

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DE DIREITO DA VARA DA FAZENDA
PÚBLICA DA COMARCA DA CAPITAL**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA, por seu representante signatário, em atuação na 29ª Promotoria de Justiça da Capital (Defesa do Consumidor), que recebe intimação pessoal na Rua Pedro Ivo, nº 231, Ed. Campos Salles, sala 103, Centro, neste município, com fulcro nos arts. 3º, incisos I e IV; 5º, *caput* e inciso XXXII; 127; 129, inciso III; e 170, inciso V, todos da Constituição da República; nos arts. 1º, inciso II; 5º, inciso I; e demais dispositivos da Lei nº 7.347/85; no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), arts. 81, par. único e seus incisos; 82, inciso I; 4º, incisos I e III; e 6º, incisos VI, VII e VIII; na Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei nº 8.625/93); no art. 82, inciso VII, alínea “b”, da Lei Orgânica Estadual do Ministério Público (Lei Complementar nº 197, de 13 de julho de 2000); e, ainda, sobretudo, com base no Inquérito Civil nº 06.2013.00003899-1, que segue em anexo e ao qual será feita menção pelo número de folhas, que tramita nesta 29ª Promotoria de Justiça, com o objetivo de investigar supostas irregularidades na entrega de serviço e problemas no atendimento ao consumidor – SAC, por parte da empresa demandada, vem, à presença de Vossa Excelência, propor a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA, de obrigação de fazer,
com pedido de TUTELA ANTECIPADA,**

em desfavor de **GLOBAL VILLAGE TELECOM S.A. (GVT)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 03.420.926/0001-24, com sede na Avenida João Paulino Vieira Filho, 752, Maringá-PR, CEP 87020-015, e filial na Rua Lourenço Pinto, 299, Centro, Curitiba-PR, CEP 80010-160, que deverá ser citada na pessoa de seu representante legal, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I – DOS FATOS

O Ministério Público de Santa Catarina, por sua 29ª Promotoria de Justiça da Capital, instaurou o Inquérito Civil nº 06.2013.00003899-1, diante do recebimento de Notícia de Fato relatando dificuldades encontradas pelos consumidores no acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC da empresa GVT – Global Village Telecom S.A.

A Global Village Telecom S.A. é uma empresa de telefonia de grande porte. Com o advento do Decreto nº 6.523/08, ficou obrigada a adequar seu serviço de atendimento telefônico ao consumidor, cuja finalidade precípua é resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, de modo a estreitar a relação entre fornecedores de serviço e consumidores.

Porém, no exercício de tal serviço, a empresa acionada não o vem desempenhando de modo eficiente e adequado. São várias reclamações feitas por consumidores, nesta Promotoria de Justiça (fl. 02), junto aos órgãos oficiais de proteção e defesa (fl. 27) e também em sites especializados (fls. 193/208), em relação à prestação defeituosa do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por parte da empresa GVT, tais como: descumprimento do prazo máximo de até 60 (sessenta) segundos

para contato direto com o atendente; acesso ao SAC condicionado ao prévio fornecimento de dados do consumidor; não fornecimento de registro numérico da demanda, no início do atendimento, bem como de registro de data, horário e objeto; atendentes não capacitados para realizar o adequado atendimento; necessidade de repetição dos fatos aos atendentes, quando da transferência da ligação; dificuldade de contato com a empresa, quando o objetivo é o cancelamento do contrato, o que demonstra total desrespeito ao disposto no Decreto nº 6.523/08, na Portaria nº 2014/08 do Ministério da Justiça e também no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90).

Ainda no curso da investigação empreendida nos autos do Inquérito Civil que instrui a presente ação, foi determinada a realização de duas diligências de constatação da qualidade do serviço oferecido por intermédio do Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa GVT, sendo identificadas diversas inadequações (fls. 51/54 e 156/157). Na última delas (fls. 156-157), realizada em 10/06/2014, constatou-se novo descumprimento do Decreto nº 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08, agora quanto ao condicionamento prévio de fornecimento de dados para o acesso inicial ao SAC, ausência de fornecimento de registro numérico da demanda, no início do atendimento, bem como de registro de data, horário e objeto, além de dificuldade de contato com a atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, no primeiro menu eletrônico.

Nesse contexto, também foi dada à demandada oportunidade de celebração de Termo de Ajustamento de Conduta visando à adequação de seu SAC aos ditames do Decreto nº 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08, tendo a requerida, contudo, declinado da proposta e consequente assinatura do TAC, ao argumento de que já cumpre, na íntegra, o regramento legal (fls. 181/187).

Saliente-se, por oportuno, como se retira da leitura da minuta de fls. 64-70, que o TAC proposto tão somente reproduz, *ipsis litteris*, as disposições da legislação de regência, de modo que não se justifica a recusa da empresa em firmá-lo, já que se buscou apenas formalizar o compromisso de necessário cumprimento de obrigações vigentes desde o ano de 2008.

E nem se alegue que a última constatação de inadequação data de mais de ano, pois que a deficiência do Serviço de Atendimento ao Consumidor da requerida – e demais empresas do ramo – é notória, como se observa de matéria publicada no sítio eletrônico www.minhaoperadora.com.br, do último dia 02/02/15, sob o título "Conheça as operadoras com os melhores atendimentos do Brasil" (fls. 193/201), na qual é mencionado que, na avaliação feita pelos consumidores, a GVT aparece com o tempo de espera médio de **4 minutos e 36 segundos!!!**, para atendimento pelo *call center* (fl. 197), muito superior, portanto, ao tempo máximo para atendimento estabelecido pelo art. 1º da Portaria nº 2.014/08, de até 60 (sessenta) segundos.

Ainda na mesma esteira, três recentes reclamações – dentre outras inúmeras localizadas – de consumidores registradas no conhecido portal especializado "Reclame Aqui" (fls. 202/204), relatando grande dificuldade em acessar o SAC da demandada, numa delas, inclusive, com o cliente tendo de esperar atendimento por cerca de duas horas.

Não bastasse, também merece especial destaque, por fim, outra recente matéria publicada na internet acerca do assunto, em 28 de abril do ano em curso (fls. 205/208), na qual é divulgado o ranking das empresas com pior atendimento pelo SAC, nos primeiros meses de 2015, figurando a GVT na oitava posição, com registro de

557!!! reclamações e índice de solução de apenas 33,70%, atribuindo-se ao serviço a reputação de "não recomendado".

Desta forma, tendo em vista a evidente ilegalidade da empresa em não se adequar às normas do Decreto nº 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08 referidos, bem como o desinteresse em assinar o TAC proposto, não restou outra alternativa ao Ministério Público senão a propositura da presente ação civil pública, a fim de coibir tal prática ABUSIVA e para que não haja maiores lesões aos consumidores, além das já constatadas.

II – DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Ministério Público é instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (art. 127, *caput*, da CF), bem como a obrigação de zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados na Constituição, promovendo as medidas necessárias à sua garantia (art. 129, inciso II, da CF).

Além disso, a Lei nº 7.347/1985 atribuiu legitimidade ao Ministério Público para intentar a Ação Civil Pública, ferramenta valiosa na defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos. Assim, a Lei nº 8.078/1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, buscou dar maior efetividade às ações ministeriais, atribuindo ao Ministério Público a tutela do consumidor por meio do mesmo instrumento, acrescentando, ainda, a tutela dos direitos individuais homogêneos, em perfeita sintonia com a Carta Magna.

Na presente ação, busca-se a tutela dos direitos/interesses coletivos e individuais homogêneos dos consumidores.

Tocante aos direitos individuais homogêneos, Eduardo Arruda Alvim os conceitua como sendo:

[...] aqueles decorrentes de origem comum (artigo 81, III, do Código de Defesa do Consumidor). Representam, pois, interesses individuais que, pela dimensão que assumem, podem ser tratados coletivamente, segundo o que preceitua referido dispositivo. Não está, pois, neste caso, presente o traço da indivisibilidade, característico dos direitos difusos e coletivos. Seus titulares são, portanto, perfeitamente identificáveis. Todavia, a maior dimensão que assumem permite que possam sem tutelados, também coletivamente¹.

A doutrina e jurisprudência reconhecem a legitimidade do Ministério Público para atuar na defesa de interesses individuais homogêneos que revelem a conveniência coletiva da atuação devido à natureza do interesse, sua abrangência social (determinada pela dispersão dos lesados) e o interesse social no funcionamento de determinado sistema econômico, social ou jurídico atingido pela tutela do interesse individual homogêneo, sendo amplamente reconhecida a legitimidade do Ministério Público para tutelar em juízo os direitos individuais homogêneos dos consumidores, mormente se evidenciada a relevância social na sua proteção, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA DE ESPECIFICAÇÃO DOS VÍCIOS DO ART. 535 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. SÚMULA Nº 284/STF. **LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. RELEVÂNCIA SOCIAL EVIDENCIADA. LEGITIMIDADE CONFIGURADA. PRECEDENTES. INADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA. AUSÊNCIA DE INTERESSE DE AGIR. DISPOSITIVOS APONTADOS COMO VIOLADOS DESTITUÍDOS DE COMANDO NORMATIVO SUFICIENTE PARA AMPARAR A PRETENSÃO DA RECORRENTE. SÚMULA Nº 284/STF.**

¹ **Direito do Consumidor: Tutela Coletiva.** Organizado por Aurisvaldo Sampaio e Cristiano Chaves. Rio de Janeiro/RJ: Lumen Juris, 2005, p. 245.

"FACTORING ". DESCARACTERIZAÇÃO. FINANCIAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES. REEXAME DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. INVIABILIDADE. SÚMULA Nº 5/STJ. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INCIDÊNCIA. PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA. EMPRESA DE "FACTORING". TAXA DE JUROS REMUNERATÓRIOS. LIMITAÇÃO. REPETIÇÃO EM DOBRO. ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ.

[...]

2. O Ministério Público tem legitimidade processual para a propositura de ação civil pública objetivando a defesa de direitos individuais homogêneos, mormente se evidenciada a relevância social na sua proteção.

(STJ – Terceira Turma – Recurso Especial nº 726975/RJ – Rel. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA – Data de Julgamento: 20/11/2012.)

Frisa-se que, muito embora haja a possibilidade de cada consumidor que se sinta prejudicado ingressar individualmente em juízo, os aventados interesses assumem tamanha repercussão que permitem o ajuizamento desta ação coletiva, tendo em vista a dimensão do dano, a importância social diferenciada, bem como por se tratarem de direitos tutelados pelo Código Consumerista e, ainda, classificarem-se não apenas como individuais homogêneos, mas também coletivos (sentido *lato*), buscando-se, pois, tutelar não só os consumidores já atingidos pela prática ilegal e abusiva, mas todos aqueles que ainda podem vir a sofrer os mesmos prejuízos em razão da ineficiência do serviços prestado pela demandada.

Em relação aos direitos coletivos, Leonardo Roscoe Bessa² explica que são diretos "transindividuais, de natureza indivisível, pertencentes a um grupo determinável de pessoas (categoria de pessoas), ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base".

² **Direito do Consumidor: Tutela Coletiva.** Organizado por Aurisvaldo Sampaio e Cristiano Chaves. Rio de Janeiro/RJ: Lumen Juris, 2005, p. 343.

Assim, na espécie, todos os consumidores, clientes – presentes e futuros – da operadora de telefonia, que contatarem o Serviço de Atendimento ao Consumidor, cuja prestação é deficiente, estarão expostos à prática abusiva.

Destarte, irrefutável a legitimação do Ministério Público para figurar no pólo ativo desta ação.

Ainda, não custa lembrar que a presente demanda beneficia a própria prestação jurisdicional, na medida em que o Poder Judiciário é dispensado de julgar inúmeras ações individuais.

III – DO DIREITO

Enquanto prestadora de serviço público que é, a empresa GVT tem por obrigação manter serviço adequado e eficiente, *ex vi* do art. 175, par. único, IV da CRFB. Neste sentido:

“A Constituição Federal, referindo-se ao regime das empresas concessionárias e permissionárias, deixou registrado que tais particulares colaboradores, a par dos direitos a que farão jus, têm o dever de manter adequado o serviço que executarem, exigindo-lhes, portanto, observância ao princípio da eficiência (art. 175, parágrafo único, IV)” (CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de Direito Administrativo, 2010. p. 242).

A Lei nº 8.078/1990 estabelece, em seu art. 6º, um rol de direitos básicos dos consumidores. Dentre eles, destacam-se: (i) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais; e (ii) a adequada e eficaz prestação de serviços públicos. Assim, no caso em tela, a empresa GVT infringe o art. 6º, X, do Código de Defesa do Consumidor, além do art. 22 do mesmo diploma legal:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

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 se pode ter por eficiente e adequado o serviço, ao se verificar que a requerida vem descumprindo, reiteradamente, o disposto na lei consumerista.

Constitui, também, prática abusiva vedada pelo art. 39/CDC:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos e 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 (...).

Portanto, não restam dúvidas de que os serviços prestados pela ora demandada mostram-se ineficientes e inadequados, além de caracterizarem inegável prática abusiva.

Cabe ressaltar que, como o CDC necessitava de norma específica para regulamentar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), foi publicado, no ano de 2008, o Decreto nº. 6.523, fixando regras gerais sobre o dito serviço, de forma a facilitar e aprimorar o atendimento ao consumidor, protegendo-o de práticas abusivas e ilegais impostas no fornecimento de serviços, conforme dispõe em o art. 1º do referido Decreto:

29ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA CAPITAL
DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 1º. Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

Com efeito, verifica-se claramente que a empresa acionada, além de descumprir as normas consumeristas acima indicadas, também vem descumprindo o referido Decreto regulamentador, conforme se constata da Notícia de Fato registrada nesta Promotoria de Justiça e das diligências de constatação realizadas pela Oficiala de Diligências do Ministério Público, além dos demais registros de reclamação de consumidores e das matérias por meio eletrônico juntados aos autos.

Ressalte-se que o Decreto mencionado foi editado no ano de 2008, ou seja, a empresa requerida teve tempo suficiente para se adequar às normas ali contidas.

Ao contrário, durante todo o tempo de tramitação do Inquérito Civil que instrui a presente ação, restou demonstrado que a demandada, por inúmeras e reiteradas vezes, descumpriu as diretrizes da legislação que rege o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor, sendo apurado, assim, quando da última diligência de constatação da qualidade do serviço (fls. 156/157 do IC), novo descumprimento do Decreto nº 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08, agora relacionado, principalmente, ao condicionamento prévio de fornecimento de dados para o acesso inicial ao SAC, não fornecimento de registro numérico da demanda, no início do atendimento, bem como de registro de data, horário e objeto, além de dificuldade de contato com a atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, no primeiro menu

eletrônico.

Com efeito, verificou-se, na última ocasião, o descumprimento, dentre outras, das seguintes disposições do Decreto nº 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 10 Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º (...)

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

Art. 1º da Portaria MJ nº 2.014/08 - O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.

Portanto, verifica-se que o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor da Global Village Telecom S.A. vem sendo prestado em desacordo com a legislação de regência, fazendo-se necessária a propositura da presente ação para o fim de fazer cessar tal prática abusiva, notadamente porque a empresa requerida recusou a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta com vistas à sua adequação ao decreto regulamentador.

IV. DA COMPETÊNCIA

Referente à competência, o CDC dispõe em seu art. 93:

Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a Justiça local:

I- (...)

II- no foro da Capital do Estado ou no distrito federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

No caso em pauta, não há dúvida de que se está diante de dano de âmbito nacional, na medida em que o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor da requerida é único para todo o país, sendo de sabença geral o descontentamento da coletividade consumidora com o serviço prestado, consoante inclusive se retira, como já dito, de recentes matérias publicadas nos portais eletrônicos já mencionados (fls. 193/208).

V. DA INDENIZAÇÃO PELO DANO COLETIVAMENTE CAUSADO

A Lei nº 7.347/85, aplicável à tutela do consumidor em face do art. 90 do CDC, prevê que as indenizações decorrentes da lesão aos direitos e interesses difusos ou coletivos revertam ao Fundo Estadual previsto no art. 13 daquele Diploma. Para os individuais homogêneos, onde a lesão é do tipo massificada, ou seja, o fato gerador da lesão é idêntico a vários consumidores, a condenação será genérica (art. 95 do CDC).

No caso, 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)³ ao respeito, no mercado de consumo, à dignidade da pessoa humana (arts. 1º, III, e 170, *caput*, CRFB) e ao objetivo fundamental republicano da construção de uma sociedade justa e da promoção do bem de todos (art. 3º, IV, CRFB), invocando, portanto, a promoção/defesa estatal do consumidor (arts. 5º, XXXII, e 170, V, CRFB).

Ademais, nesse âmbito, também restou ofendido o direito/interesse difuso ao respeito aos interesses econômicos do consumidor e à transparência e harmonia das relações de consumo (arts. 4º, *caput*, e 6º, I, CDC).

Uma vez configurada a prática lesiva levada a efeito pela demandada e sua absoluta ilegalidade, urge salientar que esse fato ensejou danos morais a direitos dos consumidores no plano difuso e coletivo, sobretudo daqueles concreta e potencialmente expostos às práticas abusivas ora denunciadas.

A exigência legal da reparação à lesão desses direitos e

³ Art. 81, parágrafo único, I, CDC.

interesses também está prevista no art. 6º, inc. VI, do CDC.⁴

A Lei da Ação Civil Pública, legislação que, conjuntamente com o CDC, forma o microsistema de proteção e defesa do consumidor, também prevê a responsabilização pelos danos difusos e coletivos, patrimoniais e morais, causados aos consumidores, no seu art. 1º.⁵

Como já anotado, a prática abusiva levada a efeito pela empresa ré, ao não adequar o seu SAC à legislação de regência, vai de encontro, da forma mais agressiva, às garantias fundamentais dos cidadãos consumidores.

Oportuna a lição de Minozzi, citado por José de Aguiar Dias:

[...] não é o dinheiro nem coisa comercialmente reduzida a dinheiro, mas a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra dor o mais largo significado.⁶

A reparação do dano moral, consagrada definitivamente no direito brasileiro pelo disposto no art. 5º, X, da Constituição Federal, é expressamente admitida pelo Código de Defesa do Consumidor, como acima mencionado, em seu art. 6º, inc. VI, que cuida dos direitos básicos do consumidor.

O dano moral perpetrado pela ora demandada atingiu esfera difusa, pois, além dos valores abstratos antes relatados (que podem

⁴ Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

⁵ 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;

⁶ Da Responsabilidade Civil. 10ª ed. Rio de Janeiro: Forense. v. 2. p. 730.

ser sintetizados pela credibilidade do sistema que encerra as relações de consumo), toda a coletividade consumidora está, ao menos, exposta às práticas abusivas, aí incluídos os atuais clientes da empresa que já experimentaram a deficiência do serviço prestado, como também aquelas milhares de pessoas que continuam diariamente a contratar com a gigante operadora e a não conseguir atendimento adequado e por meio de seu SAC.

Os interesses difusos foram definidos pelo legislador consumerista, no art. 81, inc. I, do CDC, como os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato, ao passo em que os coletivos, como os transindividuais, de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária, por uma relação jurídica base (art. 91, II, do CDC).

Ao comentar e exemplificar os interesses difusos, Kazuo Watanabe assevera:

Nos interesses ou direitos difusos, a sua natureza indivisível e a inexistência de relação jurídica-base não possibilitam, como já ficou visto, a determinação dos titulares. É claro que, num plano mais geral do fenômeno jurídico ou análise, é sempre possível encontrar-se um vínculo que une as pessoas, como a nacionalidade. Mas, a relação jurídica-base que nos interessa, na fixação dos conceitos em estudo, é aquela da qual é derivado o interesse tutelando, portanto interesse que guarda relação mais imediata e próxima com a lesão ou ameaça de lesão. [...] No campo da relação de consumo, podem ser figurados os seguintes exemplos de interesses direitos difusos: [...] b) colocação no mercado de produtos com alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde, ou segurança dos consumidores, o que é vedado pelo art. 10 do Código. O ato do fornecedor atinge a todos os consumidores potenciais do produto, que são em número incalculável e não vinculados entre si

por qualquer relação-base. Da mesma forma que no exemplo anterior, o bem jurídico tutelado é indivisível, pois uma única ofensa é suficiente para a lesão de todos os consumidores, e igualmente a satisfação de um deles, pela retirada do produto no mercado, beneficia ao mesmo tempo a todos eles.⁷

O dano moral difuso assenta-se, exatamente, na agressão a bens e valores jurídicos que são inerentes a toda coletividade, de forma indivisível. A má-fé e conduta abusiva praticada pela ré abalam o patrimônio moral da coletividade, pois todos acabam se sentindo ofendidos e desprestigiados como cidadãos com a prática lesiva a que se expuseram.

Com efeito, **a lesão causada pela prática abusiva da requerida é representada pela clara quebra da confiança e transparência que devem imperar nas relações de consumo.** As legítimas expectativas dos consumidores não podem restar frustradas e, quando o forem, deverá o fornecedor reparar o dano.

Destarte, a lei, ao eleger como um direito a circunstância de todos os membros da coletividade viverem em harmonia e transparência em suas relações de consumo, na verdade está procurando proteger todos os membros dessa coletividade para que eles não venham, através da atuação dos fornecedores de produtos e serviços, a formular um juízo mental errôneo acerca da realidade desse produto ou serviço.

A lesão aos direitos e interesses coletivos (*lato sensu*), portanto, atinge diretamente as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas.

A figura do dano moral causado difusamente à coletividade

⁷ Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto. São Paulo: Forense Universitária, 1997. p. 625/627).

foi tratada por André de Carvalho Ramos no artigo “A Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo”⁸:

Com a aceitação da reparabilidade do dano moral, verifica-se a possibilidade de sua extensão ao campo dos chamados interesses difusos e coletivos. (...)

Tal entendimento dos Tribunais com relação às pessoas jurídicas é o primeiro passo para que se aceite a reparabilidade do dano moral em face de uma coletividade, que, apesar de ente despersonalizado, possui valores morais e um patrimônio ideal que merece proteção. (...)

O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusivamente de pessoas físicas. (...)

Pelo contrário, não somente a dor psíquica que pode gerar danos morais. Qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade também merece reparação. (...)

Assim, é preciso sempre enfatizar o imenso dano coletivo causado pela agressões aos interesses transindividuais. Afeta-se a boa-imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera. Tal intranquilidade e sentimento de desprezo gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente. (...)

Há que se lembrar que não podemos opor a essa situação a dificuldade de apuração do justo ressarcimento. O dano moral é incomensurável, mas tal dificuldade não pode ser óbice à aplicação do direito e a sua justa reparação. (...)

Quanto à prova, verifico que o dano moral já é considerado como verdadeira presunção absoluta. Para o saudoso Carlos Alberto Bittar, em exemplo já clássico, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravo em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vexado com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante.

O ataque aos valores de uma comunidade, além dos danos materiais

⁸ Revista de Direito do Consumidor, n° 25, janeiro/março de 1998, fls. 80 a 86.

que gera, acarreta indiscutível necessidade de reparação moral na ação coletiva. Isso porque, tal qual o dano coletivo material, o dano moral coletivo só é tutelado se inserido nas lides coletivas. Configurando-se o dano moral coletivo indivisível (quando gerado por ofensas aos interesses difusos e coletivos de uma comunidade) ou divisível (quando gerado por ofensa aos interesses individuais homogêneos), em todos os casos somente a tutela macro-individual garantirá uma efetiva reparação do bem jurídico tutelado.

A coletividade de pessoas é equiparada a consumidor (arts. 2º, par. único, e 29 do CDC). Além disso, a Lei nº 12.529/11, voltada à coibição de práticas concorrenciais desleais e o abuso do poder econômico, estabelece que a coletividade é a titular dos direitos e interesses protegidos (art. 1º, par. único). Ela é mais do que a mera soma dos indivíduos: constitui um organismo dotado de identidade própria e distinta. A coletividade possui interesses e valores que são superiores à simples soma dos interesses e valores de cada um de seus membros.

Não se pode conceber que numa sociedade democrática, onde se espera e se luta pelo aperfeiçoamento dos mecanismos que venham a garantir ao cidadão o pleno exercício dos atributos da cidadania, inclusive com a efetiva implementação da legislação consumerista, continue o consumidor sendo submetido a práticas abusivas e inaceitáveis, como a narrada nesta inicial.

É dentro desse mesmo contexto que não se pode esconder a grande extensão do dano causado, pois, além de agredir interesses garantidos por lei ao consumidor, o procedimento denunciado gerou sentimento de descrença e desprestígio da sociedade com relação aos poderes constituídos e ao sistema de um modo geral.

Ao conceituar o dano em questão, Nehemia Domingos de

Melo⁹, esclarece:

Dano moral, na moderna doutrina, é toda agressão injusta àqueles bens imateriais, tanto de pessoa física quanto jurídica, insusceptível de quantificação pecuniária, porém indenizável com tríplice finalidade: satisfativo para a vítima, dissuasório para o ofensor e de exemplaridade para a sociedade.

Estudo da Doutora Liliane Garcia Ferreira¹⁰, por seu turno, traz as seguintes lições:

[...] Acompanhando a evolução do direito, em especial no aspecto da tutela dos interesses difusos e coletivos, a doutrina mais moderna vem ampliando a possibilidade de reparação do dano moral, de forma que venha a alcançar não apenas o dano extrapatrimonial individual, como também o coletivo, uma vez que pode abranger, além da ofensa à honra, à vida, à liberdade de um indivíduo, qualquer ofensa à coletividade, genericamente considerada, "que tem um interesse comum de natureza transindividual agredido".

O Prof. Rubens Limongi França, citado por Sérgio Severo, em sua obra "Os danos extrapatrimoniais", ao conceituar o dano moral, já o definia como "aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos".

Carlos Alberto Bittar Filho disciplina que 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", citando como exemplo de dano moral coletivo o dano ambiental, o qual consiste "na lesão ao equilíbrio ecológico, à qualidade de vida e à saúde da coletividade".

Marco Antonio Marcondes Pereira, por sua vez, conceitua o dano moral coletivo como "o resultado de toda ação ou omissão lesiva significativa, praticada por qualquer pessoa contra o patrimônio da coletividade,

⁹ Melo, Nehemias Domingos de. Dano moral coletivo nas relações de consumo. Internet, Jus Navegandi nº 380, de 22/7/2004.

¹⁰ Disponível em: http://www.acpo.org.br/inf_atualizadas/2003/pag_e_pdf/Dra_Liliane2.htm. Acesso em: 07 fev. 2013.

29ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA CAPITAL
DEFESA DO CONSUMIDOR

considerada esta as gerações presentes e futuras, que suportam um sentimento de repulsa por um fato danoso irreversível, de difícil reparação, ou de conseqüências históricas".

Aliás, a reparação do dano moral coletivo, de há muito, encontra respaldo na legislação brasileira.

A Lei Federal 6.938/81, ao dispor em seu art. 2º, inc. I, que o meio ambiente é "patrimônio público a ser necessariamente assegurado e protegido, tendo em vista o uso coletivo", já assegurava a proteção a esse interesse difuso, inclusive a reparação de eventuais danos a ele causados, impondo penalidades administrativas, a par da obrigação de reparação dos danos, conforme o disposto em seus arts. 4º, Incs. VI e VII; 9º, Inc. IX; e 14, § 1º.

E mencionada norma foi recepcionada pela Constituição Federal que, conforme já mencionado no tópico nº 2, pacificou a questão do direito à indenização por dano moral, elevando-o à categoria de garantia fundamental, não se podendo olvidar, jamais, o caráter exemplificativo das hipóteses previstas nos dispositivos constitucionais, que não têm o condão de tornar exclusiva a reparação dos danos morais individuais.

Ora, conforme o disposto em seu art. 5º, § 2º, os direitos e garantias expressos na Constituição "não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte".

Da mesma forma, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, incs. VI e VII, de maneira expressa, prevê o dano extrapatrimonial tanto na hipótese de violação de direitos individuais, quanto coletivos e difusos.

Afinal, conforme bem menciona André de Carvalho Ramos, diante da importância dos interesses difusos e coletivos, estes necessitam de uma efetiva tutela jurídica: "Ora, tal importância somente reforça a necessidade de aceitação do dano moral coletivo, já que a dor psíquica que alicerçou a teoria do dano moral individual acaba cedendo lugar, no caso do dano moral coletivo, a um sentimento de desapareço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade". Induvidoso, conforme adverte o mesmo autor, que a "coletividade, apesar de ente despersonalizado, possui valores morais e um patrimônio ideal que merece proteção", devendo a lesão a esse patrimônio imaterial coletivo ser reparada, também, coletivamente.

Por todos esses motivos, resta demonstrada a razão do pedido de condenação ao pagamento de indenização ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública), pertinente e até mesmo indeclinável para reparar o dano causado e também desestimular a demandada a reincidir na mesma prática abusiva.

De qualquer sorte, registra-se que a indenização por dano moral tem caráter propedêutico e possui como objetivos tanto a reparação do dano quanto a pedagógica punição, adequada e proporcional ao dano. Nesse sentido, transcreve-se decisão do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

(...) O valor fixado para o dano moral está dentro dos parâmetros legais, pois há equidade e razoabilidade no quantum fixado. A boa doutrina vem conferindo a esse valor um caráter dúplice, tanto punitivo do agente quanto compensatório em relação à vítima.¹¹

Na mesma esteira (duplo caráter da indenização por danos morais difusos), tem-se, ainda, os seguintes julgados: REsp 785.777/MA, Rel. Min. Paulo Furtado (Desembargador Convocado do TJ/BA), DJe de 06/08/2010 e AgRg no Ag 904.447/RS, Rel. Min. Sidnei Beneti, DJe de 07/05/2008.

Assim, o valor a ser arbitrado, a título de danos morais, deve situar-se em patamar que represente inibição à prática de outros atos antijurídicos e imorais por parte da ré. É imperioso que o Poder Judiciário dê ao infrator resposta eficaz ao ilícito praticado, sob pena de se chancelar e estimular o comportamento infringente.

Ao sentir deste órgão, considerando a expressiva quantidade de consumidores lesados, a indenização por danos morais não

¹¹ REsp 965.500/ES, Rel. Min. José Delgado, DJ de 25/02/2008.

pode ser inferior a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), revertendo-se para o fundo de que trata o artigo 13 da Lei Federal nº 7.347/85. Em Santa Catarina, o “Fundo para Reconstituição dos Bens Lesados” foi criado pelo Decreto nº 1.047, de 10 de dezembro de 1987, cujo objetivo é fornecer recursos para a implementação de programas que objetivem a proteção a tais interesses.

VI. DO ALCANCE DA COISA JULGADA *ERGA OMNES* E *ULTRA PARTES*

Com esta Ação Civil Pública, o Ministério Público Estadual almeja alcançar todos os consumidores lesados pela requerida no país, tendo em vista que o deficiente funcionamento do SAC da GVT atinge não apenas os consumidores catarinenses, mas ainda os dos demais estados brasileiros.

Neste contexto, dispõe o art. 103, do CDC:

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este Código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova, na hipótese do parágrafo único do art. 81;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

Tratando da matéria, parecer da douta Subprocuradoria-Geral da República, da lavra da e. subprocuradora Gilda Pereira de Carvalho, foi ementado nos seguintes termos:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CDC. REAJUSTE DE RENDIMENTO DE CADERNETA DE POUPANÇA. EFICÁCIA. LIMITES TERRITORIAIS.

1. **O art. 16 da Lei n. 7.347/85 que limita os efeitos da coisa julgada em ação civil pública, não se aplica às ações coletivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, vez que este é lei especial, aplicando-se à espécie o disposto no art. 103.**
2. O art. 103 do CDC diz que a sentença faz coisa julgada 'erga omnes', exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento (grifei)

Referido parecer foi exarado nos autos do Recurso Especial n. 399.357/SP¹², em que atuou como Relatora a Ministra Nancy Andrigui, tendo assim proferido seu voto:

A controvérsia cinge-se a dois pontos principais: (i) determinar o alcance dos efeitos da sentença proferida em ação coletiva, verificando se estes se estendem para todos os que gozam de idêntica situação fática,

¹² Recurso Especial n. 399.357/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/03/2009, DJe 20/04/2009.

29ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA CAPITAL
DEFESA DO CONSUMIDOR

independente do seu domicílio, ou se, nos termos do art. 16 da Lei n. 7.347/85, a eficácia da sentença é limitada pela competência territorial do órgão prolator;

[...]

II. Limites a eficácia da sentença proferida em ação coletiva (dissídio jurisprudencial).

A Medida Provisória n. 1.570/97, convertida na Lei n. 9.494/97, ao alterar a redação do art. 16 da Lei n. 7.347/85, LACP, dispôs acerca do limite da competência territorial da coisa julgada "erga omnes" na ação civil pública, nos seguintes termos:

"Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada 'erga omnes', nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova."

A crítica da doutrina tradicional à inovação legislativa é que a modificação legal não teve eficácia porque mantidos os dispositivos equivalentes do CDC, que têm aplicação subsidiária à LACP, e também por confundir os conceitos de "efeitos da sentença" e "competência" do órgão prolator.

São de NELSON NERY JUNIOR e ROSA MARIA DE ANDRADE NERY os contundentes comentários de que:

"A norma, na redação dada pela Lei n. 9.494/97, é inconstitucional e ineficaz. Inconstitucional por ferir os princípios do direito de ação (CF 5º XXXV), da razoabilidade e da proporcionalidade e porque o Presidente da República a editou, por meio de medida provisória, sem que houvesse autorização constitucional para tanto, pois não havia urgência (o texto anterior vigorava há doze anos, sem oposição ou impugnação), nem relevância, requisitos exigidos pela CF 62 'caput'. Ineficaz porque a alteração ficou capenga, já que incide o CDC 103 nas ações coletivas ajuizadas com fundamento na LACP, por força da LACP 21 e CDC 90.

Para que tivesse eficácia, deveria ter havido alteração da LACP 16 e do CDC 103. De consequência, não há limitação territorial para a eficácia 'erga omnes' da decisão proferida em ação coletiva, quer esteja fundada na LACP, quer no CDC.

De outra parte, o Presidente da República confundiu os limites subjetivos da coisa julgada, matéria tratada na norma, com jurisdição e

29ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA CAPITAL
DEFESA DO CONSUMIDOR

competência, como se, v.g., a sentença de divórcio proferida por juiz de São Paulo não pudesse valer no Rio de Janeiro e nesta última comarca o casal continuasse casado! O que importa é quem foi atingido pela coisa julgada material. No mesmo sentido: José Marcelo Menezes Vigliar, RT 745/67.

Qualquer sentença proferida por órgão do Poder Judiciário pode ter eficácia para além de seu território. Até a sentença estrangeira pode produzir efeitos no Brasil, bastando para tanto que seja homologada pelo STF. Assim, as partes atingidas por seus efeitos onde quer que estejam no planeta Terra.

Confundir jurisdição e competência com limites subjetivos da coisa julgada é, no mínimo desconhecer a ciência do direito. Portanto, se o juiz que proferiu a sentença na ação coletiva 'tout court', quer verse sobre direitos difusos, quer coletivos ou individuais homogêneos, for competente, sua sentença produzirá efeitos 'erga omnes' ou 'ultra partes', conforme o caso (v. CDC 103), em todo o território nacional - e também no exterior -, independentemente da ilógica e inconstitucional redação dada à LACP 16 pela Lei n. 9.494/97.

É da essência da ação coletiva a eficácia prevista no CDC 103." ("Código de Processo Civil Comentado e Legislação processual civil extravagante em vigor", 5ª edição, RT, p. 1558, 1ª col., nota n. 12).

O e. 1º TACvSP, vislumbrou a inaplicabilidade do art. 16 da LACP, - afora as críticas tecidas por NELSON NERY JUNIOR e ROSA MARIA DE ANDRADE NERY -, nas ações coletivas em defesa de interesses individuais e homogêneos dos consumidores, como neste processo, em que se discute o direito de correção monetária dos poupadores, porque a matéria é regida, especificamente, pelo art. 103 do CDC. Confira-se:

"Irrelevante, por outro lado, o fato de ter sido dado à demanda a denominação de ação civil pública, uma vez que no seu processamento foram obedecidas as normas processuais estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor (arts. 81 a 104), restando apenas assegurar à decisão nela proferida a abrangência estabelecida em seu artigo 103, inciso III."

PAULO VALÉRIO DAL PAI MORAES, em artigo intitulado "A coisa julgada 'erga omnes' nas ações coletivas (Código do Consumidor) e a Lei n. 9.494/97", veiculado na Revista da Ajuris n. 77, março de 2000, pp. 155/182) leciona:

29ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA CAPITAL
DEFESA DO CONSUMIDOR

"Caso a Lei n. 9.494/97 fosse aplicável ao CDC, a restrição dos efeitos 'erga omnes' de uma sentença coletiva infringiria os mais importantes dispositivos da Lei Consumerista, dificultando a defesa dos consumidores coletivamente considerados, maculando os princípios da vulnerabilidade do consumidor e da repressão eficiente aos abusos praticados ao mercado de consumo, além de afrontar os direitos básicos do consumidor, constantes no artigo 6º do CDC.

Conforme ensinou Eros Grau, os princípios acima citados são o alicerce do microsistema consumerista, pelo que a infração a eles se constitui em flagrante lesão ao sistema jurídico como um todo, configurando, assim, evidente aplicação incorreta da norma legal que concretizar a infração.

A Lei n. 9.494/97, sem dúvida, fere estes princípios, pois intenta criar uma limitação à ampla, rápida e eficaz defesa dos consumidores vulneráveis, haja vista que busca fazer com que várias ações com o mesmo objeto e interesses lesados sejam propostas em juízo diversos, quando apenas uma seria necessária.

...

A Lei n. 9.494/97 dispôs que os efeitos da decisão ficarão restritos à competência territorial do órgão prolator.

Ora, conforme ensina Ada Pellegrini Grinover '... A competência territorial nas ações coletivas é regulada expressamente pelo art. 93 do CDC ... E a regra expressa da 'lex specialis' é no sentido da competência da Capital do Estado ou do Distrito Federal nas causas em que o dano ou perigo de dano for de âmbito regional ou nacional ... Assim, afirmar que a coisa julgada se restringe aos 'limites da competência do órgão prolator' nada mais indica do que a necessidade de buscar a especificação dos limites legais da competência, ou seja, os parâmetros do art. 93 do CDC, que regula a competência territorial nacional e regional para os processos coletivos'.

Por isso, as regras de competência continuam as mesmas, nada tendo sido alterado. Aliás, o fato de ser estabelecida a competência no foro da Capital do Estado ou do Distrito Federal para os danos de âmbito nacional ou regional, em nada interferia nos efeitos da coisa julgada 'erga omnes', sendo e continuando a ser evidentemente compatíveis as regras do artigo 93 com as do artigo 103 do CDC.

...

29ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA CAPITAL
DEFESA DO CONSUMIDOR

Na verdade, no Código de Defesa do Consumidor existem AÇÕES COLETIVAS DE CONSUMO, as quais possuem regras próprias, somente a elas pertencentes, que, eventualmente, recebem o acréscimo, o auxílio, a complementação das AÇÕES CIVIS PÚBLICAS, quando isto não venha a contrariar as disposições consumeristas.

...

Sem dúvida, então, que a restrição tentada pela Lei n. 9.494/97, por não ser adequada às situações veiculadas no Código do Consumidor, deve ficar limitada às ações que objetivem pagamentos de salários ou vantagens do funcionalismo, pois este foi o motivo original do seu surgimento, sendo este o processo hermenêutico mais correto."

Capitaneando essa solução, está o magistério de ADA PELLEGRINI GRINOVER, que, ao comentar o art. 103 do CDC, doutrina que:

"... completamente diverso é o regime da coisa julgada nos interesses individuais homogêneos (inc. III do art. 103), em que o legislador adotou sistema próprio, revelado pela redação totalmente distinta do dispositivo: a uma, porque a coisa julgada 'erga omnes' só atua em caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores; a duas, porque para esse grupo de interesses o legislador não adotou a técnica da inexistência de coisa julgada para a sentença de improcedência por insuficiência de provas.

Resulta daí que não se pode dar por modificado o art. 103, III do CDC, por força do acréscimo introduzido no art. 16 da LACP, nem mesmo pela interpretação analógica, porquanto as situações reguladas nos dois dispositivos, longe de serem semelhantes, são totalmente diversas.

Aliás, nem assim poderia deixar de ser: a Lei n. 7.347, de 1985, só disciplina a tutela jurisdicional dos interesses difusos e coletivos, como se vê pelo próprio art. 1 (inc. IV) e pelo fato de a indenização pelo dano causado destinar-se ao Fundo por ela criado, para a reconstituição dos bens - indivisíveis - lesados (art. 13). A criação da categoria dos interesses individuais homogêneos é própria do Código de Defesa do Consumidor e deles não se ocupa a lei, salvo no que diz respeito à possibilidade de utilização da ação civil pública para a defesa de interesses individuais homogêneos, 'segundo os esquemas' do CDC (art. 21 da LACP).

Disso resulta uma primeira conclusão: o art. 16 da Lei n. 7.347/85, em sua nova redação, só se aplica ao tratamento da coisa julgada nos

29ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA CAPITAL
DEFESA DO CONSUMIDOR

processos em defesa de interesses difusos e coletivos, podendo-se entender modificados apenas os incs. I e II do art. 103 do CDC. Mas nenhuma relevância tem com relação ao regime da coisa julgada nas ações coletivas em defesa de interesses individuais homogêneos, regulado exclusivamente pelo inc. III do art. 103 do CDC, que permanece inalterado." (Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do anteprojeto, 6ª edição, Editora Forense Universitária, 1999, pp. 818/820).

Some-se a esses ensinamentos o disposto no art. 93 do CDC, aplicável por interpretação extensiva às ações em defesa tanto de interesses individuais homogêneos como de qualquer outra ação coletiva. Esse artigo afasta a regra do art. 16 da LACP e constitui o parâmetro adequado para definir a competência para o julgamento de ações civis coletivas nas quais se busca a reparação pelos danos causados a consumidores e a terceiros a eles equiparados.

Por outro lado, a abrangência da coisa julgada é determinada pela extensão do pedido do autor e não pela competência do órgão julgador, sujeita às normas do CPC e da Lei n. 8.078/90, quando se trata de relações consumeristas.

Como esclarece, ainda, ADA PELLEGRINI GRINOVER:

"Esta [a competência] nada mais é do que a relação de adequação entre o processo e o juiz, nenhuma influência tendo sobre o objeto do processo. Se o pedido é amplo (de âmbito nacional) não será por intermédio de tentativas de restrições da competência que o mesmo poderá ficar limitado". (Ob. cit., p. 821)"

De fato, o posicionamento acima é o mais prudente a ser adotado. Atuar somente em nome dos consumidores de Santa Catarina não é o suficiente para reparar e coibir práticas como a da requerida, cujos danos provocados lesam consumidores dos demais Estados da Federação. Considerando, ainda, os princípios da celeridade e economia, não há razão em sobrecarregar ainda mais o Judiciário e outros legitimados de outros Estados com outras ações de idêntico objeto, se apenas uma pode ser suficiente para tutelar os interesses de todos os consumidores lesados.

Destaque-se, ainda, o que esclarece Rodolfo de Camargo Mancuso¹³ a respeito da ultratividade dos efeitos da coisa julgada na ação coletiva, a qual ultrapassa os limites da demanda convencional, a seguir:

O que, felizmente, arrefece o impacto do equívoco em que incorreu o legislador na alteração que procedente no art. 16 da Lei 7.347/85, é que o sistema processual que rege a jurisdição coletiva, em matéria de interesses metaindividuais, forma um todo integrado e intercomplementar, dito microsistema processual coletivo: assim é, que na parte processual do CDC distinguem-se as eficácia erga omnes e ultra partes da coisa julgada, em função do tipo de interesse metaindividual objetivado (art. 103, incisos e parágrafos, e art. 104), e, bem assim, faz-se o *discrîmen* entre os danos local, regional e nacional (art. 93 e incisos), autorizando-se, por fim, o transaldo de todo esse conjunto para o âmbito da Lei 7.347/85 (cf. art. 117 do CDC, que para tal acrescentou um artigo – n. 21 – à Lei 7.347/85). Com a aplicação conjunta desses textos, torna-se possível demonstrar que, **no ambiente processual coletivo, a compreensão e a extensão da coisa julgada não podem ser delimitadas em função do território**, que é critério determinativo de competência, justamente por isso empregado em outro dispositivo: art. 2º da Lei 7.347/85. (grifou-se)

A esse respeito, no julgamento do Recurso Especial nº 1243887/PR, Recurso Representativo de Controvérsia (art. 543-C, do CPC), o Tribunal Pleno do STJ, revendo a sua jurisprudência, decidiu que:

“DIREITO PROCESSUAL. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C, CPC). DIREITOS METAINDIVIDUAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APADECO X BANESTADO. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. EXECUÇÃO/LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL. FORO COMPETENTE. **ALCANCE OBJETIVO E SUBJETIVO DOS EFEITOS DA SENTENÇA COLETIVA. LIMITAÇÃO TERRITORIAL. IMPROPRIEDADE. REVISÃO JURISPRUDENCIAL.** LIMITAÇÃO AOS ASSOCIADOS. INVIABILIDADE. OFENSA À COISA JULGADA. 1. Para

¹³ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Ação civil pública em defesa do meio ambiente, do patrimônio cultural e dos consumidores*. 10ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007, p. 297 e 301.

efeitos do art. 543-C do CPC: 1.1. A liquidação e a execução individual de sentença genérica proferida em ação civil coletiva pode ser ajuizada no foro do domicílio do beneficiário, porquanto os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC). 1.2. A sentença genérica proferida na ação civil coletiva ajuizada pela Apadeco, que condenou o Banestado ao pagamento dos chamados expurgos inflacionários sobre cadernetas de poupança, dispôs que seus efeitos alcançariam todos os poupadores da instituição financeira do Estado do Paraná. Por isso, descabe a alteração do seu alcance em sede de liquidação/execução individual, sob pena de vulneração da coisa julgada. Assim, não se aplica ao caso a limitação contida no art. 2º-A, caput, da Lei n. 9.494/97.

2. Ressalva de fundamentação do Ministro Teori Albino Zavascki.

3. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido” (CORTE ESPECIAL, REsp. 1243887/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, julgado em 19/10/2011, DJe 12/12/2011)

No voto condutor, o Ministro Relator argumentou:

A bem da verdade, o art. 16 da LACP baralha conceitos heterogêneos - como coisa julgada e competência territorial - e induz a interpretação, para os mais apressados, no sentido de que os "efeitos" ou a "eficácia" da sentença podem ser limitados territorialmente, quando se sabe, a mais não poder, que coisa julgada - a despeito da atecnia do art. 467 do CPC - não é "efeito" ou "eficácia" da sentença, mas qualidade que a ela se agrega de modo a torná-la "imutável e indiscutível".

É certo também que a competência territorial limita o exercício da jurisdição e não os efeitos ou a eficácia da sentença, os quais, como é de conhecimento comum, correlacionam-se com os "limites da lide e das questões decididas" (art. 468, CPC) e com as que o poderiam ter sido (art. 474, CPC) - *tantum judicatum, quantum disputatum vel disputari debeat*.

A apontada limitação territorial dos efeitos da sentença não ocorre nem no processo singular, e também, com mais razão, não pode ocorrer no

processo coletivo, sob pena de desnaturaçãõ desse salutar mecanismo de soluçãõ plural das lides.

A prosperar tese contrária, um contrato declarado nulo pela justiça estadual de São Paulo, por exemplo, poderia ser considerado válido no Paraná; a sentença que determina a reintegraçãõ de posse de um imóvel que se estende a território de mais de uma unidade federativa (art. 107, CPC), não teria eficácia em relação a parte dele; ou uma sentença de divórcio proferida em Brasília, poderia não valer para o judiciário mineiro, de modo que ali as partes pudessem ser consideradas ainda casadas, soluções, todas elas, teratológicas.

A questão principal, portanto, é de alcance objetivo ("o que" se decidiu) e subjetivo (em relação "a quem" se decidiu), mas não de competência territorial.

Pode-se afirmar, com propriedade, que determinada sentença atinge ou não esses ou aqueles sujeitos (alcance subjetivo), ou que atinge ou não essa ou aquela questão fático-jurídica (alcance objetivo), mas é errôneo cogitar-se de sentença cujos efeitos não são verificados, a depender do território analisado.

Nesse sentido, é o magistério de Rodolfo de Camargo Mancuso, alinhando-se às ácidas críticas de Nelson Nery e José Marcelo Menezes Vigilar:

'Qualquer sentença proferida por órgão do Poder Judiciário pode ter eficácia para além de seu território. Até a sentença estrangeira pode produzir efeitos no Brasil, bastando, para tanto, que seja homologada pelo STF [agora STJ]. Assim, as partes entre as quais foi dada a sentença estrangeira são atingidas por seus efeitos onde quer que estejam no planeta Terra. Confundir jurisdição e competência com limites subjetivos da coisa julgada é, no mínimo, desconhecer a ciência do direito.

'Com efeito, o problema atinente a saber *quais pessoas* ficam atingidas pela *imutabilidade* do comando judicial insere-se na rubrica dos *limites subjetivos* desse instituto processual dito "coisa julgada", e não sob a óptica de categorias outras, como a jurisdição, a competência, a organização judiciária. (MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Ação civil pública: em defesa do meio ambiente, do patrimônio cultural e dos consumidores*. 11 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, pp. 322-323).

A partir desse julgado, o STJ passou a entender que é inaplicável a limitação territorial dos efeitos da sentença proferida em ação civil pública:

“PROCESSO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA AJUIZADA POR SINDICATO. SOJA TRANSGÊNICA. COBRANÇA DE ROYALTIES. LIMINAR REVOGADA NO JULGAMENTO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO. CABIMENTO DA AÇÃO COLETIVA. LEGITIMIDADE DO SINDICATO. PERTINÊNCIA TEMÁTICA. EFICÁCIA DA DECISÃO. LIMITAÇÃO À CIRCUNSCRIÇÃO DO ÓRGÃO PROLATOR. 1. O alegado direito à utilização, por agricultores, de sementes geneticamente modificadas de soja, nos termos da Lei de Cultivares, e a discussão acerca da inaplicabilidade da Lei de Patentes à espécie, consubstancia causa transindividual, com pedidos que buscam tutela de direitos coletivos em sentido estrito, e de direitos individuais homogêneos, de modo que nada se pode opor à discussão da matéria pela via da ação coletiva. 2. Há relevância social na discussão dos royalties cobrados pela venda de soja geneticamente modificada, uma vez que o respectivo pagamento necessariamente gera impacto no preço final do produto ao mercado. 3. A exigência de pertinência temática para que se admita a legitimidade de sindicatos na propositura de ações coletivas é mitigada pelo conteúdo do art. 8º, II, da CF, consoante a jurisprudência do STF. Para a Corte Suprema, o objeto do mandado de segurança coletivo será um direito dos associados, independentemente de guardar vínculo com os fins próprios da entidade impetrante do 'writ', exigindo-se, entretanto, que o direito esteja compreendido nas atividades exercidas pelos associados, mas não se exigindo que o direito seja peculiar, próprio, da classe. Precedente. 4. A Corte Especial do STJ já decidiu ser válida a limitação territorial disciplinada pelo art. 16 da LACP, com a redação dada pelo art. 2-A da Lei 9.494/97. Precedente. Recentemente, contudo, a matéria permaneceu em debate. 5. A distinção, defendida inicialmente por Liebman, entre os conceitos de eficácia e de autoridade da sentença, torna inóqua a limitação territorial dos efeitos da coisa julgada estabelecida pelo art. 16 da LAP. A coisa julgada é meramente a imutabilidade dos efeitos da sentença. Mesmo limitada aquela, os efeitos

29ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA CAPITAL
DEFESA DO CONSUMIDOR

da sentença produzem-se erga omnes, para além dos limites da competência territorial do órgão julgador. 6. O art. 2º-A da Lei 9.494/94 restringe territorialmente a substituição processual nas hipóteses de ações propostas por entidades associativas, na defesa de interesses e direitos dos seus associados. A presente ação não foi proposta exclusivamente para a defesa dos interesses trabalhistas dos associados da entidade. Ela foi ajuizada objetivando tutelar, de maneira ampla, os direitos de todos os produtores rurais que laboram com sementes transgênicas de Soja RR, ou seja, foi ajuizada no interesse de toda a categoria profissional. Referida atuação é possível e vem sendo corroborada pela jurisprudência do STF. A limitação do art. 2-A, da Lei nº 9.494/97, portanto, não se aplica. 7. Recursos especiais conhecidos. Recurso da Monsanto improvido. Recurso dos Sindicatos provido.” (TERCEIRA TURMA, REsp 1243386/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/06/2012, DJe 26/06/2012) – grifou-se.

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA. CONSUMIDOR. EMPRESAS DE CONSÓRCIO. COBRANÇA DE VALORES A MAIOR A TÍTULO DE FRETE. RECONHECIMENTO DA ILICITUDE DA CONDUTA DAS EMPRESAS. AFRONTA AO DEVER DE INFORMAÇÃO E AO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. INAPLICABILIDADE DA LIMITAÇÃO TERRITORIAL DA EFICÁCIA “ERGA OMNES” DOS EFEITOS DA SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DA AÇÃO COLETIVA PREVISTA NO ART. 2.º-A DA LEI N.º 9.494/97. 1. O repasse ao consumidor do custo do serviço prestado é direito do fornecedor. 2. Configura, porém, abuso de direito o repasse a maior do valor do frete pago à transportadora, desprovido de informação clara e adequada ao adquirente do veículo, acerca dessa prática comercial. 3. Afronta aos deveres de lealdade e de informação, conseqüências do princípio da boa-fé objetiva. 4. Inaplicabilidade da limitação territorial dos efeitos da sentença, prevista contra pessoas jurídicas de direito privado, incidindo somente em relação às entidades de Direito Público. 5. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO”. (TERCEIRA TURMA, REsp. 901.548/RS, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, julgado em 17/04/2012, DJe 10/05/2012)

O acórdão mais recente do STJ, de março de 2015, é

claríssimo sobre a ampla abrangência da sentença prolatada em ação civil pública, alcançando “todas as pessoas enquadráveis na situação fático-jurídica descrita no julgado, independentemente da competência do órgão prolator”. E ainda acrescenta: “Não fosse assim, haveria graves limitações à extensão e às potencialidades da ação civil pública, o que não se pode admitir.” Vale conferir:

“AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SERVIÇO POSTAL. ECT. LITISCONSÓRCIO. UNIÃO. NÃO OCORRÊNCIA. ENTREGAS INDIVIDUALIZADAS DE OBJETOS DE CORRESPONDÊNCIAS EM CONDOMÍNIOS HORIZONTAIS E VERTICAIS, RESIDENCIAIS OU COMERCIAIS. ABRANGÊNCIA DA DECISÃO. ALÍNEA "C". DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA. 1. **No que se prende à abrangência da sentença prolatada em ação civil pública relativa a direitos individuais homogêneos, a Corte Especial decidiu, em sede de recurso repetitivo, que "os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo** (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC)" (REsp 1243887/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Corte Especial, julgado sob a sistemática prevista no art. 543-C do CPC, DJ 12/12/2011). 2. Desse modo, **os efeitos do acórdão em discussão nos presentes autos são erga omnes, abrangendo a todas as pessoas enquadráveis na situação fático-jurídica descrita no julgado, independentemente da competência do órgão prolator. Não fosse assim, haveria graves limitações à extensão e às potencialidades da ação civil pública, o que não se pode admitir.** 3. Com relação à alínea "c" do permissivo constitucional, observa-se que o recurso especial não logrou demonstrar o dissídio jurisprudencial porquanto coligiu precedentes superados pelo aludido recurso representativo da controvérsia. 4. Agravo regimental a que se nega provimento.” (STJ – 2ª Turma, AgRg no AREsp 601989/SC, Rel. Min. OG Fernandes, DJe 18/03/2015) (grifo nosso).

Seguem-se outros acórdãos no mesmo sentido, sendo, o primeiro, em novo Recurso Representativo de Controvérsia:

“AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. ART. 543-C DO CPC. SENTENÇA PROFERIDA PELO JUÍZO DA 12ª VARA CÍVEL DA CIRCUNSCRIÇÃO ESPECIAL JUDICIÁRIA DE BRASÍLIA/DF NA AÇÃO CIVIL COLETIVA N. 1998.01.1.016798-9 (IDEC X BANCO DO BRASIL). EXPURGOS INFLACIONÁRIOS OCORRIDOS EM JANEIRO DE 1989 (PLANO VERÃO). EXECUÇÃO/LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL. FORO COMPETENTE E ALCANCE OBJETIVO E SUBJETIVO DOS EFEITOS DA SENTENÇA COLETIVA. OBSERVÂNCIA À COISA JULGADA. 1. Para fins do art. 543-C do Código de Processo Civil: a) **a sentença proferida pelo Juízo da 12ª Vara Cível da Circunscrição Especial Judiciária de Brasília/DF, na ação civil coletiva n. 1998.01.1.016798-9, que condenou o Banco do Brasil ao pagamento de diferenças decorrentes de expurgos inflacionários sobre cadernetas de poupança ocorridos em janeiro de 1989 (Plano Verão), é aplicável, por força da coisa julgada, indistintamente a todos os detentores de caderneta de poupança do Banco do Brasil, independentemente de sua residência ou domicílio no Distrito Federal, reconhecendo-se ao beneficiário o direito de ajuizar o cumprimento individual da sentença coletiva no Juízo de seu domicílio ou no Distrito Federal; b) os poupadores ou seus sucessores detêm legitimidade ativa - também por força da coisa julgada -, independentemente de fazerem parte ou não dos quadros associativos do Idec, de ajuizarem o cumprimento individual da sentença coletiva proferida na Ação Civil Pública n. 1998.01.1.016798-9, pelo Juízo da 12ª Vara Cível da Circunscrição Especial Judiciária de Brasília/DF. 2. Recurso especial não provido.” (STJ - 2ª Seção, REsp. 1391198/RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe 02/09/2014) (grifo nosso).**

“PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. FALTA DE INTERESSE DE AGIR E PERDA DO OBJETO. INOVAÇÃO RECURSAL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO DO ART. 8º, §1º, DO ESTATUTO DA OAB.

SÚMULA 282/STF. VIOLAÇÃO DO ART. 16 DA LEI N. 7.347/85. EFEITOS DA SENTENÇA. 1. É vedada a inovação recursal, o que ocorre na espécie quanto ao pleito de falta de interesse de agir e perda do objeto. 2. O art. 8º, §1º, do Estatuto da OAB não foi prequestionado, pois não foi debatido na instância ordinária. 3. **A jurisprudência do STJ é no sentido de inexistir violação ao art. 16 da Lei n. 7.347/85, pois a possibilidade de efeitos erga omnes quando se tratar de interesses metaindividuais, levando-se em conta a extensão do dano imposto à coletividade.** 4. Agravo regimental não provido.” (STJ – 1ª Turma, AgRg no REsp. 1215012/ES, Rel. Min. Benedito Gonçalves, DJe 04/09/2013) (grifo nosso).

“EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO CONHECIDOS COMO AGRAVO REGIMENTAL. PROCESSO CIVIL. EXECUÇÃO INDIVIDUAL DE SENTENÇA COLETIVA. SENTENÇA GENÉRICA. CONDENAÇÃO DO BANCO DO BRASIL AO PAGAMENTO DE EXPURGOS INFLACIONÁRIOS DO PLANO VERÃO PARA CADERNETAS DE POUPANÇA COM VENCIMENTO EM JANEIRO DE 1989. EXEQUENTES NÃO DOMICILIADOS NO DISTRITO FEDERAL. ABRANGÊNCIA NACIONAL DA DEMANDA. COISA JULGADA. REGULARIDADE DO TÍTULO EXECUTIVO. PROSSEGUIMENTO DA EXECUÇÃO INDIVIDUAL. 1. Acórdão recorrido que manteve a extinção da execução individual de sentença coletiva, por ausência de título executivo, por entender que a sentença genérica, que condenara o Banco do Brasil ao pagamento de expurgos inflacionários decorrentes do Plano Verão para detentores de caderneta de poupança com vencimento em janeiro de 1989, teve sua abrangência restrita aos poupadores domiciliados no Distrito Federal, por força do art. 16 da Lei n. 7.347/85. 2. Matéria relativa à abrangência nacional da demanda protegida, no caso, pela imutabilidade do manto da coisa julgada, considerando ter sido expressamente decidida no curso da ação civil pública. 3. Embora a abrangência nacional não tenha constado do dispositivo da sentença, fez coisa julgada, porquanto não configura mero motivo da decisão, mas o próprio alcance subjetivo da demanda. 4. Impossibilidade de a questão voltar a ser rediscutida em execução individual, sendo que eventual incorreção em face do art. 16 da Lei n.

7.347/85 deveria ser objeto de ação rescisória. **5. Sentença proferida na ação civil pública em questão que se aplica indistintamente a todos os detentores de caderneta de poupança com vencimento em janeiro de 1989, independentemente de sua residência ou domicílio no Distrito Federal.** 6. Regularidade do título executivo judicial no caso, permitindo o prosseguimento da execução individual. 7. Precedentes específicos da Terceira e da Quarta Turma do STJ no mesmo sentido (REsp n. 1.348.425/DF e REsp n. 1.321.417/DF). 8. EMBARGOS DECLARATÓRIOS CONHECIDOS COMO AGRAVO REGIMENTAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.” (STJ - 3ª Turma, EDcl no REsp. 1338484/DF, Rel. Min. Paulo de Tarso Severino, DJe 24/06/2013) (grifo nosso).

“PROCESSUAL CIVIL. INOVAÇÃO RECURSAL. VEDAÇÃO. MANDADO DE SEGURANÇA COLETIVO. LIMITAÇÃO DOS EFEITOS DA COISA JULGADA AO TERRITÓRIO SOBRE JURISDIÇÃO DO ÓRGÃO JULGADOR. IMPROPRIEDADE. ENTENDIMENTO FIRMADO EM RECURSO REPETITIVO. RESP PARADIGMA 1.243.887/PR. LIMITAÇÃO SUBJETIVA. 1. A apresentação de novos fundamentos para reforçar a tese trazida nas contrarrazões ao recurso especial representa inovação, o que não é permitido no âmbito do agravo regimental. 2. **Os efeitos da sentença proferida em ação coletiva não estão limitados a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido. REsp 1.243.887/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Corte Especial, julgado em 19.10.2011, Dje 12.12.2011 (firmado pelo rito dos recurso repetitivos).** 3. A limitação subjetiva contida no art. 2º-A, caput, da Lei n. 9.494/97, introduzida pela MP n. 2.180-35/2001, não pode ser aplicada aos casos em que a ação coletiva foi ajuizada antes da entrada em vigor do mencionado dispositivo, sob pena de perda retroativa do direito de ação das associações, bem como deve estar expressa no título executivo, sob pena de violação à coisa julgada. 4. A interposição de agravo regimental para debater questão já apreciada em recurso submetido ao rito do art. 543-C do CPC atrai a aplicação da multa prevista no art. 557, § 2º, CPC. Agravo regimental improvido, com aplicação de multa.” (STJ – 2ª Turma, AgRg no AREsp 294672/DF, Rel. Min. Humberto Martins, DJe 16/05/2013) (grifo nosso).

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA. CONSUMIDOR. EMPRESAS DE CONSÓRCIO. COBRANÇA DE VALORES A MAIOR A TÍTULO DE FRETE. RECONHECIMENTO DA ILICITUDE DA CONDUTA DAS EMPRESAS. AFRONTA AO DEVER DE INFORMAÇÃO E AO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. **INAPLICABILIDADE DA LIMITAÇÃO TERRITORIAL DA EFICÁCIA "ERGA OMNES"** DOS EFEITOS DA SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DA AÇÃO COLETIVA PREVISTA NO ART. 2.º-A DA LEI N.º 9.494/97. 1. O repasse ao consumidor do custo do serviço prestado é direito do fornecedor. 2. Configura, porém, abuso de direito o repasse a maior do valor do frete pago à transportadora, desprovido de informação clara e adequada ao adquirente do veículo, acerca dessa prática comercial. 3. Afronta aos deveres de lealdade e de informação, conseqüências do princípio da boa-fé objetiva. **4. Inaplicabilidade da limitação territorial dos efeitos da sentença, prevista contra pessoas jurídicas de direito privado, incidindo somente em relação às entidades de Direito Público.** 5. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.” (STJ – 3ª Turma, REsp 901548/RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Severino, DJe 10/05/2012) (grifo nosso).

A limitação territorial tem sido aplicada pelo STJ apenas quando o réu é ente público. As concessionárias de serviço público, enquanto pessoas jurídicas de direito privado, estão submetidas ao efeito *erga omnes* mais amplo, como se vê no último acórdão acima.

Neste passo, registra-se que a presente ação tem por objeto a efetiva tutela dos consumidores indistintamente considerados (interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos), de modo que, após a necessária divulgação da interposição deste instrumento de tutela coletiva, pugna-se pela aplicação, na sentença, dos efeitos previstos no art. 103, I, II e III e §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

VII - DA TUTELA ANTECIPADA

A pretensão deduzida na presente ação coletiva de consumo encontra guarida no Código de Defesa do Consumidor, cujas normas são de ordem pública e interesse social, com forte base constitucional.

O instituto da antecipação dos efeitos da tutela está previsto no CDC e na Lei nº 7.347/85, respectivamente nos arts. 84, § 3º, e 12, *caput*, cuja aplicação é de suma importância para a salvaguarda dos direitos fundamentais dos consumidores. Note-se, ainda, que a Constituição Federal estabelece que a defesa do consumidor é dever do Estado, que também é prevista como um dos princípios da ordem econômica, conforme art. 170, inc. V.

Com efeito, estabelece o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento.

§ 3º. Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o Réu.

Ainda, registre-se que o art. 6º, inc. VI, do CDC, prevê como direito básico dos consumidores a efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

A relevância do fundamento da presente ação é inquestionável, pois está em discussão a proteção de milhares, possivelmente milhões, de consumidores que já tiveram ou poderão vir a ter

seus direitos desrespeitados pela demandada, com o deficiente funcionamento de seu SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Ademais, a demora natural e própria de processos desta natureza pode levar à ineficácia do provimento final. Caso não concedida a liminar, a perpetuação da prática noticiada continuará atingindo direitos dos consumidores, que, pela sua natureza, uma vez violados, caracterizam-se pela inviabilidade de recomposição ao “*status quo ante*”. Ou seja, ainda que venha a ser posteriormente arbitrada uma indenização pela ofensa levada a efeito, a medida paliativa, de caráter compensatório pelo desgosto experimentado, não atingirá a finalidade maior do ordenamento jurídico, que é a proteção (prevenção do dano) do direito tutelado ou, subsidiariamente, a sua recomposição “*in natura*”.

O fato é que a manutenção do suporte fático atual, a par de prejudicar, e muito, milhares – certamente milhões – de consumidores, beneficia demasiadamente a requerida, que continuará a deixar de investir e de estruturar devidamente seu SAC, de modo a necessariamente adequá-lo ao Decreto nº 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08.

Assim, o ônus da demora do processo – e, por evidente, da não concessão da antecipação dos efeitos da tutela – atende apenas ao interesse da demandada e prejudica, de maneira irreversível, o direito dos consumidores.

Repita-se, a verossimilhança das alegações traduz-se no direito do consumidor de ter suas demandas atendidas adequadamente pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa, nos moldes do Decreto nº 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08.

Já o fundado receio de dano irreparável ou de difícil

reparação é observado na necessidade de inibir e impedir, o quanto antes, a continuidade dessa prática abusiva a que são diariamente submetidos os consumidores que buscam o SAC da GVT para a resolução de suas demandas.

Portanto, deve ser imposto, liminarmente, o dever jurídico da empresa requerida em resolver, nos termos do Decreto nº 8.523/08 e Portaria nº 2.014/08, todas as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Ressalta-se, mais, que não há qualquer perigo de irreversibilidade do provimento antecipado, posto que se busca apenas e tão somente o cumprimento das determinações do Decreto nº 8.523/08 e Portaria nº 2.014/08, ambos já em vigor há mais de 7!!! (sete) anos.

Dessa forma, afigura-se perfeitamente cabível e juridicamente viável a antecipação dos efeitos da tutela ora requeridos, porquanto devidamente demonstrada a verossimilhança das alegações e o receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

VIII - DOS PEDIDOS E REQUERIMENTOS

Diante de todo o exposto, configurados os requisitos autorizadores, o Ministério Público **requer a Vossa Excelência a antecipação dos efeitos da tutela, inaudita altera parte**, de modo a determinar à empresa acionada, imediatamente:

- A)** o cumprimento da obrigação de fazer, consubstanciada no adequado atendimento de todas as demandas dos consumidores efetuadas por meio do seu Serviço de

Atendimento ao Consumidor – SAC, com o integral cumprimento, para tanto, de todas as disposições do Decreto nº 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08, em especial:

i) para que garanta ao consumidor, já no primeiro menu eletrônico, as opções de contato direto com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços (art. 4º, *caput*, Decreto nº 6.523/08);

ii) para que não exceda o tempo máximo para contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, em até 60 (sessenta) segundos (art. 1º da Portaria nº 2.014/08);

iii) para que o acesso inicial ao atendente não seja condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor (art. 4º, § 3º, Decreto nº 6.523/08);

iv) para que o consumidor não tenha a sua ligação finalizada, antes da conclusão do atendimento (art. 4º, § 2º, Decreto nº 6.523/08);

v) para que os atendentes que exercem suas funções no SAC tenham capacidade e habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara (art. 9º do Decreto nº 6.523/08);

vi) para que, nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não seja admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para

executar essas funções (art. 10, § 2º, Decreto nº 6.523/08);

vii) para que seja permitido o acompanhamento, pelo consumidor, de todas as suas demandas, por meio de registro numérico que lhe será informado no início do atendimento (art. 15, *caput*, Decreto nº 6.523/08);

viii) para que o registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, seja informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor (art. 15, § 2º, Decreto nº 6.523/08); e

ix) para que o SAC receba e processe, imediatamente, o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor (art. 18 do Decreto nº 6.523/08);

- B)** a publicação, nos jornais Diário Catarinense, A Notícia e Notícias do Dia (jornais de grande circulação Estadual), no prazo de até quinze dias contados da data da publicação do *decisum*, da decisão de antecipação dos efeitos da tutela, por duas vezes, com intervalo de 15 (quinze) dias e em dimensões que possibilitem a fácil identificação e leitura (no mínimo, 20cm X 20cm), a fim de viabilizar a ciência, da liminar, aos consumidores, de modo a contribuir com a fiscalização de seu cumprimento;
- C)** a cominação de multa para o caso de descumprimento de quaisquer das medidas acima elencadas, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por cada descumprimento, a ser revertido ao Fundo para Reconstituição dos Bens Lesados

do Estado de Santa Catarina, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85 (Banco do Brasil, c/c 63.000-4, Agência 3582-3, CNPJ nº 76.276.849/0001-54);

Ao final, o **Ministério Público** pugna pela **confirmação dos efeitos da medida antecipatória, tornando definitiva a decisão que a concedeu, ou concedendo as pretensões, na hipótese de ainda não terem sido alcançadas, inclusive a multa pelo descumprimento**, e, ainda, a procedência dos demais pedidos abaixo deduzidos e deferimento dos requerimentos que seguem:

- 01)** Seja a presente ação recebida, autuada e processada no rito ordinário, com a citação da ré, por meio de seu representante legal, para apresentar contestação, no prazo legal, sob pena de se reputarem inteiramente verdadeiros os fatos articulados nesta inicial;
- 02)** 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;
- 03)** Desde logo, a inversão do ônus da prova, a teor do art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- 04)** No que pertine ao direito individual homogêneo, a condenação genérica da demandada à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais ocasionados aos consumidores individualmente considerados,

decorrentes da prática ilegal mencionada nesta ação, conforme determina o art. 6º, inc. VI, e arts. 91 e 95, todos do CDC;

- 05)** No que tange aos direitos difuso e coletivo, a condenação da requerida ao pagamento, a título de reparação pelos danos morais causados à coletividade de consumidores, da quantia de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), em favor do Fundo para Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina, valor a ser depositado no Banco do Brasil, c/c 63.000-4, Agência 3582-3, CNPJ nº 76.276.849/0001-54;
- 06)** A condenação em fazer publicar, nos jornais Diário Catarinense, A Notícia e Notícias do Dia (jornais de grande circulação estadual), no prazo de quinze dias do trânsito em julgado da sentença, por quatro vezes, com intervalo de 15 (quinze) dias e em dimensões que possibilitem a fácil identificação e leitura (no mínimo, 20cm X 20cm), a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma (arts. 95, 97, 103 e seguintes do CDC), a qual deve ser introduzida com a seguinte mensagem: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado de Santa Catarina, o juízo da []ª Vara da Fazenda Pública da Comarca da Capital condenou a Global Village Telecom S/A (GVT), nos seguintes termos: []”. O pedido tem como finalidade a recomposição dos danos material e moral ocasionados aos consumidores, previsto no artigo 6º, inc. VI, do CDC, além de servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

- 07)** A fixação de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por dia de descumprimento da decisão que determinar a publicação da sentença de procedência do pedido, na forma pugnada no item “6” supra, a ser revertido ao Fundo para Reconstituição dos Bens Lesados do Estado de Santa Catarina (Banco do Brasil, c/c 63.000-4, Agência 3582-3, CNPJ nº 76.276.849/0001-54);
- 08)** A imposição do ônus da sucumbência, com a condenação da demandada ao pagamento das despesas processuais e, se for o caso, honorários advocatícios (art. 18 da Lei nº 7.347/85), a serem revertidos ao Fundo para Reconstituição dos Bens Lesados do Estado de Santa Catarina, Banco do Brasil, c/c 63.000-4, Agência 3582-3, CNPJ nº 76.276.849/0001-54;
- 09)** A produção de todas as provas em direito admitidas;
- 10)** A aplicação, na sentença, dos efeitos previstos no art. 103 do Código de Defesa do Consumidor, com eficácia em âmbito nacional;

Em anexo, segue a íntegra do Inquérito Civil nº 06.2013.00003899-1, instaurado no âmbito da 29ª Promotoria de Justiça da Capital, com vistas a apurar a existência de irregularidades na entrega do serviço e inadequação do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor da Global Village Telecom S/A à legislação de regência.

A presente petição e os documentos que a instruem são transmitidos por meio eletrônico, na forma da Lei Federal nº 11.419/06, sendo que permanecerão preservados nesta Promotoria de Justiça os

originais dos documentos digitalizados, pelo prazo previsto no art. 11, § 3º, do referido Diploma Legal.

Dá-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Florianópolis, 30 de setembro de 2015.

Eduardo Paladino
Promotor de Justiça