



MPF quer indenização de R\$ 200 mi da Telefônica por danos

O Ministério Público Federal quer que a Telefônica seja obrigada a pagar R\$ 200 milhões de indenização por danos morais difusos em virtude de sua política agressiva na relação com consumidores e cobranças indevidas por serviços não executados. A Ação Civil Pública foi ajuizada pelo procurador da República em Taubaté, João Gilberto Gonçalves Filho.

A ação pede ainda outros R\$ 2 milhões de indenização para a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), cuja conduta é considerada omissa pelo MPF.

Em caso de condenação, o valor deverá ser depositado no Fundo Federal de Defesa dos Direitos Difusos, que pode ser revertido para inúmeras causas de interesse público como meio-ambiente, consumidor e defesa da concorrência, entre outras. Segundo o MPF, no caso específico, o procurador sugerirá que a indenização seja revertida para o reaparelhamento de todos os Procon do país.

A alegação do procurador é a de que a empresa cobra por serviços não-autorizados pelos clientes, principalmente os sistemas de identificação e transferência de chamadas. Além disso, foi observado nas queixas de consumidores efetuadas no Procon de Taubaté, que quem se nega a pagar pelos serviços que não solicitou, pode ter a sua linha telefônica cortada por falta de pagamento.

O Código de Defesa do Consumidor é claro e proíbe empresas de cobrar dos consumidores por serviços que não foram solicitados (art. 39), de acordo com o procurador. O artigo 46 prevê ainda que um contrato de relação de consumo perde a validade se o consumidor não foi devidamente alertado sobre seu conteúdo.

Para demonstrar como a ação da Telefônica é agressiva, o procurador elenca na ação 63 reclamações de consumidores contra a empresa, registradas durante quatro meses deste ano no Procon de Taubaté. Em apenas um dia, em 5 de janeiro, 14 clientes reclamaram que tiveram de pagar pelos dois serviços citados, sem que tivessem pedido tais produtos à empresa. Segundo o procurador, apesar da queixa no Procon, todos os clientes tiveram de pagar pelo Detecta na conta do mês seguinte, gerando para cada um uma despesa de pelo menos R\$ 26.

Para João Gilberto, a empresa se valeu da vulnerabilidade dos consumidores para fazer cobranças abusivas. “A ré Telefônica precisa aprender, cabendo ao Judiciário dar-lhe esta lição, que isto aqui não é uma República de bananas”, destacou o procurador na ação. Segundo ele, mais que as leis, a atitude da empresa fere princípios jurídicos brasileiros.

Para poder estipular um alto valor de indenização, o procurador ressalta o poder econômico da empresa, cujo lucro foi de R\$ 2 bilhões no primeiro semestre deste ano. “Certamente impulsionada pela selvageria como a ré atua no mercado brasileiro”, argumenta.

O procurador destaca que o número de pessoas lesadas pode ser bem maior do que o registrado pelo Procon. Em 2003, a Telefônica foi a empresa contra a qual mais os consumidores paulistas reclamaram. Foram 478 queixas, sendo 216 por cobranças indevidas ou abusivas. Para ele, a Anatel está sendo omissa



por permitir que as irregularidades continuem, por isso a agência foi incluída no pólo passivo da ação.

Leia a íntegra da Ação Civil Pública

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM TAUBATÉ/SP

Rua Francisco de Barros, 108, Centro, Taubaté

Fone: (12) 36351461

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ FEDERAL DA 1ª VARA DA SUBSEÇÃO
JUDICIÁRIA EM TAUBATÉ/SP,

O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL EM TAUBATÉ, por meio do Procurador da República que esta subscreve, é presente a Vossa Excelência, com fulcro no artigo 129, III da Constituição Federal c/c artigo 5º, caput da Lei 7.347/85 (LACP) c/c artigos 81 e 82, I da Lei 8.078/90 (CDC) e artigo 6º, VII, c) da Lei Complementar 75/93, para propor a presente AÇÃO CIVIL PÚBLICA em face de:

a) a empresa TELEFONICA – Telecomunicações São Paulo S. A. TELESP – CNPJ/MF nº 02.558.157/0001-62, Inscrição Estadual nº 108.383.949.112, estabelecida na Rua Martiniano de Carvalho, 851 – Bela Vista – São Paulo/SP;

b) a autarquia federal ANATEL, Agência Nacional de Telecomunicações, situada na SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 – Brasília – DF, pessoa jurídica de direito público interno,

o que se faz pelos fundamentos de fato e de direito adiante expostos:

DOS FATOS

É cediço na mídia e nos meios de comunicação em geral que a empresa ré tem “batido recordes” de reclamações por parte de clientes seus estado de São Paulo afora. E na região de Taubaté sua reputação não tem sido outra.

Foram encaminhadas a esta Procuradoria da República no mês de junho do corrente ano inúmeras reclamações feitas, perante o PROCON local, por usuários dos serviços da empresa ré TELEFÔNICA, no sentido de que ela estaria prestando e cobrando de seus clientes pela realização de serviços não autorizados por estes, lançando então em suas respectivas contas de telefone o valor referente a tais serviços (de modo que seus clientes ficavam “obrigados” a efetuar o pagamento de tais valores, sob pena de terem seus serviços interrompidos por falta de pagamento).

Elenca-se abaixo algumas delas:



Em data de 05 de janeiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

- 1-) José Francisco dos Santos, usuário de serviços da empresa telefônica, e titular da linha (12) 281.3696, apresentou reclamação consubstanciada no fato da Telefônica ter-lhe cobrado R\$ 26,08 (vinte e seis reais e oito centavos), referentes ao aparelho Detecta, aparelho este que NÃO AUTORIZOU, NÃO SOLICITOU e muito menos usufruiu de suas comodidades.
- 2-) Terezinha Maciel, usuária de serviços da empresa telefônica, recebeu ligação desta concessionária oferecendo-lhe o serviço Detecta, serviço este NÃO AUTORIZADO pela consumidora. Todavia, foi cobrada abusivamente a quantia de R\$ 28,16 (vinte e oito reais e dezesseis centavos) pelo uso do mencionado serviço.
- 3-) João Lucindo da Silva Filho, usuário de serviços da empresa Telefônica, e titular da linha (12) 218.2611, relatou ao Procon, que foi irregularmente cobrado o valor de R\$ 26,86 (vinte e seis reais e sessenta e oito centavos) pelo serviço Detecta, entretanto a mencionada utilidade NÃO FOI AUTORIZADA pelo titular da conta telefônica.
- 4-) Luzia Correia Lopes, titular da linha telefônica (12) 3631.4485, asseverou que foi-lhe cobrada o valor de R\$ 25,89 (vinte e cinco reais e oitenta e nove centavos), pelo uso da linha Detecta, no entanto NUNCA AUTORIZOU nem solicitou tal serviço.
- 5-) José Luiz Teixeira Nunes Filho, usuário dos serviços da empresa Telefônica, titular da linha (12) 3631.4963, informou ao Procon, que foi-lhe cobrado o total de R\$ 29,64 (vinte e nove reais e sessenta e quatro centavos), pelos serviços da linha inteligente Detecta. Entretanto, afirma que não solicitou TAMPOUCO AUTORIZOU mencionado serviço.
- 6-) Juarez de Oliveira, usuário dos serviços da empresa Telefônica, titular da linha (12) 3631.5387, relatou que lhe foi cobrado o valor de R\$ 25,44 (vinte e cinco reais e quarenta e quatro centavos) pelo uso da linha inteligente Detecta, serviço este não solicitado como também NÃO AUTORIZADO pela pessoa acima mencionada.
- 7-) Ademir da Silva, titular da linha telefônica (12) 281.2025, consignou junto ao Procon que NÃO AUTORIZOU, bem como não solicitou o serviço da linha inteligente Detecta, sendo que, posteriormente viu-se cobrada no valor de R\$ 24,90 (vinte e quatro reais e noventa centavos) pelo uso do referido serviço.
- ? Júlio César Rodrigues, titular da linha telefônica (12) 3635.2416, protesta junto ao Procon, a cobrança de R\$ 3,70 (três reais e setenta centavos) pela manutenção da linha inteligente Detecta. Informou, ainda, que no mês anterior foi cobrado pelo uso do Detecta, sem ter solicitado NEM AUTORIZADO tal serviço, a rigor do anteriormente relatado.



9-) Maria Efigênia da Silva Oliveira, usuária dos serviços da empresa telefônica, e titular da linha (12) 281.2147, declarou que foi cobrada no valor de R\$ 93,43 (noventa e três reais e quarenta e três centavos), pelo serviço Detecta, sem ter solicitado TAMPOUCO AUTORIZADO tal serviço.

10-) Benedito José de Andrade, titular da linha telefônica (12) 3635.2561, informa que foi cobrado pelo uso da linha inteligente Detecta, sem ter em nenhum momento solicitado NEM AUTORIZADO tal serviço.

11-) Rosana Maria Fonseca, titular da linha telefônica, (12) 221.6585, informou ao Procon, que lhe foi cobrado o valor de R\$ 24,90 (vinte e quatro reais e noventa centavos) pelo uso na linha inteligente Detecta. Todavia, nunca solicitou como também NÃO AUTORIZOU o mencionado serviço.

12-) Ana Lúcia Soares Cantuário, usuário dos serviços prestados pela Telefônica, titular da linha (12) 3631.6686, relatou ao Procon que recebeu cobrança abusiva no valor de R\$ 48,96 (quarenta e oito reais e noventa e seis centavos) pelo serviço Detecta, serviço este não solicitado e NÃO AUTORIZADO pelo supra referido usuário.

13-) Neide da Silva Rodrigues, titular da linha (12) 281.2804, protestou junto ao Procon, acerca de cobrança abusiva no valor de R\$ 30,28 (trinta reais e vinte e oito centavos), referentes aos serviços Detecta, e Chamada a Três, como de praxe não solicitados, e TAMPOUCO AUTORIZADOS.

Interessante a colocação do funcionário do Procon, in verbis “O procon pede que a Telefônica preste atenção ao expedir faturas, pois é imenso o número de reclamações sobre cobranças infundadas (grifo nosso)”.

14-) Marcio Luiz da Silva, titular da linha (12) 222.4935, informou ao Procon, a rigor das outras reclamações que, conquanto não tenha solicitado NEM AUTORIZADO qualquer serviço a já referida concessionária, foi-lhe cobrado o valor de R\$ 24,90, referente ao uso da linha inteligente Detecta.

Em data de 06 de janeiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

1-) José Luiz Suzigan, titular da linha telefônica (12) 3635.3638, reclamou junto ao Procon, sobre cobrança indevida quanto ao uso da linha inteligente Detecta, serviço este que em nenhum momento foi solicitado como também NÃO AUTORIZADO pelo titular da linha.

2-) Jorge Correia Aparecido, usuário dos serviços prestados pela Telefônica, informou junto ao Procon que nada obstante NUNCA TER AUTORIZADO tampouco solicitado outros serviços à concessionária supra mencionada, quedou-se cobrado pelo uso de tais serviços no valor de R\$ 30,09 (trinta reais e nove centavos). Impende ressaltar a indagação feita pelo usuário ao funcionário do Procon, verbis: “Como pode a Telefônica, impor tais serviços sem a devida comunicação? É muito apelação!”.

3-) Clayton Rodrigo de Carvalho, usuário dos serviços prestados pela Telefônica, consigna que em sua fatura do mês de dezembro de 2003, sem qualquer solicitação NEM AUTORIZAÇÃO de outros serviços



prestados por esta concessionária, veio embutido uma cobrança de manutenção no valor de R\$ 13,70 (treze reais e setenta centavos). Relata, também, que algum representante da Telefônica ligou em sua casa, no intento, decerto, de oferecer serviços prestados pela já aludida empresa, oferta esta em nenhum momento aceita por sua mulher. No entanto, o representante da concessionária pediu o nº do RG do titular da linha, sendo tal nº fornecido de boa-fé. Tal fato acredita o reclamante, configura-se a causa da cobrança indevida.

Em data de 07 de janeiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

1-) Oziel Pinto, usuário dos serviços prestador pela Telefônica, titular da linha (12) 224.8768, esteve presente ao Procon, com o fito de reclamar sobre cobrança indevida, pelo uso da linha inteligente Detecta, embutida na conta de dezembro de 2003, no valor de R\$ 24,90 (vinte e quatro reais e noventa centavos). Tal como todos os casos aqui expostos, o serviço cobrado pela telefônica nunca foi solicitado TAMPOUCO AUTORIZADO pelo usuário. Outrossim, vale salientar a observação plasmada na ficha de atendimento do Procon, “Que sacanagem hein!!!”.

2-) Tereza Carvalho de Andrade, consumidora dos serviços de telefonia, prestados pela Telefônica, informou ao Procon a ocorrência de cobrança abusiva, realizada por meio da conta de dezembro de 2003. Em tal conta foi embutida a cobrança de R\$ 30,09 (trinta reais e nove centavos), pelo uso do serviço Detecta, serviço este, como de praxe, nunca solicitado NEM AUTORIZADO pela consumidora. Vale trazer a colação o seguinte argumento, vertido pela consumidora lesada, verbis, “Não é justo pagar por algo que não pediu, não autorizou”.

3-) Benedita Vicentina Felix, titular da linha (12) 229.5239, informou ao Procon mais um caso de cobrança indevida, praticado pela Telefônica. Tal cobrança consiste na remuneração pelo uso do serviço Detecta, e por sua manutenção. Contudo, tal serviço não foi solicitado TAMPOUCO AUTORIZADO pelo consumidor supra citado.

4-) Antonio Fernandes, usuário dos serviços prestador pela Telefônica, relata que lhe foi cobrado indevidamente, no mês de dezembro de 2003, pelo uso do serviço “Kit com 03”, serviço este não solicitado TAMPOUCO AUTORIZADO.

Em data de 09 de janeiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

1-) Catarina Alves Leite, usuária dos serviços prestados pela telefônica, informou ao Procon que a cobrança realizada pela mencionada concessionária, no valor de R\$ 28,16 (vinte e oito reais e dezesseis centavos), é de todo indevida, haja vista que em nenhum momento solicitou como também NÃO AUTORIZOU o serviço da linha inteligente Detecta, serviço este pelo qual está sendo cobrada. Importante salientar o comentário, constante da ficha de atendimento, realizado pelo funcionário do Procon, no seguinte sentido: “Mais um caso de serviços não autorizados, que descaso ao cliente consumidor”.

2-) Vera Lúcia Arial Faro Mutran Rechedan, usuária dos serviços prestados pela Telefônica, reclama que no mês de dezembro de 2003, ocorreu cobrança indevida, praticada pela aludida concessionária dos serviços de telefonia, por meio da cobrança pelo uso da linha inteligente Detecta, no valor de R\$ 28,16



(vinte e oito reais e dezesseis centavos). Tal cobrança revela-se indevida, haja vista que referido serviço não foi solicitado TAMPOUCO AUTORIZADO pela consumidora.

3 -) Ademir Modesto Quintanilha, titular da linha telefônica (12) 233.2206, informa que foi cobrado abusivamente, no mês de dezembro de 2003, no valor de R\$ 13,70 (treze reais e setenta centavos), pelo serviço “manutenção estendida”, serviço este não solicitado NEM AUTORIZADO pelo consumidor.

Em data de 13 de janeiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

1-) Maria das Graças Aguiar, usuário dos serviços prestados pela telefônica, titular da linha (12) 222.9047, apresentou reclamação junto ao Procon, consistente na cobrança indevida, por meio da fatura do mês de dezembro de 2003, do valor de R\$ 27,56 (vinte e sete reais e cinquenta e seis centavos), referente ao uso da linha inteligente Detecta. Contudo, vislumbra-se que tal serviço NUNCA FOI AUTORIZADO tampouco solicitado por esta consumidora.

Em data de 14 de janeiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

1-) Jacira Mendonça da Silva, titular da linha telefônica (12) 229.7490, relatou a ocorrência de cobrança indevida, no valor de R\$ 28,16 (vinte e oito reais e dezesseis centavos), referentes ao uso da linha inteligente Detecta. Entretanto, tal serviço não foi solicitado TAMPOUCO AUTORIZADO pela consumidora supra referida.

2-) Nilson Natal Machado, titular da linha telefônica (12) 221.9952, afirmou que nada obstante nunca ter solicitado NEM AUTORIZADO, o uso do serviço linha inteligente Detecta, foi cobrado pelo uso de tais serviços, o que se mostra de todo indevido.

Em data de 15 de janeiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

1-) Ambrosina Velosa de Campos, usuária dos serviços prestados pela Telefônica, titular da linha telefônica (12) 229.7116, assevera que esta concessionário esta lhe cobrando o valor de R\$ 10,44 (dez reais e quarenta e quatro centavos), pelo uso do serviço “Kit Master”. No entanto, desconhece a natureza de tal serviço, como também, afirma no sentido de que não solicitou NEM AUTORIZOU tal serviço.

Em data de 20 de janeiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

1-) Regina Célia Correa dos Santos, titular da linha telefônica (12) 224.6916, assevera que por meio de fatura de dezembro de 2003, estão lhe cobrando pela uso do Detecta, entrementes, afirma a reclamante que tal serviço em nenhum momento foi solicitado TAMPOUCO AUTORIZADO.

2-) Guaracy Ramiro de Almeida, usuário dos serviços prestado pela Telefônica, titular da linha (12) 3635.3757, relata que está sendo cobrada pela manutenção da linha inteligente detecta, como também, pelo uso deste serviços. A rigor do aqui exposto, tal cobrança é indelevelmente indevida, visto que tal serviço, em nenhum momento foi solicitado NEM AUTORIZADO por esta pessoa.



Em data de 27 de janeiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

1-) Ana Maria dos Santos Mendes Lemos, titular da linha telefônica (12) 222.7404, reclamou junto ao Procon, a cobrança indevida do “Kit Manutenção”, serviço este nunca solicitado como também NÃO AUTORIZADO.

Em data de 29 de janeiro de 2004 a fundação Procon de Taubaté registrou a reclamação de Maria de Fátima de Faria, titular da linha telefônica n° (12) 222-1248, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa “Telefônica” ter-lhe cobrado pela instalação e prestação do serviço denominado “Linha Detecta”, serviço este que a cliente NÃO AUTORIZOU a empresa a prestar.

Em data de 30 de janeiro de 2004 foi registrada pelo Procon a reclamação de Ademir Modesto Quintanilha, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica n° (12) 233-2206, reclamação esta que consistiu no fato de esta cobrar-lhe, via fatura de janeiro de 2004, a quantia de R\$ 3,70 (três reais e setenta centavos), pela instalação e prestação de serviço denominado “Assistência de Manutenção”, serviço este que o cliente NÃO AUTORIZOU a empresa a prestar.

Na mesma data, registrou-se a reclamação de Iranides Silva Siqueira, titular da linha telefônica n° 221-6637, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa Telefônica ter-lhe cobrado, via fatura de dezembro de 2003, pela instalação e prestação de serviço denominado “Linha Inteligente Detecta” e de “Assistência de Manutenção”, serviços estes que NÃO HAVIAM SIDO AUTORIZADOS pela usuária.

Em data de 02 de fevereiro de 2004 registrou-se no Procon as seguintes reclamações:

1-) Luiz Gonzaga Ferreira, usuário dos serviços da empresa Telefônica e titular da linha telefônica n° (12) 221- 2792, consistindo sua reclamação, entre outras coisas, no fato de aquela haver-lhe cobrado o valor de R\$ 26,08 (vinte e seis reais e oito centavos), pela instalação do serviço “Linha Inteligente Detecta”, serviço este NÃO AUTORIZADO pelo titular da linha. Ademais, ao tentar resolver a situação por meio do serviço de atendimento telefônico “0800”, foi informado primeiro deveria efetuar o pagamento do valor acima, para que então sua reclamação pudesse ser apreciada.

2-) Benedito Carvalho, usuário dos serviços da empresa Telefônica e titular da linha telefônica n° (12) 3686-3799, consistindo sua reclamação no fato de aquela haver-lhe cobrado o valor R\$ 25,79 (vinte e cinco reais e setenta e nove centavos), pela instalação do serviço “Linha Inteligente Detecta”, serviço este NÃO AUTORIZADO pelo titular da linha. Ademais, ao tentar resolver a situação por meio do serviço de atendimento telefônico “0800”, foi informado primeiro deveria efetuar o pagamento do valor acima, para que então sua reclamação pudesse ser apreciada.

3-) Augusto Alberto Arid Faro, em nome de Vera Lúcia Arid Faro, usuária dos serviços da empresa Telefônica e titular da linha telefônica n° (12) 221-3725, consistindo sua reclamação no fato de aquela haver-lhe cobrado o valor total de R\$ 37,06 (trinta e sete reais e seis centavos) pela instalação do serviço “Linha Inteligente Detecta e Caixa Postal”, serviços estes NÃO AUTORIZADOS pela titular da linha.



4-) Alberto Pinto Silva, em nome de Fabiana da Silva, usuária dos serviços da empresa Telefônica e titular da linha telefônica nº (12) 221-6525, consistindo sua reclamação no fato de aquela haver-lhe cobrado os valores de R\$ 8,09 (oito reais e nove centavos); 2,35 (dois reais e trinta e cinco centavos); e 16,00 (dezesesseis reais), respectivamente pela instalação dos serviços de “Linha Inteligente Detecta, KIT 70 AQUI; e Linha Inteligente Detecta – Programação”, serviços estes NÃO AUTORIZADOS pela titular da linha.

5-) Benedita Vicentina Felix, usuária dos serviços da empresa Telefônica e titular da linha telefônica nº (12) 229-5239, consistindo sua reclamação no fato de esta haver-lhe cobrado certa quantia pela instalação e prestação dos serviços “Linha Inteligente Detecta e Assistência e Manutenção”, serviços estes NÃO AUTORIZADOS pela titular da linha.

Em data de 03 de fevereiro de 2004 foi registrada pelo Procon a reclamação de Genivaldo dos Santos, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 224-1986, a qual consistiu no fato de esta haver-lhe cobrado o valor de R\$ 24,90 (vinte e quatro reais e noventa centavos), por meio de lançamento em sua conta de dezembro de 2003, em razão da instalação e prestação do serviço “Linha Inteligente Detecta”, serviços estes que NÃO SOLICITOU e NÃO AUTORIZOU. Ademais, consta da “Ficha de Atendimento” que Genivaldo teria tentado por várias vezes falar com algum funcionário da empresa “Telefônica” a respeito, não obtendo nenhum resultado, no entanto.

Na mesma data supra, foi registrada a reclamação de José de Almeida Ferreira, usuário dos serviços da empresa Telefônica, a qual consistiu no fato de esta ter-lhe cobrado pela instalação e prestação dos serviços “Linha Inteligente Detecta”, “Conta Telefônica Garantida” e “Assistência e Manutenção”, serviços estes NÃO AUTORIZADOS pelo cliente.

Em data de 05 de fevereiro de 2004 foi registrada a reclamação de Luiz Carlos dos Santos Figueiredo, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 229-3967, a qual consistiu no fato de esta haver-lhe cobrado o valor de R\$ 24,90 (vinte e quatro reais e noventa centavos) pela instalação e prestação do serviço “Linha Inteligente Detecta”, serviço este NÃO AUTORIZADO pelo cliente.

Em data de 06 de fevereiro de 2004, foi registrada a reclamação de Cláudio Antonio, titular da linha telefônica (12) 3886.4029, referente a cobrança indevida do valor de R\$ 30,23 (trinta reais e vinte e três centavos), pelo uso da linha inteligente Detecta, serviço este NUNCA AUTORIZADO pelo consumidor lesado.

Em data de 10 de fevereiro de 2004 foi registrada a reclamação de Maria Efigênia da Silva Oliveira, usuária dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha nº (12) 281-2147, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa haver-lhe cobrado pela realização do serviço “Linha Inteligente Detecta”, serviço este não autorizado pela cliente.

Em data de 11 de fevereiro de 2004 foi registrada a reclamação de Ruth Gomes dos Santos Tônus,



usuária dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 3682-1536, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa ter-lhe cobrado pela instalação e prestação do serviço “Kit Com 3”, serviço NÃO AUTORIZADO pela cliente.

Registrou-se, também, nessa data a reclamação de Luciana Ap. Guimarães da Costa, consistente, a rigor de todas as outras aqui relatadas, cobrança indevida no valor de R\$ 25,49, pelo uso do serviço linha inteligente Detecta, serviço este NUNCA AUTORIZADO por este usuária.

Em data de 25 de fevereiro de 2004 foi registrada a reclamação de Valter Sales Silva, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 221-2908, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa haver-lhe cobrado pela instalação e prestação de “serviço de despertador”, serviço este NÃO AUTORIZADO pelo cliente.

Em data de 01 de março de 2004 foi registrada a reclamação de Sérgio Divino de Souza, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 229-4522, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa haver-lhe cobrado pela instalação e prestação dos serviços “Linha Inteligente Detecta”, “Kit Com 2” e “Manutenção e Assistência”, serviços estes NÃO AUTORIZADOS pelo cliente.

Em data de 02 de março de 2004 foi registrada a reclamação de Eliza Mendes da Rosa Andrade, usuária dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 3635-4637, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa haver-lhe cobrado pela instalação e prestação dos serviços “Linha Inteligente Detecta” e “Kit Com 3”, serviços estes NÃO AUTORIZADOS pelo cliente.

Em data de 03 de março de 2004 foi registrada a reclamação de Telma Cristina Moreira dos Santos, usuária dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 222-3783, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa haver-lhe cobrado pela prestação do serviço de “Manutenção e Assistência”, serviço este NÃO AUTORIZADO pela cliente.

Em data de 04 de março de 2004 foi registrada a reclamação de Luiz Maurílio Marques, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 224-7285, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa haver-lhe cobrado pela prestação dos serviços de “Kit Com 3”, serviço este NÃO AUTORIZADO pelo cliente. E, mais uma vez, o Procon consignou advertência à empresa “Telefônica”, no sentido de que esta cancelasse imediatamente a cobrança por tais serviços, pois já havia “uma centena” de reclamações semelhantes sendo feitas ao mesmo órgão do Procon.

Em data de 09 de março de 2004 foi registrada a reclamação de Ana Paula Moura V. Rodrigues, usuária dos serviços da empresa Telefônica e titular da linha telefônica nº (12) 281-1685, reclamação esta que consistiu no fato de a presa haver-lhe cobrado pela prestação dos serviços “Linha Inteligente Detecta” e “Kit Com 3”, serviços estes NÃO AUTORIZADOS pela cliente.

Em data de 10 de março de 2004 foi registrada a reclamação de José Martins de Oliveira, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 276-1306, reclamação esta que



consistiu no fato de a empresa cobrar-lhe pela prestação do serviço de “Manutenção”, serviço este que NÃO FOI AUTORIZADO pelo cliente.

Na mesma data supra, foi registrada a reclamação de Maria Francisca da Silva Nascimento, usuária dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 222-3461, reclamação esta que consistiu igualmente no fato de a empresa cobrar-lhe pela prestação do serviço de “Manutenção”, serviço este NÃO SOLICITADO e NÃO AUTORIZADO pela cliente.

Em data de 17 de março de 2004 foi registrada a reclamação de José Vanidio Bento, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 3672-3052, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa cobrar-lhe pela prestação de serviço de “Despertador”, serviço este NÃO SOLICITADO e NÃO AUTORIZADO pelo cliente. E, consignou-se na “Ficha de Reclamação” a ironia feita pelo cliente em relação ao horário em que o “Serviço de Despertador” teria sido prestado, qual seja 21:43 hs (NOVE HORAS DA NOITE). Ironiza o cliente José Vanidio: “- Ligar e avisar o quê? Que está na hora de ir para a cama?”. Ademais, diz ele já estar cansado de reclamar à Telefônica e nada conseguir resolver, pois a empresa continua a cobrar pelos serviços não autorizados à sua revelia.

Em data de 18 de março de 2004 foi registrada a reclamação de Nilton Borges da Fonseca, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 218-3173, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa haver-lhe cobrado pela prestação do serviço de “Manutenção”, serviço este NÃO AUTORIZADO pelo cliente. E, ademais, informa o cliente que “o pessoal da Telefônica” avisou que é “OBRIGATÓRIO CONTRATAR O SERVIÇO DE MANUTENÇÃO”.

Em data de 23 de março de 2004 foi registrada a reclamação de Maria Aparecida de Souza, usuária dos serviços da “Telefônica” e titular da linha telefônica nº(12) 3635-2189, reclamação esta que consistiu, entre outras coisas, no fato de a empresa haver-lhe cobrado pela instalação e prestação do serviço “Linha Inteligente Detecta”, serviço este NÃO SOLICITADO e NÃO AUTORIZADO pela cliente. E, exclama a cliente: “- UMA VERGONHA, HEIN !!??”.

Em data de 25 de março de 2004 foi registrada a reclamação de Zélia Aparecida da Silva, usuária dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 3631-3360, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa cobrar-lhe pela instalação e prestação dos serviços “Kit Tô Aqui” e “Linha Inteligente Detecta”, serviços estes que NÃO SOLICITOU e NÃO AUTORIZOU. E nesta “Ficha de Reclamação” consta a informação expressa de que a cliente seria “mais uma” das vítimas do “golpe” aplicado por representantes da Telefônica.

Em data de 02 de abril de 2004 foi registrada a reclamação de Vera Lúcia Barbosa de Lima, usuária dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 3686-4496, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa cobrar-lhe pela prestação dos serviço “Kit Tô Aqui”, serviço este que a cliente NÃO SOLICITOU e NÃO AUTORIZOU.

Em data de 05 de abril de 2004 foi registrada a reclamação de Nilton Borges da Fonseca, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 218-3173, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa cobrar-lhe o valor de R\$ 14,80 (catorze reais e oitenta centavos), pela prestação do serviço de “Manutenção”, serviço este que NÃO QUER. E, aqui, vale transcrever in verbis



as palavras do funcionário do Procon que lavrou a “Ficha de Reclamação” correspondente, as quais são:

“NOVAMENTE A MESMA RECLAMAÇÃO..... COBRANÇA INDEVIDA DE NOVO. O PROCON DIARIAMENTE RECEBE RECLAMAÇÕES DA ‘CAMPEÃ’ TELEFÔNICA E SÃO SEMPRE OS MESMOS [GOLPES]. CHEGA! ESTAMOS CANSADOS. SÓ DÁ TELEFÔNICA!!!!”

Em data de 03 de maio de 2004 foi registrada a reclamação de Mauro do Carmo Souza, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 221-1646, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa haver-lhe cobrado pela prestação do serviço de “Manutenção”, serviço este que NÃO PEDIU e NÃO AUTORIZOU.

Em data de 04 de maio de 2004 foi registrada a reclamação de Isaura de Moura Frois, usuária dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 224-2486, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa haver-lhe cobrado o valor de R\$ 10,90 (dez reais e noventa centavos) pela realização do serviço de “manutenção estendida”, serviço este que a cliente NÃO AUTORIZOU. Interessante registro feito nesta “Ficha de Reclamação” é o de advertência do próprio Procon no sentido que a empresa parasse de utilizar as “artimanhas” consistentes na prestação e cobrança de serviços NÃO AUTORIZADOS pelos seus clientes.

Em data de 05 de maio de 2004, foi registrada a reclamação de David Vasconcellos Santos, usuário dos serviços da empresa “Telefônica” e titular da linha telefônica nº (12) 229-6126, reclamação esta que consistiu no fato de a empresa estar persistindo em seu “mau-hábito” de lhe cobrar pela realização de serviços que NÃO AUTORIZOU, como o “Linha Inteligente Detecta” e o de “Manutenção”. Reclama o cliente já estar “cansado de tanto reclamar” com a empresa a respeito.

DO DIREITO

01. Em primeiras linhas, impende frisar que a defesa ao consumidor, com o advento da Constituição de 1998, ganhou contornos de direito fundamental da pessoa humana, direito este imutável dentro da atual ordem constitucional, porquanto elencado no art.5º, XXXII, in verbis.

Art. 5º Omissis

XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

02. Perpassando o texto constitucional, vislumbra-se que em seu art.170, inciso V, a Carta Constitucional, elegeu como princípio da ordem econômica a defesa do consumidor, verbis.

Art.170 – A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observado os seguintes princípios:(grifo nosso)

V — defesa do consumidor;



03. Sendo assim, verifica-se que o ordenamento jurídico-constitucional firmou a DEFESA DO CONSUMIDOR como direito fundamental da pessoa humana, como também, princípio da ordem econômica.
04. No que se cinge especificamente à ordem econômica, pode-se inferir, pela simples leitura de seus dispositivos, que o respeito ao consumidor, está intimamente ligado ao objetivo maior desta ordem, que seria a de garantir a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social (grifo nosso) (art.170 CR).
05. Portanto, verificada a importância da defesa do consumidor em nosso direito positivo, deve-se discorrer acerca dos postulados básicos que a regem.
06. Pois bem, a proteção jurídica do consumidor rege-se, primordialmente, pelos princípios da vulnerabilidade do consumidor e da boa-fé. A vulnerabilidade do consumidor consiste no fato de que este merece, do ordenamento jurídico, uma especial proteção, haja vista que figura como a parte mais fraca nas relações de consumo.
07. Ora, não há ao consumidor outra alternativa a não ser se submeter às condições que lhe são impostas pelos fornecedores de bens ou serviços. Em face desse quadro, viu-se por bem tratar aos consumidores de uma maneira desigual, conferindo-lhes um sem número de direitos, a fim de estes não se vissem desamparados, e à total mercê daquele que dispõe do controle dos meios de produção, pois, se assim fosse, ver-se-iam constantemente lesados, desprovidos de qualquer meio hábil a reverter tal funesta situação.
08. Já, o princípio da boa-fé, plasmado no art.4º do CDC é dirigido a todas as partes das relações de consumo. Segundo João Batista de Almeida, “Esse princípio (...) exige que as partes da relação de consumo atuem com estrita boa-fé, é dizer, com sinceridade, seriedade, veracidade, lealdade, e transparência, sem objetivos mal disfarçados de esperteza, lucro fácil e imposição de prejuízo a outro”.(grifo nosso).
09. Destarte, em face desse princípio constata-se que, os fornecedores, em razão de sua supremacia econômica, devem agir com responsabilidade, e honestidade, não sendo justo estes lançarem mão de seu poder econômico, poder este infinitamente superior, a fim de obter lucros exorbitantes, causando prejuízo aos indivíduos que se submetem aos seus serviços, que devido a sua frágil posição vêm-se impotentes a repelir tal sub-reptícia situação.
10. Nesse passo, dando concretude às disposições constitucionais, bem como a principiologia da Defesa do Consumidor, elencou-se no art.6º do CDC, os direitos básicos do consumidor, verbis.

Art.6º – São direitos básicos do consumidor:

...



II — a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de qualidade, características, composição, qualidade 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;

VI — a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

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

11. Ademais, a Telefônica, deve respeitar o disposto nos artigos 31, 46, e 51, inciso XV do CDC, abaixo transcritos.

Artigo 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Artigo 46 – Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Artigo 51 – São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que;

XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor

12. Ainda, o Código de Defesa do Consumidor dispõe, em seu artigo 39, ser prática abusiva:

Art.39 – Omissis

III – Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço.

IV — Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços

13. Demonstrado o conteúdo normativo aplicável à espécie, partimos, agora, para a análise das condutas praticadas pela Telefônica, e quais suas conseqüências no mundo jurídico.

14. Pois bem, os fatos vertidos nesta exordial gravitam em torno de práticas comerciais abusivas, perpetradas pela Telefônica. Tais práticas, na totalidade dos casos, consistem em impingir aos seus



usuários, o uso do serviço denominado “Linha Inteligente Detecta”. Ante o relato das pessoas lesadas, verifica-se que a Telefônica, visando a consecução de seu intuito, agia da seguinte forma: entrava em contato com seus usuários, por meio de linha telefônica, oferecendo-lhes o serviço acima aludido. Todavia, nada obstante a totalidade dos usuários que vieram reclamar ao Procon NUNCA TEREM AUTORIZADO tampouco SOLICITADO tal serviço, quedaram-se cobrados no mês subsequente, como se efetivamente tivessem solicitado, autorizado e usufruído deste serviço.

15. Primeiramente, a conduta acima descrita negou direito básico do consumidor, qual seja, o direito a liberdade de escolha de bens e serviços. Ao consumidor, consoante o art.6º, inciso II, é assegurada a liberdade de escolha, podendo este escolher dentre os bens e serviços postos no mercado de consumo, àqueles que se mostram mais adequados a satisfazer às suas necessidades. Portanto, o legislador infraconstitucional tendo em vista a indelével vulnerabilidade do consumidor, cercou-o de garantidas que visam protegê-lo de qualquer investida dos prestadores de serviços, tendentes a impor a utilização de determinado bem ou serviço, a despeito de suas reais necessidades.

16. Assim, repele nosso ordenamento jurídico qualquer tipo de conduta tendente a mitigar ou aniquilar tal liberdade de escolha. Entretanto, parece-nos que a Telefônica desconhece tal imperativo legal. De fora parte, as condutas praticadas por tal concessionária possuem a funesta característica de malferir o direito à liberdade de escolha dos consumidores, visto que, a despeito de qualquer SOLICITAÇÃO, e AUTORIZAÇÃO por parte destes, tal concessionária impôs aos seus usuários a utilização do serviço “Linha inteligente Detecta”, praticando sub-reptício embuste.

