



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Seccional do Rio Grande do Sul
Rua Washington Luiz, 1110 - 13º andar
90010-460 Porto Alegre – RS
Fone/Fax: 51 3287.1800 - <http://www.oabrs.org.br>

**ILUSTRÍSSIMA SENHORA DIRETORA EXECUTIVA DO PROCON
MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE DRA. FLÁVIA DO CANTO PEREIRA**

A ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – SECCIONAL DO RIO GRANDE DO SUL, inscrita no CNPJ sob número 87019584/0001-25, com sede à Rua Washington Luiz, 1110, Praça dos Açores, nesta Capital, CEP 90010-460, representada por seu Presidente Claudio Pacheco Prates Lamachia, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RS sob número 22.356, através de seus procuradores infraescritos, REPRESENTOU em 18 de julho de 2012, em conformidade com a legislação vigente, contra as seguintes empresas concessionárias prestadoras de serviços de telefonia móvel e fixa, pelos seguintes motivos e fundamentos:

TIM CELULAR S/A, inscrita no CNPJ sob nº 04.206.050/0031-04, representada em juízo por quem seu estatuto social indicar, com filial na Avenida Andaraí, nº 549, Bairro Passo D'Areia, Porto Alegre, RS, CEP 91.350-110;

CLARO S/A, inscrita no CNPJ sob nº 40.432.544/0001-47, representada em juízo por quem seu estatuto social indicar, com filial na Rua Gilberto Laste, nº 52, Bairro Santa Tereza, Porto Alegre, RS, CEP 90.850-300;

VIVO S/A, inscrita no CNPJ sob nº 02.449.992/0001-64, representada em juízo por quem seu estatuto social indicar, com filial na Rua Vinte e Quatro de Outubro, nº 695, Porto Alegre, RS, CEP 90.510-000;

OI S/A, inscrita no CNPJ sob nº 76.535.764/0002-24, representada em juízo por quem seu estatuto social indicar, com filial na Avenida Diário de Notícias, nº300, Loja 2057, Bairro Cristal, Porto Alegre, RS, CEP 90.810-080.

O objetivo daquela representação visava não apenas a proteção de advogados inscritos junto à entidade autora, mas a de todos os cidadãos e cidadãs do estado, os quais, na

qualidade de consumidores, tiveram e continuam a ter seus direitos violados pela clamorosa e insólita deficiência dos serviços públicos de telefonia móvel.

Decorrido quase meio ano do ingresso da representação e não obstante o acordo celebrado com as referidas empresas, nada de significativo aconteceu. Os serviços continuam sendo prestados com notável deficiência, o que poderá ser comprovado com enorme facilidade. Basta tão somente para evidenciar tal precariedade que se tente novamente utilizar esses serviços em diferentes lugares da Capital ou por qualquer município rio-grandense. De todos os quadrantes do Estado recebemos reclamações diárias de advogados e advogadas que se deslocam em viagens de trabalho e não conseguem comunicar-se com um mínimo de segurança e proveito. As promessas feitas pelas representadas não foram cumpridas, sendo inútil encaminhar reclamações na vã tentativa de modificar o quadro vigente de prestadoras de serviços de má qualidade. Os serviços desqualificados que estão sendo fornecidos ratificam clara e manifesta violação à Constituição Federal, ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, e legislação correlata. A situação continua dramática, motivo pelo qual repete-se: É notório que não há no Rio Grande do Sul (e no Brasil) um único usuário do sistema de telefonia móvel que consiga sustentar uma ligação por muito tempo, que não precise refazer várias vezes a mesma ligação; que não enfrente, em um único dia, muitas das enervantes falhas de sinal, conhecidas como “pontos cegos”, que “derrubam” ligações telefônicas, toda a vez que se cruza determinados pontos, a partir dos quais é praticamente impossível manter ou efetuar ligações. Tão grave é a situação vigente que esses pontos, nevrálgicos, já são conhecidos da população.

Somente aqui, na Capital do Estado, continua sendo fácil, muito fácil, identificar alguns dos chamados “pontos cegos”. Basta que se queira verificar o indicador de sinal do celular e tentar fazer uma ligação. São alguns deles:

- 1 - Rua Cel. Joaquim Pedro Salgado, esquina com a Rua Vasco da Gama;**
- 2 - Rua Casemiro de Abreu, esquina com a Rua Cel. Bordini;**
- 3 - Av. Assis Brasil, entre FIERGS e acesso à BR-290;**
- 4 - Rua Wenceslau Escobar, na altura do nº 3033;**
- 5 - Rua Wenceslau Escobar com Rua Cel Marcos;**
- 6 - Av. Pinheiro Borda, na altura do nº 303;**
- 7 – Avenida Diário de Notícias, em frente ao Barra Shopping Sul;**
- 8 – Avenida Protásio Alves, 943, em frente ao Colégio Israelita;**
- 9 - Rua Lucas de Oliveira, esquina com a Rua Felipe de Oliveira;**
- 10 - Rua Ramiro Barcellos, esquina com a Rua André Puente.**

Como já afirmado, há, por certo, além dos mencionados, outros “pontos cegos” em Porto Alegre. Os acima referidos são meros exemplos facilmente identificados.

