



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR**

**EXMO. SR. JUIZ DE DIREITO DA ____VARA CÍVEL DA CIRCUNSCRIÇÃO
ESPECIAL JUDICIÁRIA DE BRASÍLIA/DF.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, no uso de suas atribuições legais, por intermédio da Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, com fundamento na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e nas disposições aplicáveis da Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), vem perante Vossa Excelência, ***ajuizar*** a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em desfavor da **SKY DO BRASIL SERVIÇOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 72.820.822/0001-20, com sede na Avenida das Nações Unidas, 12.901, 14º andar, Torre Norte, CEP 04578-000, São Paulo/SP, pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

1 – DOS FATOS

1. A 1ª PRODECON – Promotoria de Defesa do Consumidor – foi instada a investigar os fatos, conforme os Inquérito Civis Públicos nº 08190.049568/15-19 e 08190.025727/13-82, visando a para apuração de irregularidades praticadas pela aludida empresa, em total desconformidade ao Código de Defesa do Consumidor.-CDC. **(doc.01)**

2. Restou consignado, com base em inúmeras reclamações colhidas no bojo dos presentes procedimentos, bem como a partir de informações prestadas pelos órgãos de defesa do consumidor, a prática contumaz da empresa Sky em realizar cobranças indevidas aos consumidores que efetuaram o cancelamento de seus contratos, além da conduta abusiva de postergar, para além dos limites da razoabilidade, os procedimentos para cancelamento das assinaturas e retirada dos equipamentos correspondentes à prestação dos serviços de TV por assinatura.

3. Com base nas **2.200 (duas mil e duzentas)** reclamações registradas no Procon/DF, contra a empresa Sky somente sobre o assunto “cobrança indevida” nos últimos 3 (três) anos, constatou-se existir uma prática reiterada da empresa em realizar cobranças indevidas após o procedimento de cancelamento das assinaturas pelos consumidores. Tal fato revela a gravidade da postura empresarial, no sentido de coagir seus consumidores com supostas cobranças de débitos inexistentes, forçando o consumidor a uma via crucis junto aos órgãos de defesa. Alguns consumidores, desavisados, acabavam por pagar supostos débitos, com receio de ser inscritos em órgãos de proteção ao crédito. **(doc.02)**

4. Ademais, há indícios ainda de que a empresa utilizava-se de engodo para ludibriar os consumidores, consistente na conduta de permitir a



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

continuidade de disponibilização do sinal de TV aos assinantes, mesmo após o pedido de cancelamento do serviço, a fim de justificar as cobranças indevidas, a título de “reativação de assinatura”, sem qualquer solicitação prévia dos consumidores. Assim, essa conduta abusiva deve ser combatida, pois há notícias de um número infindável de consumidores da SKY que continuam sendo cobrados, não obstante o pedido expresso de cancelamento do serviço.

5. Conforme representação do consumidor Renato Bianchini, a ré permaneceu realizando cobranças indevidas em seu desfavor ao longo de meses, mesmo após a formalização do pedido de cancelamento dos serviços, inclusive, com ameaças de inclusão do nome do consumidor em cadastros próprios para inadimplentes. Apurou-se, ainda, que empresa fixou unilateralmente um prazo de até 60 (sessenta) dias para a retirada dos equipamentos da residência do consumidor. **(doc.03)**.

6. Em sua representação perante este MPDFT – ICP nº08190.025727/13-82 –, o consumidor Dércio Denis Azevedo Martins revelou as inúmeras tentativas de interromper as cobranças indevidas realizadas pela empresa em fatura do cartão de crédito, sem contudo ter contratado qualquer serviço perante a requerida. **(doc.04)**

7. Por sua vez, em suas respostas, a ré tentou aduzir que as reclamações apresentadas tratavam-se de casos pontuais e extraordinários, que não mereciam a tutela coletiva, insistindo nas premiações recebidas pela sociedade empresarial como demonstrações evidentes de que a empresa não infringia a lei de regência consumerista. **(doc.05)**

8. Apesar da relativa simplicidade das questões concernentes e da própria ré, insistentemente, querer tratar os casos como pontuais e extraordinários, foi proposta a formação de Termo de Ajustamento de Conduta quanto às aludidas condutas, tendo a ré insistido na pontualidade da



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

problemática, razão pela qual recusou a formação do aludido termo e culminou na presente. **(doc.06)**.

9. Em pesquisa realizada ao sítio “ReclameAQUI”, foram constatadas mais **duas mil reclamações** realizadas em desfavor da ré a partir de reclamações por cobranças abusivas **(doc.07)**), além de outras **64 (sessenta e quatro)** reclamações pela demora na retirada de equipamentos **(doc.08)** evidenciando a necessidade social da presente ação.

2 – DAS COBRANÇAS INDEVIDAS

10. Conforme apurado, a requerida, com frequência, adota este tipo de prática, que é claramente abusiva à luz do Código de Defesa do Consumidor. Consoante os documentos juntados aos autos, o assunto “cobrança indevida de valores” figura como o item de maior índice de reclamações em desfavor da empresa no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor-SINDEC do Ministério da Justiça, evidenciando a fragilidade da alegação de serem situações pontuais e extraordinárias. **(doc.09)**

11. Não pode a ré, independente dos motivos, ou qualquer outra justificativa, expor um elevado número de consumidores a tal prática abusiva. Não é cabível que a pretensão por uma conduta da ré, por parte de tantos indivíduos, seja frontalmente violadora à dinâmica regulada em lei sobre as relações de consumo.

12. O art. 14 do CDC¹ prevê a responsabilidade do fornecedor de serviços independente de culpa. É a chamada responsabilidade objetiva, que enseja a atuação reparadora ao lesado, devendo a ré, no caso de efetuar cobranças

¹ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

indevidas, provar no Judiciário que o fez amparada em uma das hipóteses de exclusão de responsabilidade previstas na lei de regência.

13. A tutela pretendida é, por óbvio, o estabelecimento de **obrigação de não fazer**, consubstanciada na vedação legal à exigência de vantagem manifestamente excessiva², e a **restituição** dos valores cobrados indevidamente **em dobro**³, direito conferido por expressa disposição legal, ensejando o deferimento da tutela para que, pelas vias próprias e momentos adequados, prove a ré se as cobranças indevidas trataram-se de enganos justificáveis.

14. De certo que, a despeito de suas alegações, a troca de seus sistemas operacionais e canais de comunicação não são hipóteses justificáveis. Isso em função de que tais problemas são ônus da atividade empresarial, não se admitindo a transferência destes para os consumidores que se veem injustamente cobrados e ameaçados de terem seus nomes negativados.

15. Não obstante, as apurações demonstram que a ré efetivou cobranças indevidas, mesmo após a formalização de pedido de cancelamento pelos consumidores, o que, igualmente, não pode perdurar, uma vez que já manifestada a intenção inequívoca de resolução do contrato, não podendo este ser cobrado enquanto os equipamentos ainda estão em sua casa, tendo em vista que o acesso ao serviço de TV por assinatura já não é mais disponibilizado ao consumidor.

²Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

³Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

16. Tratar as cobranças como algo eventual e esporádico é dar guarida às práticas abusivas de envio/disponibilização de serviço sem prévia solicitação, como se fosse algo gracioso e desinteressado. Assim não o é, pois a empresa envia em seguida inúmeros avisos de cobrança, ameaça de inserção em órgãos de proteção ao crédito, perturbação do sossego etc

17. Ademais, é destacável que, para os casos de inscrição indevida nos cadastros de inadimplentes, há firmado o entendimento no c. Superior Tribunal de Justiça e nesta e. Corte, de que o prejuízo é **presumido**, conforme jurisprudência:

(...)A **inclusão indevida** do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes acarreta dano moral “in re ipsa”, pois é desnecessária, no caso, a comprovação de abalo psicológico. Nessas situações, **o prejuízo é presumido, restando configurada a obrigação de indenizar.** (...)⁴
(negritos nossos)

ACÇÃO DECLARATÓRIA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO. DANO MORAL PRESUMIDO. PRETENSÃO DE REDUÇÃO DO QUANTUM FIXADO. IMPOSSIBILIDADE. VALOR RAZOÁVEL. SENTENÇA MANTIDA.

1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados na prestação do serviço, inclusive os decorrentes de fraude perpetradas por terceiros, já que, no exercício da sua atividade comercial, assumem o risco do empreendimento.