17. Tal embuste consiste na seguinte conduta: a Telefônica lançava nas contas de telefone o valor referente ao serviço (Linha Inteligente Detecta), de modo que seus clientes ficavam “obrigados” a efetuar o pagamento deste, sob pena de terem seus serviços interrompidos por inadimplência. Em outras palavras, os consumidores-usuários dos serviços de telefonia, prestados pela empresa Telefônica, que nunca autorizaram nem solicitaram referido serviço, quedaram-se “obrigados” a remunerar e continuar utilizando tal serviço, porque se assim não o fizessem, a totalidade dos serviços que efetivamente utilizavam seriam cortados.

18. Frente ao exposto, torna-se evidente que o direito básico do consumidor a livre escolha foi ferido de morte pela conduta desta empresa, dado que foi inteiramente retirado deste seu poder de escolha, entre utilizar ou não tal ou qual serviço, porquanto se viu em um “beco sem saída”, tendo de indevidamente remunerar à Telefônica, pelo uso da “Linha Inteligente Detecta”, pois caso contrário ser-lhe-ia retirado todos os serviços de telefonia que gozava.

19. Ademais, sem muito esforço, verifica-se que as condutas supra descritas, perpetradas pela Telefônica, amoldam-se perfeitamente às hipóteses de práticas abusivas elencadas nos incisos III e IV do art.39 do CDC, uma vez que esta entregou sem solicitação prévia o serviço “Linha Inteligente Detecta” aos seus usuários, bem como, utilizou-se da vulnerabilidade dos consumidores, a fim de impingir-lhes o uso do referido serviço, a despeito de suas vontades, auferindo, assim, grandes montas de lucro, lucro este notadamente ilícito, e em detrimento das condições econômicas do usuário-consumidor.



20. Outrossim, no caso em apreço, as condutas da Telefônica não somente aniquilaram o direito a liberdade de escolha do consumidor, além de configurar-se como práticas comerciais abusivas, insculpidas no art.39 do CDC. Tais condutas, também, desbarataram totalmente os princípios sobre os quais todo complexo jurídico da defesa ao consumidor foi construído, assim, conseqüentemente, pondo em cheque a efetividade e aplicabilidade de todo este sistema jurídico.

21. Consoante exposto alhures, a defesa consumerista assenta-se, primordialmente, em dois postulados básicos: a vulnerabilidade do consumidor e a boa-fé daqueles que fazem parte das relações de consumo. Em face dos fatos aqui relatados, verifica-se que a já mencionada concessionária de serviços públicos subverteu tais princípios, visto que se utilizou de má-fé, e da vulnerabilidade do consumidor para obter a maior quantidade de lucros possíveis, em total desrespeito a ordem jurídica, e em detrimento das condições econômicas do cidadão.

22. A utilização da vulnerabilidade do consumidor, e de má-fé, como fator de lucro empresarial, torna-se evidente pelo fato de que a empresa Telefônica, usando de sua privilegiada posição perante o consumidor – pois figura como concessionária de serviço público – impôs aos seus usuários a indevida remuneração a ela devida por serviço, que nunca foi autorizado tampouco solicitado pelos consumidores. Ademais, visando garantir a manutenção desta ilícita situação e, conseqüentemente, seu precioso lucro, lançou nas contas de seus usuários, o valor referente ao serviço Linha Inteligente Detecta, de modo que seus clientes ficavam “obrigados” a efetuar o pagamento de tais valores, sob pena de terem seus serviços interrompidos por falta de pagamento, conforme dantes exposto.(grifo nosso)



23. É de saltar aos olhos o intuito da já referida empresa em utilizar-se de sua privilegiada condição de prestadora de serviços públicos, bem como da frágil posição das pessoas que utilizam seus serviços, afim de auferir lucros exorbitantes. Pois, imagine o DD.Juízo que em média o valor destas cobrançasatingia o montante de R\$ 26,00 (vinte e seis reais), individualmente poderia-se dizer que este valor não seria tal alto, entretanto somando-se o total de todas as pessoas que viram-se lesadas pelo ardid aqui explanado, aqui computando as que reclamaram junto ao PROCON e as que assim não o fizeram, em toda a Região do Vale do Paraíba, quicá do Estado de São Paulo, resta-nos uma indagação. Quanto a concessionária de serviços públicos — Telefônica — lucrou ilicitamente, utilizando-se desse “inteligenteestratagema”?. DEVE-SE LEVAR EM CONSIDERAÇÃO QUE ESSE MONTANTE CONSIDERÁVEL DE RECLAMAÇÕES REFERE-SE APENAS A UMA PEQUENA PARTE DO VALE DO PARAÍBA, QUE É UMA PEQUENÍSSIMA PARTE DO ESTADO DE SÃO PAULO, POR ONDE SE ESPRAIA A ATUAÇÃO DA RÉ TELEFÔNICA. OUTROSSIM, DEVE-SE CONSIDERAR TAMBÉM QUE APENAS UMA ÍNFIMA PARCELA DOS CONSUMIDORES LESADOS POR ALGUM EVENTO RECORRE AOS ÓRGÃOS PÚBLICOS DE PROTEÇÃO, COMO O PROCON: ISSO É INDICATIVO DE QUE O ESPECTRO DE PESSOAS ATINGIDAS POR ESSA PRÁTICA COMERCIAL PREDADORA, ABSOLUTAMENTE DISSOCIADA DOS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS QUE REGEM A ORDEM ECONÔMICA, É MUITO MAIOR DO QUE A GRANDE QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES QUE, POR AMOSTRAGEM, TRAZ-SE AO CONHECIMENTO COM ESTA PEÇA INICIAL. A única certeza que se tem é a de que tudo isto se realizou em total desrespeito a ordem jurídica pátria, como se aqui isto não existisse. A RÉ TELEFÔNICA PRECISA APRENDER, CABENDO AO JUDICIÁRIO DAR-LHE ESTA LIÇÃO, QUE ISTO AQUI NÃO É A REPÚBLICA DAS BANANAS.

24. Dessa forma, vislumbra-se que aqui ocorreu o mais alto grau de violação ao ordenamento, porque as condutas aqui vertidas atingiram os postulados básicos sobre os quais o sistema jurídico de proteção ao consumidor construiu-se. Acerca do tema a lição do eminente Celso Antonio Bandeira de Mello, “Violar um princípio é muito mais grave que transgredir uma norma qualquer. A desatenção ao princípio implica ofensa não apenas a um específico mandamento obrigatório mas o todo o sistema de comandos. É a mais grave forma de ilegalidade ou inconstitucionalidade, conforme o escalão do princípio atingido, porque representa insurgência contra todo o sistema, subversão de seus valores fundamentais, contumélia irremediável a seu arcabouço lógico e corrosão de sua estrutura mestra. Isto porque, com efendê-lo, abatem-se as vigas que o sustentam e alui-se toda estrutura nelas esforçada”(grifo nosso).

25. Ainda, cumpre obter-se que o total desrespeito ao consumidor, aqui configurado, lesa a ordem econômica, como tal foi construída no plano jurídico-constitucional. Esta, que como tem por função precípua garantir a existência digna da pessoa humana, ganhou contornos que não se coadunam com o capitalismo “selvagem”, que somente visa ao lucro em total detrimento da pessoa humana. Esta concepção mais humana de ordem econômica perpassa pelo efetivo respeito aos direitos do consumidor. Entretanto, vislumbra-se que as condutas da Telefônica negaram a existência da ordem econômica como plasmada na Constituição da República de 1988, haja vista inexoravelmente suas condutas malferiram todo o sistema jurídico de defesa do consumidor (princípio basilar da ordem econômica), desnaturando, assim, toda a ordem jurídica aplicável à espécie. O que em tudo e por tudo não se pode ver perdurar,



merecendo reprimenda exemplar.

26. Nesse passo, vale ressaltar que a totalidade das pessoas lesadas não vieram ao PROCON reclamar seus direitos, bem como, que esta prática infame pode estar acontecendo diariamente em total atmosfera de impunidade. Tal situação acarreta à população em geral um sentimento de total descrédito na ordem jurídica vigente, como também, em relação ao poderes públicos que aparentemente nada fazem objetivando conter estes abusos, assim, acentuando o sentimento já existente na população, de que nada possa se fazer contra quem possua um grande poder econômico, esperando, pois, pacientemente e pacificamente pela sua vez em ser lesado, como se “gado” fosse.

27. Em atenção a estas situações, a doutrina pátria tem se esforçado para definir adequadamente o dano moral coletivo. Neste aspecto o jurista Carlos Alberto Bittar Filho procurou defini-lo afirmando ser “... a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos”. Para ao depois arrematar: “Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial”.

28. O professor André de Carvalho Ramos verberou, com muita propriedade: “Devemos considerar que tratamento aos chamados interesses difusos e coletivos origina-se justamente da importância destes interesses e da necessidade de uma efetiva tutela jurídica. Ora, tal importância somente reforça a necessidade de aceitação do dano moral coletivo, já que a dor psíquica que alicerçou a teoria do dano moral individual acaba cedendo lugar, no caso de dano moral coletivo, a um sentimento de desprezo e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade”.

29. Exemplificando tão tormentosa questão André de Carvalho Ramos afirma, “imagine-se o dano moral gerado por propaganda enganosa ou abusiva. O consumidor em potencial sente-se lesionado e vê aumentar seu sentimento de desconfiança na proteção legal do consumidor, bem como no seu sentimento de cidadania”.

30. Portanto, verifica-se sem a menor sombra de dúvida que o dano moral coletivo configurou-se no caso em apreço, POIS HOUVE VIOLAÇÃO AO DIREITO DIFUSO DE RESPEITO AOS PRINCÍPIOS QUE REGEM A ATIVIDADE ECONÔMICA, merecendo, portanto, a devida indenização a fim de se restabelecer a confiança da população na defesa legal do consumidor, bem como, ensinar a concessionária de serviços públicos Telefônica a agir conforme a ordem jurídica, e, também, a não mais desrespeitar os consumidores da forma que o fez.

A CONDUTA OMISSIVA DO ÓRGÃO REGULADOR

A ré TELEFÔNICA vem atuando de modo incisivamente molestatador do regime de cidadania proposto pela regulamentação constitucional da ordem econômica.



Se a Constituição da República fosse mulher, poderíamos dizer, numa triste mas pertinente analogia, que está sendo quotidianamente estuprada.

E fica a pergunta no ar:

CADÊ A ANATEL??

A ANATEL não faz o que deveria fazer, senão os abusos não seriam tantos, tão graves e nem tão prolongados no tempo.

Por isso, merece ser responsabilizada e condenada, como ao final se pedirá.

O LUCRO DA TELEFÔNICA

NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2004, CERTAMENTE IMPULSIONADA PELA SELVAGERIA COM QUE ATUA NO MERCADO BRASILEIRO, A RÉ TELEFÔNICA LUCROU SINGELOS QUINHENTOS E CINQUENTA E OITO VÍRGULA DOIS MILHÃO DE EUROS, O QUE SIGNIFICA UNS DOIS BILHÕES DE REAIS. POR ISSO, MERETÍSSIMO MAGISTRADO, LEMBRE-SE DISSO COM CARINHO NA HORA DE ARBITRAR O VALOR DOS DANOS MORAIS DIFUSOS, TENDO EM CONTA QUE UM DOS CRITÉRIOS FUNDAMENTAIS É O PODERIO ECONÔMICO DO AGRESSOR.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, o Ministério Público Federal requer a citação pessoal das rés , na pessoa de seus representantes legais, para responder à presente ação, que ao final deverá ser julgada PROCEDENTE para

- a-) condenar a ré TELEFÔNICA a pagar a quantia de R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais) a título de danos morais difusos, valor este a ser repassado ao “Fundo Federal de Defesa dos Direitos Difusos”, previsto na Lei 7.347/85, arbitrado em virtude do alto potencial econômico da ré, da gravidade de sua CONDOTA ANIMAL no contexto da ordem econômica e da idéia de desestímulo que a indenização por danos morais deve impingir ao infrator;
- b) condenar a ré ANATEL a pagar a quantia de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais) a título de danos morais difusos, valor este a ser repassado ao “Fundo Federal de Defesa dos Direitos Difusos”, previsto na Lei 7.347/85, arbitrado em virtude de sua inexplicável complacência e omissão no tocante à coibição dosabusos da primeira ré;
- c) condenar a ré ANATEL a abrir processo administrativo disciplinar para cada um dos casos relatados nesta petição inicial, impondo as multas cabíveis;
- d-) Condenação das rés em custas, despesas processuais e honorários advocatícios, tudo com atualização monetária e juros moratórios.



Protesta ad cautelam, por provar o alegado por todos os meios admissíveis em Direito, aguardando, no entanto, o julgamento antecipado da lide, por se cuidar de matéria unicamente de direito.

Dá-se à causa o valor de R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais).

Taubaté, 24 de setembro de 2004

JOÃO GILBERTO GONÇALVES FILHO

PROCURADOR DA REPÚBLICA

Date Created

04/11/2004