

Excelentíssimo Senhor Juiz de Direito da Vara Cível da Comarca de Garanhuns,
Estado de Pernambuco:

DE GARANHUNS. -10-Abr-2013-12:27-95557-2/2

AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA

O Ministério Público Estadual, através de seu Promotor de Justiça, com exercício na Curadoria de Defesa da Cidadania, no uso de suas atribuições legais, legitimado e usando do artigo 129, incisos II e III da Constituição Federal, artigos 4º e 5º, inciso I da lei Ordinária Federal 7.347/85, e artigo 82, inciso I do Código de Defesa do Consumidor, vem até vossa excelência, sob fundamento da prova produzida em inquérito civil, propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA** contra a Telemar Nordeste Leste S/A, com sede na rua General Polidoro 99, Botafogo, Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ 33.000.118/0001-79, e com filial estabelecida na rua do Brum 463/485, bairro do Recife, capital deste Estado (CEP 50030-260), pelos fatos e motivos de direito a seguir expostos:

Na Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania de Garanhuns se instaurou procedimento de investigação civil com a finalidade de ajustar conduta ante as irregularidades contratuais praticadas pela Telemar Nordeste Leste S/A - OI quando da prestação de seus serviços de

comunicação ou transferência de dados pela internet destinados à consumidores do município de Garanhuns, Pernambuco.

A empresa, na oportunidade, reconheceu, ainda que de forma indireta, haver *deficit* operacional por saturação da rede, ante a expansão comercial que fez. Na verdade, mais que isso, a mesma empresa admitiu não ter condições de garantir a qualidade do serviço até que uma obra de engenharia de construção ou colocação de rede de fibra óptica - sob execução - se conclua para ampliação técnica, e arrematou dizendo inexistir interesse em pactuar pela possibilidade real de ultimar a obra brevemente, ainda ao final desse semestre.

O procedimento evidenciou que a transferência de dados pela empresa através do sistema *Velox* nunca acontece de acordo com a forma contratada, recebendo o consumidor, sempre, uma capacidade inferior de transmitir ou receber dados pela internet.

Noutro momento, invariavelmente, a destacada empresa condiciona a compra do produto *Velox* para uso da internet a aquisição de uma linha de telefonia convencional ou fixa, desenvolvendo negócio casado.

Como se não bastasse, a TELEMAR/OI dificulta ao máximo o acesso do consumidor, quando assim deseja, a rescisão unilateral do contrato, mantendo serviço imperfeito e a partir daí indesejado, inclusive mediante cobrança indevida de mensalidade ou taxa, principalmente porque burocratiza o atendimento pelo seu *call center* ou pelo atendimento que disponibiliza no seu *site*.

Muitos anos se passaram e hoje o serviço de telefonia é considerado um serviço essencial, conforme dispõe a lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989, quando diz:

Art. 10- São considerados serviços ou atividades essenciais:

VII - telecomunicações;

Art. 11 - Nos serviços ou atividades essenciais, os sindicatos, os empregadores e os trabalhadores ficam obrigados, de comum acordo, a garantir, durante a greve, a prestação dos serviços indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.

Parágrafo único. São necessidades inadiáveis da comunidade aquelas que, não atendidas, coloquem em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.

A prestação do serviço de telecomunicação tem sua prestação garantida pelo poder para todos os cidadãos, independente da situação

econômica ou localização, e, sem interrupções. Essas obrigações são denominadas de universalização e de continuidade, respectivamente.

O art. 22 do CDC firma: 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.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

A Falta ou a má prestação dos serviços disponibilizados pelas concessionárias a exemplo do cancelamento de linha telefônica, inscrição do nome em cadastro de proteção ao crédito de forma abusiva, demora na instalação de linha telefônica, cobrança por serviços não prestados, recusa ou demora para a instalação de linha telefônica em residência, prazo para utilização de créditos em cartões pré-pagos entre outras situações, leva a prestação defeituosa do serviço.

Nestes casos é irrelevante o motivo pelo qual o fornecedor, ou prestador de serviço, não tenha cumprido com a obrigação contratual de forma adequada. A lei (Código de Defesa do Consumidor) considera o serviço defeituoso, com vícios de qualidade comprometendo sua perfeita utilização.

O artigo 20 CDC vai mais longe: O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III- o abatimento proporcional do preço.

Nem uma coisa e nem outra é possível pela ausência de competitividade no setor ou mercado.

Assim sendo, na defesa de direito difuso, espera e requer o Ministério Público Estadual, ante o reconhecimento do direito do autor e da verossimilhança do pedido, que *inaldita altera pars* determine vossa excelência a vista do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora* que a empresa TELEMAR/OI se obrigue a executar e concluir a dita obra (fibra óptica) de engenharia necessária a ampliação da rede de transmissão para envio ou recebimento de dados de seu serviço de internet comercializado ou disponibilizado em Garanhuns/PE no prazo máximo e improrrogável fixado no

último dia do mês de agosto/2013, de modo a atender com eficiência ou qualidade técnica os consumidores na exata medida do serviço contratado, sob pena de multa diária de R\$100.000,00 (cem mil reais) por cada ocorrência ou reclamação comprovadamente procedente, revertendo eventualmente o recurso financeiro obtido em favor de instituições filantrópicas que cuidem de pacientes ou doentes pobres, e /ou impedimento para novas contratações ou vendas do mesmo produto Velox nessa base territorial.


Ainda antecipadamente se pede a vossa excelência que determine a TELEMAR/OI em proceder ao cancelamento ou rescisão contratual pedido por consumidor pelo *call center* ou *site* no prazo máximo e improrrogável de 24 (vinte e quatro) horas após o protocolo da própria solicitação, sob pena de ter que pagar R\$10.000,00 (dez mil reais) por cada ocorrência ou reclamação comprovadamente procedente, revertendo eventualmente o recurso obtido financeiro em favor de instituições filantrópicas que cuidem de idosos ou crianças abandonadas nesta Comarca.

Por fim, mais ainda liminarmente, se requer que a TELEMAR/OI proceda com a colocação de advertência no seu *site* ou nos materiais que usa para divulgação e venda de seu produto Velox que a venda do Velox não condiciona a contratação de linha de telefone fixa ou convencional.

Processada regularmente a ação, inclusive com a citação da empresa ré, espera e requer o Ministério Público Estadual, que julgue vossa excelência antecipadamente o feito, dando-lhe procedência na forma requerida de maneira preliminar.

Protesta provar o alegado por todos os meios admitidos em direito e atribuindo a causa o valor de R\$1.200.000,00 (Um milhão e duzentos mil reais), espera deferimento.

Garanhuns, 09 de abril de 2013.


Alexandre Augusto Bezerra

Promotor de Justiça