2. Tratando-se de **inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, dispensa-se a comprovação do dano moral aduzido, porquanto o abalo à honra em tais casos é presumido.** (...) ⁵ (negritos nossos)

⁴TJDFT. APC 20140110911209. Relator: Gilberto Pereira de Oliveira. Revisor: Alfeu Machado. 3ª Turma Cível. Data de Julgamento: 20/05/2015. Data de Publicação no DJE: 26/05/2015. Pág. 222.

⁵TJDFT. APC20110111995004. Relator: J.J. Costa Carvalho. Revisor: Mario-Zam Belmiro. 2ª Turma Cível. Data de Julgamento: 25/02/2015. Data de Publicação no DJE: 10/03/2015. Pág. 267.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

RESPONSABILIDADE CIVIL. INCLUSÃO INDEVIDA DO NOME DA
CLIENTE NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL
PRESUMIDO. VALOR DA REPARAÇÃO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO.
CONTROLE PELO STJ. POSSIBILIDADE. REDUÇÃO DO QUANTUM.

I – O dano moral decorrente da inscrição indevida em **cadastro** de
inadimplente é considerado *in re ipsa*, isto é, não se faz necessária a
prova do **prejuízo**, que é **presumido** e decorre do próprio fato. (...)⁶

**3 – DO PRAZO DESARRAZOADO E DE CRITÉRIO EXCLUSIVO PARA
RETIRADA DE EQUIPAMENTOS**

18. Conforme apurado, a ré também adota a prática de fixar, a seu critério, o prazo para retirada de seus equipamentos da residência dos consumidores, quando por ele solicitados, requerendo prazo de 30 (trinta) a 60 (sessenta) dias.

19. Tal prazo revela-se muito elevado e prejudicial ao consumidor, que permanece em posse do equipamento, tendo de se responsabilizar por algo que sequer deseja em sua residência.

20. Há claro ferimento ao princípio da **razoabilidade**, sendo necessária a imposição de obrigação que determine à ré a retirada de seus equipamentos em prazo mais razoável, e que não gere essa situação desconfortável ao consumidor, que é a parte frágil da relação, não tendo voz ativa na relação e que fica à mercê do desejo, da disponibilidade e, conseqüentemente, da desídia da ré.

21. Reitere-se: é ônus de sua atividade empresarial. No decorrer dos procedimentos investigatórios, a ré tentou atribuir a responsabilidade por tal

⁶STJ. REsp 1105974/BA. Relator: Ministro Sidnei Benetti. Terceira Turma. Data de Julgamento: 23/04/2009. Data de Publicação no DJE: 13/05/2009.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

situação a uma extensa agenda de seus operadores técnicos que, por sinal, seriam terceirados. Ocorre que os consumidores contratam com a ré, e não com a terceirizada. Sua expectativa é por um serviço bem prestado da ré, mesmo nos derradeiros atos contratuais, que deve agir com boa-fé, responsabilidade e eficiência em seu atendimento ao consumidor, **ainda que este já tenha solicitado a resolução contratual.**

22. Se a ré tem demanda técnica de elevado volume, isso se deve ou por serviços mal prestados que necessitam constantemente de reparos ou porque possui um elevado número de clientes, evidenciando sua atuação no mercado e sua capacidade lucrativa. Em todo caso, é impensável que tal alegação constitua à ré o direito de fixar prazo tão desarrazoado para retirada dos equipamentos e, destaque-se, a seu exclusivo critério, o que é claramente afronta o CDC⁷.

23. O prazo de 30 (trinta) dias revela-se razoável para que proceda a ré à retirada dos equipamentos que seja solicitada pelos consumidores, permitindo espaço de manobra em função de agenda lotada e não deixando o consumidor por excessivo prazo no aguardo de um serviço que é obrigação ser bem prestado pela ré.

4 – DOS DANOS PATRIMONIAIS

24 Por evidente que as cobranças indevidas, sobretudo quando indevidamente pagas pelos consumidores, geram danos patrimoniais que ensejam a efetiva reparação por parte da ré.

⁷Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

XII – deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

25. Nessas circunstâncias e diante do ajuizamento da presente pelo *parquet*, tutor dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos no âmbito das relações de consumo⁸, conforme claramente o caso, deve ser atribuída à ré a obrigação de ressarcir os danos patrimoniais advindos das práticas adotadas pela ré, de modo genérico⁹, com a restituição em dobro, conforme ser apurado em liquidação de sentença a ser promovida pelos consumidores interessados¹⁰.

