



**Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara \_\_\_\_\_ da Comarca de Belo Horizonte/MG**

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, nos termos da Constituição da República e da Lei federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), vem perante Vossa Excelência propor a presente

### **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO**

em face da **Telemar Norte Leste S/A (OI)**, inscrita no CNPJ sob o nº 33.000.118/0001-79, com filial na Praça Milton Campos, nº 16, bairro Cruzeiro, CEP: 30.130-040, Belo Horizonte/MG, pelos motivos que passa a expor:

#### **1. DOS FATOS**

Segundo restou apurado nos autos de Inquérito Civil nº 0024.08.001.371-7, instaurado na Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da capital, a ré não vem disponibilizando a recarga para uso no serviço de telefonia fixa chamado “plano Aice”



(Acesso Individual Classe Especial) aos consumidores interessados, além de não informar aos consumidores a respeito do direito à aquisição do plano de telefonia fixa “AICE”.

Segundo informado pela Anatel (fl 173), o plano de telefonia fixa “AICE” consiste em um telefone popular, por meio do qual as famílias inscritas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal podem ter acesso ao serviço de telefonia fixa em condições pessoais.

O plano em questão encontra-se previsto atualmente na Resolução nº 586, expedida em 05 de abril de 2012 pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), ato normativo constante às fls. 174/178 dos autos.

A seguir, está o trecho extraído do site da Anatel<sup>1</sup> em que há explicação a respeito do plano “AICE”, o qual deve atender famílias de baixa renda que estão registradas no Cadastro Único dos Programas sociais do governo federal:

#### ***Apresentação***

##### ***O que é?***

*O Telefone Popular é o Acesso Individual Classe Especial - AICE, por meio do qual as famílias inscritas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal podem ter acesso ao serviço de telefonia fixa em condições especiais.*

*Sua assinatura mensal possui uma tarifa reduzida entre R\$ 13,00 e R\$ 15,00 com impostos. Esta variação depende do valor do imposto de cada estado e da região de prestação da Concessionária.*

*O Telefone Popular tem uma franquia mensal, não cumulativa, de 90 minutos para realizar chamadas locais para outros telefones fixos.*

*Para realizar ligações locais acima da franquia de 90 minutos, chamadas para telefones celulares, chamadas de longa distância nacional e internacional é necessário inserir créditos ao Telefone Popular.*

##### ***Formas de Solicitação***

*Os telefones de atendimento em geral que as Concessionárias disponibilizam para atendimento ao cliente são:*

*> 10312 - CTBC Telecom*

*> 10314 - Oi Região 2 (antiga área de atendimento da Brasil Telecom)*

*> 10315 - Telefônica*

<sup>1</sup> Disponível em [http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalPaginaEspecial.do?acao=&codItemCanal=1777&codigoVisao=\\$visao.codigo&nomeVisao=\\$visao.descricao&nomeCanal=Telefonia%20Fixa&nomeItemCanal=Telefone%20Popular%20-%20AICE&codCanal=277](http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalPaginaEspecial.do?acao=&codItemCanal=1777&codigoVisao=$visao.codigo&nomeVisao=$visao.descricao&nomeCanal=Telefonia%20Fixa&nomeItemCanal=Telefone%20Popular%20-%20AICE&codCanal=277). Acesso em 01.09.2015.



> 10331 - Oi Região 1

> 10343 - Sercomtel

*É importante que os dados da família estejam atualizados no Cadastro Único há pelo menos dois anos, principalmente com as informações de renda familiar e endereço atualizados.*

*Para pedir um Telefone Popular, o responsável familiar deve entrar em contato com a Concessionária de sua região tendo em mãos o seu NIS - Número de Identificação Social e CPF. Caso não tenha informado seu CPF no Cadastro Único, deverá também informar seu Título de Eleitor ou o Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI) para o atendimento da Concessionária que irá consultar a base de dados do Cadastro Único e verificar se seu perfil está apto a contratar o Telefone Popular.*

**Como se dará o atendimento (cronograma)**

*Em razão do Acórdão nº 269, de 14 de agosto de 2013, o Telefone Popular está disponível para todos as famílias incluídas no Cadastro Único para Programas Sociais. Para saber o quantitativo de Telefones Populares instalados [clique aqui](#).*

**Prazos**

*O prazo de atendimento é de no máximo 7 dias.*

**Como acompanhar**

*De posse do número do protocolo da solicitação, entre em contato com os telefones de atendimento ao cliente das Concessionárias:*

