



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 **CLARO S/A (sucessora por incorporação da NET Serviços de Comunicação S/A)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº **40.432.544/0440-04**, com sede no Setor Comercial Norte, Quadra 3, nº 1, Bloco A, Térreo, Sala 1, Asa Norte, CEP 70.713-900, Brasília-DF, pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos.

1. DOS FATOS

1. Instaurou-se no âmbito deste Ministério Público o Inquérito Civil Público nº 08190.153367/14-25 (**doc. 1**), tendo em vista a notícia de que as promoções temporárias oferecidas pela empresa de TV por assinatura NET



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

seriam ofertadas apenas a novos assinantes, sendo vedada a adesão de consumidores que já mantinham relação contratual com a empresa.

2. O procedimento investigatório foi instruído com diversas ocorrências contendo o mesmo objeto e reclamações extraídas de sítios virtuais (**doc. 5**), além de *prints* retirados do próprio sítio da requerida que evidenciavam as promoções ofertadas (**doc. 2**).

3. Apurou-se que tal conduta configura prática abusiva à luz da legislação consumerista, especialmente porque torna a relação contratual extremamente desequilibrada, a teor do art. 6º, V, do CDC¹, além de constituir verdadeira ofensa ao princípio da isonomia.

4. Em consonância com esse dever e em atendimento ao princípio da transparência, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, aprovou, por meio da Resolução nº 632, de 7/03/2014, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, o qual, entre outras obrigações, estabelece, em seu art. 46, que as ofertas em caráter promocional devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive pelos consumidores mais antigos da prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta (**doc. 3**).

5. Contudo, no bojo do procedimento investigatório (**doc. 4**), a requerida defendeu a regularidade da prática sustentando a licitude da conduta, consistente em oferecer condições e valores diferenciados para angariar a adesão de novos clientes.

¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.



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

6. Desse modo, a requerida manifestou em audiência realizada nesta Promotoria não ter interesse em estender os serviços promocionais a consumidores que com ela já mantenham vínculo contratual. Por isso, informou que, se fosse obrigada a assim fazê-lo, não haveria mais interesse na realização das referidas promoções (**doc. 5**), o que, em seu entender, seria prejudicial aos consumidores.

7. Assim, as tentativas de uma possível celebração de Termo de Ajustamento de Conduta restaram infrutíferas.

8. A presente ação civil pública, portanto, tem por desiderato tutelar os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos de todos os consumidores que firmem contrato de prestação de serviços com a requerida, tendo em vista as práticas abusivas perpetradas contra os princípios fundamentais do sistema jurídico consumerista, como se passa a aduzir.

2. DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

9. É certo que presentes a verossimilhança nas alegações feitas e o perigo de dano irreparável ou de difícil reparação, conforme dispõe o art. 273, *caput* e incisos, do CPC, bem como o que disciplina o art. 84, §3º, do CDC.

10. Quanto à verossimilhança, há que se ressaltar que a própria requerida deixou explícito seu posicionamento em audiências realizadas pelo Ministério Público, no sentido de que suas ações têm o propósito manifesto de angariar novos clientes – “sendo uma forma tradicional de atração de novos clientes”, e acrescentando ainda que “não teria interesse imediato na extensão de eventuais benefícios concedidos a novos assinantes aos antigos que entram em contato com a empresa” –, deixando claro que



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

realiza diferenciação na oferta de promoções entre clientes antigos e novos (**doc. 6**). Além disso, consta dos anexos (**doc. 2**) as ofertas veiculadas pela requerida em seu sítio na internet.

11. Quanto ao fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação, a postura da requerida no sentido de impedir clientes antigos de aderir às promoções ofertadas viola o princípio da isonomia, fazendo com que uma massa inestimável de consumidores seja atingida por essa discriminação, gerando prejuízos financeiros a cada dia após a veiculação dessas ofertas promocionais, sendo evidente o *periculum in mora*.

12. Ademais, não há que se falar em irreversibilidade do provimento a ser antecipado, uma vez que o pleito deste *Parquet* consiste tão somente em igualar os consumidores que já possuem vínculo com a requerida, postos em situação de desvantagem, frente aos futuros contratantes, situação essa que não geraria, de maneira alguma, prejuízo irreversível à requerida.

13. Aliás, não foi outro o entendimento do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro ao decidir o Agravo de Instrumento nº 0051755-10.2013.8.19.0000, de relatoria da desembargadora Regina Lúcia Passos, sobre situação semelhante. Confira-se:

ACÓRDÃO Agravo de Instrumento. Ação Civil Pública. Direito do Consumidor. Ofertas dirigidas somente para os novos contratos. Conduta ilícita. Reforma da decisão. Ofensa ao Princípio Constitucional da Isonomia. **Presença dos requisitos que justificam a antecipação dos efeitos da tutela. Promoções que não beneficiam os consumidores antigos, causando dano à coletividade dos usuários do serviço.** Aplicação da súmula 58 do TJRJ, a contrario sensu. Precedentes citados: 0050035-76.2011.8.19.0000 - AGRAVO DE INSTRUMENTO DES. MONICA COSTA DI PIERO - Julgamento: 08/05/2012 - OITAVA CÂMARA CIVEL. PROVIMENTO DO RECURSO. (grifo nosso)



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

14. Portanto, estão presentes os requisitos ensejadores da antecipação dos efeitos da tutela judicial (art. 273, CPC), em caráter liminar (art. 84, §3º, CDC).

3. DAS PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS

3.1 – DA INTEGRAÇÃO DA PUBLICIDADE NO CONTRATO DE ADESÃO

15. A requerida considera sua prática lícita, pautando-se em seus objetivos comerciais e no respeito aos contratos já firmados que a desobriga de fornecer condição mais favorável aos consumidores. Não é esse, porém, o entendimento que emerge da análise do caso em confronto com o sistema de proteção jurídico consumerista.

16. O art. 30 do CDC dispõe, *in verbis*, que toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. Contudo, não se deve interpretar esse artigo tão somente quanto aos contratos que venham a ser celebrados, sob pena de tornar ineficaz a proteção aos inúmeros consumidores que já estabeleceram relação com a requerida e que, diante da oferta de condições mais favoráveis, fazem jus, da mesma forma, a essas mesmas condições.

17. A interpretação do artigo deve ser de tal forma que abranja tanto consumidores que venham estabelecer nova relação contratual quanto **consumidores que já possuam vínculo com a requerida**. Do contrário, o império empresarial em detrimento aos consumidores será de tal maneira que os clientes de longa data encontrar-se-ão sempre em desvantagem em relação aos novos contratados, vindo aqueles a tentar indiscriminadamente o



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

rompimento de suas relações contratuais na esperança de se ver em condições mais benéficas, no intuito de conseguir um maior número de canais, um maior número de minutos para ligações telefônicas ou uma internet de maior velocidade.

18. O reconhecimento de que a publicidade veiculada integra as relações contratuais já firmadas é medida cogente para a melhor aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

3.2 – DO DESEQUILÍBRIO NA RELAÇÃO CONTRATUAL

19. O contrato firmado entre a requerida e seus consumidores é, por natureza, um contrato de adesão². Em razão da natureza do contrato, da relação contratual e da própria definição legal do contrato de adesão, o consumidor não possui grande margem de escolha quando da elaboração de seus termos. Logo, qualquer conduta arbitrária da requerida presume uma aceitação obrigatória do consumidor aos seus termos ou, diante da insatisfação deste, a rescisão do contrato, o que, muitas vezes, gera o pagamento de multa por parte do consumidor.

20. A impossibilidade do consumidor modificar os termos da relação aumenta de modo sensível sua fragilidade na relação. Dessa forma, a conduta da requerida constitui verdadeira ofensa à legislação consumerista porque exige do consumidor que já possui relação contratual a aceitação tácita

² Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.



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

da recusa à oferta veiculada. Tal conduta constitui prática abusiva, como se denota, *in verbis*:

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

[...]

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

[...]

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

[...]

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

21. A partir do momento em que a requerida realiza publicidade de pacote vantajoso, ainda que a promoção seja temporária, a sua negativa a qualquer consumidor constitui prática abusiva, pois estabelece para si, em detrimento dos demais que já possuem relação contratual, vantagem manifestamente excessiva. A recusa a clientes mais antigos desfavorece e desprivilegia a situação econômica daquele que se vê frustrado por pagar um valor maior, muitas vezes por um serviço de pior qualidade. Deve-se considerar ainda que a negativa da requerida gera transtornos indesejáveis e desgasta as relações contratuais quando faz uso de sua capacidade impositiva. Não obstante essa postura, não é permitido à requerida, sob a simples alegação de que deseja angariar novos clientes e fomentar a atividade comercial, impor preços diferenciados, com a manutenção de preços mais altos, sem justa causa, em desfavor daqueles que com ela já possuem relação há tempo.

22. Ademais, a publicidade veiculada vincula e integra a relação contratual, devendo ser levada em consideração para o estabelecimento e a alteração de cláusulas do contrato, atraindo a aplicação do art. 6º, V, do CDC, a seguir transcrito:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:



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

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

23. Portanto, é direito dos consumidores usufruírem de melhores serviços ou de menores preços, tendo em vista a divulgação de condições mais benéficas, ainda que posterior ao início da relação contratual. Se a requerida pode oferecer maiores vantagens para quem sequer possui contrato, seu lucro não será cerceado ao submeter as mesmas promoções a quem já possua vínculo anterior, sendo motivo para revisão das obrigações já estabelecidas nos mesmos termos ofertados.

3.3 – DO PRINCÍPIO DA ISONOMIA

24. O princípio da isonomia, em sua modalidade material, consiste, fundamentalmente, no tratamento igualitário aos iguais e desigual aos desiguais, na medida de suas desigualdades, de modo a se alcançar a uma igualdade ideal, conceito extremamente relevante na temática de um Estado Democrático de Direito.

25. No caso em tela, o princípio da isonomia é bifurcado, apresentando duas vias distintas: uma vertical e outra horizontal. Na vertical, deve-se enxergar a relação fornecedor-consumidor, que, apesar de não possuir hierarquia estabelecida entre ambos, é nítido que há uma superioridade econômico-financeira da prestadora de serviços sobre seus contratantes, aos quais não é dada a possibilidade de modificação dos termos da relação contratual, sendo a rescisão muitas vezes a única forma de encerrar a sujeição em que se encontra. Noutra giro, vemos a isonomia num plano horizontal, que deveria ser a igualdade de condições entre os consumidores, o que restou claro não existir no presente caso.



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

26. A conduta da requerida afronta, a um só tempo, a isonomia nos planos vertical e horizontal, pois há nítido desequilíbrio contratual entre requerida e consumidor (parte vulnerável), bem como o tratamento desigual entre os consumidores em iguais condições, devendo tais atitudes ser corrigidas judicialmente.

27. Tomando-se por base a função social do contrato, a boa-fé objetiva, o princípio da proteção – com destaque à proteção econômica³ - e toda a dinâmica do sistema de proteção das relações de consumo, o que se espera não é a prevalência do lucro objetivado pela prestadora de serviços, aplicando condição mais benéfica somente a quem forma nova relação, mas o respeito a todo consumidor com quem já se contratou, privilegiando a continuidade das relações já estabelecidas. Porém, não é o que se vê.

28. A requerida beneficia somente quem muitas vezes não está sujeito a multa pelo rompimento do contrato, ciente de que muitos consumidores não desfarão a relação jurídica estabelecida antecipadamente por tal razão. Eventualmente, ao consumidor insatisfeito e prestes a encerrar a relação, oferecem algum adendo. Isso é a prevalência de poderes inerentes à natureza da relação, situação que força uma desigualdade injusta e desfavorável ao consumidor.

³Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.



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

29. É de se destacar, inclusive, a preocupação da administração pública quanto à correta aplicação do princípio da isonomia nas relações mantidas e fomentadas pela prestadora de serviços, quando da elaboração da Resolução nº 632, de 7/03/2014, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, da ANATEL, em seu artigo 46:

Art. 46. Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

30. A autarquia responsável pela regulação da atividade da requerida (ANATEL) já se manifestou quanto à abusividade da prática, conforme se aduziu, merecendo correção judicial.

3.4 – DA DESVANTAGEM NA SITUAÇÃO DO CONSUMIDOR E DO EXAGERO DA VANTAGEM OBTIDA PELA RÉ

Assim dispõe a lei de regência:

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

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

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual; (é direito do consumidor a obtenção de oferta mais vantajosa a ele a partir do momento em que é tornada pública a possibilidade dessa oferta)

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.



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

31. Cediço que a publicidade integra o contrato, há de se reconhecer a nulidade das práticas reiteradas por parte da requerida. Como já exposto, a discriminação de consumidores da forma realizada é ilegal, sendo indevido o tratamento dado aos consumidores no sentido de se atribuir aos já contratados desvantagem exagerada em relação às novas relações criadas.

32. Ademais, a prática é, por própria definição legal, presumidamente exagerada por ofender o princípio da isonomia, pois (a) restringe as ofertas mais atraentes a potenciais consumidores, em detrimento dos clientes mais antigos, e (b) impede os consumidores antigos de aderirem a essas mesmas ofertas.

33. A conduta da requerida afronta vários dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, sendo necessária a repressão de tal conduta para a estabilidade dos termos dos contratos de adesão elaborados, devendo as condições mais benéficas ofertadas serem disponibilizadas a todos os consumidores, sem discriminação aos mais antigos, que, por decorrência lógica da relação, deveriam ter tratamento mais benéfico.

4. DA EFICÁCIA NACIONAL DO JULGADO

34. Em razão da natureza dos serviços prestados pela requerida, de abrangência nacional, para que não haja decisões conflitantes, é imperativa uma análise abrangente da demanda.

35. 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 destoia 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



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

e prevenção, além de ser ofensiva à segurança jurídica, atenta contra normas elementares do ordenamento jurídico.

36. Sem adentrar discussões doutrinárias sobre o assunto, o fato é que a prática comercial adotada pela requerida é de alcance nacional e atinge **todos os seus consumidores**.

37. 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.”⁴.

38. Sobre o tema, vide 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”⁵.

39. É sem sentido a vinculação entre a eficácia subjetiva da coisa julgada e a competência do Juízo, sob pena de incorrer-se em desnecessária confusão dos institutos. A questão já foi solucionada e

⁴BENJAMIN. 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.

⁵RESP 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

encontra-se pacificada pela jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, conforme julgados abaixo transcritos, incluindo-se do e. TJDFT:

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)

PROCESSO CIVIL E DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AGRAVO REGIMENTAL. CONTRATOS DE SEGURO DE VIDA. APLICAÇÃO DO CDC. SÚMULA 83 DO STJ. ALCANCE OBJETIVO E SUBJETIVO DOS EFEITOS DA SENTENÇA COLETIVA. LIMITAÇÃO TERRITORIAL. IMPROPRIEDADE. MATÉRIA PACIFICADA EM SEDE DE RECURSO REPRESENTATIVO DA CONTROVÉRSIA.

(...)2. A sentença proferida em ação civil pública versando direitos individuais homogêneos em relação consumerista faz coisa julgada *erga omnes*, beneficiando todas as vítimas e seus sucessores, uma vez 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,



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

Corte Especial, julgado sob a sistemática prevista no art. 543-C do CPC, em 19/10/2011, DJe 12/12/2011) (...) ⁶

DIREITO PROCESSUAL. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C, CPC). DIREITOS METAINDIVIDUAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APADEÇO 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. (...)

1.1. 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). (...) ⁷

AGRAVO DE INSTRUMENTO. CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. PLANO VERÃO. DECLÍNIO DE COMPETÊNCIA PARA O JUÍZO PROLATOR DA SENTENÇA NA AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DESNECESSIDADE. EFICÁCIA DA SENTENÇA ERGA OMNES. LIMITAÇÃO TERRITORIAL. IMPOSSIBILIDADE. ALCANCE NACIONAL. LIMITES OBJETIVOS E SUBJETIVOS DA SENTENÇA COLETIVA. EXECUÇÃO INDIVIDUAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. OPÇÃO DE ESCOLHA. FORO DE ELEIÇÃO. DO DOMICÍLIO DO CONSUMIDOR OU NO FORO DO ÓRGÃO PROLATOR DA DECISÃO.

(...)2. **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, assim se posicionou o colendo STJ no REsp 1.243.887/PR, julgado pelo regime do artigo 543-C do CPC. (...) ⁸

⁶STJ. AgRg no REsp 1094116/DF. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Quarta Turma. Data de Julgamento: 21/05/2013. Data de Publicação no DJE: 27/05/2013.

⁷STJ. REsp 1243887/PR. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Corte Especial. Data do Julgamento: 19/10/2011. Data de Julgamento no DJE: 12/12/2011.

⁸TJDFT. AGI 20140020239618 . Relatora: Gislene Pinheiro. Segunda Turma Cível. Data de Julgamento: 26/11/2014. Data de Publicação no DJE: 02/12/2014.



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

40. 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 requerida.

5. DO DANO MORAL COLETIVO

41. 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 doutrina⁹ como a jurisprudência tem destacado a importância do dano moral coletivo na tutela dos direitos metaindividuais, destacando-se seu caráter punitivo. 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 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,

⁹ 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

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, inquietude 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)

42. Como já destacado ao longo da inicial, há violação flagrante, intencional e direta à Constituição Federal e ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90). O desrespeito a tais diplomas significa ofensa a interesses materiais de milhares de consumidores que foram prejudicados com a não concessão de oferta mais benéfica.

43. Quando os serviços de telefonia, televisão por assinatura e internet hoje são desejados por milhões de brasileiros, a nefasta prática abusiva impõe uma condenação exemplar para evitar que os agentes econômicos ousem continuar a agir desta forma e, principalmente, inibir condutas semelhantes no futuro.



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

6. DOS PEDIDOS

44. Diante de todo o exposto, requer o Ministério Público que julgue procedente a pretensão inicial, especificamente para:

a) determinar a antecipação dos efeitos da tutela, em caráter liminar, para que a requerida possibilite a adesão de todos os consumidores – antigos ou novos – a todos os tipos de promoções, descontos etc., sob pena de multa de R\$100.000,00 (cem mil reais) por anúncio discriminatório veiculado;

b) a citação da requerida para, querendo, responder à presente, sob pena de revelia;

c) reconhecer e declarar a ilegalidade da conduta da requerida, consistente em discriminar os consumidores em razão da data de contratação, com a consequente disponibilização de pacote de serviços mais vantajoso, em função de preço ou qualidade dos serviços, aos consumidores com quem a requerida já possui relação contratual;

d) obrigar a requerida a não fazer publicidade que discrimine consumidores no sentido de oferecer promoções apenas a novos clientes, rejeitando clientes antigos, sob pena de multa de R\$100.000,00 (cem mil reais) por anúncio veiculado;

e) condenar a requerida em danos morais coletivos no valor de R\$10.000.000,00 (dez milhões 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) conceder efeitos *erga omnes* à sentença, nos termos do art. 103, I, do CDC, para que produza efeitos em todo o território nacional;

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



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

h) condenar a requerida ao pagamento de multa de R\$100.000,00 (cem mil reais), a ser revertida ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985, por negativa a consumidor de ser incluído em plano de serviços mais benéfico em função da anterioridade do contrato com ele estabelecido;

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

i) condenar a requerida nos ônus sucumbenciais, incluindo os honorários advocatícios, a serem revertidos ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do art. 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, bem como depoimento pessoal da requerida, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

Brasília – DF, 05 de outubro de 2015.

PAULO ROBERTO BINICHESKI
Promotor de Justiça



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

Relação de Documentos

- Doc. 01** – Portaria 351/2014 que instaurou Inquérito Civil Público
- Doc. 02** – *Prints* que demonstram as ofertas veiculadas pela requerida
- Doc. 03** – Resolução nº 632, de 7/03/2014, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, da ANATEL
- Doc. 04** – Resposta da requerida à instauração do ICP
- Doc. 05** – Reclamações de consumidores com o objeto da ação colhidas no ICP e visualizadas em sítios virtuais.
- Doc. 06** – Termos de audiências realizadas com a requerida em 11/02/2015 e 03/06/2015