A prova do sinal fraco e das várias e imensas zonas de sombra é verificável por triangulação de antenas. Acessando-se o link: <http://opensignalmaps.com> é possível visualizar, bastando aproximar e ampliar setores, através da ferramenta de “zoom”

Assim, sem muito esforço, pode-se verificar áreas sem cobertura (pontos cegos), em vários bairros de Porto Alegre.

Nas imagens - com menor aproximação (“zoom”) - a cobertura parece maior. No entanto, ao aproximar, começam a surgir “pontos cegos”, mostrados em branco, nos mapas. Quanto mais avermelhado o tom, maior a cobertura na área. Setores em branco são áreas sem qualquer cobertura de sinal.

O serviço de telefonia móvel no Rio Grande do Sul é, portanto, um verdadeiro caos. Mas, sabidamente, não é melhor, nem pior que em outros estados. A situação caótica de falta de cobertura não é isolada. Levantamento técnico solicitado pela Ordem aponta que a mesma deficiência se verifica nos demais estados da federação.

Lamentavelmente, as audiências públicas convocadas para debater a má qualidade dos serviços de telefonia móvel, tentativas de solução dos problemas com as comunidades, aconteceram sem que até o presente momento as principais operadoras tivessem pelo menos amenizado os problemas existentes no mês de julho. Passadas as reuniões com a presença de autoridades, parlamentares, membros do Ministério Público e do PROCON, as empresas livraram-se das multas e continuam atraindo, cada vez mais consumidores, com planos e propostas tentadoras, sem, todavia, investirem, proporcionalmente, na infraestrutura.

Assim, diante da falta de comprovação dos investimentos prometidos e da calamitosa situação visualizada, as empresas supraindicadas deverão, agora sim, responder pelos danos causados à população, visto não estar sendo garantido o acesso pleno a um serviço público essencial e contínuo, garantido pelo artigo 22, do Código de Defesa do Consumidor, e pelos artigos 37, § 6º, e 175, § 4º, da Constituição Federal.

Como já foi dito e demonstrado à exaustão, a prestação de um serviço adequado é situação que encontra amparo no sistema jurídico nacional, mormente após a edição do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, mas que, via de regra, vem sendo desrespeitada por poderosas empresas, cujos lucros exorbitantes continuam a ser frequentemente divulgados.

Dessa forma, não resta à OAB/RS, que está agindo em substituição aos advogados consumidores, inscritos em seus quadros, individualmente considerados, outra alternativa senão a de reiterar a representação apresentada perante esse importante órgão de defesa dos interesses da cidadania, requerendo a continuidade do processo administrativo para que sejam as mesmas obrigadas a cumprir as disposições da Lei do Consumidor.

O presente pedido é renovado em nome de milhares de advogados membros ativos da autora, cuja listagem deixa-se de anexar por serem mais de 85 mil nomes, claramente identificáveis na página de internet da OAB/RS: <http://www.oabrs.org.br/>

Cabe ainda destacar que, segundo dispõe o artigo 44, do Estatuto da Advocacia e da OAB, Lei nº. 8.906/94, a entidade-autora está legitimada a encaminhar a presente REPRESENTAÇÃO *in casu*, através da qual defende interesses e direitos de seus membros, pois:

“A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), serviço público, dotada de personalidade jurídica e forma federativa, tem por finalidade:

I - defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de direito, os direitos humanos, a justiça social, e pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas;

II - promover, com exclusividade, a representação, a defesa, a seleção e a disciplina dos advogados em toda a República Federativa do Brasil”.

Os prejuízos sofridos por estes consumidores-advogados têm uma origem comum, isto é, estão partindo da atuação das empresas-rés dentro do sistema de telefonia móvel-celular, regulado pela Lei Geral das Telecomunicações; Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP; entre outras normas submetidas à Constituição Federal e ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

A comunicação é hoje elemento essencial e indispensável para o bom desempenho de qualquer atividade profissional. Pelas dificuldades de obter comunicação, ou seja, pela dificuldade e, em muitos casos, impossibilidade de completar, realizar e receber ligações telefônicas, estes profissionais estão perdendo clientes, de atender compromissos profissionais assumidos e, ainda, precioso tempo, o que representa prejuízo material e moral.

O cliente, impossibilitado de se comunicar com o advogado, certamente irá procurar outro profissional. Este colega terá a mesma restrição e dificuldade, pois a deficiência do serviço de telefonia móvel é democrática: atinge a todos de igual forma, e, portanto, atinge tanto a classe dos advogados quanto à grande maioria da população brasileira, uma vez que cada um é cliente de, no mínimo, uma entre as operadoras indicadas e que estas, somadas, atendem mais de 205 milhões de usuários.

É certo que o descumprimento da lei consumerista e da Constituição Federal não atinge e lesa somente os advogados membros da entidade autora, mas, sim, todos os brasileiros, haja vista o número de celulares em operação no território nacional.

Sendo assim, tendo em vista que a OAB tem por finalidade *“pugnar pela boa aplicação das leis”* e que estas não vêm sendo respeitadas pelas operadoras concessionárias, ratifica-se e reitera-se a presente REPRESENTAÇÃO, que tem por objeto a adequação dos serviços de telefonia móvel, de modo a que seja assegurada e estendida a prestação do serviço público adequado - na forma do art. 22, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC; e 37, § 6º, e 175, § 4º, da Constituição Federal - a todo o universo de consumidores da telefonia móvel no país, e não apenas aos advogados membros.

Mas não é só. A telefonia móvel é um serviço público essencial cuja importância é estratégica. Há todo um sistema jurídico regendo as condutas das empresas concessionárias, especialmente daquelas acima mencionadas. Assim sendo, imperioso é observar que os advogados da OAB/RS e a cidadania, de longa data prejudicada, tem seus direitos respaldados e garantidos pela **Constituição da República**:

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

(...)

III - a dignidade da pessoa humana;

Art 5º, XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art 37. - A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 6º - As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

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

IV - livre concorrência;

V - defesa do consumidor;(…)

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, **fiscalização** e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Pela Lei das Concessões (Lei nº. 8.987/95), com relação aos direitos dos consumidores:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º - **Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação** e modicidade das tarifas.

Art. 7º - Sem prejuízo do disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

Pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o que poderá lhe acarretar a obrigação de o artigo 6º, que assegura aos consumidores a reparação integral do dano sofrido:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

Além destas, outras normas do diploma consumerista, violadas pelas condutas das rés, devem ser igualmente destacadas, como:

Art.4º: A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, **o respeito à sua dignidade, saúde e segurança**, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como **a transparência e harmonia** das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos.

Art.6º: São direitos básicos do consumidor:(...)

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.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, **serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.**

d) do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (art. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O conceito de “serviço adequado” vem expresso na Lei das Concessões Públicas (Lei nº 8.987/95):

Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Art. 7º.- Sem prejuízo do disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

As empresas indicadas, pelo que se pode vislumbrar, no caso concreto, não têm o cumprimento da legislação consumerista entre as suas principais metas. O simples cumprimento da lei evitaria grande parte da situação de caos hoje instalada no país e os graves danos causados aos consumidores. Tanto isso é verdade que se chegou à necessidade de se criar a chamada Lei do SAC apenas para tentar obrigar as concessionárias a atenderem dignamente o consumidor, o que, como também se sabe, não funcionou.

Diante do exposto, requer seja acolhida a presente petição, dando-se prosseguimento ao procedimento administrativo, visando determinar: a) que as empresas de telefonia prestem, em conformidade com o disposto na lei, a imprescindível contra informação de onde não pega o sinal, incluindo o serviço de internet 3G; b) que informem ao PROCON MUNICIPAL, no prazo de 72 horas, qual a abrangência que a empresa tem no Estado do Rio Grande do Sul; c) que comuniquem quais os municípios onde há restrição para instalação de antenas e que impedem a melhoria na qualidade dos serviços; d) que cada empresa forneça o número de consumidores/clientes da operadora; e) que informem quantas antenas foram instaladas no RS ao longo dos últimos quatro meses; f) e, finalmente, a suspensão das vendas de novas linhas telefônicas até a comprovação da implementação do plano de investimento por parte das referidas empresas no Estado, bem como a aplicação da multa já anteriormente estabelecida para os casos de desobediência e não cumprimento das determinações.

Termos em que pede deferimento.

Porto Alegre, 22 de novembro de 2012.

CLAUDIO PACHECO PRATES LAMACHIA

Presidente da OAB/RS

OAB/RS 22.356

CLÁUDIO CANDIOTA FILHO

OAB/RS 66.713

CRISTIANO HEINECK SCHMITT

OAB/RS 41.683

FELIPE FERRARO

OAB/RS 64.378