> 10312 - CTBC Telecom

> 10314 - Oi Região 2 (antiga área de atendimento da Brasil Telecom)

> 10315 - Telefônica

> 10331 - Oi Região 1

> 10343 - Sercomtel

**Saiba mais**

Perguntas Frequentes

*Informações sobre o Cadastro Único podem ser obtidas por meio do site do MDS ou pelo telefone 0800 7072003.*

*Outras informações podem ser obtidas pelo e-mail [universalizacao@anatel.gov.br](mailto:universalizacao@anatel.gov.br).*

Várias fiscalizações foram realizadas pelo Setor de Fiscalização do Procon Estadual de Minas Gerais a fim de verificar a disponibilidade do serviço aos consumidores. No entanto, na maioria delas, percebeu-se que os atendentes da ré, muitas vezes, sequer sabem da existência desse plano de telefonia fixa.

Nas fiscalizações realizadas, os fiscais do Procon Estadual de Minas Gerais observaram dificuldades na aquisição dos créditos (recarga) para utilização no serviço de



telefonia fixa “AICE”, uma vez que a ré não vem disponibilizando a recarga nos seus principais pontos de venda.

Consoante se percebe nas fiscalizações realizadas às fls. 19/33, a ré não disponibiliza em suas lojas a recarga do plano de telefonia fixa “AICE” para comercialização:

**Auto de Constatação nº 3806**

*Que ao perguntarmos par ao atendente sobre a possibilidade de efetuar a recarga do telefone com plano de telefonia fixa da “Oi” “AICE”, este não soube prestar a informação seguramente, reportando-se ao gerente Denis. Este nos informou que não presta este serviço de recarga.*

**Auto de Constatação nº 3874**

*Que no momento da fiscalização o serviço de recarga do plano AICE (telefonia fixa) não estava disponível.*

*Fomos informados pela gerente que este serviço não é efetuado pela loja, não sendo parte dos serviços ofertados no “portfólio”.*

*Os atendentes encaminham o consumidor para as lojas Oi Atende e pelo telefone: 10331 (neste último caso, somente por cartão de crédito).*

**Auto de Constatação nº 3877**

*Que ao chegar a loja abordamos o atendente Helbert e este nos informou que o serviço de recarga de telefonia fixa – plano Aice não é feita nesta loja.*

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), em resposta de ofício nº 225/2010-PBCPA (fls. 37/38-verso), informou nos autos que os créditos do plano AICE deverão ser disponibilizados, pelo menos, em todas as suas lojas de atendimento presencial, a ver:

*“Não existem, na regulamentação do serviço, obrigações específicas relativas à forma ou locais de comercialização dos créditos destinados ao AICE, porém a prestadora deve disponibilizá-lo, pelo menos, em todas as suas de atendimento presencial.”*

A partir da informação da Anatel, novas fiscalizações foram realizadas e verificou-se que a ré não disponibiliza créditos do plano “AICE” para venda aos consumidores nem mesmo nas lojas de atendimento presencial, conforme se percebe nos



Autos de Constatação lavrados pelos agentes fiscais do Procon Estadual de Minas Gerais, a saber:

**Auto de constatação nº 3048 (fls. 50/52)**

*(...) que o fornecedor não disponibiliza os créditos relativos ao serviço AICE, no momento da fiscalização. Conforme informação do preposto a recarga não está sendo disponibilizada no momento porque o aparelho que efetua a recarga dos créditos AICE está com defeito. Nada mais, encerra-se este auto.*

**Auto de constatação nº 0403 (fls. 56/58).**

*Cumprindo despacho referente ao Inquérito Cível nº08.001.371-7, comparecemos à empresa supra e constatamos que a mesma não disponibiliza créditos relativos ao serviço AICE. Os créditos não estão disponíveis para venda.*

Neste ano de 2015, houve realização novamente de ações fiscais a fim de constatar se a ré mudou sua postura, passando eventualmente a garantir a disponibilidade da recarga para aqueles que possuem o plano de telefonia fixa “AICE”.

