



Exmo Sr. Dr. Juiz de Direito da ____ Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, inscrito no CNPJ sob o nº 20.971.057/0001-45, por meio da **Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor**, com endereço na Rua Goitacazes, nº 1.202, 5º andar, bairro Barro Preto, CEP: 30.190-051, Belo Horizonte/MG, 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 **CLARO S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, localizada na Rua Flórida, nº 1970, Cidade Monções, CEP: 04.565-001, São Paulo/SP, pelos motivos que passa a expor:



1. DOS FATOS

Segundo restou apurado nos autos de Investigação Preliminar sob o nº 0024.15.010.105-3, instaurado na Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte/MG, a ré vem encaminhando indevidamente aos consumidores, sem que haja qualquer solicitação prévia dos mesmos, modem de internet móvel.

Segundo consta, os consumidores recebem o produto em suas residências e, após, recebem faturas que cobram pela utilização do serviço de internet móvel.

Nos autos, constam reclamações consumeristas registradas em diversos órgãos que retratam o envio indevido do modem às residências dos consumidores, bem como a cobrança irregular decorrente do uso do serviço de internet móvel em desfavor desses consumidores.

A título de exemplo, segue teor da reclamação de fl. 04 registrada no Procon Estadual de Minas Gerais, em que o consumidor relata o recebimento do modem, sem qualquer solicitação/autorização prévia:

Recebi na sexta-feira última 10/07 um modem e um contrato da Claro como se tivesse feito um pedido. Mas exceto pelo meu nome e CPF todo o resto está incorreto. Ou seja forjaram a minha aquisição do produto. Depois de horas tentando falar na Claro (comecei às 19h conseguir falar por volta de 23 h). O atendente rapidamente me passou um código para postagem do produto. Achei estranho como se fosse uma prática comum. Hoje ao ir nos correios devolver o que não pedi fui informado que está muito comum a necessidade de devolução de produtos não pedidos da Claro.

Consoante se percebe nas reclamações juntadas nos autos pelo Procon municipal de Belo Horizonte/MG (fls. 32/54), os consumidores receberam em suas residências modem para utilização do serviço de internet móvel, bem como faturas de



serviços cobrando pelo serviço, muito embora não tenham solicitado/autorizado a aquisição do mesmo.

No site www.consumidor.gov.br, plataforma criada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), também constam reclamações consumeristas relatando a prática infrativa às relações de consumidor perpetrada pelo fornecedor Claro S/A (fls. 62/74).

Abaixo, segue teor de uma das reclamações registradas no portal www.consumidor.gov.br:

Recebi em minha casa, um modem da CLARO, bloqueado e no mês seguinte uma fatura referente a este modem (que nem solicitei), entrei em contato com a claro no 1052 explicando que estava sendo cobrada por um serviço que não pedi e não utilizei, eles informaram que cancelaram o modem, mas esse mês recebi nova cobrança, inclusive a do mês passado com juros. Entrei em contato novamente no 1052 e o atendente me disse que não poderia cancelar a cobrança. Agora recebi outra cobrança referente multa por alteração/cancelamento no valor 134,68.

Nos autos da Investigação Preliminar, constam ainda reclamações registradas no âmbito da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) (fl. 76), oportunidade em que os consumidores relataram o envio do modem de internet móvel às suas residências, bem como as cobranças indevidas realizadas, ambos por parte da ré. Vejamos o teor de algumas delas:

CONSUMIDOR RECLAMA QUE A PRESTADORA ENVIOU UM MOLDEM E UM CHIP, QUE CONSUMIDOR NÃO SOLICITOU E OS MESMOS ESTAO GERANDO COBRANÇAS, CONSUMIDOR SOLICITOU O CANCELAMENTO E PRESTADORA NÃO DISPONIBILIZA
PROTOCOLO:2015250091165 DATA:30/04/2015 CLARO

Recebi na data de hoje, em minha residência, um "Mini-Modem", da "Operadora Claro", junto a um "Contrato", sem que eu tivesse



solicitado tal serviço. Portanto, venho informar à "ANATEL" que não tenho interesse algum neste "Mini-Modem" e, muito menos, em pagar por um serviço que não solicitei. Portanto, solicito à "ANATEL" que providencie junto à "Operadora Claro" o CANCELAMENTO imediato deste "contrato"! Gostaria de informar à ANATEL que tal "Contrato" foi recebido por mim, nesta data e, se encontra em nome de minha esposa, qual seja: Cláudia Puccini Gontijo - CPF 562.982.856-87.

CONSUMIDOR RECLAMA QUE A PRESTADORA LHE ENVIOU UM
MOLDEM 3G MAS A MESMA NÃO SOLICITOU O APARELHO. O
MESMO GEROU COBRANÇA SEM UTILIZAR. PROTOCOLO:
2015263202176 DATA DO PROTOCOLO: 05/05/2015
PRESTADORA: CLARO

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e o Procon ALMG também juntaram aos autos reclamações mencionando a prática infrativa aqui tratada (fls. 116/119 e 130/164).

Instada a se manifestar sobre seu interesse na celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (fls. 97 e 99), a ré não manifestou interesse na sua celebração (fls. 104/109).

Nesse sentido, a presente Ação Civil Coletiva visa condenar a ré em: **1)** obrigação de não fazer consistente em se abster de enviar à residência dos consumidores o produto modem para uso em internet móvel, sem que haja solicitação/autorização prévia dos mesmos, sob pena de multa cominatória diária a ser estipulada por esse Juízo; **2)** obrigação de não fazer consistente em se abster de efetuar qualquer cobrança decorrente do envio do modem para uso em internet móvel às residências dos consumidores não solicitantes do envio do produto, sob pena de multa cominatória diária a ser estipulada por esse Juízo e **3)** indenização por danos morais coletivos, haja vista a comprovação da prática infrativa às relações de consumo que ofendeu a integridade moral da coletividade.



2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1 Defesa do consumidor. Princípio da vulnerabilidade. Princípio da boa-fé objetiva. Método comercial coercitivo. Prática abusiva às relações de consumo.

A defesa do consumidor é um direito fundamental e um princípio de ordem econômica, ambos consagrados na Carta Magna, em seu artigo 5º, inciso XXXII e em seu artigo 170, inciso V, a ver:

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;

Nos dizeres de Cláudia Lima Marques¹, “o direito do consumidor é um reflexo do direito constitucional de proteção afirmativa dos consumidores (artigos 5º, XXXII, e art. 170, V, da CF/1988; art. 48 do ADCT-DF/1988)”

Na mesma obra, a autora argumenta que o direito do consumidor é um direito fundamental que exige uma atuação positiva do Estado, a ver:

Promover significa assegurar afirmativamente que o Estado-juiz, que o Estado-Legislativo realizem positivamente a defesa, a tutela dos interesses destes consumidores. É um direito fundamental (direito humano de nova geração, social e econômico) a uma prestação protetiva do Estado, a uma atuação positiva do Estado, por todos os seus poderes: Judiciário, Executivo, Legislativo. É direito subjetivo público geral, não só de proteção contra as atuações do Estado (direito de liberdade ou direitos civis, direito fundamental de primeira geração, em alemão Abwehrrechte), mas de atuação positiva (protetiva, tutelar afirmativa, de promoção) do Estado em favor dos consumidores (direito a alguma coisa, direito prestacional, direito econômico e social, direito fundamental de nova geração, em alemão Rechte auf positive Handlungen).

¹BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Bernardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, p. 34-35



Nesse sentido, o Estado deve efetivamente atuar em prol dos consumidores de forma a evitar condutas que possam ensejar prejuízos materiais e/ou morais aos mesmos.

A conduta consistente no envio de modem de internet móvel às residências dos consumidores, sem que exista qualquer solicitação/autorização prévia dos mesmos, constitui prática infrativa às relações de consumo, na forma do artigo 39, inciso III do CDC, além de infringir princípios básicos do Estatuto Consumerista, como o princípio da vulnerabilidade consumerista e o princípio da boa-fé objetiva.

Importante registrar que o consumidor já é reconhecido como vulnerável pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme teor do artigo 4º, inciso I da Lei federal nº 8.078/90:

*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;*

Ao encaminhar o produto (modem) à residência do consumidor, sem qualquer solicitação/autorização prévia do mesmo, o fornecedor coloca o consumidor em situação ainda mais de vulnerabilidade/fragilidade, na medida em que desconsidera sua liberdade de escolha entre contratar ou não o serviço de internet móvel.

A vulnerabilidade se salienta ainda mais quando o fornecedor cobra pelo serviço de internet móvel, muito embora o consumidor não tenha solicitado/autorizado o envio do modem e, muito menos, contratado o serviço de internet móvel.

De mais a mais, a conduta da ré também agride o princípio da boa fé objetiva, que pressupõe um agir baseado na lisura, na honestidade, na ética, na correção, de modo a não frustrar as expectativas legítimas dos consumidores.

Nessa senda, a conduta de boa-fé pressupõe que os consumidores só receberão em suas residências produtos solicitados previamente pelos mesmos. No entanto, a ré demonstra a atuação de má-fé, pois além de encaminhar um produto não solicitado, cobra indevidamente por um serviço não contratado.



Concernente ao princípio da boa-fé objetiva, o próprio Estatuto Consumerista assim prevê:

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

No que tange ao direito de liberdade de escolha dos consumidores, também há previsão expressa 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;

Nos autos de Investigação Preliminar, constam várias reclamações consumeristas, registradas em diferentes órgãos (Anatel, Procon municipal de Belo Horizonte, Procon Estadual de Minas Gerais, plataforma da Senacon, Senacon, Procon Assembléia), que relatam o envio do modem à residência do consumidor, sem qualquer solicitação/autorização prévia do mesmo, bem como as cobranças indevidas efetuadas.

Vale destacar que a prática adotada pela ré, além de gerar cobranças indevidas, gera diversos transtornos/incômodos aos consumidores, pois estes são obrigados a realizar ligações telefônicas/contatos diversos com a ré para saber as razões



do envio do produto e solicitar, na maioria das vezes, o cancelamento do serviço de internet móvel.

Consta ainda que, muitos consumidores, são obrigados a se dirigir aos Correios para devolver o produto recebido, o qual, frisa-se, não foi solicitado/autorizado previamente.

O próprio Estatuto Consumerista veda a conduta da ré, ao assim dispor em seu artigo 39, inciso III:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

Relativamente ao tema, convém registrar o entendimento dos autores Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves² sobre o tema:

O envio de produto sem solicitação é prática abusiva bem comum no mercado de consumo. Em complemento à proibição, estabelece o parágrafo único do artigo 39 do CDC que os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor sem a devida solicitação equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

A hipótese legal aqui abordada se faz presente em especial no envio de cartão de crédito sem que haja qualquer pedido pro parte do consumidor. Presentes danos advindos dessa conduta ilícita, surge o dever de reparar por parte da empresa emitente.

(...)

Aliás, em complemento, deve-se entender que, no caso de envio de cartão de crédito sem solicitação, caso o consumidor queira com ele permanecer, não se pode cobrar pela anuidade, pela presença da citada amostra grátis (art. 39, parágrafo único).

²TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor*. Editora Método: 3ª ed., 2014, p. 390-391



Da mesma forma, entendem os doutrinadores Adriano Andrade, Cleber Masson e Landolfo Andrade³, ao assim disporem:

É considerada abusiva a remessa de produto ou a prestação de serviço, sem solicitação prévia do consumidor. O objetivo do Código é proibir tal prática, livrando o consumidor do desconforto de ter que providenciar a devolução dos produtos e serviços a ele fornecidos, quando não quiser adquiri-los. Por outro lado, o fornecedor que assim proceder não terá direito ao pagamento, pois “os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso II, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento” (art. 39, parágrafo único, do CDC). Nesse sentido, já decidiu o STJ:

A cobrança do serviço de “900 – disque prazer” sem a prévia solicitação do consumidor constitui prática abusiva (CDC, art. 39, III). Se prestado, sem o pedido anterior, tal serviço equipara-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento (CDC, art. 39, parágrafo único). Recurso provido.

Importante registrar que o próprio CDC veda o encaminhamento sem solicitação prévia de produtos ou serviços às residências dos consumidores e, ao mesmo tempo, considera que “*os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento*”.

A conduta da ré consubstanciada em encaminhar modem aos consumidores, sem que haja solicitação prévia dos mesmos, é repudiada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) e pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), em situações semelhantes, a saber:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA. ABUSO DE DIREITO CONFIGURADO.1. O envio do cartão de crédito, ainda que bloqueado, sem pedido pretérito e expresse do consumidor, caracteriza prática comercial abusiva, violando frontalmente o disposto no artigo 39, III, do Código de Defesa do Consumidor. 2. Doutrina e jurisprudência acerca

³ANDRADE, Adriano; MASSON, Cleber, ANDRADE, Landolfo. *Interesses difusos e coletivos esquematizado*. Editora Método: 3ª ed., 2013, p. 557-559.



do tema. 3. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. (REsp 1199117/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/12/2012, DJe 04/03/2013) (grifo nosso)

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC. INOCORRÊNCIA. MULTA IMPOSTA PELO PROCON. ENVIO DE CARTÃO COM FUNÇÃO CRÉDITO SEM QUE TENHA SIDO SOLICITADA PELO CONSUMIDOR. ART. 39, INCISO III, DO CDC. CONDUTA ABUSIVA. MULTA. FUNDAMENTAÇÃO.

*INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. Os acórdãos recorridos - tanto da apelação quanto dos embargos de declaração juntados respectivamente às fls. 859/870 e 889/898 dos autos - se manifestaram de forma suficiente e fundamentada sobre todas as questões colocadas em Juízo, decidindo satisfatoriamente a controvérsia em exame. Assim, tendo sido abordados todos os aspectos essenciais para o deslinde da questão, é de se rejeitar a alegação de contrariedade ao art. 535 do CPC suscitada pela parte recorrente. 2. Conforme analisado pela Corte de origem, a conduta constatada diz respeito ao fato de a parte recorrente ter enviado um "cartão de crédito múltiplo, sem que tivesse havido solicitação a parte do consumidor". Ou seja, o pedido do consumidor não disse respeito a um cartão de crédito múltiplo, tendo sido a conduta comprovada a partir dos elementos fáticos e probatórios constantes dos autos. 3. O art. 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor veda a prática de enviar ao consumidor produtos ou serviços não requeridos por ele. Nesse ponto, cai por terra a alegação da parte recorrente de que o cartão enviado estaria com a função crédito inativada, pois tal argumento é irrelevante para o deslinde da controvérsia. Isso porque, pelo o que consta do acórdão impugnado, o pedido da consumidora se restringiu a um cartão de débito, tão somente, não havendo registro de que tenha havido qualquer manifestação de vontade por parte dela quanto ao cartão múltiplo. 4. **Há a abusividade da conduta com o simples envio do cartão de crédito, sem pedido pretérito e expresso do consumidor, independentemente da múltipla função e do bloqueio da função crédito, pois tutelam-se os interesses dos consumidores em fase pré-contratual, evitando a ocorrência de abuso de direito na atuação dos fornecedores na relação consumerista com esse tipo de prática comercial, absolutamente contrária à boa-fé objetiva.***



*Precedentes: REsp 1199117/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/12/2012, DJe 04/03/2013; AgRg no AREsp 152.596/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/05/2012, DJe 28/05/2012. 5. O Tribunal a quo se manifestou acerca da legalidade nos critérios utilizados na fixação de penalidade e pela presença de motivação suficiente para a aplicação da multa de R\$ 158.240,00 (cento e cinquenta e oito mil duzentos e quarenta reais). Assim, para análise da pretensão do recorrente, no sentido de que não houve fundamentação na aplicação dos critérios utilizados na fixação de penalidade acima do patamar mínimo legal e motivação suficiente para a aplicação da multa, seria necessário o reexame da matéria fático probatória, o que é vedado em sede de recurso especial, nos termos do verbete de Súmula nº 7 desta Egrégia Corte. 6. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, não provido. (REsp 1261513/SP, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 04/09/2013) **(grifo nosso)***

EMENTA: APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/ C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR. COBRANÇA INDEVIDA. PRÁTICA ABUSIVA. DANO MORAL PURO. PRECEDENTE DO STJ. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. - **A remessa de cartão de crédito ao consumidor, sem solicitação, com posterior envio de fatura de cobrança da anuidade, constitui conduta abusiva vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 39, inciso III), caracterizadora de dano moral puro (in re ipsa) a justificar a devida reparação pecuniária.** - A prática abusiva, irresponsável e desidiosa empreendida pelo banco, ao efetuar descontos na conta corrente da autora referentes à anuidade de cartão de crédito por ela não solicitado, tampouco utilizado, não pode ser enquadrada como mero erro justificável, levando a crer que se trata de autêntico ato doloso, eivado de má-fé, o que justifica a repetição em dobro do indébito. (TJMG – Apelação Cível nº 1.0707.13.017.721-5/001, Relatora Cláudia Maia, Data da publicação da súmula: 01.06.2016). **(grifo nosso)**

Nesse sentido, a conduta da ré merece ser repudiada pelo Poder Judiciário, visto que desrespeita os princípios da vulnerabilidade e boa-fé objetiva, o direito de



liberdade de escolha dos consumidores, além de constituir prática abusiva às relações de consumo.

2.2 Do dano moral coletivo. Caráter compensatório e punitivo.

Concernente ao dano moral coletivo, vislumbra-se que a conduta da ré agrediu a integridade moral dos consumidores, na medida em que gerou incômodos decorrentes das providências sabidamente dificultosas para realização do cancelamento do serviço de internet móvel.

Consta que consumidores foram obrigados a realizar contatos/ligações telefônicas com a ré para informar que não solicitaram o modem, bem como a se dirigir aos Correios para providenciar a devolução do modem não solicitado.

Além desses desconfortos, os consumidores ainda foram cobrados indevidamente pelo serviço de internet móvel, muito embora não tenham solicitado ou mesmo autorizado o envio do modem às suas residências.

Enfim, houve ofensa direta à liberdade de escolha da coletividade de consumidores.

Ao assim agir, a ré buscou o enriquecimento ilícito em desfavor dos consumidores, gerando dano moral à coletividade de consumidores.

Portanto, a coletividade de consumidores merece ser indenizada pelos atos abusivos praticados pela ré, que são repudiados expressamente na Lei federal nº 8.078/90, artigo 39, inciso III e §único.

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

*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.



No que se refere à condenação no pagamento de danos morais coletivos nas ações civis públicas, o doutrinador MAZZILLI⁴ defende a sua aplicação, 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 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)***

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) também já reconheceu o cabimento da condenação por dano moral coletivo, consoante julgado abaixo:

PROCESSO CIVIL E AMBIENTAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ORDEM URBANÍSTICA. LOTEAMENTO RURAL CLANDESTINO. ILEGALIDADES E IRREGULARIDADES DEMONSTRADAS. OMISSÃO DO PODER

⁴ MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses Difusos em juízo*: São Paulo: Editora Saraiva, 2015, p. 169-171.



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).

Respeitante à questão do dano moral coletivo, importante destacar o julgado do STJ que reconheceu a indenização em favor da sociedade em decorrência da prática infrativa às relações consumo consistente na venda casada. Sobredito pedido constou de ação civil coletiva proposta por esta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor. Segue trecho da ementa do julgado do STJ:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

1. Trata-se de ação civil pública apresentada ao fundamento de que a empresa de telefonia estaria efetuando venda casada, consistente em impor a aquisição de aparelho telefônico aos consumidores que demonstrassem interesse em adquirir o serviço de telefonia.

(...)



7. A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.

8. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.

9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012.

10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que "não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensejo à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012).

11. A prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é capaz de romper com os limites da tolerância. No momento em que oferece ao consumidor produto com significativas vantagens - no caso, o comércio de linha telefônica com valores mais interessantes do que a de seus concorrentes - e de outro, impõe-lhe a obrigação de aquisição de um aparelho telefônico por ela comercializado, realiza prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei.

12. Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor.

13. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014) (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 em dano moral coletivo possui, além do caráter compensatório em favor da sociedade, caráter punitivo/pedagógico, na medida em que impede que condutas abusivas da mesma natureza sejam realizadas.

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.



Dos Pedidos

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

1. CONDENAR A RÉ EM OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER consistente em se abster de enviar à residência dos consumidores o produto modem para uso em internet móvel, sem que haja solicitação/autorização prévia dos mesmos, sob pena de multa cominatória diária a ser estipulada por esse Juízo.

2. CONDENAR A RÉ EM OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER consistente em se abster de efetuar qualquer cobrança decorrente do envio do modem para uso em internet móvel às residências dos consumidores não solicitantes do envio do produto, sob pena de multa cominatória diária a ser estipulada por esse Juízo.

3. CONDENAR A RÉ EM OBRIGAÇÃO DE PAGAR danos morais coletivos no importe de R\$ 1.000.000,00 (Um milhão de reais) em favor do FEPDC - Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (conta n.º 6.141-7, agência 1615-2, Banco do Brasil S/A, nominal ao citado Fundo), haja vista que a conduta da ré consistente no envio do modem à residência dos consumidores, sem qualquer autorização/consentimento dos mesmos, gerou ofensa à integridade moral da sociedade de consumo.

Requerimentos:

4. A citação da ré para integrar a relação processual, sob pena de revelia, ressaltando que o autor entende, desde já, que não há necessidade de realização de audiência de conciliação/mediação, visto que as partes já tentaram a composição civil extrajudicial, sem êxito, tudo na forma dos artigos 238 e 319, inciso VII, ambos do NCPC (Lei federal nº 13.105/2015).

5. A condenação da ré em verbas sucumbenciais;



6. 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\$ 1.000,00 (um mil reais), meramente para efeitos legais.

Belo Horizonte, 20 de fevereiro de 2017.

RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA

Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor