

SENTENÇA

Trata-se de Ação Civil Pública que tem por objeto a reabertura e manutenção de postos de atendimento pessoal aos usuários de telefonia fixa da BrasilTelecom (OI) nas cidades de Porto Alegre, Cachoeirinha, Capão da Canoa, Gravataí, Guaíba, Montenegro, Osório, São Jerônimo, Taquari, Torres, Tramandaí e Viamão, todas no Rio Grande do Sul.

Após diversas tentativas de conciliação conduzidas pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal (CEJUSCON) de Porto Alegre, as partes concordaram, finalmente, em encerrar o litígio de forma amigável, nos termos do Compromisso de Ajustamento de Conduta formalizado às fls. 5173/518, com a concordância da ANATEL, também parte no processo (fl. 5193). Pelo acordo, a OI manterá postos de atendimento pessoal, diretamente ou mediante sistema de franquias, nas cidades abrangidas por esta ação, além de diversas outras medidas com vistas ao efetivo atendimento das solicitações feitas pelos consumidores.

Destaco, dentre as medidas previstas no acordo, a adoção, pelos postos de atendimento pessoal, de formulário específico com os principais serviços solicitados pelos usuários, tais como contestação de débitos, solicitação de reparo, emissão de segunda via de conta telefônica, correção de dados cadastrais, detalhamento de fatura, rescisão de contrato, entre outros. Logo após o atendimento, será entregue ao usuário uma via do formulário como comprovante da solicitação.

Prevê ainda o acordo que o atendimento resolva, efetivamente, a solicitação trazida pelo consumidor, sem a necessidade de qualquer outra providência, e produza efeitos imediatamente, ressalvados os serviços para os quais há previsão regulamentar de prazo para solução, tais como contestação de débitos, rescisão do contrato, bloqueio de serviços como secretária virtual, chamadas em espera, entre outros.

Caso a solicitação não seja atendida na forma prevista, assegura o acordo multa em favor do consumidor, em montante que pode alcançar até o valor integral da última fatura mensal, sem prejuízo das sanções estabelecidas em caso de descumprimento das cláusulas acordadas. Procurou-se, todavia, resguardar o fiel cumprimento do acordo não só por meio de reprimendas, mas também pela adequada capacitação das pessoas responsáveis pelo atendimento, às quais deverá ser dado pleno conhecimento das obrigações assumidas.

Espera-se, assim, com este ajustamento de conduta, substancial melhora na qualidade do atendimento aos usuários dos serviços de telefonia fixa, reduzindo, de outra parte, os inúmeros litígios individuais que têm feito das companhias telefônicas líderes em reclamações nos PROCONs e Juizados.

As partes acordaram ainda, para o encerramento do litígio, com o pagamento, pela empresa demandada, de R\$ 2,5 milhões, sendo R\$ 1,5 milhão a título de multa por descumprimento da liminar deferida nos autos; e R\$ 1 milhão a título de danos morais coletivos, a serem depositados em favor do fundo dos direitos difusos de que trata o art. 13 da Lei 7.347/85.

Do valor da multa, R\$ 500.000,00 serão direcionados à realização, em 2011 e 2012, sob a orientação do Ministério Público Federal, de simpósios sobre direitos dos consumidores em telecomunicações, destinados à capacitação de agentes dos PROCONs e das associações que tenham dentre suas finalidades a defesa dos consumidores; e R\$ 1 milhão para aquisição de equipamentos ou bens destinados à estruturação e aparelhamento da fiscalização dos PROCONs localizados na área abrangida pelo acordo.

Cabe registrar, finalmente, constar do ajustamento de conduta que, embora não obrigada pelo acordo, nada impede que a OI adote, em seu interesse empresarial, o mesmo padrão de atendimento em relação a outros serviços como telefonia móvel e *internet* banda larga, pelo claro reconhecimento de que a qualidade do atendimento pessoal há de se mostrar como diferencial competitivo no mercado de telecomunicações.

O acordo, como se percebe, contempla suficientemente medidas condizentes com o interesse coletivo que se buscou tutelar com esta ação, a demonstrar, mais uma vez, ser preferível, nas ações coletivas, "uma *solução negociada*, que se mostre idônea e eficaz para resolver o conflito gerado pela lesão ou ameaça ao interesse indigitado, do que uma obstinada busca pela solução judicial, que pode ser demorada, onerosa e, algumas vezes, de difícil previsibilidade quanto ao seu desfecho" (MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Em defesa do meio ambiente, do patrimônio cultural e dos consumidores, 8ª Ed. São Paulo: RT, 2002, p. 249). Afinal de contas, nessas ações, "o interesse reside menos em 'vencer a causa' do que em obter, de algum modo, a melhor tutela do interesse difuso questionado" (*Ob. cit.*, p. 239).

Com essas considerações, HOMOLOGO o acordo e julgo extinto o feito, com resolução do mérito, nos termos do art. 269, III, do Código de Processo Civil.

Sem custas nem honorários.

Dê-se ampla divulgação.

P. R. I.

Porto Alegre, 15 de agosto de 2011.

Jurandi Borges Pinheiro
Juiz Federal Substituto