

Trata-se de Ação Civil Pública com pedido de antecipação dos efeitos da tutela, ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO em desfavor de BRASIL TELECOM S. A. – OI S.A.

Narra o autor que a população da cidade de Aripuanã/MT tem sido vítima de má prestação do serviço de internet, além da sua não disponibilização à totalidade dos consumidores interessados, gerando prejuízos para diversos setores da economia local e a vida social dos cidadãos.

Aduz que o serviço de internet disponibilizado no município carece de velocidade, bem como quase sempre apresenta queda de sinal e travamento do acesso à rede mundial de computadores, fatos que prejudicam os consumidores locais, que pagam por um serviço, mas não possuem a contrapartida esperada pela empresa contratada, eis que recebem o serviço com deficiência gigantesca, prejudicando o funcionamento de empresas privadas, bancos, correios, órgãos públicos em geral, dentre outros, assim como que as reclamações não são atendidas e/ou são ignoradas pela requerida.

Esclarece que os usuários fizeram um abaixo-assinado reclamando da qualidade do serviço de internet no município e que a requerida disponibiliza o serviço, mas não o suporte técnico para fornecê-lo, uma vez que as portas disponíveis na região não comportam grandes velocidades e há descumprimento do contratado, cujo fornecido efetivamente muitas vezes não alcança 10% (dez por cento) do serviço pago pelo usuário.

Pautado nesses argumentos, requer a) o recebimento e autuação da ação, dispensando o pagamento de custas, emolumentos e outros encargos; b) a concessão, “inaudita altera parte”, da antecipação dos efeitos da tutela para determinar que a requerida tome as providências necessárias para resolver os problemas apontados, melhorando efetivamente o serviço público de telecomunicações consistente no acesso à internet neste município, procedendo aos reparos, substituições e ampliação dos equipamentos existentes, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), proibindo-a de comercializar também novas assinaturas Oi Velox e/ou serviços Oi internet banda larga e/ou simplesmente serviços de internet em qualquer cidade do Estado de Mato Grosso até a regularização do fornecimento do serviço e/ou até que se faça as melhorias necessárias neste Município de Aripuanã; c) a inversão do ônus da prova; d) a citação, por correio, da requerida para responder/contestar, advertindo-a dos efeitos da revelia; e) a condenação da parte requerida a compensar o dano moral coletivo causado à coletividade no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais); f) ao final, a procedência dos pedidos, confirmação de decisão de antecipação dos efeitos da tutela e condenação da requerida no pagamento das custas/despesas processuais

Juntou documentos.

É O RELATÓRIO. DECIDO.

Primeiramente, por ser ação coletiva de que trata o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao consumidor, DEFIRO O RECEBIMENTO E AUTUAÇÃO sem o adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nos termos do artigo 18 da Lei n. 7.347/85 e artigo 87 da Lei n. 8.078/90.

O autor requer também a inversão do ônus da prova, a qual se baseia na necessidade de estabelecer o equilíbrio da relação jurídica e **ter** o consumidor o direito à facilitação de sua defesa em juízo, pois a fornecedora, ora requerida, tem evidente situação de vantagem e possui, ou deveria **ter**, o pleno conhecimento do projeto e **domínio** do conhecimento técnico especializado dos serviços prestados e produtos fornecidos no mercado de consumo local, cuja exigência da prova pelo requerente se mostra, nesse momento, onerosa e extremamente difícil, o que não ocorre com o fornecedor, que tem à disposição todos os dados, documentos técnicos, registros, contratos, bancos de dados etc.

Nesses termos, precedente do Superior Tribunal de Justiça, in verbis:

“CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. JULGAMENTO MONOCRÁTICO. LEGALIDADE. ART. 557 DO CPC. POSSIBILIDADE DE AGRAVO INTERNO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. 1. Não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público. 2. Deveras, “a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas” - a qual deverá sempre ser facilitada, por exemplo, com a inversão do ônus da prova - “poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo” (art. 81 do CDC). 3. Recurso especial improvido”. (STJ, REsp 951785 RS 2006/0154928-0, Relator(a) Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Julgamento 15/02/2011, Órgão Julgador **QUARTA** TURMA, Publicação DJe 18/02/2011).

Assim, cuidando a hipótese de ação que envolve relação de consumo e presentes os requisitos caracterizadores, INVERTO O ÔNUS DA PROVA com base no art. 6º, inciso VIII, da Lei n. 8.078/90, devido à hipossuficiência de informação e de conhecimentos técnicos da parte requerente para trazer provas outras e, ainda, verossimilhança de suas alegações apresentadas na petição inicial, corroboradas pelas diversas reclamações de cidadãos que fazem uso do serviço de internet fornecido pela concessionária requerida.

Passo a análise do pedido de antecipação de tutela.

A representante do Ministério Público junta documentos apresentados pelos Poderes Executivo e Legislativo locais, bem como informações prestadas pelas empresas provedoras de internet que atuam neste município, e requer a concessão, “inaudita altera parte”, da antecipação dos efeitos da tutela para determinar que a requerida tome as providências necessárias para resolver os problemas apontados na inicial, melhorando efetivamente o serviço

público de telecomunicações consistente no acesso à internet neste município, procedendo aos reparos, substituições e ampliação dos equipamentos existentes, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), proibindo-a de comercializar também novas assinaturas Oi Velox e/ou serviços Oi internet banda larga e/ou simplesmente serviços de internet em qualquer cidade do Estado de Mato Grosso até a regularização do fornecimento do serviço e/ou até que se faça as melhorias necessárias neste Município de Aripuanã.

Há possibilidade de o juiz antecipar os efeitos da sentença, para uma fase do processo anterior àquela em que normalmente tais efeitos seriam produzidos, cujos requisitos, em regra, imprescindíveis à concessão da medida almejada são o pedido, a prova inequívoca dos fatos, que levam à verossimilhança do alegado, e o fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação. Não obstante, faz-se necessário também a análise quanto à possibilidade de reversão da medida eventualmente deferida, sendo somente nessa hipótese ou quando verificada a irreversibilidade recíproca - valendo-se do princípio da proporcionalidade e afastando o risco mais grave (art. 273 e ss. do CPC).

Ademais, a efetivação da tutela antecipada observará, no caso de cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, o disposto no art. 461 e §§ do CPC c/c art. 84 e §§ da Lei n. 8.078/90, em que o juiz poderá, inclusive de ofício, determinar as medidas necessárias para a efetivação da tutela específica ou a obtenção do resultado prático equivalente.

A prova inequívoca que convence da verossimilhança da alegação foi juntada com a petição inicial, entre as quais um abaixo-assinado firmado por 1.700 consumidores finais e por equiparação, no sentido de demonstrar a insatisfação perante o mau préstimo dos serviços prestados pela requerida, concessionária de serviço de internet no Município de Aripuanã-MT, bem como ata de reunião realizada na Promotoria de Justiça desta comarca em que os participantes relataram os problemas e prejuízos que os consumidores vem passando pela inoperância do sistema de internet.

Observe, ainda, que a representante do Ministério Público instruiu a exordial com pesquisas realizadas por consumidores no sentido de efetuar a medição da transferência de dados na rede mundial de computadores, os quais encontraram parâmetros insignificantes aos contratados ratificando as informações trazidas nos autos.

Não bastasse isso, infelizmente, é da experiência comum do magistrado subscrevente e população local a reiterada existência de reclamações e falhas na prestação dos serviços de internet Banda Larga, havendo informações de que há dificuldade para a execução de serviços simples, entre os quais o acesso ao correio eletrônico/e-mail, enviar, receber e baixar arquivos, acessar contas bancárias, emitir notas fiscais eletrônicas etc., apesar da contratação de pacotes Oi VELOX de 1 MEGA ou 10 MEGAS, uma vez que há o efetivo fornecimento/entrega muito inferior.

A normatização do setor impôs limites mínimos de velocidade contratada pelos assinantes de bandas largas fixa e móvel e os novos começaram a valer desde 1º de novembro de 2014, cujas metas estabelecidas nos regulamentos de Gestão da Qualidade dos serviços de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e Móvel Pessoal (banda larga móvel), exigem que as prestadoras garantam mensalmente, em média, 80% (oitenta por cento) da velocidade contratada pelos usuários e a velocidade instantânea - aquela aferida pontualmente em uma medição - de, no mínimo, 40% (quarenta por cento) do contratado (Resoluções n. 574, de 28 de outubro de 2011, que aprovou o Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM) e n. 575, de 28 de outubro de 2011, que aprovou o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP)).

Igualmente, presente o “periculum in mora”, uma vez que a reiterada falha na prestação do serviço já vem causando prejuízos/danos não somente aos consumidores finais, mas, também, aos consumidores por equiparação, pois o artigo 17 da Lei n. 8.078/90 equipara à condição de consumidor todas as pessoas que possam ter sido vitimadas pelos acidentes decorrentes do fato de produto ou serviço. Toda e qualquer vítima de acidente de consumo equipara-se ao consumidor para efeito da proteção conferida pela Lei n. 8.078/90. Passam a ser abrangidos os chamados ‘bystander’, terceiros que, embora não estejam diretamente envolvidos na relação de consumo, são atingidos pelo aparecimento de um defeito no produto ou no serviço.

Assim, presentes os requisitos, CONCEDO PARCIALMENTE a antecipação dos efeitos da tutela para o fim de determinar à requerida que:

a) TOME AS PROVIDÊNCIAS TÉCNICAS necessárias para resolver os problemas apontados, melhorando efetivamente o serviço público de telecomunicações consistente no acesso à internet na cidade de Aripuanã/MT segundo os indicadores mínimos exigidos pela ANATEL, procedendo aos eventuais reparos, substituições e ampliação dos equipamentos existentes, no prazo de 30 (trinta), sob pena de multa diária de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);

b) Se abstenha de comercializar novas assinaturas Oi Velox ou serviços Oi internet banda larga e/ou simplesmente serviços de internet neste município de Aripuanã até o cumprimento da determinação contida na alínea “a”.

Cite-se a requerida, na pessoa do seu representante legal ou ao procurador legalmente autorizado, pelo correio, para contestar a ação no prazo de 15 (quinze) dias, consignando expressamente a advertência a que se refere o art. 285, segunda parte, e art. 319, ambos do CPC, assim como a INTIME da decisão de antecipação dos efeitos da tutela, ora deferida.

Cientifique-se o Ministério Público.

Às providências.

Cumpra-se, expedindo-se o necessário.