No entanto, nas fiscalizações realizadas (fls. 154/160), observou-se que a ré continua a não disponibilizar a venda da recarga do plano de telefonia fixa “AICE”, consoante se percebe abaixo:

**Auto de Constatação nº 5849**

*Comparecemos ao endereço acima (loja Oi) para verificação sobre disponibilização do serviço online do plano AICE aos consumidores. Os fiscais subscritos, à paisana, inquiriam a atendente Érica sobre a disponibilização do referido serviço, recebendo resposta negativa.*

**Auto de Constatação nº 5850**

*Comparecemos ao endereço acima mencionado à paisana para verificar sobre disponibilização de recargas online dos telefones do plano aice e o atendente Sr. Marcos nos informou que deveríamos procurar qualquer casa lotérica para efetuar esta recarga. Após identificarmos para a supervisora, a mesma e a caixa, Sueli, informaram que pode ser feita a recarga na loja, demonstrando através do aparelho de recarga virtual.*

**Auto de Constatação nº 5852**

*Comparecemos ao endereço acima (loja Oi) para verificação sobre disponibilidade de recargas online dos telefones fixos referentes ao plano AICE (acesso individual classe especial).*



*Os fiscais subscritos, à paisana, inquiriram o atendente Adriano sobre disponibilização do referido serviço, recebendo resposta negativa e que deveríamos procurar casa lotérica. Em tempo: o gerente da loja só passou seus dados pessoais, CPF e RG e dados da empresa, razão social e CNPJ após intervenção da polícia militar do Estado de Minas Gerais.*

Durante o trâmite do Inquérito Civil, a ré informou diversos locais onde poderiam ser encontradas para venda as recargas do plano de telefonia fixa "AICE".

A ré informou, por exemplo, que as recargas poderiam ser realizadas no Banco do Brasil e nas Casas Lotéricas (fl. 64). No entanto, o serviço estava sendo disponibilizado nas casas lotéricas (fls. 69/74), mas não estava sendo comercializado nas agências do Banco do Brasil (fls. 75/83).

Em seguida, a ré informou que, na verdade, as recargas estariam disponíveis para venda nas agências lotéricas e nas agências da Caixa Econômica Federal (fl. 103). Entrementes, realizada ação fiscal nas agências da Caixa Econômica Federal (fls. 115/122), verificou-se que também não havia disponibilidade de recarga.

Às fls. 181 e seguintes dos autos, constam fiscalizações realizadas por agentes fiscais da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, em que restou comprovado que não há qualquer informação aos consumidores a respeito do seu direito à aquisição do plano de telefonia "AICE", o que dificulta ainda mais o acesso dos mais vulneráveis. Vejamos os trechos de algumas ações fiscais:

***Auto de Constatação 521.15 (fls. 182/183)***

*Em cumprimento à determinação do ofício 4870/2015/Serviços Regulamentados pela Anatel, referente ao Inquérito Civil 0024.08.0001.371-7, comparecemos ao estabelecimento acima identificado e constatamos que não há informações aos consumidores a respeito do plano de telefonia fixa "AICE".*

***Auto de Constatação 522.15 (fls. 184/185)***

*Cumprindo determinação ministerial referente ao ofício 4870/2015/Serviços Regulamentados pela Anatel, no bojo do IC 0024.08.001.371-7, estes agentes fiscais compareceram no endereço acima e constataram que não há informações aos consumidores (cartazers, folders, outros) a respeito do plano de telefonia fixa "AICE".*

***Auto de Constatação 523-15 (fls. 186/187)***



*Em cumprimento determinação ministerial os agentes fiscais se dirigiram ao endereço da casa lotérica referida e constatou que não há informações (cartazes, folders, outras) no estabelecimento sobre o plano de telefonia fixa "AICE".*

Enfim, os consumidores que poderiam adquirir o serviço de telefonia fixa "AICE" não têm qualquer informação clara e precisa sobre o serviço, ao passo que aqueles que têm acesso ao serviço não encontram a recarga para aquisição.

Nos autos de Inquérito Civil, que instrui a presente Ação Coletiva de Consumo, a ré manifestou nos autos não ter interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (fl. 64), motivo pelo qual se ingressa com a presente demanda, a qual tem por objetivo: **i)** obrigar a ré, na forma de antecipação de tutela e definitivamente, a disponibilizar para venda imediatamente a recarga para uso plano de telefonia fixa "AICE" em todos os seus estabelecimentos de atendimento presencial, sob pena de multa diária, a fim de atender todos os consumidores interessados; **ii)** obrigar a ré, na forma de antecipação de tutela e definitivamente, a informar imediatamente aos consumidores, sob pena de multa diária, na forma eletrônica (site) e física (cartazes nos estabelecimentos de atendimento presencial), sobre as características/condições do plano de telefonia fixa "AICE", inclusive sobre os locais de recarga e **iii)** a condenar a ré em obrigação de pagar danos morais coletivos.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO**

### **2.1. Princípio da vulnerabilidade do consumidor. Princípio da boa fé objetiva.**

A conduta da ré coloca o consumidor em situação de extrema vulnerabilidade, já que não disponibiliza em suas lojas a recarga do serviço de telefonia fixa "AICE", tornando o acesso ao serviço em questão ainda mais difícil.

