 8.078/90, que em seu Art. 22 traz preceito específico aplicável às concessionárias de serviços públicos:

“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”.

Por oportuno, transcrevem-se as seguintes jurisprudências:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PÚBLICO NÃO ESPECIFICADO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. REGULARIZAÇÃO DOS



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

NÍVEIS DE TENSÃO. ADEQUAÇÃO E EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO. APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE. Aplicam-se às concessionárias, nas relações jurídicas com seus consumidores, as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive no que tange à inversão do ônus da prova, que tem por finalidade a proteção da parte hipossuficiente da relação. Precedentes deste Tribunal e do STJ. A concessionária de serviço público está obrigada a fornecer o serviço de energia elétrica de forma adequada, eficiente e contínua, na forma do artigo 22, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Embora tenha havido a regularização do serviço, tal fato somente ocorreu após o ajuizamento da ação, razão pela qual deve ser mantida a condenação da concessionária, até mesmo em observância do princípio da causalidade. APELAÇÃO NÃO PROVIDA. (Apelação Cível Nº 70059410555, Vigésima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marcelo Bandeira Pereira, Julgado em 06/05/2015).

(TJ-RS - AC: 70059410555 RS, Relator: Marcelo Bandeira Pereira, Data de Julgamento: 06/05/2015, Vigésima Primeira Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 12/05/2015)”.
“Telefonia. Serviços de internete. Velox. Ônus da concessionária de provar a regularidade e eficiência de seu serviço e a adequação das faturas. Hipótese de inversão probatória ope legis, conforme a interpretação do STJ para os artigos 12 e 14 do CDC. Devolução em dobro dos valores efetivamente pagos. Dano moral adequadamente arbitrado: dois mil reais. Precedentes do STJ. Honorários em relação à ré-vencida estabelecidos no percentual mínimo. Lide de pequena complexidade amparada em farta jurisprudência favorável ao consumidor. Honoraria dos patronos da empresa considerada parte ilegítima reduzidos. Incidência da proporcionalidade do artigo 20, parágrafo 4º, do CPC. Apelação do consumidor parcialmente provida pelo relator.

(TJ-RJ - APL: 00013168320128190079 RJ 0001316-83.2012.8.19.0079,



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

Relator: DES. BERNARDO MOREIRA GARCEZ NETO, Data de Julgamento: 16/10/2012, DÉCIMA CAMARA CIVEL, Data de Publicação: 05/12/2012 13:25”.

No tocante a prestação de serviços em comento a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações editou a Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, que disciplina diversas obrigações, conforme se observa:

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

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

(...)

X - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede”.

A Resolução da ANATEL nº 632, de 07 de março de 2014 prevê como direitos dos consumidores em serviços de telecomunicações:

“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:

I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

(...)

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

(...)





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

XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

(...)

XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação”.

Efetivamente, a atuação da demandada causa graves constrangimentos físicos e emocionais, com violação direta do sistema jurídico, notadamente aos artigos 1º, inciso III e 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal.

As cobranças indevidas sob os mais variados fundamentos suscitados pela demandada agride frontalmente nosso sistema jurídico, causando constrangimento físico e emocional aos consumidores.

Sobre o tema é vasta a Jurisprudência no sentido de reconhecer a responsabilidade em cobranças realizadas de forma indevida:

“INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS - COBRANÇA INDEVIDA - TELEFONIA MOVEL - APLICAÇÃO DO CDC - DANO MORAL IN RE IPSA - VALOR DA INDENIZAÇÃO - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade imposta no art. 14 do CDC, pelo fato do serviço, é objetiva, independente de culpa, baseando-se no defeito, dano e nexos causal entre o dano ao consumidor-vítima e o defeito do serviço prestado, só não sendo responsabilizado o fornecedor do serviço quando o defeito inexistir ou se houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. O dano moral existe in re ipsa derivando do próprio fato ofensivo, de tal sorte que, provada a ocorrência do fato lesivo, a seqüela moral aflora como presunção hominis (ou facti), que decorre das regras da experiência comum, daquilo que ordinariamente acontece. A fixação do quantum indenizatório a título de danos morais deve obedecer aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, observados o caráter



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

pedagógico, punitivo e reparatório.

(TJ-MG - AC: 10521130057222001 MG, Relator: Aparecida Grossi, Data de Julgamento: 12/08/2015, Câmaras Cíveis / 16ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 21/08/2015)”.

Sem sombra de dúvida, a demandada, nega a finalidade social do contrato de prestação de serviços na área de telecomunicações gerando constrangimentos físicos e emocionais aos consumidores, descumprindo desde a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor e demais normas pertinentes.

A jurisprudência pátria assim se manifesta:

CONSUMIDOR. COBRANÇA INDEVIDA. TELEFONIA. DEVER DE RESTITUIR, EM DOBRO, OS VALORES COBRADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 2.500,00. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO, POR MAIORIA.

(Recurso Cível Nº 71003587466, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Leandro Raul Klippel, Julgado em 26/04/2012)”.

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL SERVIÇO DE BANDA LARGA. VELOX. INVIABILIDADE TÉCNICA. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO.

A empresa concessionária tem o dever de vistoriar previamente o local da instalação do serviço para bem orientar o consumidor. Não o fazendo, viola-se a boa-fé objetiva. Devolução em dobro da quantia cobrada indevidamente. O fato noticiado extrapolou o que pode ser tido como um mero aborrecimento, tendo em vista que restou frustrada a justa expectativa do consumidor em ter um serviço que, se não essencial, hoje é quase que indispensável. Dano moral configurado. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.



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

APL 04437271920128190001 RJ 0443727-19.2012.8.19.0001 /VIGÉSIMA
SÉTIMA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR
/Julgamento:11/12/2013/Publicação:21/02/2014 13:21”.

“APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATAÇÃO DE PLANO DE TELEFONIA. SERVIÇO DE INTERNET OI VELOX DE 5 MBPS QUE NÃO FUNCIONOU. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE ATIVA. INVIABILIDADE TÉCNICA. COBRANÇA INDEVIDA.

1-Preliminar: Plano de telefonia celebrado com a pessoa jurídica, utilizando-se do CPF do esposo da representante legal. Alegação de ilegitimidade das partes que deve ser afastada. Vício que não pode ser invocado por aquele que participou da sua causa. Empresa ré que não apresentou documentação comprovando a titularidade da linha telefônica em nome de terceira pessoa estranha a esses autos. Preliminar que resta afastada.

2-Mérito: Relação de consumo. A Ré na condição de fornecedora de serviço responde objetivamente, pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa, só podendo se eximir desta nos casos estritos do art. [14](#), [§ 3º](#) do [CDC](#). Inviabilidade técnica não comprovada. Inexistência de prova que a Ré informou aos Autores dado essencial do serviço oferecido, qual seja, a viabilidade técnica em seu endereço. Sítio eletrônico da empresa ré que informa a possibilidade da habilitação do serviço no telefone da parte autora. É lícito estimular o consumo de bens e serviços, porém esta deve pautar-se pelos princípios básicos do [Código de Defesa do Consumidor](#), principalmente o da boa-fé. Violação dos princípios da Transparência, Boa-fé objetiva e Informação, do direito de dar ao consumidor conhecimento prévio e o verdadeiro conteúdo do contrato, na forma dos artigos [4º III](#), e [6º, III](#) do [CDC](#). Parte autora que fez prova dos fatos constitutivos do seu direito. Parte ré que não fez prova de fato extintivo, modificativo ou impeditivo do [direito autoral](#), ônus que lhe cabia, na forma do art. [333, II](#) do [CPC](#). Condenação em dano moral. Ausência de pedido autoral. Conhecimento de ofício. Sentença que merece



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

reparo para decotar a condenação em danos morais no valor de R\$ 5.000,00, mantendo os seus demais termos. Honorários advocatícios arbitrados adequadamente. NEGATIVA DE SEGUIMENTO DO RECURSO, na forma do art. [557](#), caput do [CPC](#).

Processo: 00033082720128190064 RJ 0003308-27.2012.8.19.0064/Relator: DES. TERESA DE ANDRADE CASTRO NEVES/Julgamento:16/01/2014/Orgão Julgador: SEXTA CAMARA CIVEL/Publicação:22/01/2014 00:00”

Outrossim, assente-se que configura **exigência de vantagem manifestamente excessiva**, prática abusiva vedada pelo art. 39, V, CDC, a cobrança normal por serviços contratados, mas não integralmente disponibilizados ao consumidor.

Diante do exposto faz-se necessária uma intervenção enérgica do Poder Judiciário no sentido de coibir as práticas abusivas perpetradas deliberadamente pela ré.

2.3 -DO DANO MORAL

É fundamento da República Federativa do Brasil, preceito fundamental do Estado, expressa no art. 4º do CDC, que o consumidor tenha sua dignidade plenamente resguardada.

Ao pretender se sobrepor às normas de ordem pública e enganar deliberadamente o consumidor, induzindo-o a celebrar contrato de fornecimento de internet, sem previamente informá-lo da inviabilidade técnica, a ré viola, frontalmente, os princípios da boa-fé objetiva e transparência, além de provocar danos materiais e morais na esfera individual e coletiva.

A conduta da demandada fere a essência protecionista do Código de Defesa do Consumidor, causando afronta a dignidade dos consumidores, parte hipossuficiente na relação de consumo.É legítimo que conduta dessa natureza gere sentimentos negativos, de revolta, inconformismo e desrespeito no consumidor. A reparação do dano moral coletivo é direito básico do consumidor, previsto no art. 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor. *In verbis*:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: VI - **a efetiva prevenção e**



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

reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Interesses difusos, consoante dicção do art. 81, I, do Código de Defesa do Consumidor, “são aqueles transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato”.

O dano moral difuso se assenta, exatamente, na agressão a bens e valores jurídicos que são inerentes a toda a coletividade, de forma indivisível.

Dano moral, no dizer de Minozzi, citado na célebre obra de Aguiar Dias:

“(…) não é o dinheiro nem coisa comercialmente reduzida a dinheiro, mas a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra dor o mais largo significado”.

Sérgio Cavalieri Filho, adaptando o conceito de dano moral à constituição de 1988, asseverou que:

“Dano moral, à luz da Constituição vigente, nada mais é do que **violação do direito à dignidade**. E foi justamente por considerar a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra, da imagem corolário do direito à dignidade que a Constituição inseriu em seu art. 5º, V e X, a plena reparação do dano moral”. (grifo nosso)

Ante o exposto, é possível conceber que a submissão dos consumidores à prática abusiva perpetrada pela demandada gera um dano moral passível de reparação a toda coletividade.

Ademais não se pode olvidar o caráter pedagógico da condenação que atua como fator inibidor de futuras condutas contrárias ao ordenamento jurídico.

Nesse sentido:





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

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE PRECEITO COMINATÓRIO COM INDENIZATÓRIA. SERVIÇOS DE TELEFONIA E ACESSO À INTERNET "VELOX". PROMESSA DA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO "VELOX". IMPEDIMENTO TÉCNICO QUE NÃO SE DEMONSTRA. RESCISÃO CONTRATUAL. CANCELAMENTO DE COBRANÇAS. DANO MORAL. 1. Pretende a autora o cancelamento de serviços e cobranças indevidamente apresentados além da condenação da ré a indenização por dano moral. 2. Restou incontroversa a falta de instalação dos serviços de acesso à internet "Velox" na residência do autor, deixando a ré de juntar, como lhe seria possível, a gravação da ligação na qual foi realizada a contratação dos serviços de telefonia e acesso à internet, o que deixaria indubitosa que não fora prometido à autora a instalação do serviço cuja viabilidade técnica, posteriormente, lhe fora informada. Ademais, vê-se nos autos documento que informa suposta instalação prévia do serviço, obviamente criando na autora a expectativa de que em breve o estaria utilizando. 3. Não sendo demonstrado pela empresa o impedimento técnico à prestação do serviço pretendido alegação aliás frequentemente apresentada pela empresa em que pesa ofertar o serviço aos clientes - sua tese defensiva ao final se perde na inércia probatória, algo comum nas inúmeras demandas intentadas pelos clientes que questionando a qualidade de seus serviços. 4. Falha na prestação do serviço indubitosa, ensejando situação que ultrapassa o mero aborrecimento, ensejando o dano moral, impondo o arbitramento de valor justo e adequado ao caso. 5. Considerando a contratação da linha telefônica unicamente objetivando a utilização do serviço "Velox", inclusive não se vislumbrando qualquer utilização dos serviços nas faturas juntadas aos autos, cabível a rescisão do contrato celebrado entre as partes assim como o cancelamento das respectivas cobranças sob pena de multa equivalente ao décuplo do que vier a ser indevidamente cobrado da autora. 6. Ônus de sucumbência que se impõe a ré. 7. Recurso parcialmente provido nos termos do § 1º-A do art. 557 do CPC.

(TJ-RJ - APL: 00243116620128190087 RJ 0024311-66.2012.8.19.0087,
Relator: DES. MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES, Data de





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

Julgamento: 27/02/2015, VIGÉSIMA SÉTIMA CAMARA CIVEL/
CONSUMIDOR, Data de Publicação: 06/03/2015 00:00).

2.4- DA AUDIÊNCIA PRÉVIA DE CONCILIAÇÃO

O CPC em seu art. 319, VII, contempla a audiência de conciliação ou de mediação no limiar do processo, que visa a estimular a autocomposição em fase processual:

Art. 319. A petição inicial indicará:

VII - a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação.

Dessa forma, a legislação processual civil requer que o autor manifeste a opção quanto a realização ou não da referida audiência.

Perante a gravidade dos fatos narrados, é claramente perceptível que a demandada não possui *animus* de promover uma autocomposição do conflito. **Portando, esta promotoria, utilizando da faculdade que lhe é ofertada, opina pela não realização da audiência prévia.**

2.5-DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL

A competência para processar e julgar a presente demanda é inequivocamente da Justiça Estadual, uma vez se tratar de ação proposta contra empresa de telefonia móvel por violação a direitos dos usuários dos seus serviços no Estado de Pernambuco.

A Constituição Federal prevê as competências das Justiças Especiais e da Justiça Comum Federal, recaindo a competência residual para a Justiça Comum Estadual. Não há, no presente caso, enquadramento da presente ação em qualquer das hipóteses constitucionalmente previstas para competência da Justiça Federal ou de Justiça Especial, de forma que resta ao Poder Judiciário Estadual a análise da presente



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

demanda. Aqui, saliente-se que não há necessidade de composição do polo passivo da demanda por parte da ANATEL, autarquia federal reguladora do serviço prestado, o que afasta qualquer interesse da União na lide – e, portanto, não atrai a competência da Justiça Federal para apreciar a matéria. Exemplificativamente, colaciona-se precedente do Superior Tribunal de Justiça a respeito do tema:

"ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. SERVIÇOS DE TELEFONIA. DEMANDA ENTRE USUÁRIO E CONCESSIONÁRIA. ANATEL. INTERESSE JURÍDICO. LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO. INEXISTÊNCIA. TARIFA DE ASSINATURA MENSAL. LEGITIMIDADE DA COBRANÇA. SÚMULA 356/STJ.

1. Pacificou-se a jurisprudência das Turmas da 1ª Seção do STJ no sentido de que, em demandas sobre a legitimidade da cobrança de tarifas por serviço de telefonia, movidas por usuário contra a concessionária, não se configura hipótese de litisconsórcio passivo necessário da ANATEL, que, na condição de concedente do serviço público, não ostenta interesse jurídico qualificado a justificar sua presença na relação processual.

2. Conforme assentado na Súmula 356/STJ, "é legítima a cobrança de tarifa básica pelo uso dos serviços de telefonia fixa".

3. Recurso especial provido. (REsp 1068944/PB, Rel. Ministro TEORI ALBINO ZAVASCKI, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 12/11/2008, DJe 09/02/2009)

A ação tem abrangência estadual, devido à abundância de denúncias e notícias a respeito da má prestação de serviço pela ré em todo o Estado. Assim, nos termos do art. 93, II, do Código de Defesa do Consumidor, a comarca da capital é competente para processar e julgar o feito.

Nesse sentido, a jurisprudência:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO DEÂMBITO REGIONAL. COMPETÊNCIA DA VARA DA CAPITAL PARA O JULGAMENTO DA DEMANDA. ART.



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

93 DO CDC. 1. O art. 93 do CDC estabeleceu que, para as hipóteses em que as lesões ocorram apenas em âmbito local, será competente o foro do lugar onde se produziu o dano ou se devesse produzir (inciso I), mesmo critério já fixado pelo art. 2º da LACP. Por outro lado, tomando a lesão dimensões geograficamente maiores, produzindo efeitos em âmbito regional ou nacional, serão competentes os foros da capital do Estado ou do Distrito Federal (inciso II). 2. Na espécie, o dano que atinge um vasto grupo de consumidores, espalhados na grande maioria dos municípios do estado do Mato Grosso, atrai ao foro da capital do Estado a competência para julgar a presente demanda. 3. Recurso especial não provido." (STJ, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 07/04/2011, T3 - TERCEIRA TURMA)

3- DA TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA

A probabilidade do direito (*fumus boni iuri*) é comprovada pelo contínuo descumprimento dos direitos dos consumidores, submetidos a constrangimentos de serem cobrados indevidamente por serviços que sequer foram disponibilizados. A não realização do estudo de viabilidade técnica previamente à contratação e o condicionamento à disponibilização do serviço de internet à instalação de linha telefônica pela ré agridem frontalmente a boa fé e a transparência. Resta comprovado nos autos do inquérito civil que a conduta da ré é violadora dos princípios da transparência, da lealdade, da confiança, da boa-fé objetiva, princípios estes norteadores do CDC (vide arts. 4.º, 6.º, inciso I, 47, 51, inciso IV, dispositivos do CDC). As provas dos autos são robustas e suficientes a comprovar a má fé da ré com os consumidores.

O perigo de dano (*periculum in mora*) está configurado pelo grave prejuízo a que os consumidores vêm sendo submetidos. Há suficientes provas da conduta ilegal da ré, consubstanciada na farta documentação constante dos autos do Inquérito Civil, que segue anexo. Neste sentido, é fundado o receio de dano irreparável a número indeterminado de consumidores. Dada a reiteração da conduta pela ré e a realização de novas adesões aos seus contratos, vários consumidores estão expostos às suas práticas ilícitas. Os danos morais e materiais causados a número significativo de consumidores tendem a aumentar se a postura da ré não for obstada.



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

Assim, com supedâneo no artigo 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, que também tem o escopo de prevenir o dano e tornar eficaz as medidas de defesa do consumidor, há de se atentar para os pedidos de urgência elencados abaixo.

Nesse sentido dispõe o Código de Processo Civil:

“Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.

Presentes os requisitos do artigo 300 do Código de Processo Civil, requer-se liminarmente a concessão da tutela de urgência nos seguintes termos:

a) Seja a ré condenada a obrigação de suspender as cobranças indevidas de faturas relativas a serviços, produtos ou planos, sob pena de multa diária no valor de R\$ 40.0000,00(quarenta mil reais) por cada cobrança em desacordo com a ordem, a ser revertida para o fundo estadual do consumidor ;

b) Seja a ré condenada a obrigação de não condicionar a prestação de qualquer produto ou serviço a outro produto ou serviço, sob pena de multa diária no valor de R\$40.0000,00(quarenta mil reais) por cada conduta em desacordo com a ordem, a ser revertida para o fundo estadual do consumidor ;

c) que sejam suspensos os efeitos de quaisquer cláusulas inseridas nos contratos da demandada que condicionem a aquisição de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço.

4- DOS PEDIDOS DEFINITIVOS

Requer, ainda, o Ministério Público:

A) Que sejam julgados procedentes os pedidos formulados em caráter liminar, sendo declarada, em definitivo, a nulidade de pleno direito de quaisquer cláusulas inseridas

Av. Visconde de Suassuna, 99 – 1º andar – Santo Amaro – Recife/PE – CEP 50050-540 Fone:

(81) 3182-7443 email: prodecon@mp.pe.gov.br



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

nos contratos da demandada que condicionem a aquisição de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço;

B) a condenação da demandada à obrigação de fazer, consistente em comunicar aos consumidores, em seu sítio eletrônico, pelo prazo de 60 dias, em lugar de destaque todo conteúdo da sentença, sob pena de cominação de multa diária no valor de R\$ 100.0000,00 (cem mil reais) a ser revertida para o fundo estadual do **consumidor**;

C) a condenação da demandada à obrigação de não ofertar serviço ao consumidor, sem que tenha comprovada viabilidade técnica para sua efetivação;

D) a condenação da demandada na obrigação de cancelar as cobranças indevidas e a restituir em dobro, nos termos do artigo 42 da Lei 8.078/90, o valor pago indevidamente pelos consumidores;

E) A condenação da demandada ao pagamento de indenização por danos morais e materiais individualmente causados aos consumidores, com apuração do *quantum debeatur* em liquidação de sentença, de caráter individual;

f) A condenação da demandada à obrigação de indenizar os danos morais coletivos no valor de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais) a ser revertido ao fundo estadual do consumidor.

5 - DOS REQUERIMENTOS:

Requer, finalmente:

a) a citação da ré, a fim de que apresente resposta, sob pena de revelia e confissão ;

b) produção de todas as provas em direito admitidas, inclusive o depoimento do representante da ré, se necessário;

c) em cumprimento ao disposto no art. 319, inc. VII do CPC, manifesta-se pelo não interesse em que seja designada audiência de conciliação ou de mediação, vez que a ré, durante a tramitação do Inquérito Civil, não mostrou interesse em resolver as pendências de forma administrativa.

d) a publicação de edital nos termos do artigo 94, do



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

Código de Defesa do Consumidor;

e) desde já, requer seja reconhecida e declarada a inversão do ônus da prova, com base no artigo 6º, inciso VIII, do referido *codex*;

f) a dispensa do autor quanto ao pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, à vista do disposto nos artigos 18, da Lei nº 7.347/85 e 87, da Lei Nº8.078/90;

g) a condenação da ré aos ônus sucumbenciais, exceto honorários advocatícios.

Dá-se à causa, meramente para efeitos legais, o valor de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais).

Nestes termos

Pede Deferimento.

Recife, 4 de novembro de 2016.

Liliane da Fonseca Lima Rocha

18ª Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital

