
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS
COMARCA DE MAUÉS
1ª VARA DA COMARCA DE MAUÉS - CÍVEL - PROJUDI
Rua Guaranópolis, 107 - centro - Maués/AM

Autos nº.

Processo: 0001632-51.2014.8.04.5800
Classe Processual: Ação Civil Pública
Assunto Principal: Produto Impróprio
Autor(s): • DEFENSORIA PÚBLICA DO AMAZONAS E MINISTERIO PUBLICO DO
 AMAZONAS
Réu(s): • VIVO CELULAR S/A
 • TIM CELULAR S/A

DECISÃO

Trata-se de pedido de antecipação de tutela formulado pela DEFENSORIA PÚBLICA DO AMAZONAS e MINISTÉRIO PÚBLICO DO AMAZONAS em face das operadoras VIVO S/A e TIM S/A, em razão da má prestação de serviço de internet e telefonia móvel na cidade de Maués.

Alegam os autores, a existência de centenas de demandas ajuizadas na cidade de Maués, de consumidores pleiteando indenizações contra as operadoras, em razão da má prestação dos serviços de telefonia.

É a síntese do necessário. DECIDO.

DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL

Em que pesem os autores não tenham alegado esta preliminar, é importante deixar claro que os pedidos formulados na inicial não se referem à deficiência na fiscalização da autarquia federal - ANATEL- responsável pela concessão dos serviços de telefonia e internet móvel, o que atrairia a competência da Justiça Federal, mas sim, e exclusivamente, à má prestação dos serviços oferecidos pelas operadoras de telefonia e internet móvel na cidade de Maués, o que vem causando danos aos consumidores.

Portanto, os pedidos referem-se aos danos causados aos consumidores da cidade de Maués, possuindo nítido caráter consumerista, não havendo que se falar em interesse da ANATEL a justificar a incompetência deste Juízo estadual.

DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

A concessão da antecipação de tutela pressupõe a existência concomitante

de seus requisitos, quais sejam: a existência de prova inequívoca da verossimilhança da alegação e fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

Analizando os autos, verifico estar presentes os requisitos da antecipação de tutela.

DA OPERADORA VIVO S/A

DA PROVA INEQUÍVOCA DA VEROSSIMILHANÇA DA ALEGAÇÃO

O serviço de telefonia é um serviço de natureza essencial, indispensável para a vida e sobrevivência digna.

A lei nº 7.783/1989, que define o conceito de atividades essenciais, estabelece em seu art. 10, VII que os serviços de telecomunicações possuem natureza essencial.

Art. 10- São considerados serviços ou atividades essenciais:

VII- telecomunicações.

Partindo dessa premissa, as concessionárias de telefonia móvel, na condição de prestadoras de um serviço público, possuem a obrigação de prestar adequadamente seus serviços, sob pena de serem responsabilizadas pelos danos que causarem aos consumidores.

Os fatos e documentos trazidos aos autos não deixam dúvidas de que o serviço de telefonia prestado pela requerida na cidade de Maués é muito deficiente, causando danos a todos os seus usuários.

Os autores nada mais são do que os legitimados para coibir a continuação da violação dos direitos dos consumidores insatisfeitos com os serviços prestados pela requerida na cidade de Maués.

A interrupção dos serviços de telefonia celular prestados pela requerida é uma constante na cidade de Maués.

Ora, o serviço de telecomunicação, por determinação legal, possui natureza essencial, devendo ser prestado de forma permanente e sem falhas.

O consumidor possui o direito de receber das concessionárias de serviço público, uma prestação de serviço com regularidade, continuidade e eficiência.

O § 1º, do art. 6º, da Lei nº 8.987/1995 possui a seguinte dicção:

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.

O Código de defesa do Consumidor, em seu art. 6º, X estabelece que é direito básico do consumidor “*a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.*”

Ainda, no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, há obrigação taxativa de que “*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.*”

A má prestação dos serviços de telefonia da requerida é tão evidente que a população que mora na comunidade da Vila das Pedras, no Paraná do Ramos, irritada com o descaso da empresa requerida, depredaram a torre de transmissão que não funcionava.

Os históricos de ligações juntados aos autos pelos autores corroboram o exposto acima, já que, em diversas ocasiões, **praticamente uma constante**, fica patente que as ligações efetuadas pelos consumidores foram realizadas com intervalos de segundos, ou de um minuto entre uma e outra, demonstrando, inequivocamente, a deficiência no serviço que oscila constantemente.

Ora, se o serviço prestado pela empresa requerida fosse eficiente como determina a lei, não haveria centenas de ligações realizadas com intervalos de segundos ou de apenas um minuto entre elas.

Quem efetua diversas chamadas telefônicas com intervalos de segundos ou apenas um ou dois minutos entre uma e outra, para o mesmo número, faz em razão das ligações “caírem” por perda de sinal, o que caracteriza a não continuidade e a inadequação de um serviço público que, por determinação legal, deve ser contínuo e adequado.

Os espelhos de ligações trazidos aos autos pelos autores além de demonstrar centenas de ligações realizadas sucessivamente, para o mesmo número, demonstram diversas ligações que não foram completadas, caindo na caixa postal, conforme demonstrado pela sigla CXP, ratificando o entendimento deste Juízo de que o serviço prestado pela operadora é ineficiente e inadequado.

A péssima prestação de serviço pela requerida no interior do Estado do Amazonas é fato público e notório, o que levou a Assembleia Estadual do Amazonas instaurar COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO para apurar os motivos da má prestação do serviço de telefonia no Estado.

A interrupção dos serviços de telefonia e internet móvel pela operadora

requerida é, portanto, permanente, não restando dúvidas dos danos e transtornos causados aos seus consumidores, por se tratar de serviço público essencial.

O descaso da operadora em solucionar o problema também é evidente, já que nenhuma melhora na prestação dos serviços pode ser constatada, fazendo com que centenas de ações fossem ajuizadas na comarca de Maués.

Apenas nesta 1ª. Vara de Maués, tramitam mais de uma centena de demandas contra a operadora VIVO, em decorrência dos péssimos serviços de telefonia e internet móvel que presta, o que ratifica a existência de um dano coletivo inequívoco.

Portanto, comprovada a má prestação dos serviços prestados pela operadora requerida nos presentes autos, especialmente, por intermédio dos documentos juntados na inicial, não restam dúvidas da ocorrência dos danos e inúmeros transtornos causados aos seus consumidores.

O art. 14 do CDC é categórico ao impor a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços.

A responsabilidade, portanto, é objetiva.

É sabido, ainda, que a responsabilidade pelo dano decorrente da má prestação dos serviços possui natureza *in re ipsa*, ou seja, o dano é presumido, resultando da própria conduta indevida.

Como dito acima, a requerida presta inadequadamente o serviço de telefonia móvel, serviço público essencial que deve ser ofertado com regularidade, continuidade e eficiência, nos termos do art. 6º, §1º da Lei nº 8.987/95, sendo ilegal seu comportamento.

A jurisprudência abaixo ratifica nosso entendimento:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO C/C DANO MORAL. INEXIGIBILIDADE DA MULTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. DANO MORAL IN RE IPSA, CABIMENTO. PESSOA JURÍDICA. I. A responsabilidade civil do fornecedor por danos causados ao consumidor por defeito na prestação do serviço independe de culpa, somente se eximindo de tal dever quando provar a ausência do nexo causal ante a inexistência de defeito ou em decorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Caso em que a comprovação da inscrição imotivada culmina no reconhecimento do dano moral à pessoa jurídica. II. No caso

concreto, se mostra justa e razoável a condenação em danos morais fixada em primeira instância, mormente em face das características compensatória, pedagógica e punitiva da indenização, sendo que tal importância que se encaixa às circunstâncias concretas do caso, ao mesmo tempo em que não destoa dos valores balizados por esse colendo Tribunal. NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME. (TJRS, AP Cível, 70042926931, Rel. Des. Ergio Roque Menine, 09/08/2012)

Assim, não restam dúvidas da responsabilidade da requerida por não prestar adequadamente os serviços de telefonia e internet móvel na cidade de Maués.

DO FUNDADO RECEIO DE DANO IRREPARÁVEL

O receio de dano irreparável no presente caso, não é fundado, mas sim, existente, atual e constante, já que os serviços de telefonia e internet prestados pela requerida VIVO são inadequados, ineficientes e não contínuos.

Como dito acima, o dano decorrente da má prestação do serviço público de telefonia, é IN RE IPSA, ou seja, é presumido, decorre da própria conduta indevida que, no presente caso, caracteriza-se pela má prestação do serviço público de telefonia móvel e internet.

O art. 14 do CDC estabelece:

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. (grifo nosso)

O Superior Tribunal de Justiça, de há muito, consolidou o entendimento de que os danos decorrentes da má prestação dos serviços é objetivo, independentemente, portanto, da prova do prejuízo.

Portanto, os danos causados aos consumidores pela má-prestação dos serviços de telefonia e internet móvel da requerida VIVO são ATUAIS e CONSTANTES, já que contratam planos, realizam pagamentos e não podem usufruir de um serviço público essencial que deveria ser ADEQUADO, REGULAR, CONTÍNUO e EFICIENTE.

Ressalte-se, por fim, que os danos causados a toda coletividade decorrente da má-prestação dos serviços de telefonia são infinitamente superiores aos danos financeiros que a empresa requerida venha suportar, decorrente da impossibilidade de auferir vultosos

lucros diante da proibição da venda e migração de novas linhas telefônicas determinada nesta decisão.

DA OPERADORA TIM S/A

Em que pese a parte autora tenha pugnado pela proibição da venda de novas linhas em relação à requerida TIM S/A, não juntou aos autos elementos probatórios que pudessem comprovar a má prestação de serviços aos seus consumidores.

Ao contrário do acervo probatório existente em relação à requerida VIVO S/A, não há nos autos, elementos probatórios robustos capazes de demonstrar, neste momento processual, a verossimilhança da alegação de má-prestação do serviço de telefonia e internet móvel a um número expressivo de consumidores da empresa TIM S/A.

Há, nos autos, (fls. 1.42), a demonstração da existência de apenas uma única demanda de um consumidor insatisfeito com os serviços prestados que, apesar de relevante, é incapaz de ocasionar a medida extrema de impedir a venda de novas linhas telefônicas pela requerida TIM S/A.

Entretanto, entendendo preenchidos os requisitos da verossimilhança da alegação e do fundado receio de dano irreparável em relação ao pedido de apresentação de projeto de ampliação de rede, já que inerente à melhora do serviço de telefonia e internet móvel da operadora TIM S/A, na cidade de Maués.

DO DISPOSITIVO

Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos de antecipação de tutela formulados pela DEFENSORIA PÚBLICA DO AMAZONAS e MINISTÉRIO PÚBLICO DO AMAZONAS para:

1- PROIBIR a operadora VIVO S/A de comercializar ou habilitar novas linhas telefônicas, diretamente ou por terceiros, ou fazer a portabilidade de códigos de acesso de outras operadoras, no âmbito do DDD 92, em razão da má prestação do serviço de telefonia e internet móvel na cidade de Maués, sob pena de multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), por cada linha telefônica habilitada, comercializada ou objeto de portabilidade. A proibição permanecerá até a empresa comprovar nos autos, a instalação e o funcionamento adequado dos equipamentos necessários para atender às demandas dos consumidores da cidade de Maués, dentro dos padrões técnicos da ANATEL.

2- DETERMINAR às operadoras VIVO S/A e TIM S/A que, no prazo de 60 (sessenta) dias, apresentem neste Juízo, projeto de ampliação da rede da cidade de Maués, aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, sob pena de multa diária no valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

3- DETERMINAR às operadoras VIVO S/A e TIM S/A que, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, efetue a prestação dos serviços de telefonia e internet móvel, na cidade de Maués, de forma eficiente, adequada e contínua, dentro das normas técnicas da ANATEL, em total observância ao disposto no § 1º, do art. 6º, da Lei

nº 8.987/1995 e art. 6º, X e art. 22, ambos do Código de Defesa do Consumidor, sob pena de multa diária no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

4- DETERMINAR ao PROCON/AM que efetue a fiscalização do cumprimento da presente decisão em toda área abrangida pelo DDD 92, devendo comunicar a este Juízo, a comercialização, habilitação e portabilidade de códigos de acesso de outras operadoras para a operadora VIVO, sob pena do agente público recalcitrante incorrer em multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Oficie-se ao Diretor Presidente.

5- DETERMINAR à AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES -ANATEL que comunique a este Juízo qualquer habilitação e portabilidade de códigos de acesso de outras operadoras para a operadora VIVO, a contar da ciência da presente decisão, sob pena do agente público recalcitrante incorrer em multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Oficie-se ao Superintendente Regional.

Indefiro o pedido formulado no item "d", já que, na sentença de mérito, os interessados poderão ingressar com demandas judiciais individuais demonstrando possuir legitimidade para pleitear indenizações por danos materiais sofridos.

Defiro o pedido de inversão do ônus da prova, em razão da inequívoca verossimilhança da alegação, bem como diante da hipossuficiência dos consumidores representados pela parte autora, nos termos do art. 6º, VIII do CDC.

Determino a citação/intimação das operadoras requeridas para que tomem ciência da presente decisão, bem como apresentem, no prazo legal, respostas aos pedidos formulados, sob pena de revelia e confissão.

Publique-se o edital previsto no art. 94 do CDC.

Maués, 23 de Março de 2015.

JORSENILDO DOURADO NASCIMENTO
Juiz de Direito