A vulnerabilidade se torna mais evidente se observamos que muitos consumidores sequer sabem da existência desse plano de serviço.

Há que se registrar que o referido plano de serviço visa atender a população de baixa renda, inscrita no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal, de tal forma que a assinatura mensal possui uma tarifa reduzida entre R\$13,00 e R\$15,00 com impostos.



Segundo informado, o referido telefone popular tem uma franquia mensal, não cumulativa, de 90 minutos para realizar chamadas locais para outros telefones fixos. Para realizar ligações locais acima da franquia de 90 minutos, chamadas para telefones celulares, chamadas de longa distância nacional e internacional, é necessário inserir créditos ao telefone popular.

No entanto, em ações fiscalizatórias, constatou-se que as recargas não vêm sendo disponibilizadas aos consumidores interessados, além da ausência de informação sobre o plano de serviços nos estabelecimentos de atendimento presencial.

Ressalte-se que o próprio Código de Defesa do Consumidor já pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, enquanto sujeito mais frágil na relação de consumo, em razão do mesmo não acompanhar o processo produtivo (produção, distribuição e comercialização) e de não ter condições de avaliar corretamente a qualidade e segurança dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

Sobre a presunção de vulnerabilidade do consumidor, vejamos o teor da Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso I:

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

*I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;*

O consumidor, na situação dos autos, torna-se ainda mais vulnerável, se considerarmos que compõe à população de baixa renda, que não tem fácil acesso ao serviço de telefonia fixa, por razões econômicas.

Nesse mesmo sentido, a conduta da ré agride o princípio da boa fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade, na correção.

A ré, ao deixar de disponibilizar as recargas nas suas lojas, ofende um dos princípios basilares previstos na Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso III, que assim





dispõe:

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

*(...)*

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

Consoante se observa nos autos de fiscalizações lavrados pelos agentes fiscais do Procon Estadual, não há disponibilidade para venda de créditos para recarga do serviço de telefonia fixa do plano “AICE”, o que priva os consumidores do acesso ao serviço.

Trata-se de prática abusiva em que o fornecedor não disponibiliza o plano de serviço de telefonia fixa “AICE”, mas oferece outros planos de telefonia mais onerosos aos consumidores.

Lecionando sobre práticas abusivas, o Min. BENJAMIM escreve:<sup>2</sup>

*Prática abusiva (lato sensu) é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. São – no dizer irretocável de Gabriel A. Stiglitz – ‘condições irregulares de negociação nas relações de consumo’, condições estas que ferem os alicerces da ordem jurídica, seja pelo prisma da boa-fé, seja pela ótica da ordem pública e dos bons costumes.*

As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, apesar de não ferirem o requisito da veracidade, carregam alta dose de imoralidade econômica e de opressão. Em outros casos, simplesmente dão causa a danos substanciais contra o consumidor. Manifestam-se através de uma série de atividades, pré

---

<sup>2</sup> BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos *et al.* *Código brasileiro de defesa do consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto: São Paulo: Forense, 2001, p. 319.



e pós-contratuais, assim como propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesa, ou, se as tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-la. Afinal, raros serão os consumidores que reclamarão da falta de disponibilidade para venda de créditos para recarga do plano de serviço de telefonia fixa “AICE”.

Portanto, a prática infrativa imputada contraria os mais primordiais princípios do ordenamento jurídico – princípio da vulnerabilidade do consumidor e princípio da boa-fé objetiva – que vão se materializar e fundamentar preceitos legais espalhados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

## **2.2. Direito de informação. Liberdade de escolha. Divulgação e disponibilidade do plano de telefonia fixa “AICE” aos consumidores de baixa renda.**

Nos documentos que instruem a presente Ação Coletiva de Consumo, percebe-se que a ré não vem prestando informações a respeito do plano de serviço “AICE” e, muito menos, disponibilizando a recarga em suas lojas, sendo certo que, muitos consumidores sequer sabem que possuem direito à aquisição do plano de serviço de telefonia fixa “AICE”.

Até mesmo os atendentes da ré desconhecem detalhes do plano de serviço em referência, eis que nas fiscalizações realizadas pelo Procon Estadual de Minas Gerais percebeu-se um desencontro de informações ou até mesmo a ausência de informações sobre o plano de telefonia fixa “AICE”.