5 – DO DANO MORAL COLETIVO

26 . O dano moral coletivo está consagrado expressamente no art. 6º, da Lei 8.078/90 e no *caput* do art. 1º da Lei 7.347/85. Em face de expressa previsão legal, tanto a doutrina¹¹ como a jurisprudência tem destacado a importância do dano moral coletivo na tutela dos direitos metaindividuais, destacando-se seu caráter punitivo, a título de aplicação da teoria do desestímulo. Segue recente aresto do STJ:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. **DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.**

1.(...)

8. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma

⁸Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público

⁹Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

¹⁰Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

¹¹ Medeiros Neto. Xisto Tiago. *Dano moral coletivo*. São Paulo, LTr, 2004, p. 134.; Grandinetti. Luiz Gustavo. Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo) *Revista da Emerj*. V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31; Fernando de Noronha. *Direito das obrigações*. São Paulo, Saraiva, 2003. p. 441-442.; Moraes. Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro-São Paulo: Renovar, 2003, p. 263.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.

9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012.

10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que "não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012).

11. A prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é capaz de romper com os limites da tolerância. No momento em que oferece ao consumidor produto com significativas vantagens - no caso, o comércio de linha telefônica com valores mais interessantes do que a de seus concorrentes - e de outro, impõe-lhe a obrigação de aquisição de um aparelho telefônico por ela comercializado, realiza prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei.

12. **Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor.**

13. Recurso especial a que se nega provimento. (REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014)

27. Como já destacado ao longo da inicial, há ofensa flagrante ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90). Este desrespeito à legislação significa ofensa a interesses materiais de milhares de consumidores que foram prejudicados com a não concessão de oferta mais benéfica.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

28. Quando o serviço de televisão por assinatura, atividade empresarial exercida pela ré, é desejado por milhões de brasileiros, a nefasta prática abusiva impõe uma condenação exemplar para evitar que os agentes econômicos ousem em continuar a agir desta forma e, principalmente, inibir condutas semelhantes no futuro.

29. Deve, portanto, ser fixada indenização razoável, levando em consideração o porte da ré, sua capacidade lucrativa, sua atuação no mercado e a qualidade e extensão dos danos provocados à coletividade, sobejando valor que mostre-se relevante o bastante para impedir a reincidência sem provocar injustiça.

30. Em face das considerações apresentadas, impõe-se a condenação da ré, a título de dano moral coletivo, ao pagamento de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) a ser revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985.

6 – DA EFICÁCIA NACIONAL DO JULGADO

31. Diante da natureza dos serviços prestados pela requerida, de abrangência nacional, para que não haja decisões conflitantes, é imperativa uma análise abrangente da demanda, sobretudo pois as reclamações registradas e demonstradas não são exclusivas de consumidores do Distrito Federal, que representa em termos proporcionais uma porcentagem mínima do contingente total de habitantes do país.

32. Em que pese a defesa ferrenha de que somente com sucessivas ações é possível alcançar a eficácia *erga omnes* em uma decisão judicial, tal postura destoa dos fins almejados pelo microssistema de defesa dos interesses coletivos, já que a prática de distribuir diversas ações com mesmo pedido e causa de pedir, relegando a segundo plano as regras de litispendência e prevenção, além de ser



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

ofensiva à segurança jurídica, atenta contra normas elementares do ordenamento jurídico.

33 Sem adentrar nas discussões doutrinárias sobre o assunto, para não tornar cansativa a leitura da inicial, o fato é que a prática comercial adotada pela ré é de alcance nacional e atinge **todos os seus consumidores**.

34. Conforme a boa doutrina, exigir-se o fracionamento da questão coletiva, com o evidente risco de decisões contraditórias, é, sem dúvida, **violar o bom senso e o princípio da igualdade**, quando, “pelo Código de Defesa do Consumidor, cujas disposições relativas ao processo civil coletivo se aplicam a qualquer espécie de direitos coletivos *lato senso* (art. 117), com base no art. 93, os efeitos da decisão judicial **valem para as partes envolvidas**, estejam elas onde estiverem: Minas Gerais, Rio de Janeiro, Distrito Federal, etc.”¹².

35. Sobre o tema, ver Resp 411.529/SP, em que se deu provimento ao recurso para estender a eficácia do acórdão recorrido a todos os consumidores que, no território nacional, encontravam-se na situação por ele prevista:

“Esta orientação mostra-se mais consentânea com o escopo da ação coletiva no sentido de evitar a proliferação de demandas desnecessárias, exigindo múltiplas respostas jurisdicionais quando uma só poderia ser suficiente”¹³.

36. É sem sentido a vinculação entre a eficácia subjetiva da coisa julgada e a competência do Juízo, sob pena de incorrer-se em confusão entre tais institutos, a qual é rechaçada pela jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, após apreciação do Resp nº 1.243.887/PR, **representativo de controvérsia**, cujo inteiro teor segue em anexo:

¹²BENJAMIN. Antonio Herman. BESSA, Leonardo. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de direito do consumidor*. Ed. Thomas Reuters Revista dos Tribunais. 5ª Edição: São Paulo. 2013. p.499.

¹³RESP 411.529/SP – Min. Nancy Andrighi, julgado em 4.10.2007.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. ART. 535 DO CPC. VIOLAÇÃO. AUSÊNCIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EFICÁCIA SUBJETIVA. INCIDÊNCIA DO CDC. **EFEITOS ERGA OMNES.**

1. [...omissis].

2. [...omissis].

3. 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).

4. Com efeito, quanto à eficácia subjetiva da coisa julgada na ação civil pública, incide o Código de Defesa do Consumidor por previsão expressa do art. 21 da própria Lei da Ação Civil Pública.

5. Desse modo, os efeitos do acórdão em discussão nos presentes autos são erga omnes, abrangendo todas as pessoas enquadráveis na situação do substituído, independentemente da competência do órgão prolator da decisão. Não fosse assim, haveria graves limitações à extensão e às potencialidades da ação civil pública, o que não se pode admitir.

6. Recurso especial a que se dá provimento, a fim de reconhecer o efeito erga omnes ao acórdão recorrido."

(REsp 1344700/SC, Rel. Ministro OG FERNANDES, SEGUNDA TURMA, julgado em 03/04/2014, DJe 20/05/2014)

37. Dessa forma, há que ser concedido alcance nacional à pretensão ora submetida ao crivo do judiciário, haja vista a própria natureza do serviço prestado pela ré.

7 – DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

38. Sobre a antecipação dos efeitos da tutela, assim estabelece o nosso Código de Processo Civil, no seu art. 273, **verbis**:

“Art. 273. O juiz poderá, a requerimento da parte, **antecipar**, total ou parcialmente, **os efeitos da tutela pretendida** no pedido inicial, desde que, existindo **prova inequívoca**, se convença da **verossimilhança** da alegação; e

I – haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação; ou;



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

II – fique caracterizado o abuso de direito de defesa ou o manifesto propósito protelatório do Réu.” **(destacamos)**.

39. Verifica-se que a antecipação da tutela possui dois requisitos: (1) verossimilhança da alegação, mediante prova inequívoca; (2) *periculum in mora*; ou abuso de direito de defesa ou manifesto propósito protelatório.

40. Por evidente, presentes estão os requisitos ensejadores para concessão da antecipação dos efeitos da tutela, consubstanciados no *fumus boni iuris* e no *periculum in mora*.

41. Nesse sentido e conforme fartamente demonstrado ao longo da presente exordial, considerando que a empresa Ré utiliza a prática de cobrança indevida, se faz a concessão da tutela antecipada com vistas a alcançar a efetiva prevenção dos danos até aqui já perpetrados

42. O primeiro, atrelado à verossimilhança das alegações, demonstrada de maneira contundente pela vasta produção probatória apresentada e tendo em vista as disposições legais concernentes às práticas da ré.

43. O segundo, evidenciado pelos prejuízos decorrentes de tais situações aos consumidores, que não podem se ver sendo cobrados indevidamente pela ré, sobretudo quando já tenham solicitado o cancelamento de seus contratos, bem como não podem ficar à mercê da boa vontade da ré em retirar seus equipamentos da guarda e posse de consumidores que com eles não desejam permanecer.

44. Quanto ao risco de DANO IRREPARÁVEL ou de DIFÍCIL REPARAÇÃO, este fica assentado no fato de os consumidores estarem arcando com valores mensais indevidos, em nítido prejuízo. Logo, tal circunstância, só por si, é capaz de configurar a possibilidade de DANO IRREPARÁVEL.

45. Sobre mais, inexistente, neste momento, qualquer PREJUÍZO que possa agravar o estado da ré ou houver a IRREVERSIBILIDADE da medida, pois, se o



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

pedido for julgado improcedente, poderá proceder a cobrança dos valores, com os acréscimos legais

46. Tais situações geram prejuízos à massa coletiva, que acaba enfrentando morosos procedimentos administrativos da ré, muitas vezes inconclusivos, procuram aos órgãos de proteção ao consumidor para reclamar e, diante da falta de correção nas ações da empresa, veem-se por fim obrigados a demandar no judiciário, enfrentando processos que não atendem à necessidade urgente dos consumidores.

47. A concessão da antecipação dos efeitos da tutela vinculará a ré a, desde já, adotar medidas adequadas no seu atendimento e relacionamento com todos os clientes, evitando essas situações lamentáveis e constrangedoras, que não refletem as intenções da lei de regência de trazer equilíbrio às relações contratuais e o respeito ao consumidor.

8 – DOS PEDIDOS

48. *Ex positis*, se requer a Vossa Excelência que julgue procedente a pretensão inicial, determinando-se

a) a concessão da antecipação dos efeitos da tutela para instituir à ré **obrigação de não fazer** consubstanciada na conduta de não efetuar a cobrança indevida de valores aos consumidores que solicitarem formalmente o cancelamento do contrato, sob pena de multa diária de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) para cada situação de descumprimento, bem como a instituição de **obrigação de fazer** consubstanciada na retirada de seus aparelhos e sistemas de transmissão, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) para situação de descumprimento;



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

b) ao final da demanda, que seja julgado procedente o pedido para instituir à ré **obrigação de não fazer** consubstanciada em não cobrar indevidamente os consumidores que já solicitaram cancelamento do contrato, sob pena de multa diária de R\$70.000,00 (setenta mil reais) por descumprimento;

c) a procedência do pedido para instituir à ré **obrigação de fazer** consubstanciada na retirada de seus aparelhos em prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais) por descumprimento;

d) condenar a ré a ressarcir os consumidores cobrados indevidamente pelos danos patrimoniais, cujos prejuízos serão apurados em liquidação de sentença;

e) condenar a ré em danos morais coletivos no valor de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais) a serem revertidos ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985;

f) a concessão de efeitos *erga omnes* à sentença, nos termos do art. 103, I, do CDC, para que produza efeitos em todo o território nacional;

g) a citação da ré;

h) a inversão do ônus da prova pela verossimilhança das alegações, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC;

i) a publicação de edital, nos termos do art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;

i) a condenação da ré nos ônus sucumbenciais, incluindo os honorários advocatícios, a serem revertidos ao Fundo.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

Brasília – DF, 28 de outubro de 2015.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

PAULO ROBERTO BINICHESKI
Promotor de Justiça

Relação de Documentos

- Doc. 1** – Portarias dos Inquéritos Civis Públicos nº 08190.049568/15-19 e 08190.025727/13-82,
- Doc. 2** – Registros de reclamações dos consumidores no Procon/DF;
- Doc. 3** – Representação do consumidor Renato Bianchini e respectivos documentos que a instruem
- Doc. 4** – Representação perante este MPDFT – ICP nº08190.025727/13-82 –, do consumidor Dércio Denis Azevedo Martins e respectivos documentos que a instruem
- Doc. 5** – Manifestações da ré na tentativa de justificar suas práticas e apontar os fatos como isolados;
- Doc. 6** – Termo de audiência em que a ré negou aderir ao TAC
- Doc. 7** – *Print* que demonstra o número de reclamações contra a ré no sítio “ReclameAQUI” em função de cobranças indevidas;
- Doc. 8** – *Print* que demonstra o número de reclamações contra a ré no sítio “ReclameAQUI” em função da demora na retirada dos equipamentos;



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS CONSUMIDOR

Doc. 9 - Índice de reclamações em desfavor da empresa no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor-SINDEC do Ministério da Justiça- assunto “cobrança indevida de valores”.