

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS**13VARCVBSB**
13ª Vara Cível de Brasília

Número do processo: 0703831-79.2019.8.07.0001

Classe judicial: AÇÃO CIVIL PÚBLICA CÍVEL (65)

AUTOR: MINISTERIO PUBLICO DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITORIOS

RÉU: TELEFONICA BRASIL S.A.

SENTENÇA

Cuida-se de ação civil pública movida pelo Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios em desfavor de Telefônica Brasil S/A, partes qualificadas.

Busca a parte autora seja a requerida obrigada a disponibilizar a todos os consumidores, seja os que buscam fazer upgrade ou downgrade em seus planos, a possibilidade de alterarem seus planos de serviço não apenas pelo call center e pelas lojas física, mas também pelo site ou pelo aplicativo da empresa

Para tanto, aduz que o fato de apenas o upgrade de planos estar disponível pelos site e aplicativo da empresa (“Meu Vivo”) caracteriza prática abusiva ilegal, por ferir a isonomia entre esses consumidores e aqueles que buscam fazer o downgrade – opção atualmente disponível apenas nas lojas físicas ou via call center.

Nesse sentido, pede o reconhecimento da ilegalidade da prática e a condenação da Telefônica ao pagamento de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais) a título de danos morais coletivos, e R\$ 100.000,00 (cem mil reais) a título de multa, a ser revertida ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, nos termos da Lei nº 7.347/85.

Com a inicial juntou documentos.

A tutela de urgência foi concedida, sendo parcialmente modificada pelo e. TJDFT no julgamento do agravo de instrumento apresentado pela ré.

Regularmente citada, a requerida apresentou contestação e documentos. Em suas razões, suscita preliminar de ilegitimidade ativa do Ministério Público para propor a presente ação coletiva, e, ainda, de inépcia da inicial em relação ao item “G” do pedido. Na quadra do mérito, afirma que a impossibilidade de realização de downgrade não é fruto de uma ação orquestrada no sentido de prejudicar o consumidor, bem como que permitir que o downgrade seja feito apenas pelo call center ou nas lojas físicas é a melhor forma de respeitar o direito à informação do consumidor. Aduz que pela redação dos artigos 44 e 45 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado por meio da Resolução nº

632/2014 da ANATEL, não é possível extrair destes o seu dever de disponibilizar o downgrade pela página da internet ou pelo aplicativo de celular, pontuando que tais normas estabelecem tão somente a obrigação de que todas as informações sobre Planos de Serviços e ofertas promocionais, com todos os detalhes, estejam disponíveis aos consumidores na internet, o que cumpre rigorosamente. Fala que não há violação ao princípio da isonomia. Diz que o consumidor que realiza downgrade de plano não está na mesma situação fática daquele que realiza upgrade, porque aquele pode sofrer punição contratual pelo descumprimento da cláusula de fidelização, o que justifica o tratamento mais cuidadoso por parte da operadora, por motivo de prestígio à segurança e ao dever de informação ao consumidor. Em razão disso, investe muito mais em recursos financeiros na contratação de empresas terceirizadas para, via call center ou lojas físicas, atender esses consumidores. Diz ser comum o fato de os consumidores não lerem as informações que aparecem em caixas de texto na internet, e além disso, existe a possibilidade de passar aos clientes descontos e abono da multa. Acrescenta que pesquisas demonstram que o consumidor brasileiro prefere o contato humano ao realizar transações e contratações de produtos e serviços no dia a dia. Aduz que não há uma única reclamação nos PROCONS ou uma única ação judicial ajuizada por algum consumidor, por conta da conduta impugnada na presente demanda. Afirma que caso prevaleça a pretensão do autor, isso poderá acarretar prejuízo aos consumidores e ao Poder Judiciário, porque um sem números de casos serão judicializados, tendo por objeto a validade da anuência dada por consumidores que possivelmente não lerão os “termos e condições” disponíveis nos meios digitais. Discorre sobre a limitação territorial ao Distrito Federal e Territórios. Fala na inexistência de danos morais coletivos, por não ter restado comprovada a lesão capaz de ensejar dano moral, sobretudo porque a inicial não teria apresentado os elementos de intolerabilidade, forte desestabilização e intranquilidade social, capazes de ensejar a condenação em danos morais coletivos. Argumenta, ainda, que não há previsão legal para o pagamento da multa prevista no item “G” do pedido. Pugna pela improcedência do pedido.

Houve réplica.

Os autos vieram conclusos para sentença.

É o relatório. Decido.

Promovo o julgamento antecipado da lide na forma do art. 355, I, do Código de Processo Civil, tendo em vista que as partes não pugnaram pela produção de outras provas, além daquelas existentes nos autos.

Examino as questões preliminares suscitadas pela ré.

I - Preliminar de ilegitimidade ativa do Ministério Público

A parte ré aduz que o MPDFT pretende tutelar em ação coletiva o interesse individual e privado de uma única consumidora, senhora Andressa dos Santos.

A ação civil pública tem assento constitucional no art. 129, III, segundo o qual é função institucional do Ministério Público, dentre outras, promover a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.

O parágrafo único do art. 81 Lei nº 8.078/90 trata da defesa coletiva do consumidor em juízo, quando se tratar de:

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

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

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

Os direitos individuais homogêneos integram os direitos coletivos, na medida em que tutelam interesses ou direitos cindíveis e possuem titulares identificáveis, ligados a uma situação de fato ou de direito de origem comum.

Nesse contexto, não há exigência legal condicionando um número específico de procedimentos administrativos para que o Ministério Público faça valer a sua prerrogativa institucional, conforme já decidiu o e. TJDFT que “Não se pode afastar a relevância social da matéria com fundamento em único procedimento administrativo ter originado a ação, visto que não há nenhuma previsão legal que exija a propositura de mais de um procedimento administrativo para que o Ministério Público tenha legitimidade” (Acórdão n.1118756, 07090590620178070001, Relator: ROMULO DE ARAUJO MENDES 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 22/08/2018, Publicado no PJe: 26/08/2018. Pág.: Sem Página Cadastrada.).

No caso citado, foi instaurado um procedimento administrativo para apurar a existência de cláusulas abusivas em contratos de compra e venda de empreendimento imobiliário e com base nesse único procedimento a ação coletiva foi proposta. A construtora levantou essa tese da ilegitimidade passiva, o que foi rechaçado pela e. 1ª Turma Cível, ao decidir pela desnecessidade de abertura de mais de um procedimento administrativo pelo Ministério Público. A situação, no ponto, é a mesma dos presentes autos.

Rejeito a preliminar.

II – Preliminar de inépcia da inicial

Nos termos do parágrafo único do artigo 330, §1º, do Código de Processo Civil, a petição será considerada inepta quando lhe faltar pedido ou causa de pedir, da narração dos fatos não decorrer logicamente a conclusão; o pedido for juridicamente impossível, ou quando contiver pedidos incompatíveis entre si.

A petição inicial não contém qualquer dos vícios descritos acima. Como se vê, a parte ré apresentou defesa de mérito, à luz do contraditório e da ampla defesa, rebatendo os argumentos deduzidos pela parte autora, sem prejuízo ao exercício do seu direito de defesa.

Desse modo, a questão relativa à pertinência ou não da multa prevista no item “G” do pedido inicial está ligada ao mérito da demanda, sobretudo porque a contestante abordou novamente o tema no item VI.4 da contestação, a título de mérito.

Rejeito as questões preliminares e passo ao exame do mérito.

III – Mérito

As partes estão bem representadas. O juízo é competente para a causa. Não existem questões preliminares ou prejudiciais pendentes de apreciação. Presentes as condições da ação e os pressupostos processuais.

Passo ao exame do mérito.

Na questão de fundo, reporto-me aos fundamentos da decisão de ID 29485200:

“Registro, inicialmente, a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor à espécie, **notadamente por se tratar de contrato de adesão**, que se encontram disciplinados pela Lei n.º 8.078/90 nos seguintes termos: *“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”* (Art. 54).

O contrato de adesão, embora deixe pouco ou nenhum espaço para a atuação do consumidor, não deixa de ser uma fonte legítima de direitos e obrigações, na medida em que preserva todos os demais requisitos dos demais contratos admitidos pelo ordenamento jurídico.

Nesse passo, segundo Caio Mário (Instituições de Direito Civil, 16ª edição, editora Forense, pg. 13), “A ordem jurídica oferece a cada um a possibilidade de contratar, e dá-lhe a liberdade de escolher os termos da avença, segundo as suas preferências. Concluída a convenção, recebe da ordem jurídica o condão de sujeitar, em definitivo os agentes”.

Assim, via de regra, as disposições contratuais, quando não eivadas de vícios em sua constituição, obrigam os contratantes, que assumem, a partir do consentimento expressado no respectivo instrumento, a responsabilidade pelo fiel cumprimento do avençado, sob pena de arcar com as penalidades convencionadas.

Sucedem que os contratos firmados sob a égide da Lei n.º 8.078/90 sofrem uma série de limitações quanto às suas disposições, uma vez reconhecida a condição inferior do consumidor enquanto parte contratante.

É justamente por conta disso que a intervenção do Poder Judiciário se faz necessária, sem que isso represente qualquer intromissão ilegal e indevida no pleno exercício da atividade econômica.

Cumpra observar que o Poder Judiciário, ao intervir nas relações pactuadas entre particulares, não visa a suprimir a autonomia de vontade dos contratantes, mas tão-somente assegurar a estabilidade das relações jurídicas, concretizando a verdadeira justiça contratual nos casos em que restar evidenciado flagrante desequilíbrio entre os contratantes.

Assim, a regra de não intervenção deve ser excepcionada quando a parte vulnerável da relação jurídica, o consumidor, se encontra em notória desvantagem, em evidente disparidade com o fornecedor de serviços.

Isso porque a legislação consumerista tem como escopo assegurar a noção de justiça contratual, colocando as diferentes partes contratantes sobre o mesmo patamar.

Releva consignar a observação de Humberto Theodoro Junior (Direitos do Consumidor, 9ª edição, Forense, p. 234,235):

“O contrato liga-se imediatamente ao exercício do direito de propriedade, e sem ele não se cumpre o desiderato da livre-iniciativa no domínio econômico. Não pode, portanto, deixar de ser a fonte de direitos subjetivos e de obrigações que sempre foi”. Prossegue o autor, ao lecionar que: “(...) o certo é que a tutela dos aspectos éticos do contrato tem de ser feito de modo a não anular a sua força obrigatória. Sem ela não se sustenta a propriedade e se inviabilizam a circulação da riqueza e a livre-iniciativa, não se respeitam o ato jurídico perfeito e o direito adquirido, ruindo toda a promessa de segurança jurídica”.

Nesse contexto, conclui: “A teoria moderna do equilíbrio contratual, se se preocupa com a situação concreta das partes dentro de determinado contrato, o faz, também, à luz de critérios objetivos, que, a um só tempo, cuidam de preservar a força do vínculo obrigacional e de limitá-la aos parâmetros do equilíbrio adequado entre prestações e contraprestações”.

Também oportuna é a lição de Cláudia Lima Marques a respeito do tema (Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 6ª edição, editora Revista dos Tribunais, pg. 933): “*A nova lei reduz o espaço antes reservado para a autonomia da vontade, proibindo que se pactuem determinadas cláusulas; impõe normas imperativas, que visam proteger o consumidor; reequilibrando o contrato e garantindo as legítimas expectativas que depositou no vínculo contratual*”.

Outro ponto a ser observado é que o artigo 6º, III, da Lei n. 8.078/90, elenca, dentre outros, o direito básico do consumidor 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.

Trata-se de um dos pilares da relação de consumo, pois assegura ao consumidor a plena ciência acerca das vantagens e desvantagens dos produtos que lhe são oferecidos, para que possa refletir acerca de qual decisão deverá ser tomada no momento de uma contratação ou no decorrer da prestação dos serviços contratados.

Some-se a isso o princípio da isonomia, o qual decorre primeiramente de mandamento constitucional (art. 5º, *caput*, da Constituição Federal), e, no plano infraconstitucional, do art. 6º, II, da Lei n. 8.078/90, que consagra a igualdade nas contratações.

A isonomia, nas relações do consumo, impõe ao fornecedor de serviços a vedação de tratamento discriminatório dispensado aos consumidores, seja por qual razão for, salvo a existência de questões particulares que justifiquem a diferença no trato.

Na ausência de razão justificável, a intervenção do Estado nas relações econômicas se afigura necessária para o restabelecimento do equilíbrio contratual.

No caso em exame, além das normas constitucionais e legais que regem a espécie, calha observar o que diz o art. 44 da Resolução n. 632 de 7 de março de 2014, da ANATEL: “Art. 44. A prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve disponibilizar, na sua página na internet, mecanismo de comparação de Planos de Serviço e ofertas promocionais que permita aos interessados identificar a opção mais adequada ao seu perfil de consumo”.

O objetivo da citada norma foi o de propiciar ao consumidor todos os elementos necessários à formação de seu juízo de decisão no momento em que opta em contratar um plano de serviço de acordo com o seu perfil de consumo, sendo que, a toda evidência, isso abrange também o direito de o consumidor migrar para um plano com mais benefícios (upgrade) ou com menos benefícios (downgrade).

Nesse sentido, o art. 45 da citada resolução é de clareza solar ao dispor que “Todos os Planos de Serviço comercializados pela Prestadora devem estar apresentados em sua página na internet”.

Não há espaço, portanto, para que o prestador de serviço disponibilizar em sua página eletrônica ou em seu aplicativo, a seu bel-prazer, somente a possibilidade realização de upgrade do plano, impondo àqueles que pretendam fazer downgrade que se dirijam a uma linha física, enfrentando filas, além das não raras situações em que o consumidor deve se ausentar de seu local de trabalho para tentar resolver um problema particular, o que vai à contramão de todos os avanços tecnológicos dos últimos tempos; ou, ainda, que se submetam ao tortuoso e indesejado caminho do “call center”, fonte de grave insatisfação de um grande número de consumidores.

Essa conduta configura flagrante quebra da isonomia entre os consumidores, configurando prática abusiva à luz da dicção do art. 39, II e III, do Código de Defesa do Consumidor, o que não se compatibiliza com a própria noção de um Estado Democrático de Direito.

Assim, no caso dos autos, restou comprovado, ao menos em um juízo de cognição sumária, a prática descrita na inicial, conforme documento de ID 29203359, pelo qual a ré, defende a necessidade do comparecimento do consumidor a uma loja física ou que utilize o “call center” da Telefônica. Nesse particular, a requerida defendeu administrativamente que a medida se justifica porque em contato direto com a prestadora todas as informações acerca de uma possível multa serão esclarecidas.

Ocorre, com a devida vênia, que o direito básico à informação independe de forma específica, seja por meio escrito ou oral, o consumidor deve sempre ser bem esclarecido acerca de todas as condições do negócio que pretende contratar.

Nada impede, portanto, que todas as informações necessárias acerca de eventual multa constem na página eletrônica, facultando-se ao usuário do serviço o contato telefônico ou encaminhamento a uma loja física para esclarecimentos adicionais”.

Desse modo, os argumentos lançados na contestação não prosperam, com o devido respeito.

Inexiste qualquer óbice para que a requerida mantenha, concomitantemente, dos mencionados sistemas de atendimento, call center/página eletrônica/atendimento presencial, incumbindo ao consumidor a escolha que melhor lhe aprouver.

Nesse contexto, a alegação de que o consumidor não ler as informações na página eletrônica igualmente não justifica a conduta da parte ré, tendo em vista que os produtos e serviços disponibilizados são adquiridos por pessoas plenas e capazes, com discernimento suficiente para saber que poderão arcar com os prejuízos que poderão vir a experimentar caso não leiam atentamente os “termos e condições” disponíveis nos meios digitais. Para tanto, é suficiente apresentar na página eletrônica uma informação adequada e clara acerca das características dos serviços prestados, a teor do que dispõe o art. 6º, III, do CDC.

Inexiste óbice, por exemplo, para que a ré mantenha de forma destacada na página eletrônica a informação de que caso o consumidor utilize o call center ou o atendimento pessoal poderá ter melhores condições para negociar eventuais débitos. Logo, é suficiente a informação no sítio eletrônico no sentido de que eventuais multas poderão ser melhor negociadas nas lojas físicas, cabendo ao consumidor a opção que julgar mais conveniente.

Outro ponto a ser observado é que a demanda argumenta que pela redação dos artigos 44 e 45 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado por meio da Resolução nº 632/2014 da ANATEL, não é possível extrair destes o seu dever de disponibilizar o downgrade pela página da internet ou pelo aplicativo de celular.

Sucedo que os mencionados artigos devem ser interpretados sob o enfoque do princípio da isonomia, já tratado em linhas anteriores, o qual, por si só, representa fundamento suficiente para afastar a distinção levada a efeito pela ré ao tratar de forma diferente clientes à margem de qualquer justificativa plausível e justificante de tal tratamento.

Lado outro, no que diz respeito aos danos morais coletivos, sem razão o Ministério Público.

Não se descarta que o colendo Superior Tribunal de Justiça denomina o dano moral coletivo como “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” (REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014).

Ocorre que no caso em exame, os transtornos e dissabores causados aos consumidores não extrapolam os abalos típicos do cotidiano. Não se vislumbra, portanto, alguma ofensa a direito da personalidade somente pelo fato de ter o consumidor que se deslocar a um estabelecimento da ré ou ser atendido via call center, inexistindo, desse modo, ofensa a valor social expressivo.

Em relação ao alcance territorial, registro que a redação atual do art. 16 da Lei n. 7.347/85 consta o seguinte:

"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."

Sucedo que o mencionado dispositivo deve ser interpretado à luz do disposto no 103 do CDC, que diferenciou a eficácia da sentença em razão da categoria do interesse metaindividual objeto da lide e do resultado do processo, nos seguintes termos:

"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 inciso I 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.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória".

O colendo Superior Tribunal de Justiça, em recurso repetitivo, assentou a tese de que os efeitos da sentença proferida em sede de ação civil pública serão de âmbito local, regional ou nacional conforme a extensão do dano e a indivisibilidade do objeto (dano ou ameaça de dano) reconhecidas no "decisum", pois é o pedido que fixa os limites da sentença e da coisa julgada, e não a competência territorial, em consonância com o disposto nos arts. 93 e 103 do Código de Defesa do Consumidor:

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 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.

(REsp 1243887/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/10/2011, DJe 12/12/2011)

No caso dos autos, diante do fato de tratar-se de empresa de grande porte, com atuação em todo território nacional, os efeitos da sentença terão eficácia nacional, sob pena de contrariar o próprio espírito que motivou o ajuizamento da presente ação coletiva, qual seja, a fiel observância do princípio da isonomia.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES, EM PARTE, os pedidos formulados na inicial para, confirmando a decisão de ID 29485200, declarar a ilegalidade da conduta da requerida, consistente em discriminar os consumidores que pretendem fazer upgrade daqueles que buscam realizar downgrade do seu pacote de serviços, devendo a ré possibilitar a todos os consumidores, seja os que querem fazer upgrade ou downgrade, a oportunidade de alterarem seu plano de serviço pelo site da operadora ou aplicativo, observado o prazo de seis meses concedido na decisão proferida pela Excelentíssima Senhora Desembargadora Relatora do AGI 0705250-40.2019.8.07.0000, iniciado já a partir da intimação daquela decisão, sob pena de multa no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), sem prejuízo da adoção de outra medida que se julgar necessária.

Em razão da sucumbência mínima do autor, o réu arcará com a totalidade das custas processuais. Sem honorários.

Publique-se. Intimem-se. Sentença registrada eletronicamente nesta data.

Thiago de Moraes Silva
Juiz de Direito Substituto