O plano em questão visa beneficiar famílias de baixa renda, que não podem arcar com valores de planos de serviços usualmente comercializados pela ré.

Verifica-se que, na verdade, a ré não tem qualquer interesse mercadológico na sua divulgação, visto que o plano de telefonia fixa “AICE” consiste em um telefone popular, por meio do qual famílias inscritas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal podem ter acesso ao serviço de telefonia fixa em condições especiais.

Ao privar os consumidores das informações básicas sobre o plano de telefonia “AICE”, a ré ofende o direito à informação dos consumidores, sobretudo daqueles de baixa renda, além de infringir o direito de escolha refletida e consciente sobre o melhor



plano de serviço a ser adquirido, direitos estes consagrados expressamente no Código de Defesa do Consumidor, a ver:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a **liberdade de escolha** e a igualdade nas contratações;*

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

*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;*

Respeitante ao direito de informação, importante destacar também o artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor, que assim prescreve:

*Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.*

Nesse sentido, é de fundamental importância a garantia das informações aos consumidores relativamente às características do plano de serviço “AICE”, além da disponibilização das recargas aos consumidores interessados, em lojas de atendimento presencial, com a finalidade de educar e instruir e garantir à coletividade o acesso ao plano de telefonia fixa mais econômico.

### **2.3 Do dano moral coletivo. Ofensa à moral coletiva. Caráter compensatório e punitivo.**

Concernente ao dano moral coletivo, vislumbra-se que a conduta da ré agrediu o direito de informação dos consumidores sobre o plano de telefonia fixa (AICE), privando as famílias de baixa renda, inscritas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal, ao acesso ao plano de telefonia fixa de baixo custo.

Nos autos, constam várias provas que demonstram que a ré não disponibiliza a venda de crédito para recarga aos consumidores interessados na aquisição e, muito menos, informam os locais onde poderão ser adquiridos.



De mais a mais, os estabelecimentos comerciais não dispõem de qualquer informação a respeito do plano de telefonia fixa “AICE” a fim de instruir os consumidores interessados sobre o seu direito em adquirir um plano de telefonia fixa mais econômico.

Portanto, a coletividade de consumidores merece ser indenizada pelos atos abusivos praticados pela ré, pois vem sendo privada de usufruir o serviço de plano de telefonia fixa “AICE”.

O dano moral coletivo encontra-se expressamente previsto no Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso VI, ao assim dispor:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:  
(...)*

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

Frisa-se também que o Superior Tribunal de Justiça (STJ) já reconheceu o cabimento de dano moral em favor da pessoa jurídica em sua súmula 227.

Respeitante a condenação no pagamento de danos morais coletivos nas ações civis públicas, o doutrinador MAZZILLI<sup>3</sup> defende a condenação, a saber:

*Diante, porém, das inevitáveis discussões doutrinárias e jurisprudenciais sobre se a ação civil pública também alcançaria os danos morais, o legislador resolveu posicionar-se expressamente. Primeiro, a Lei n. 8078/90 (CDC) reconheceu, como direito básico do consumidor, a prevenção, a proteção e a reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. A seguir, a Lei n 8429/92 (LIA) não sancionou apenas os atos de enriquecimento ilícito dos agentes públicos ou os atos que causem prejuízo ao erário; sancionou também danos morais à coletividade, como aqueles que atentem contra os princípios da Administração Pública, ou seja, qualquer ação ou omissão que viole os deveres de honestidade, imparcialidade, legalidade e lealdade às instituições. Por sua vez, a Lei n. 12.529/11 conferiu à coletividade a titularidade dos direitos à liberdade de iniciativa, à livre concorrência, à função social da propriedade, à defesa dos consumidores e à repressão ao abuso do poder econômico (art. 1º), e, de maneira coerente, introduziu uma alteração na LACP, segundo a qual a ação civil pública passou a objetivar, de maneira expressa, a responsabilidade por danos morais e patrimoniais*

<sup>3</sup> MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses Difusos em juízo*: São Paulo: Editora Saraiva, 2015, p. 169-171.



*causados a quaisquer dos valores transindividuais de que cuida essa mesma lei.”*

*(...)*

*Não se justifica, pois, o argumento de que não pode existir dano moral coletivo uma vez que o dano moral estaria vinculado à noção de dor ou sofrimento psíquico individual. **De um lado, os danos transindividuais, nada mais são do que um feixe de lesões individuais; de outro, mesmo que se recusasse o caráter de soma de lesões individuais para o dano moral coletivo, seria necessário lembrar que hoje também se admite uma função punitiva na responsabilidade civil, o que confere caráter extrapatrimonial ao dano moral coletivo.** Assim, p. ex., quando se lesa o meio ambiente, quando se divulga uma propaganda enganosa ou quando um laboratório põe em circulação medicamentos fraudulentamente desprovidos do princípio ativo, há mais que cogitar que apenas prejuízos patrimoniais.*

*Com efeito, “o dano moral coletivo atinge interesse não patrimonial de classe específica ou não de pessoas, uma afronta ao sentimento geral dos titulares da relação jurídica-base, pois, em se tratando de danos a interesses transindividuais, de razoável significância, aptos “a produzir sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva”, admitem-se os danos morais coletivos. **Enfim, “haveria contrassenso jurídico na admissão de ressarcimento por lesão a dano moral individual sem que se pudesse dar a coletividade o mesmo tratamento; afinal se a honra de cada um dos indivíduos deste mesmo grupo é afetada, os danos são passíveis de indenização. (grifo nosso)***

Respeitante à condenação ao dano moral coletivo, o Superior Tribunal de Justiça já reconheceu o seu cabimento, consoante julgado abaixo:

*PROCESSO CIVIL E AMBIENTAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ORDEM URBANÍSTICA. LOTEAMENTO RURAL CLANDESTINO. ILEGALIDADES E IRREGULARIDADES DEMONSTRADAS. OMISSÃO DO PODER PÚBLICO MUNICIPAL. DANO AO MEIO AMBIENTE CONFIGURADO. DANO MORAL COLETIVO.*

*1. Recurso especial em que se discute a ocorrência de dano moral coletivo em razão de dano ambiental decorrente de parcelamento irregular do solo urbanístico, que, além de invadir Área de Preservação Ambiental Permanente, submeteu os moradores da região a condições precárias de sobrevivência.*

*2. Hipótese em que o Tribunal de origem determinou as medidas específicas para reparar e prevenir os danos ambientais, mediante a regularização do loteamento, mas negou provimento ao pedido de ressarcimento de dano moral coletivo.*



3. A reparação ambiental deve ser plena. A condenação a recuperar a área danificada não afasta o dever de indenizar, alcançando o dano moral coletivo e o dano residual. Nesse sentido: REsp 1.180.078/MG, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 28/02/2012.

4. **"O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base. (...) O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos"** (REsp 1.057.274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010.).

5. No caso, o dano moral coletivo surge diretamente da ofensa ao direito ao meio ambiente equilibrado. Em determinadas hipóteses, reconhece-se que o dano moral decorre da simples violação do bem jurídico tutelado, sendo configurado pela ofensa aos valores da pessoa humana. Prescinde-se, no caso, da dor ou padecimento (que são consequência ou resultado da violação). Nesse sentido: REsp 1.245.550/MG, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, DJe 16/04/2015. Recurso especial provido. (REsp 1410698/MG, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 23/06/2015, DJe 30/06/2015) (grifo nosso).

O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais também vem condenando em danos morais coletivos, conforme julgado transcrito abaixo:

*APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - CONCORRÊNCIA 010/2005 - CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO - GRATUIDADE PARA PESSOAS ENTRE 60 E 65 ANOS - AUSÊNCIA DE PREVISÃO DA FONTE DE CUSTEIO - DESNECESSIDADE - LEI MUNICIPAL 9.822/05 - PREVISÃO DA GRATUIDADE ANTERIOR AO LANÇAMENTO DO EDITAL - AUSÊNCIA DE FATO NOVO E DE DESEQUILÍBRIO CONTRATUAL - **DANO MORAL COLETIVO - CONFIGURAÇÃO** - SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO. 1. A observância à Lei Municipal 9.822/05, que prevê no art. 17, §1º, inciso III, a gratuidade do transporte público coletivo de pessoas entre 60 (sessenta) e 65 (sessenta e cinco) anos de idade, foi expressamente prevista no edital de licitação da Concorrência 010/2005, do Município de Uberaba, bem como no contrato de concessão formalizado entre a Administração Pública e as concessionárias de serviço público vencedoras do certame. Logo, desnecessária a previsão de fonte*



*de custeio, uma vez que a gratuidade era exigível, portanto, inexistiu fato novo a ensejar despesa para as empresas contratadas, muito menos o desequilíbrio do contrato. 2. **A omissão das concessionárias de serviço de transporte coletivo urbano quanto à gratuidade prevista para os idosos entre 60 (sessenta) e 65 (sessenta e cinco) anos é ensejadora de dano moral coletivo, por ofender a esfera moral de uma comunidade e violar o direito transindividual de ordem coletiva daquele grupo de pessoas.** 3. Em se tratando de dano imaterial coletivo, resta evidente a ausência de paradigma para a fixação do valor da indenização, devendo o quantum ser averiguado de acordo com as características próprias aos interesses difusos e coletivos, distanciando-se quanto às especificidades das pessoas físicas que compõem aquela coletividade ou grupo determinado ou indeterminado de pessoas, sem olvidar que é a confluência dos valores individuais que dão singularidade ao valor coletivo. (TJMG – Apelação Cível: 1.0701.13.008778-9/003, Relator: Desembargador Afrânio Vilela, Data da publicação: 06.07.2015) **(grifo nosso).***

Há que ressaltar também que a condenação da ré por dano moral coletivo possui, além do caráter compensatório, caráter punitivo/pedagógico, na medida em que impede que novos descumprimentos ao direito de informação do consumidor sejam realizados.

Nesse diapasão, os consumidores fazem jus ao recebimento de indenização por dano moral coletivo na quantia de R\$ 1.000.000,00 (Um milhão de reais), enquanto medida compensatória e punitiva.

#### **2.4 Da tutela antecipada. Código de Defesa do Consumidor**

Dispõe o parágrafo 3º do artigo 84 do CDC que, *“sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu”*.

O dispositivo supramencionado cuida da concessão de tutela liminar para garantir a total satisfação do direito do consumidor nos casos em que a espera pelo provimento final da demanda interfere de forma negativa.

No caso de ações coletivas de consumo, a urgência decorre da própria mecânica do mercado de consumo e da assimetria entre os ciclos jurídicos e comerciais.



Aquele, fundado na segurança jurídica, este, na necessidade de estar sempre à frente da concorrência. Nesse contexto de disparidade, a demora da resolução da demanda (sem a concessão de liminar) normalmente leva a perda do objeto pela superação da prática atacada em razão da descrença no efetivo poder de atuação das instituições brasileiras.

Trata-se, portanto, de verdadeira antecipação de tutela, logo, deve o dispositivo ora em comento ser interpretado em harmonia com o artigo 273 do Código de Processo Civil, que trata do assunto de forma geral.

O artigo 273 do CPC exige, para que seja concedida a antecipação parcial ou total da tutela pretendida, que exista prova inequívoca que convença o juiz sobre a verossimilhança das alegações do autor, e que “haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação”. A antecipação da tutela não será concedida caso exista “perigo” de irreversibilidade do provimento antecipado.

A doutrina e a jurisprudência já se manifestaram sobre a contradição existente nas expressões “prova inequívoca” e “que convença da verossimilhança da alegação”, contidas no artigo 273 do CPC, concluindo que, havendo uma prova inequívoca haverá certeza, e não simples verossimilhança, cujo real significado é parecer ser verdadeiro o alegado, logo, a melhor interpretação para o dispositivo é haver probabilidade da existência do direito alegado, para que possa ser concedida a antecipação da tutela.

O *fumus boni juris* decorre da comprovação nos autos de que os consumidores não têm acesso ao plano de serviço de telefonia fixa “Plano Aice”, bem como a sua recarga, conforme faz prova os Autos de Constatação lavrados pelos agentes fiscais do Procon Estadual e da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor.

Já o *periculum in mora* reside na necessidade de se inibir, o quanto antes, a conduta infrativa às relações de consumo consistente em privar os consumidores de um plano de serviço mais econômico, garantindo, assim, o acesso imediato dos consumidores ao plano de serviço de telefonia fixa “Plano Aice”, bem como à recarga do serviço.

Insta destacar que o dano sofrido pelos consumidores vai além de uma mera insatisfação ou dissabor, uma vez que o acesso ao plano de telefonia fixa mais econômico





(plano Aice) é de fundamental importância para garantia da comunicação da população de baixa renda.

Abaixo seguem julgados do Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais em que houve concessão da tutela antecipada em ação civil pública em favor de consumidores:

*EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - TUTELA ANTECIPADA - PLANO DE SAÚDE - ANTECIPAÇÃO DA TUTELA - TRATAMENTO HOME CARE E APARELHO BIPAP - CLÁUSULA ABUSIVA - RISCO A SAÚDE DO CONSUMIDOR. Nos termos do § 1º, II, do art. 51 do CDC, abusiva a cláusula do contrato que exclui consultas e atendimentos domiciliares, mesmo que emergenciais, quando isso interfira na eficácia de tratamento que é abrangido pelo plano de saúde. - Preenchido os requisitos do art. 273, CPC. (TJMG – Agravo de instrumento nº 1.0514.15.000359-8/001, Relator: Desembargador Mota e Silva, Data da publicação: 03.07.2015) (grifo nosso)*

*EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - MINISTÉRIO PÚBLICO - LEGITIMIDADE ATIVA - CERCEAMENTO DE DEFESA - INOCORRÊNCIA - ANTECIPAÇÃO DA TUTELA - POSSIBILIDADE.*

*- Patente é a legitimidade do Ministério Público do Estado de Minas Gerais para propor ação civil pública visando a defesa dos interesses e direitos dos consumidores supostamente violados na relação de consumo existente com prestadora de serviços educacionais.*

*- Para que se configure cerceamento de defesa e, por conseqüência, uma grave ofensa aos princípios do devido processo legal, da ampla defesa e do contraditório, todos assegurados pela Constituição Federal, é necessário que a prova que deixou de ser produzida se caracterize como imprescindível para a solução da lide.*

*- Existindo prova inequívoca que demonstre a verossimilhança da alegação, bem como presente comprovação de fundado receio de dano irreparável, por meio de circunstâncias atuais e factíveis, robustas no tocante ao possível dano, cogente a concessão da tutela antecipada.*

*Recurso não provido e preliminares rejeitadas. (TJMG – Agravo de instrumento nº 1.0702.10.016847-6/001, Relator: Desembargador Nilo Lacerda, Data de julgamento: 03.10.2012) (grifo nosso)*



Por fim, para que a medida possa surtir os efeitos desejados, e assim evitar mais danos aos consumidores, necessária se faz a fixação de multa para o caso de descumprimento da ordem judicial, conforme previsto nos artigos 461, § 1º, do CPC, e 84, § 4º, do CDC.

## **Dos Pedidos**

Em face do exposto, requer o autor provimento jurisdicional para:

- 1. A CONCESSÃO DO PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA** para que a ré disponibilize imediatamente o serviço de recarga de telefonia fixa “AICE” a todos os consumidores interessados, em todos os seus estabelecimentos de atendimento presencial, sob pena de multa cominatória a ser estipulada por esse Juízo, bem como para que informe imediatamente aos consumidores, na forma eletrônica (site) e física (cartazes nos estabelecimentos de atendimento presencial), sobre as características/condições do plano de telefonia fixa “AICE”, além dos locais para realização da recarga do plano, sob pena de multa cominatória a ser estipulado por esse juízo, com fulcro nos artigos 461, § 1º, do CPC e 84, § 4º do CDC;
- 2. CONDENAR A RÉ, DE FORMA DEFINITIVA, EM OBRIGAÇÃO DE FAZER** consistente em disponibilizar imediatamente o serviço de recarga de telefonia fixa “AICE” a todos os consumidores interessados, nos estabelecimentos de atendimento presencial, sob pena de multa cominatória a ser estipulada por esse Juízo;
- 3. CONDENAR A RÉ, DE FORMA DEFINITIVA, EM OBRIGAÇÃO DE FAZER** consistente em informar imediatamente os consumidores, na forma eletrônica (site) e física (cartazes nos estabelecimentos de atendimento presencial), sobre as características/condições do plano de telefonia fixa “AICE”, além dos locais para realização da recarga, sob pena de multa cominatória a ser estipulado por esse juízo;
- 4. CONDENAR A RÉ EM OBRIGAÇÃO DE PAGAR** danos morais coletivos no importe de 1.000.000,00 (Um milhão de reais) em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Banco do Brasil, nº 6.141-7, agência 1615-2) haja vista que a conduta do fornecedor consistente em não disponibilizar o plano de telefonia fixa “AICE” e a recarga



privou as famílias inscritas no cadastro único dos Programas sociais do governo federal do acesso à telefonia fixa.

**Requerimentos:**

5. A citação da ré para contestar o pedido, sob pena de revelia;
6. A condenação da ré em verbas sucumbenciais;
7. A dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, a teor do que dispõe o artigo 87 da Lei federal nº 8.078/90.

Protesta provar o alegado por todos os meios probantes.

Dá-se à causa o valor de R\$ 100.000,00 (Cem mil reais), meramente para efeitos legais.

Belo Horizonte, 21 de janeiro de 2016.

**RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA**

**Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor**