



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE POMBAL**

**EXMO(A). SR(A). JUIZ(ÍZA) DE DIREITO DA VARA DA COMARCA DE POMBAL - PB**

*- Competência por livre distribuição -*

Referência: Reclamação nº 14/11/Promotoria de Justiça de Pombal/PB<sup>1</sup>

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA**, por seu representante signatário, no uso de suas atribuições legais, com espeque nas peças informativas inclusas e com fundamento no art. 129, III, da Constituição Federal, art. 1.º, incisos, e 5.º, *caput*, da Lei Federal 7.347/85, e arts. 81, 82 e 83 da Lei Federal 8.078/90, vem, perante V. Exa., propor a presente

## **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

em face de **TIM CELULAR S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ 04.206.050/0001-80, com sede na Avenida Giovanni Gronchi, nº 7143, Vila Andrade, São Paulo - SP, CEP 05.724-006, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

### **1. DA SÍNTESE DA PRETENSÃO**

---

<sup>1</sup> Os autos originais da Reclamação nº 14/2011 continuam na Promotoria de Justiça de Pombal/PB, conforme consta do derradeiro despacho prolatado pelo Promotor de Justiça Curador.

Pretende o Ministério Público obter indenização *por danos materiais e morais* em favor do Fundo Estadual de Defesa dos Direitos Difusos e dos diversos consumidores em razão do comportamento ilícito do promovido, consistente, em breve síntese, na precária qualidade dos serviços prestados, na Comarca de Pombal – PB<sup>2</sup>, pelos dois últimos anos.

## **2. DA LEGITIMIDADE ATIVA**

O Ministério Público detém legitimidade para promover, a título coletivo, a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos nas relações de consumo, consoante previsão da Constituição Federal (art. 129, III), do Código de Defesa do Consumidor - CDC (art. 81, parágrafo único, e art. 82, I) e da Lei da Ação Civil Pública (art. 1.º, II).

O CDC e a LACP são claros quanto à possibilidade de ações condenatórias visando à reparação de danos morais aos consumidores (art. 1.º, II, da 7.347/85 e 6.º, VI, e VII, do CDC).

## **3. DOS FATOS**

A presente demanda objetiva promover a reparação dos danos sofridos pela massa consumidora da Comarca de Pombal – PB em decorrência dos péssimos serviços prestados pela entidade promovida.

O fato, que é notório (art. 334, I, CPC), ensejou a instauração da Reclamação (cuja cópia segue em anexo), que findou por amealhar documentação suficiente comprovatória da situação ilícita.

De fato, diversos elementos estão consignados na Reclamação nº 014/2011/Promotoria de Justiça de Pombal/PB e, em sintonia, apontam que a demandada, há vários anos, vem prestando seus serviços telefônicos com péssima qualidade, ocasionando lesões ao ordenamento e às esferas jurídicas dos consumidores.

---

<sup>2</sup> A Comarca de Pombal – PB abrange os municípios de Pombal, São Bentinho, Cajazeirinhas, São Domingos e Lagoa.

De fato, bem lido o anexo, observa-se que:

a) a Câmara Municipal de Pombal - PB realizou **Moção de Repúdio à operadora TIM** (ff. 02-05 e 14-21), ficando consignado que “**não é brincadeira a falta de respeito da Tim com seus clientes aqui em Pombal**” (...) “*Discutindo a Moção, o vereador Edno disse ser **uma tristeza o que essa empresa de telecomunicação está fazendo com os clientes dela**, acho que devemos é fazer uma campanha pra população migrar pra outra operadora porque **é uma vergonha essa falta de respeito com nós consumidores**. Ainda na discussão da matéria o vereador Marcos disse que **a Tim vem prestando o maior deserviço a nós pombalenses, e a operadora não está nem aí porque os lucros dele são exorbitantes, não precisa de Pombal pra nada**. Esse problema só será resolvido quando for dado entrada numa ação civil pública, cobrando as perdas e danos*” (...) “**os serviços estão péssimos**. Precisa melhorar essa assistência porque merecemos a mesma qualidade dos serviços prestados nos grandes centros. Logo após o Presidente colocou em votação a Moção de Repúdio nº 01/2011, a qual foi aprovada por unanimidade de votos.” (sic);

b) foram ouvidas duas **testemunhas** (ff. 05-07)<sup>3</sup>, na Promotoria de Justiça de Pombal - PB, as quais atestaram a **precariedade dos serviços** da operadora TIM, narrando a extrema e duradoura **dificuldade na realização, na recepção e na duração das ligações**, com a indicação da **presença de ruídos/barulhos durante as interlocuções**. Ademais, as testemunhas também grifaram que sofreram **prejuízos (profissionais, negociais e pessoais)** em razão do problema narrado na presente peça, pois já ficaram sem qualquer comunicação, bem como que **os problemas são relatados e sofridos por toda a coletividade de consumidores**, havendo um verdadeiro **sentimento de revolta popular pelo descaso da operadora de telefonia**;

c) **200 (duzentas) pessoas firmaram abaixo-assinado e comunicaram o fato narrado ao Ministério Público**, requerendo a adoção de providências (ff. 08-12);

d) a **Assembleia Legislativa da Paraíba**, sensibilizando-se com a situação, **promoveu Sessão Especial na cidade de Pombal - PB** (ff. 37-39); e

---

<sup>3</sup> “que é usuária de telefone móvel da TIM; que atualmente a qualidade dos serviços prestados pela TIM é péssima; que, desde o segundo semestre do ano de 2009, quando chegou à cidade de Pombal – PB, a declarante percebe que os serviços da TIM apresentam baixa qualidade, mas, em meados de 2010, a situação piorou muito, sendo crítica (e quase inviável) a situação nos períodos noturnos, nos finais de semana e quando chove muito, quando efetuar e completar uma ligação se torna quase impossível; que a má qualidade consiste em dificuldades em efetuar ligações, em qualquer horário do dia (sendo pior à noite, nos finais de semana e nos momentos chuvosos), bem como na recepção de ligações; que, para efetuar ligações, a declarante visualiza a mensagem “erro de conexão”, em algumas vezes, e, em outras vezes, o telefone só toca uma vez e a ligação cai, sendo necessárias várias tentativas para se conseguir uma ligação, que nem sempre ocorre; que, ontem mesmo, dia 02.02.2011, a declarante tentou por dez vezes, no período de 21h44min até 22h48min, mas não conseguiu efetuar uma ligação do seu telefone móvel TIM para outro telefone móvel TIM (DDD 81), tendo que, então, apelar para o seu telefone fixo, ocasionando grande aumento no custo com a ligação; que, mesmo quando se consegue uma ligação, a mesma não pode demorar muito porque cai; o fato, inclusive, já virou motivo de piada na cidade, porque a promoção “infinite” (que, por vinte e cinco centavos, permite ligação por tempo indeterminado) não está, na realidade, nem permitindo ao consumidor conversar por mais de um minuto, tendo o mesmo que ligar diversas vezes para conseguir concluir a conversa; que, quando se consegue realizar uma ligação, a mesma apresenta baixa qualidade de som, com presença de ruídos, som abafado e, por uma vez, a declarante presenciou linha cruzada; que, quando ocorreu a linha cruzada, a declarante se deparou com um interlocutor não identificado falando de problemas conjugais; que várias pessoas relatam à declarante sofrer o mesmo problema; que algumas pessoas, por várias vezes, relataram que tentaram ligar para a declarante, mas a ligação não é completada, mesmo o telefone estando ligado; que tal fato aconteceu, inclusive, com ligações urgentes, como, por exemplo, quando a declarante estava de plantão na condição de Promotora de Justiça, sendo, em tal oportunidade, responsável por diversas cidades do sertão paraibano; que existe um sentimento social de revolta porque a população local manifesta a completa insatisfação com a péssima qualidade do serviço da TIM, que, apesar de oferecer promoções atrativas (como, por exemplo, o “plano infinite”), vem consolidando uma imagem de má prestadora de serviços; que as pessoas só ficam na TIM por conta dos valores promocionais, não por conta da qualidade do serviço ou da propagandeada abrangência da TIM (que sustenta estar presente em grande parte do território nacional); que, na realidade, o serviço, por conta da qualidade já destacada, nem sempre está presente, deixando o consumidor desassistido; que a declarante, recentemente, tentou efetuar ligação para o atendimento TIM, objetivando tirar algumas dúvidas, mas, mesmo sendo o atendimento da empresa telefônica, não conseguiu sequer realizar a ligação, mesmo insistindo em tal sentido.” (LÍVIA VILANOVA CABRAL; ff. 06-07).

e) o Ministério Público, por duas vezes (ff. 32 e 64-66), buscou resolução amigável para o caso, propondo termo de ajustamento de conduta (TAC), mas o promovido não aderiu à proposta ministerial (ff. 79-88), apesar de ser utilizado, como parâmetro, anterior TAC firmado pelo Ministério Público do Estado da Bahia em relação a fato ocorrido com outra operadora de telefonia (ff. 51-63).

**A situação fática envolve 16.817 (dezesesseis mil, oitocentos e dezessete) consumidores, sendo 1.004 (mil e quatro) com telefonia móvel no “pós-pago” e 15.813 (quinze mil, oitocentos e treze) com telefonia móvel no “pré-pago”.**

A situação é crítica, envolve milhares de pessoas e afeta serviço essencial<sup>4</sup>.

---

4 “ADMINISTRATIVO. CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA. INTERRUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. SERVIÇO ESSENCIAL. FORÇAS ARMADAS. LEI Nº 8.987/95.8.9871. A Lei nº 8.987/95 autoriza a interrupção dos serviços prestados pela concessionária por inadimplência, mantendo resguardado o interesse da coletividade. Assim é que sopesa o interesse da prestadora de serviço público, cuja remuneração e funcionamento dependem do pagamento das tarifas referentes à utilização do serviço prestado, e o interesse da sociedade, que não pode arcar com o ônus da interrupção dos serviços públicos.8.9872. Como já expus anteriormente, de acordo com o princípio da continuidade dos serviços públicos, não podem ser interrompidos serviços essenciais à sociedade. Entendo que não basta, nestes casos, analisar, isoladamente, a natureza essencial do serviço público prestado pela concessionária, fazendo-se mister uma análise da essencialidade deste para com o serviço público prestado pelo órgão inadimplente. In casu, deve-se observar se o serviço de telefonia é essencial para o desempenho satisfatório das atividades desenvolvidas pela Capitania dos Portos, e, igualmente, se os serviços prestados por este órgão é passível de paralisação.3. É preciso ressaltar, ainda, que a possibilidade de efetivar a cobrança dos débitos relativos à prestação de serviço de telefonia pelas vias ordinária judiciais, tornam a conduta da apelante desnecessária e desarrazoada.4. A questão pode ser dirimida sob a ótica do direito do consumidor. Nesta perspectiva, a Lei nº 8.078/90 dispõe, em seu art. 22, sobre a adequação, necessidade, continuidade, eficiência e segurança dos serviços públicos.8.078225. Conforme disposto no art. 25, da resolução nº 85, da Anatel, a interrupção dos serviços de telefonia é vedada quando tiver por fundamento o inadimplemento de qualquer prestação obrigacional por parte da União.856. Assim, sendo o serviço telefônico essencial para o efetivo cumprimento da missão da Capitania dos Portos, não deve ser interrompido por falta de pagamento.7. Apelação improvida.” (TRF5 - 380648 CE 2002.81.00.002223-1, Relator: Desembargador Federal Marcelo Navarro, Data de Julgamento: 17/06/2008, Quarta Turma, Data de Publicação: Fonte: Diário da Justiça - Data: 28/07/2008 - Página: 214 - Nº: 143 - Ano: 2008)

#### **4. DA FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA**

A conduta ilícita da entidade demandada ofende diversas normas insculpidas no vigente ordenamento jurídico.

De fato, no plano constitucional, a submissão da coletividade de consumidores ao precário e indigno serviço de telefonia do promovido vulnera o fundamento da **dignidade da pessoa humana** (art. 1º, III, e art. 170, “caput”, CRFB), malfeire o objetivo fundamental republicano da **construção de uma sociedade justa e da promoção do bem de todos** (art. 3º, IV, CRFB), desrespeita o **direito à segurança** (art. 5º, “caput”, CRFB), **submete os ofendidos à situação não imposta pela lei** (art. 5º, II, CRFB) e a **tratamento desumano/degradante** (art. 5º, III, CRFB), invocando, portanto, a **promoção/defesa estatal do consumidor** (art. 5º, XXXII, e art. 170, V, CRFB).

Contemple-se o texto magno:

“Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, **constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:**

(...)

III - **a dignidade da pessoa humana;**” (CRFB)

“Art. 3º **Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:**

I - **construir uma sociedade livre, justa e solidária;**

(...)

IV - **promover o bem de todos**, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.” (CRFB)

“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:

(...)

II - **ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;**

III - **ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;**

(...)

XXXII - **o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;**” (CRFB)

“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;"** (CRFB)

No plano infraconstitucional, a submissão da coletividade de consumidores ao precário e indigno serviço de telefonia do promovido vulnera a **dignidade da pessoa do consumidor** (naturalmente vulnerável), bem como sua **segurança, seus interesses econômicos, sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo** (art. 4º, "caput", e art. 6º, I, CDC), consubstanciando a conduta impugnada verdadeira prática comercial desleal (art. 6º, IV, CDC), principalmente ao se considerar que é direito do consumidor a **adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral** (art. 6º, X, CDC; art. 7º, I, Lei nº 8.987/95), prestados por **órgãos públicos (por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento) obrigatoriamente com serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos** (art. 22, CDC).

Some-se, ainda que **"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"**, sendo que **"Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas."** (art. 6º, "caput" e §1º, Lei nº 8.987/95).

Contemple-se o texto legal:

"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;

(...)

VI - **coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo**, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - **racionalização e melhoria dos serviços públicos;"** (CDC)

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

I - **a proteção da vida, saúde e segurança** contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

(...)

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;

(...)

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

VII - **o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados**;

VIII - **a facilitação da defesa de seus direitos**, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - **a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.**" (CDC)

**"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."** (CDC)

**"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, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.**" (Lei nº 8.987/1995)

**"Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:**

**I - receber serviço adequado;"** (Lei nº 8.987/1995)

Os cânones colacionados apontam, com clareza, o suporte jurídico da presente demanda.

O caso efetivamente envolve uma massa enorme de consumidores (art. 2º, "caput" e parágrafo único, CDC)<sup>5</sup>, todos afetados pela prática censurável do promovido.

---

<sup>5</sup> "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. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento."



O descaso em relação aos consumidores gerou (e continua a gerar), por longos e vários anos, na população da Comarca de Pombal – PB, o sentimento de impotência e descrédito nas instituições públicas, além da sensação de inatingibilidade da operadora promovida.

O comportamento da entidade indigitada, ao menosprezar os consumidores (inclusive os equiparados), ao provocar um sentimento generalizado, na comunidade local, de baixa estima, de descrédito nas leis e nas instituições públicas, *configura ato ilícito*, não só por desrespeito à legislação retromencionada, mas, também, aos princípios do CDC, a exemplo da boa-fé objetiva, e causa *danos materiais e morais a toda massa consumidora* (art. 2º, “caput” e parágrafo único, art. 17, art. 29, todos do CDC<sup>6</sup>). Os danos são flagrantes: a) ao ordenamento jurídico; e b) às pessoas que precisaram/precisam se utilizar dos serviços telefônicos prestados pelo requerido, pois se sentiram/sentem desprezadas, ridicularizadas, impotentes e são vistas, aos olhos de qualquer cidadão que perceba a cena dantesca, como seres insignificantes e excluídos. Mas, fique bem claro que os danos apontados, na presente petição, são materiais e morais, praticados contra interesses/direitos difusos e individuais homogêneos.

Explica-se: a prática ilícita, pelos contornos narrados, causou abalos de duas naturezas.

Primeiramente, *independentemente dos prejuízos sofridos individualmente por cada consumidor*, a ofensa aos dispositivos normativos colacionados, por si só, lesionou gravemente o **interesse/direito difuso (titular indeterminável)**<sup>7</sup> ao respeito, no mercado de consumo, à **dignidade da pessoa humana** (art. 1º, III, e art. 170, “caput”, CRFB), ao objetivo fundamental republicano da **construção de uma sociedade justa e da promoção do bem de todos** (art. 3º, IV, CRFB), ao **direito à segurança** (art. 5º, “caput”, CRFB), ao **princípio da legalidade** (art. 5º, II, CRFB) e à proibição do **tratamento desumano/degradante** (art. 5º, III, CRFB), invocando,

---

<sup>6</sup> “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. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.”

“Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.”

<sup>7</sup> Art. 81, parágrafo único, I, CDC.

portanto, a **promoção/defesa estatal do consumidor** (art. 5º, XXXII, e art. 170, V, CRFB).

Ademais, nesse âmbito, também restou ofendido o direito/interesse difuso ao respeito aos **interesses econômicos do consumidor, sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo** (art. 4º, “caput”, e art. 6º, I, CDC), a **adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral** (art. 6º, X, CDC; art. 7º, I, Lei nº 8.987/95), prestados por **órgãos públicos (por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento) obrigatoriamente com serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos** (art. 22, CDC). Afinal de contas, **“Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”** (art. 6º, “caput” e §1º, Lei nº 8.987/95).

Em segundo lugar, além dos abalos ao direito/interesse difuso acima retratado, a conduta impugnada também resvalou efeitos concretos sobre cada um dos consumidores, caracterizando evidente direito/interesse individual homogêneo (art. 81, parágrafo único, III, CDC), passível de reparação específica (distinta daquela a ser fixada pelos danos difusos). Aqui, malgrado exista a possibilidade de ajuizamento individual por cada ofendido, o manejo da ação civil pública homenageia a economia processual e encontra sustentáculo no próprio CDC (arts. 81 e 82).

Vê-se, portanto, a existência de diversos danos a serem reparados.

Na lição de Carlos Alberto Bittar, sobre a noção de dano moral:

"Na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge, ‘ipso facto’, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas conseqüências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a desnecessidade de prova de prejuízo em concreto."<sup>8</sup>

Assim, a reparabilidade dos danos (moral e material) dispensa, no caso, a análise subjetiva das inúmeras vítimas difundidas na comunidade afetada e a efetiva

---

<sup>8</sup> *Reparação Civil por Danos Morais*, Revista dos Tribunais, 1993, n. 32, p. 202.

prova do prejuízo em concreto, para se permitir a prestação jurisdicional massificada, mediante a apreciação dos aspectos comuns e globais ao caso, com fixação de montante reparatório justo.

A busca pela emissão de ato decisório que condense/sintetize todos os danos praticados, no âmbito de massa, encontra sustentáculo na garantia da duração razoável do processo (art. 5º, LXXVIII, CRFB; art. 125, II, CPC) e indica o tratamento coletivo das causas como “válvula de escape” ao volume excessivo de trabalho instalado no Poder Judiciário.

Realmente, é mais prático, econômico e isonômico (por permitir a uniformidade de decisões) concentrar a apreciação da causa em apenas um processo do que, na visão tradicional e não-coletiva, permitir a multiplicação de ações individuais para apreciação da mesma matéria.

A presente ação tenciona justamente tratar a matéria (serviços precários prestados pela TIM – Comarca de Pombal – PB) em um só processo, com referência a toda gama de prejuízos acarretados (materiais e morais; difusos e individuais homogêneos), para poupar a cara energia judicial e permitir o acesso franco de todos os prejudicados à Justiça, posteriormente através da liquidação/execução da sentença condenatória, sem necessidade de cognição individual para cada prejudicado. A economia é gigantesca!

A reparabilidade dos danos tem assento normativo (art. 6.º, VI e VII, do CDC), sendo indubitável a possibilidade de reparação, seja quanto a dano individual, coletivo ou difuso.

Os danos, como já dito, são de ordem difusa (ofendidos indetermináveis) e de natureza individual homogênea (ofendidos determináveis).

No magistério de Carlos Alberto Bittar Filho, pode ser encontrada a precisa definição de dano moral coletivo:

“Consiste o dano moral coletivo na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (damnum in re ipsa).” (Revista Consultor Jurídico

- <http://conjur.estadao.com.br>, 25/02/2004, in Coletividade também pode ser vítima de dano moral)

Os danos morais coletivos se consubstanciam na lesão ao patrimônio moral de uma comunidade, bem como aos direitos difusos, coletivos e/ou individuais indisponíveis. Nas palavras de Carlos Alberto Bittar Filho, "*consiste o dano moral coletivo na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos*".

A atuação do demandado produziu (e continua a produzir) os danos morais apontados, que detêm natureza extrapatrimonial e provocam o nascimento do liame obrigacional entre a coletividade e o processado, por ser este o causador do evento danoso, injusto e ilícito. Logo, a indenização por danos morais coletivos se justifica para punir o infrator e evitar a repetição dos danos, servindo, neste caso, como medida profilática no âmbito consumerista.

A presente demanda se vale do princípio constante do Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, VI<sup>9</sup>) consistente na "*coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo*", bem como no direito básico do consumidor à "*efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*" e ao "*acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos*" (art. 6º, VI e VII<sup>10</sup>).

Ademais, cabe ressaltar que (1) "***Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes,***

---

9 "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:

(...)

VI - ***coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo***, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;"

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

(...)

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

VII - ***o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados***;"

**seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”** (art. 22, CDC<sup>11</sup>), (2) **“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços”** (art. 14, CDC<sup>12</sup>), e (3) **constitui prática abusiva “colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes”** (art. 39, VIII, CDC<sup>13</sup>).

Assim, o promovido tem a obrigação jurídica de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos, respondendo objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços (“in casu”, o defeito consiste na péssima qualidade dos serviços prestados).

Bem visto o caso, nota-se que as ofensas ao ordenamento jurídico são múltiplas. Até mesmo são ofendidos o **direito à vida e o direito à saúde** (art. 5º, “caput”, CRFB; arts. 4º, 6º e 8º<sup>14</sup>, CDC) porquanto, primeiramente (direito à vida), o tempo consumido infrutífera e indevidamente nas incontáveis tentativas de estabelecer uma simples ligação telefônica compõe parcela da vida dos consumidores que jamais será restabelecido e, em segundo lugar (direito à saúde), o estresse gerado com a qualidade do serviço acarreta diversas mazelas e doenças. Aqui cabe destacar que *“Existem pesquisas que mostram que o estresse afeta o organismo causando alterações celulares de maneira a aumentar a incidência de doenças. O estresse está ligado às doenças do coração e à hipertensão arterial, podendo também ter uma relação com o surgimento do [câncer](#). (...). A maioria dos estudos relaciona o estresse à [hipertensão](#) e às doenças do coração.”*<sup>15</sup>.

---

11 “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.”

12 “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

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

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);”

14 “Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.”

15 Fonte: <http://www.abcdasaude.com.br/artigo.php?192>.

Ademais, “*Estresse pode tomar diferentes formas e contribuir para sintomas de doenças. Os sintomas mais comuns incluem dor de cabeça, desordens do sono, dificuldade de concentração, temperamento explosivo, estômago perturbado, insatisfação no trabalho, moral baixo, depressão e ansiedade. Tanto o estresse de curto quanto o de longo prazo podem ter efeitos sobre o seu corpo. Estresse dispara mudanças no organismo e aumenta a probabilidade de ficar doente. Ele também piora problemas de saúde já existentes. Estresse pode ter influência nos seguintes problemas: dor de cabeça, dificuldade para dormir, constipação, diarreia, irritabilidade, falta de energia, falta de concentração, comer demais ou não comer, raiva, tristeza, maior risco de acessos de asma e artrite, tensão, cólica estomacal, inchaço do estômago, problemas de pele (como urticária), depressão, ansiedade, ganho ou perda de peso, problemas no coração, pressão alta, síndrome do intestino irritado, diabetes, dor nas costas e/ou pescoço, menor apetite sexual e dificuldade de engravidar.*”<sup>16</sup>.

Assim, restam faustuosamente configuradas as irregularidades narradas, ensejando o ingresso da presente ação com o objetivo de concretizar a indenização pelos danos praticados contra a massa consumidora.

### **3.3. DOS DANOS E DE SUA QUANTIFICAÇÃO**

A quantificação da reparação dos danos, principalmente no âmbito das ações coletivas, suscita a adoção de bom senso e o uso de precedentes sobre a matéria, buscando, em experiências anteriores, os parâmetros para a melhor fixação do “quantum” indenizatório.

No dossiê anexo, consta proposta ministerial de acordo com a empresa promovida (que recusou o deslinde amistoso), sendo utilizado, como base, um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado, no estado da Bahia, no início de 2011 (extraído da internet e juntado aos presentes autos), para tratar dos efeitos danosos sobre os consumidores, que ficaram sem acesso à comunicação telefônica em decorrência de um incêndio que atingiu a Central Telefônica existente no bairro de Itaigara, Salvador – BA (ff. 51-63).

O Ministério Público do Estado da Paraíba (Promotoria de Justiça de Pombal – PB), especificamente em relação à Comarca de Pombal – PB, tendo em conta os

---

<sup>16</sup> Fonte: <http://www.saude.gov.br/index.php?codLetra=4023&id=83708>.

termos do TAC referido no parágrafo anterior, o número de consumidores e a gravidade da lesão, entende cabível a indenização pela promovida, nos seguintes termos:

a) em relação aos consumidores individuais com telefonia móvel “pré-pago” (15813 consumidores), *ressarcimento/indenização dos danos causados através da concessão, para cada consumidor, de 5.400 (cinco mil e quatrocentos) minutos de bônus para ligações locais (dentro do mesmo DDD), para números TIM. **Aqui, trata-se da reparação por danos individuais;***<sup>17</sup>

b) em relação aos consumidores individuais com telefonia móvel “pós-pago” (1004 consumidores):

*b.1) obrigação de restituir-lhes os valores correspondentes à metade do que foi pago no último biênio (dois anos de comprovada má prestação de serviços), com incidência de correção monetária, em dinheiro (através de conta bancária a ser informada pelo consumidor) ou através de descontos nas próximas faturas (excetuadas as ligações abrangidas pelo desconto previsto no próximo item). **Aqui, trata-se da isenção parcial de cobrança pelo período em que os serviços foram comprovadamente prestados de modo precário;***<sup>18</sup>

*b.2) ressarcimento/indenização dos danos causados através da concessão de descontos, para cada consumidor, durante os 182 (cento e oitenta e dois) meses futuros, correspondentes à isenção de cobrança nas ligações locais (mesmo DDD) para números TIM. **Aqui, trata-se da reparação por danos individuais;***<sup>19</sup>

<sup>17</sup> A quantidade de minutos foi apurada a partir do TAC firmado na Bahia, em que os consumidores individuais com telefonia móvel “pré-pago”, por terem sofrido com a total interrupção do serviço, por apenas dois dias (de 21/12/2011 até 23/12/2010), foram beneficiados com 30 (trinta) minutos de bônus para ligações locais da mesma operadora. Ora, estendendo tal parâmetro para os danos sofridos pelos consumidores da Comarca de Pombal – PB (dois anos de danos, ou seja, setecentos e trinta dias), alcança-se o quantitativo proporcional de 10.950 (dez mil, novecentos e cinquenta) minutos. Entretanto, na Comarca de Pombal – PB, não ocorreu a interrupção integral durante os aludidos dois anos, merecendo minoração pela metade dos minutos de bônus, resultando, com aproximação, em 5.400 (cinco mil e quatrocentos) minutos de bônus.

<sup>18</sup> A isenção foi apurada a partir do TAC firmado na Bahia, em que os consumidores individuais com telefonia móvel “pós-pago”, por terem sofrido com a total interrupção do serviço, foram aquinhoados com a isenção pelo período integral da interrupção. Ora, considerando a situação dos consumidores da Comarca de Pombal – PB (dois anos de serviços de baixa qualidade, ou seja, setecentos e trinta dias) e que, na Comarca de Pombal – PB, não ocorreu a interrupção total durante os aludidos dois anos, merece minoração pela metade a isenção tratada, para incidir apenas sobre a metade dos pagamentos efetuados no último biênio.

<sup>19</sup> A quantidade de meses foi apurada a partir do TAC firmado na Bahia, em que os consumidores individuais com telefonia móvel “pós-pago”, por terem sofrido com a total interrupção do serviço, por apenas dois dias (de 21/12/2011 até 23/12/2010), foram beneficiados com 01 (um) mês de desconto, correspondente à isenção de cobrança nas ligações locais (mesmo DDD) para telefones da mesma operadora. Ora, estendendo tal parâmetro para os danos sofridos pelos consumidores da Comarca de Pombal – PB (dois anos de danos, ou seja, setecentos e trinta dias), alcança-se o quantitativo proporcional de 365 (trezentos e sessenta e cinco) meses de benefício. Entretanto, na Comarca de Pombal – PB, não ocorreu a interrupção integral durante os aludidos dois anos, merecendo minoração pela metade dos meses, resultando em 182 (cento e oitenta e dois) meses com desconto.

c) pagamento, a título de reparação pelos danos causados à coletividade de consumidores (direitos/interesses difusos), da quantia de R\$ 350.000,00 (trezentos e cinquenta mil reais), em favor do Fundo Estadual de Proteção de Bens, Valores e Interesses Difusos (Lei Estadual nº 8102/2006).

A indenização, nesses termos, servirá de (a) meio de compensação pelos constrangimentos, aborrecimentos e humilhações experimentados pelos consumidores; (b) punição para o infrator; (c) prevenção futura quanto a fatos semelhantes; e (d) ressarcimento quanto aos prejuízos materiais.

O bom senso revela a capacidade de apreciar e encontrar a solução do caso concreto com serenidade, retidão e clareza, constituindo valor relevante a aferição ponderada dos dados fáticos do presente caso, associado a parâmetros legais já existentes.

A situação econômico-financeira da parte fornecedora-ofensora é critério importante a ser valorado. No contexto do mercado brasileiro, alguns detentores do poder econômico resistem tenazmente aos direitos dos consumidores, apesar dos direitos fundamentais assegurados pela Constituição da República de 1988 (artigo 5º, inciso XXXII).

A fim de cumprir as finalidades punitiva e preventiva da indenização, bem como evitar que um valor inexpressivo sirva de estímulo a novas práticas, inclusive a ponto de uma avaliação contábil sobre a conveniência de lucratividade na reiteração de violações, deve haver uma compatibilidade entre o "quantum" indenizatório e o porte econômico da pessoa jurídica ou física que atua na respectiva relação jurídica como fornecedora.

Também incide a gravidade da conduta do promovido (responsável pela ofensa a inúmeros dispositivos constitucionais e ordinários, como já demonstrado anteriormente), a reincidência do ofensor (os autos indicam que a prática vem se arrastando diariamente por vários anos), a posição profissional, social e financeira do demandado (trata-se de instituição financeira de lastro econômico gigantesco, contendo uma vasta assessoria jurídica e, portando, ciente de todos os seus deveres e obrigações em relação aos consumidores) e dos ofendidos (inúmeras<sup>20</sup> pessoas comuns que,

---

<sup>20</sup> A população da Comarca de Pombal – PB, que é composta pelas cidades de Pombal, São Domingos de Pombal, São Bentinho, Cajazeirinhas e Lagoa, corresponde ao número aproximado de 40.000 (quarenta mil) pessoas.



misturadas a uma multidão de consumidores-sofredores, são vilipendiadas em direitos básicos do consumidor).<sup>21</sup>

Os valores indicados, nem de longe, consubstanciam exagero, mas, sim, resultam da adoção de parâmetros objetivos e de cálculos matemáticos.

Grife-se que a indicação direta dos valores indenizatórios (inclusive em relação aos direitos/interesses individuais homogêneos) objetiva evitar a proliferação de liquidações/execuções individuais. Quanto aos direitos/interesses individuais homogêneos, a aceitação do critério ministerial afastará a liquidação/execução do comando judicial, bastando, para tanto, a simples expedição de ofício ao promovido, para cumprimento do decreto.

Entretanto, ressalve-se que, subsidiariamente, fica resguardada a possibilidade de fixação de sentença ilíquida (arts. 95 e 97, CDC).

#### **4. DO(S) PEDIDO(S)**

Ante o exposto, o Ministério Público requer:

a) seja a presente ação recebida, autuada e processada no rito ordinário, observada a **PRIORIDADE DE TRAMITAÇÃO**, com a devida anotação na capa e rosto dos autos, nos termos do Provimento nº 04/2006 da Corregedoria Geral de Justiça do TJPB<sup>22</sup>;

---

<sup>21</sup> Esses parâmetros foram utilizados pelo STJ, no julgamento do AgRg no Ag 1072844/SC (Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO (1140) Órgão Julgador T4 - QUARTA TURMA Data do Julgamento 17/05/2011 Data da Publicação/Fonte DJe 20/05/2011).

<sup>22</sup> “Art. 1º – **Terão prioridade os processos judiciais das seguintes naturezas:**

I – Alimentos;

II – Habeas corpus;

III – Mandado de segurança;

IV – Procedimentos cautelares, até que sejam apreciadas as liminares;

V – Ação popular e **ação civil pública**;

VV – Precatórias;

VII – Pedidos de relaxamento de prisão em flagrante ou de liberdade provisória;

VIII – Ação ordinárias que cuidem de interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos.

**Art. 5º** – Os processos de que trata essa seção deverão ser identificados através da aposição de uma tarja adesiva colorida que o destaque, que envolva a parte frontal e posterior da autuação, sem interrupção, bem como através da aposição de um carimbo com os dizeres ‘TRAMITAÇÃO PREFERENCIAL’.”

b) o **recebimento** da presente ação civil pública com **citação(ões)** do(s) réu(s), **através do Gerente Geral da Agência do Banco do Brasil em Pombal - PB**, para apresentar(em) contestação(ões), no prazo legal, sob pena de revelia;

c) a **publicação de edital**, no órgão oficial, dando ciência a respeito da presente demanda, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor (art. 94, CDC), adotando-se a mesma publicidade quando da prolação da sentença;

o reconhecimento da **procedência** do pedido, para condenar o **demandado ao pagamento de indenização nos seguintes termos** (ou, subsidiariamente, através de sentença *ilíquida* [arts. 95 e 97, CDC]), com incidência de juros e correção monetária:

*c.1) em relação aos consumidores individuais com telefonia móvel “pré-pago” (15813 consumidores), ressarcimento/indenização dos danos causados através da concessão, para cada consumidor, de 5.400 (cinco mil e quatrocentos) minutos de bônus para ligações locais (dentro do mesmo DDD), para números TIM. **Aqui, trata-se da reparação por danos individuais,***<sup>23</sup>

*c.2) em relação aos consumidores individuais com telefonia móvel “pós-pago” (1004 consumidores):*

*c.2.1) obrigação de restituir-lhes os valores correspondentes à metade do que foi pago no último biênio (dois anos de comprovada má prestação de serviços), com incidência de correção monetária, em dinheiro (através de conta bancária a ser informada pelo consumidor) ou através de descontos nas próximas faturas (excetuadas as ligações abrangidas pelo desconto previsto no próximo item). **Aqui, trata-se da isenção parcial de cobrança pelo período em que os serviços foram comprovadamente prestados de modo precário,***<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> A quantidade de minutos foi apurada a partir do TAC firmado na Bahia, em que os consumidores individuais com telefonia móvel “pré-pago”, por terem sofrido com a total interrupção do serviço, por apenas dois dias (de 21/12/2011 até 23/12/2010), foram beneficiados com 30 (trinta) minutos de bônus para ligações locais da mesma operadora. Ora, estendendo tal parâmetro para os danos sofridos pelos consumidores da Comarca de Pombal – PB (dois anos de danos, ou seja, setecentos e trinta dias), alcança-se o quantitativo proporcional de 10.950 (dez mil, novecentos e cinquenta) minutos. Entretanto, na Comarca de Pombal – PB, não ocorreu a interrupção integral durante os aludidos dois anos, merecendo minoração pela metade dos minutos de bônus, resultando, com aproximação, em 5.400 (cinco mil e quatrocentos) minutos de bônus.

<sup>24</sup> A isenção foi apurada a partir do TAC firmado na Bahia, em que os consumidores individuais com telefonia móvel “pós-pago”, por terem sofrido com a total interrupção do serviço, foram aquinhoados com a isenção pelo período integral da interrupção. Ora, considerando a situação dos

c.2.2) *ressarcimento/indenização dos danos causados através da concessão de descontos, para cada consumidor, durante os 182 (cento e oitenta e dois) meses futuros, correspondentes à isenção de cobrança nas ligações locais (mesmo DDD) para números TIM. **Aqui, trata-se da reparação por danos individuais,***<sup>25</sup>

c.3) *pagamento, a título de **reparação pelos danos causados à coletividade de consumidores (direitos/interesses difusos)**, da quantia de R\$ 350.000,00 (trezentos e cinquenta mil reais), em favor do Fundo Estadual de Proteção de Bens, Valores e Interesses Difusos (Lei Estadual nº 8102/2006).*

d) a imposição do ônus da sucumbência.

O Ministério Público pretende provar os fatos alegados através de todos os meios de prova em direito admitidos, apontando-se, desde já, o rol de testemunhas (v. abaixo).

Em anexo, segue cópia integral da reclamação mencionada no átrio da presente peça.

Dá-se à causa o valor de 350.000,00 (trezentos e cinquenta mil reais) para efeitos legais.

Pombal - PB, 25.10.2011.

**Leonardo Fernandes Furtado**  
**Promotor de Justiça**



---

consumidores da Comarca de Pombal – PB (dois anos de serviços de baixa qualidade, ou seja, setecentos e trinta dias) e que, na Comarca de Pombal – PB, não ocorreu a interrupção total durante os aludidos dois anos, merece minoração pela metade a isenção tratada, para incidir apenas sobre a metade dos pagamentos efetuados no último biênio.

<sup>25</sup>A quantidade de meses foi apurada a partir do TAC firmado na Bahia, em que os consumidores individuais com telefonia móvel "pós-pago", por terem sofrido com a total interrupção do serviço, por apenas dois dias (de 21/12/2011 até 23/12/2010), foram beneficiados com 01 (um) mês de desconto, correspondente à isenção de cobrança nas ligações locais (mesmo DDD) para telefones da mesma operadora. Ora, estendendo tal parâmetro para os danos sofridos pelos consumidores da Comarca de Pombal – PB (dois anos de danos, ou seja, setecentos e trinta dias), alcança-se o quantitativo proporcional de 365 (trezentos e sessenta e cinco) meses de benefício. Entretanto, na Comarca de Pombal – PB, não ocorreu a interrupção integral durante os aludidos dois anos, merecendo minoração pela metade dos meses, resultando em 182 (cento e oitenta e dois) meses com desconto.

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE POMBAL**

**TESTEMUNHAS/DECLARANTES**

1. **ADRIANO WAGNER MATIAS RIBEIRO**, brasileiro, divorciado, servidor público federal, domiciliado na rua Professora Maria Claudete Bandeira de Sousa, nº 307, bairro Petrópolis, Pombal - PB; e
2. **LÍVIA VILANOVA CABRAL**, brasileira, solteira, Promotora de Justiça, domiciliada na Promotoria de Justiça de Pombal - PB.

Pombal - PB, 25.10.2011.

**Leonardo Fernandes Furtado  
Promotor de Justiça**