



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

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA**  
**RECIFE/PE**

**VARA CÍVEL DA COMARCA DE**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da Promotora de Justiça abaixo subscrita, com fundamento nos artigos 127 e 129 da Constituição Federal, na Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** em face da **TIM NORDESTE S/A**, operadora dos serviços de telefonia móvel, fixa, internet banda larga e TV por assinatura, com filial à Avenida Ayrton Senna da Silva, nº 1633, Piedade, Jaboatão dos Guararapes/PE, CEP,: 54410-240, inscrita no CNPJ sob o nº 02.336.993/0001-00, e-mail: [iracema.maranhao@timnordeste.com.br](mailto:iracema.maranhao@timnordeste.com.br), pelos argumentos fáticos e jurídicos expostos a seguir.

## **1. DOS FATOS**

O Inquérito Civil nº 018/2014-18 do Ministério Público de Pernambuco, que enseja a presente ação foi instaurado de ofício, conforme Portaria nº 010/2015-18, para apurar o cumprimento da Resolução nº 362/2014, da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).



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

Durante as investigações a ANATEL encaminhou relatórios de fiscalizações comprovando que a demandada descumpra o estabelecido pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, através da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

Compulsando o Relatório de Fiscalização nº 0062/2016/GR06, no que tange ao título II que versa sobre “Dos Direitos e Deveres dos Consumidores”, indica que na prática, para o SMP (Serviço Móvel Pessoal), as mensagens publicitárias são enviadas para a estação móvel deliberadamente e caso, sem intenção, o cliente clique em “OK” fará adesão ao serviço ofertado, mesmo que ele não queira e, por conseguinte, será tarifado, contrariando o artigo 3º, inciso XVIII, do RGC.

No que tange ao título II que versa sobre “Atendimento”, indica que o fornecimento de protocolo, quando ocorre, só se dá ao final do atendimento e apenas para determinadas demandas, contrariando o disposto no artigo 7º, caput, e §2º, do RGC.

Por sua vez, também no Relatório nº 0062/2016/GR06/ANATEL, foi constatado que não é entregue ao consumidor o contrato de prestação de serviço nem o plano de serviço contratado nem demais instrumentos relativos à oferta nem login e senha, necessários a acesso ao espaço reservado ao consumidor na pasta da prestadora na internet, caracterizando violação ao artigo 51 do RGC. No tocante ao atendimento ainda ressalta o citado Relatório contrariedade ao disposto artigo 7º, §2º, §3º; artigo 8º; 11, inciso I; 13; 14; 15; 18 do RGC.

No tocante as formas de atendimento registra-se a contrariedade ao disposto no artigo 22, inciso I; 22, inciso II, III, VI, IX, X e X §1º, X §2º, X §3º; 28; 31; 34;35 e §1º, §2º; 36 e parágrafo único; 38, inciso I, II; 39 e §1º, §2º,§3º e §4º do



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

RGC. No tocante a oferta registrou-se o descumprimento ao disposto no artigo 41; 50 e parágrafo único; 51; 54 paragrafo único do RGC. Em relação a cobrança salientou-se o descumprimento ao disposto no artigo 68, inciso I, II e 69 do RGC.

Por todas as transgressões acima indicadas à Resolução nº 632/2014 – ANATEL demonstra-se que a operadora ré vem constantemente ultrapassando os limites impostos pela ANATEL em diversos aspectos, o que denota abstrata e objetivamente o que a população já conhece, há muito, empiricamente: os serviços de fornecimento de telefonia móvel, fixa, internet banda larga e TV por assinatura prestados pela TIM estão longe dos padrões qualitativos mínimos aceitáveis, em agressão a diversos preceitos jurídicos e em detrimento da qualidade de vida dos consumidores.

Corroborando com as irregularidades apontadas registra-se que o Ofício nº 424/2017/SEI/ARI-ANATEL, encaminhando como anexo o Informe nº 78/2017/SEI/ARI, indica que no período compreendido entre 1º de março de 2017 a 31 de agosto de 2017, foram encontradas 13.477 reclamações, um número elevadíssimo em um curto espaço de tempo.

Verifica-se, notadamente, que a TIM pode ser considerada como uma prestadora de serviços falha e deficiente, ferindo diversos pontos trazidos pela aludida Resolução. Os malefícios da prestação falha de serviços de tal relevância como a telefonia móvel, telefonia fixa, internet banda larga e a TV por assinatura, nos dias atuais, são incontáveis.

A normatização da ANATEL envolve diversos aspectos que tutela os direitos do consumidor, como as formas de atendimento (Capítulo III) e a devolução de valores (Capítulo V).

## **2. DO DIREITO**



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

## **2.1. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

O artigo 129, III da Constituição Federal de 1988 dispõe que:

*"Art. 129 - São funções institucionais do Ministério Público:*

*(...)*

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

Ao mesmo tempo, a Constituição consagra, no artigo 170, V, a defesa do consumidor como princípio fundamental da ordem econômica, *in verbis*:

*"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**;"*

O Código de Defesa do Consumidor, regulamentando e explicitando a norma constitucional, concedeu ao Ministério Público legitimidade ativa *ad causam* para a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores. Em seu artigo 81, III, estabelece que:

*"Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.*





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

*Parágrafo único - A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:*

*I - interesses ou direitos difusos assim entendidos, para efeito deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;*

*II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas legadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;*

*III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os de origem comum.”*

Ainda, a Lei 7.347/85 estatui ser cabível a ação civil pública para a responsabilização por danos morais e patrimoniais causados ao consumidor (artigo 1º, II), assim como legitima para o seu ajuizamento o Ministério Público (artigo 5º, I).

Desta feita, não há nenhuma dúvida a respeito da plena legitimidade do *Parquet* para o ajuizamento da presente ação civil pública, uma vez que a péssima prestação do serviço público de telefonia móvel, telefonia fixa, internet banda larga e TV por assinatura, por parte da demandada, prejudicou e segue prejudicando sobremaneira a coletividade consumidora do Estado de Pernambuco.

## **2.2. DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL**

A competência para processar e julgar a presente demanda é inequivocamente da Justiça Estadual. Trata-se de ação proposta contra a concessionária de serviços de telefonia móvel, fixa, internet banda larga e TV por assinatura que, apesar de ser regulamentada pela ANATEL, presta serviços a todas



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

as Unidades da Federação, cabendo perfeitamente ser polo passivo da presente ação civil pública. Neste sentido, a jurisprudência tem que:

*RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA PROPAGANDA ENGANOSA. INFORMAÇÕES INSUFICIENTES ACERCA DAS RESTRIÇÕES DOS SERVIÇOS OFERECIDOS COM DESTAQUE EM CAMPANHA PUBLICITÁRIA. 1. Ação civil pública movida pelo Ministério Público de São Paulo contra a empresa Vivo Participações S/A, imputando-lhe a veiculação de mensagem publicitária capaz de induzir em erro o consumidor a respeito das características dos serviços prestados, indicando como vantagem a possibilidade, divulgada em grande destaque, de o usuário falar por até quarenta e cinco (45) minutos e pagar apenas três (3) minutos, mas informando a restrição dessa forma de uso, por meio de letras grafadas em fonte de tamanho reduzido, apenas para ligações locais realizadas para telefone fixo da própria Vivo entre as 20h e as 8h do dia seguinte de segunda a sábado e, em qualquer horário, aos domingos e feriados. 2. A empresa líder do grupo econômico (Vivo Participações S.A.) possui legitimidade passiva "ad causam" para constar do polo passivo da ação civil pública em que se discute a campanha publicitária executada por empresa por ela controlada (Vivo S.A). 3. Reconhecimento pelo acórdão recorrido da natureza enganosa da propaganda veiculada (art. 37, § 1º, do CDC). 4. Aferir se a campanha publicitária, objeto da ação civil pública, teve aptidão para induzir o consumidor em erro exigiria desta Corte Superior a reavaliação do conjunto fático probatório dos autos, o que lhe é vedado, nos termos da Súmula 07/STJ. 5. Doutrina e jurisprudência acerca do tema. 6. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. REsp n. 1.599.423/SP Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, DJe de 28.11.2016.)*



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

A Constituição Federal prevê as competências das Justiças Especiais e da Justiça Comum Federal, recaindo a competência residual para a Justiça Comum Estadual. Desta feita, resta ao Poder Judiciário Estadual a análise da presente demanda. A ação possui, sem dúvidas, abrangência estadual, devido à abundância de denúncias e notícias a respeito da má prestação de serviço pela ré em todo o Estado. Assim, nos termos do artigo 93, II, do Código de Defesa do Consumidor, a comarca da capital é competente para processar e julgar o feito.

**2.3. DA NECESSÁRIA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TELEFONIA MÓVEL, FIXA, INTERNET BANDA LARGA E TV POR ASSINATURA**

Embora não haja unanimidade a respeito do conceito de serviço público, de origem francesa, reconhecendo-se inclusive ser o mesmo variável de acordo com o contexto histórico e cultural, existem alguns fatores que permitem a sua satisfatória delimitação. Para não incorrer em prolixos doutrinarismos desnecessários, vale salientar apenas que um dos aspectos primordiais na caracterização de qualquer serviço público é justamente o interesse público subjacente à sua prestação.

Quanto ao serviço de telecomunicações, não há dúvidas a respeito da sua absoluta necessidade na vida moderna. Na era da automação e da informática, pessoas e empresas dependem da prestação eficiente dos serviços de telefonia, internet e TV para desenvolver as suas atividades produtivas e manter certo nível de qualidade de vida.

A Constituição Federal, em seu artigo 175, dispõe:





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

*"Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos."*

Assim, uma das formas de transferência da execução do serviço público para a iniciativa privada ocorre através de concessão. Sobre o tema, leciona Celso Antônio Bandeira de Mello:

*"Concessão de serviço público é o instituto através do qual o Estado atribui o exercício de um serviço público a alguém que aceita prestá-lo em nome próprio, por sua conta e risco, nas condições fixadas e alteráveis unilateralmente pelo Poder Público, mas sob garantia contratual de um equilíbrio econômico-financeiro, remunerando-se pela própria exploração do serviço, em geral e basicamente mediante tarifas cobradas diretamente dos usuários de serviço"*<sup>1</sup>

A TIM Nordeste S/A, pessoa jurídica de direito privado, é a concessionária responsável por prestar serviços de telefonia móvel, fixa, internet banda larga e TV por assinatura. Neste ponto, saliente-se a previsão constante da Lei das Concessões (Lei nº 8.987/1995) de que a concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao usuário:

*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,***

<sup>1</sup> MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **CURSO DE DIREITO ADMINISTRATIVO**. 29. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2012. p. 717-718.





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

*atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”*

Da mesma forma, o Código de Defesa do Consumidor, em dispositivos diversos, objetiva a garantia da razoável prestação dos serviços públicos aos consumidores. A racionalização e melhoria dos serviços públicos, inclusive, consta como princípio exposto da Política Nacional das Relações de Consumo no art. 4º, VII, CDC. Na mesma linha, o diploma consumerista estipula ser **direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral** (artigo 6º, X, CDC).

Ora, a adequada prestação dos serviços públicos, consagrada no ordenamento jurídico brasileiro, não é menos do que a própria razão de ser do modelo de Estado social desenhado na estrutura institucional pátria. Não se pode olvidar o fato de que a prestação de serviços públicos de qualidade é até mesmo instrumento de efetivação da cidadania e da dignidade humana, fundamentos constitucionais da República. Por isso, também prescreve o Código de Defesa do Consumidor:

*“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.**”*

Não existe, portanto, controvérsia acerca da obrigação legal das concessionárias de serviços públicos de prestá-los de forma eficiente, contínua e adequada. A adequada prestação dos serviços públicos de telefonia móvel, fixa, internet banda larga e TV por assinatura é direito subjetivo de cada consumidor e direito da sociedade como um todo, dada a sua natureza essencial e primordial para



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

o desenvolvimento regular das diversas atividades econômicas e sociais envolvidas na dinâmica da vida moderna.

**2.4. DOS PARÂMETROS OBJETIVOS PARA A CONSTATAÇÃO DA INEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TELEFONIA MÓVEL, FIXA, INTERNET BANDA LARGA E TV POR ASSINATURA**

A TIM S/A, de acordo com a ANATEL, viola o artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 51. "São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:*

*(...)*

*IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;"*

No Estado de Pernambuco a má prestação dos serviços de telefonia móvel, fixa, internet banda larga e TV por assinatura é fato de conhecimento público. É notória a insatisfação do consumidor pernambucano com os serviços prestados pela TIM. Acontece que, para além da verificação empírica da má qualidade dos serviços supramencionados, pode-se aferir a prestação falha dos serviços através de parâmetros objetivos impostos pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) na Resolução 632/14. Aqui, ressalte-se a previsão constante no artigo 3º, I, de que:

*Art. 3º "O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na*



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

*legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:*

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

A Agência Nacional de Telecomunicações tem plena competência formal e material para, através de resolução, instituir metas de qualidade a serem obedecidas pelas concessionárias e permissionárias de serviços de telecomunicações. Para tanto, previu-se, na Resolução nº 632/2014 da ANATEL, que:

*“Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo **estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços** relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, ao Serviço Móvel Pessoal – SMP, ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura.”*

As regras mencionadas no dispositivo versam, como destacado acima, acerca do atendimento, cobrança e oferta de serviços ao consumidor. Segundo informação coletada diretamente no sítio eletrônico da ANATEL<sup>2</sup>, o título III visa à qualidade no atendimento ao consumidor; o título IV dispõe acerca da oferta dos serviços prestados; e o título V sobre as cobranças das prestadoras de serviços de telecomunicações.

A Resolução nº 632/2014 aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC. Desta forma, no Relatório de Fiscalização nº 0062/2016/GR06, a Agência Nacional de Telecomunicações verifica

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>



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

diversas irregularidades por parte da querelada quanto às normas trazidas pela aludida Resolução.

**Por isso, em face da extrema relevância dos serviços de telefonia móvel, fixa, internet banda larga e TV por assinatura e da quantidade de consumidores abrangida pelos péssimos serviços prestados em Pernambuco, faz-se mister que se obtenha provimento judicial no sentido de fazer a demandada cumprir as diversas normas que a obrigam a prestar adequadamente o serviço público, utilizando, para tanto, os parâmetros estabelecidos pela ANATEL através da Resolução nº 632/2014.**

## **2.5. DOS DANOS MORAIS COLETIVOS**

Com a evolução da nossa legislação, no sentido de coletivização da defesa de interesses, a sociedade passou também a figurar como titular de direito à reparação civil quando há lesão à honra dos consumidores. Esse prejuízo — que segue paralelo ao dano material — há de ser ressarcido na modalidade de dano moral, conforme previsto no inciso V, do artigo 1º, da Lei nº 7.347/85:

*"Art. 1º - Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, **as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:***

(...)

*II – ao consumidor;"*

O Código de Defesa do Consumidor, por seu turno, também contempla a indenização por dano moral, nos incisos VI e VII do artigo 6º, escudado pela previsão da nossa Constituição:



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

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

*(...)*

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais, **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."*

A reparação pelo dano moral coletivo causado também é consagrada pela doutrina. Ensina Carlos Alberto Bittar Filho:

*"(...) chega-se a conclusão de que o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a 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: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial.**"<sup>3</sup> (grifos nossos)*

Desta forma, o dano moral coletivo é caracterizado como uma lesão ao direito de toda a coletividade assim considerada. Não há dúvidas de que a péssima prestação dos serviços de telecomunicações, por parte da TIM Nordeste S/A, é capaz de causar grandes constrangimentos e dificuldades à população como um todo.

<sup>3</sup> FILHO, Carlos Alberto Bittar. **Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro**, Direito do Consumidor, vol. 12- Ed. RT



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

Por isso, em face da enorme abrangência geográfica e subjetiva do dano moral coletivo causado, da violação de diversos dispositivos legais protetivos do consumidor e da reiteração da conduta abusiva da TIM, que vem causando grandes constrangimentos e problemas na vida dos consumidores individualmente considerados e da sociedade pernambucana como um todo, é mister que se condene a demandada em danos morais coletivos a título de reparação pelos danos coletivos impingidos à população.

### **3 - DA AUDIÊNCIA PRÉVIA DE CONCILIAÇÃO**

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

“ Art. 319. A petição inicial indicará:

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

Dessa forma, faz se necessário o autor se manifestar quanto a realização ou não da referida audiência.

Perante do dos fatos narrados, constata-se pela própria natureza dos interesses envolvidos, bem como pela postura da demandada que a mesma não possui *animus* de promover uma autocomposição do conflito. **Portanto, esta promotoria opta pela não realização da audiência prévia.**

### **4. DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA DE URGÊNCIA**





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

Constam das mídias acostadas aos autos do Inquérito Civil que deu azo a propositura da presente ação os grandes transtornos causados pela má prestação dos serviços telefonia móvel, fixa, internet banda larga e TV por assinatura aos consumidores por parte da TIM. A considerável incidência da má prestação destes serviços pode ser verificada em todo o Estado de Pernambuco, somando-se à frequente desídia da demandada no solucionamento célere das demandas, é imensamente prejudicial às diversas atividades, de variadas naturezas, desenvolvidas por toda a coletividade consumidora.

O Código de Processo Civil de 2015, no artigo 300 dispõe que:

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

Os requisitos que ensejam pedidos liminares, a saber, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*, encontram-se plenamente demonstrados nos elementos probatórios que instruem a presente.

O *fumus boni iuris* resta evidenciado pelas irregularidades constatadas pela ANATEL, afrontando direitos básicos do consumidor, ressaltando a inobservância de vários preceitos de proteção ao consumidor, em especial na conduta da demandada violadora dos princípios da transparência, da lealdade, da confiança, da boa-fé objetiva, princípios estes norteadores do CDC (vide arts. 4.º, 6.º, inciso I, 47, 51, inciso IV, dispositivos do CDC). O Inquérito Civil anexo à presente ação é farto em provas da má prestação dos serviços de telecomunicações, consubstanciada em diversos relatórios de fiscalização que demonstram o não cumprimento ao disposto na Resolução nº 632/2014. Há quantidade considerável de dados fornecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações que comprovam a insatisfatória prestação dos serviços.



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

O *periculum in mora* também se mostra configurado, tendo em vista que a continuidade da conduta da demandada pode gerar danos de difícil, se não impossível reparação, pois não se afigura razoável que os consumidores continuem expostos à prática ilícita da demandada, em clara afronta a Resolução 632/2014 – ANATEL. Ademais, o perigo na demora na tramitação da ação intensificará os danos causados aos consumidores da TIM visto que a má qualidade dos serviços prestados pela demandada causa imensuráveis e repetidos transtornos à coletividade.

Ademais, dia a dia, o risco de lesão é agravado vez que inúmeros consumidores continuam expostos as ilegalidades cometidas pela ré. Assim sendo, é imperiosa a antecipação dos efeitos da tutela para que os consumidores não continuem a sofrer com essa postura incongruente com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor e da Resolução nº 632/2014.

No caso em questão, todos os requisitos exigidos pela lei processual para o deferimento da tutela antecipada de urgência encontram-se reunidos, posto que é notória a ilegalidade e abusividade da conduta.

Em vistas disso, presentes o *periculum in mora* e o *fumus boni iuris*, requer o Ministério Público, a título de Antecipação de Tutela de urgência no sentido de que :

a) **seja a ré compelida a observar os parâmetros previstos na Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações**, de maneira a prestar os serviços públicos de telefonia móvel, fixa, internet banda larga e TV por assinatura no Estado de Pernambuco de forma adequada;







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

b) seja a ré compelida a **apresentar a esse juízo, durante o prazo de 36 meses**, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da divulgação dos índices aferidos pela ANATEL, **a comprovação do atendimento a Resolução 632/14;**

c) seja a ré condenada na obrigação de fazer para, em 30 (trinta) dias, a contar da intimação, apresentar plano de medidas para cumprimento das obrigações fixadas na Resolução 632/14;

d) para compelir a demandada ao cumprimento da obrigação, requer-se a imposição de **multa em valor não inferior a R\$6.000.000,00 (seis milhões de reais)**, a ser revertida para o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, **por cada extrapolação aos parâmetros impostos pela ANATEL referente a cada um dos serviços prestados no Estado de Pernambuco**, previstos na Resolução 632/14 e pelo descumprimento dos itens “b” e “c”.

## **5. DOS PEDIDOS**

Por fim, requer o Ministério Público:

a) **sejam confirmados em caso de deferimento, ou em caso de indeferimento, julgados procedentes todos os pedidos requeridos em sede de antecipação de tutela;**

b) a condenação da ré ao pagamento de **R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais)** a título de **reparação pelos danos morais coletivos causados aos consumidores do Estado de Pernambuco**, valor a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;



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

- c) a condenação da ré a dar ampla divulgação do conteúdo da sentença final de mérito da presente ação, por meio de jornais de grande circulação no Estado de Pernambuco e em local destacado do seu sítio eletrônico;
- d) a citação da ré para, querendo, contestar a ação;
- e) a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- f) a produção de todas as provas em direito admitidas, inclusive juntada posterior de documentos e depoimento pessoal do representante da ré, se necessário;
- g) a publicação de edital, nos termos do art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;
- h) a condenação da ré nos ônus sucumbenciais, exceto honorários advocatícios.

Dá-se à causa, para fins meramente fiscais, o valor de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais).

Pede e espera deferimento.

Recife, 10 de maio de 2018.

**LILIANE DA FONSECA LIMA ROCHA**



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

*18ª Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital*

