



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA**  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA

EXMO. SR. JUIZ DE DIREITO DA \_\_\_\_VARA CÍVEL RESIDUAL DE BOA VISTA/RR.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA**, por seu Promotor de Justiça que adiante subscreve, com fulcro nos artigos 5º, inciso XXXII, 127, *caput*, 129, inciso III e 170, inciso V, da Constituição Federal; nos artigos 1º, inciso II, 3º, 5º *caput*, da Lei n.º 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e nos artigos 81, parágrafo único, inciso III e art. 82, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e com base nas peças extraídas do **Inquérito Civil Público n.º 001/2015/PRODECC/MP/RR**, vem perante Vossa Excelência propor

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

em desfavor de **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OI”**, pessoa jurídica de direito privado, situada na Rua DO Lavradio, nº 71, 2º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20230-07, com escritório nesta cidade à Avenida Ville Roy, nº 6873, Centro, inscrita no CNPJ n.º 33.000.118/0001-79 e **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)**, situada na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 1.384, 6º andar, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 06029-900, inscrita no CNPJ n.º 01.109.184/0001-5, pelas razões de fato e de direito:



## 1- DOS FATOS

Os consumidores **Fábio Rodrigues dos Santos** (fls.16/19), **Isabel Cristina Besuzka** (fl.43), **Iandara Kerly Franco Souto** (fl.123), **Vesta Lucas de Souza** (fl.360), **Bezaliel Santo Silva** (fl.361), **Fagner Pereira da Silva** (fl.362), **Robson Júlio Pereira do Santos** (fl.363), **Cláudio Revelino da Silva Melo** (fl.365), **Karynna Hariel Fernandes Araújo** (fl.366), **Rosiene da Silva Souza** (fl.367), **Rairon Araújo Teixeira** (fl.368), **Márcia Regina da Silva Bezerra** (fl.369), **Valéria Cunha Tavares** (fl.371) e **José Barbosa Cruz** (fl.373), clientes da empresa de telefonia **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OP”**, solicitaram o fornecimento de serviço de internet “Banda Larga” pelo sistema **OI – VELOX**.

Logo após a instalação do equipamento, realizada por técnico da empresa **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OP”**, e estabelecimento da “linha”, representantes da empresa **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)** mantiveram contato telefônico com os clientes, no qual, informando parte de seus dados pessoais, afirmaram ser imperiosa a necessidade de contratação do provedor para acesso à internet e ofereceram os serviços de provedor da empresa.

Por não terem conhecimento técnico a respeito do novo serviço que era oferecido e pelo fato de que somente a empresa **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OP”** deveria ser detentora da informação da recente instalação do serviço de Banda Larga **OI-VELOX** e de seus dados pessoais, os consumidores, crendo ser verdadeira a afirmação, aceitaram a contratação de serviços da **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)**.

Ocorre que, passado algum tempo, tais pessoas, por fontes e motivos diversos, souberam que tal contratação é totalmente dispensável, pois há versão gratuita do serviço, feita como uma continuidade das tratativas com a **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OP”** para a implementação da conexão banda larga **OI-VELOX**, ou seja, um serviço já assegurado. Observa-se que muitos consumidores sequer sabiam que o serviço que a **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)** fornecia era cobrado, tomando conhecimento somente por meio do recebimento de fatura ou débito em conta-corrente.



# MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA

---

Nesse sentido foram apurados diversos relatos, tanto por esta Promotoria de Defesa do Consumidor e Cidadania - PRODECC, quanto pelo DECON/RR – Departamento de Defesa do Consumidor /RR, dos quais transcrevemos alguns:

“UOL ligou como se fosse a **OI**, informando que para disponibilizar a net precisaria fazer um cadastro, a consumidor deu as informações necessárias, acreditando ser da OI, mas para sua surpresa a cobrança chega em nome da **UOL**. Quer o cancelamento da assinatura e valores cobrados.” (consumidora **Valéria Cunha Tavares** - atendimento DECON/RR nº 909 de 02/10/2015 – fl.371) (destaque nosso)

“solicitou junto a empresa o cancelamento do plano da **UOL** provedor, pois o mesmo informou que não solicitou o serviço de provedor da UOL, solicitou somente os serviços de telefonia fixa e Velou e não sabe o motivo da referida cobrança, o consumidor vem tentando por várias vezes cancelar e não obteve sucesso.” (consumidor **Rairon Araújo Teixeira** - atendimento DECON/RR nº 457 de 01/04/2015 – fl.368) (destaque nosso)

“informa que a UOL está cobrando 3 parcelas no valor de R\$ 27,90, sendo que a mesma não solicitou nenhum serviço da operadora. A consumidora informa ainda que a **UOL** ligou solicitando o número de seu CPF e os dados de sua conta-corrente e que a cobrança pertence à **OI Velox**.” (consumidora **Vesta Lucas de Souza** - atendimento DECON/RR nº 645 de 11/05/2015 – fl.360) (destaque nosso)



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA**

“QUE vem a presente Promotoria para reclamar do Serviço da **OI-TELEMAR**, em relação a possível venda casada; QUE fez a solicitação de internet Banda Larga em março do presente ano; QUE logo após a solicitação do serviço de internet recebeu uma ligação da empresa UOL; QUE supos ser uma ligação da OI-TELEMAR, já que esta era a única que teria acesso aos dados da consumidora e o conhecimento que ela teria contratado o serviço da internet; QUE a atendente informou ser necessário uma senha e um login para o acesso à internet e até para se preservar contra possíveis vírus, pois seria disponibilizado um antivírus; QUE na mesma ligação, passados alguns minutos e passada de atendente para atendente, percebeu que não se tratava de um serviço da **OI**, porém já tinha aceitado a oferta e contratado o serviço, nesse momento, resolveu solicitar o cancelamento do serviço, usufruindo de seu direito ao arrependimento; QUE foi informada pelo atendente Jéferson que ela não poderia solicitar o cancelamento, pois, se fizesse, seu CPF seria colocado no SPC/SERASA;” (Termo de Declarações de **Isabel Cristina Besuska** - de 29/04/2015 – fl.360) (destaque nosso)

Como se extrai dos depoimentos transcritos, houve a prática, por parte da demandada Telemar, de difusão indevida de dados sigilosos.

A existência da difusão indevida dos dados sigilosos dos clientes é reconhecida pela **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)** que afirma nas informações prestadas às fls.130/156 que: “*as reclamações dos consumidores tem origem em um vazamento de dados cadastrais de usuários do serviço VELOX, disponibilizado pela Oi/Telemar*” (fl.135). Muito embora negue se valer do acesso e uso de tais dados “vazados”, tal afirmação carece de fundamentação uma vez que, pessoas ligadas a empresa abordaram, por meio de telemarketing, os clientes, venderam o serviço e efetuaram a correspondente cobrança.



É de se observar que a conduta descrita, recorrente em todo o território nacional, vem sendo objeto de reclamações em órgãos e delegacias de defesa do consumidor e demandas em Cortes Estaduais e Federais. Destacamos que a própria **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)** traz notícia aos autos de ter pactuado, em 23 de janeiro de 2014 (antes dos fatos ora noticiados), Termo de Ajustamento de Conduta com o **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro**, contudo, “reincidiu” na prática aqui no Estado de Roraima, conforme pode ser notado as reclamações de consumidores que ora trazemos à luz.

Frente ao narrado, evidenciam-se violações contra os consumidores, praticadas pela **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OI”** e **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)**.

A **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OI”** tinha por obrigação manter sob sua proteção os dados sigilosos de seus clientes, providência esta que, por não ter sido tomada, possibilitou que outras empresas, no caso em tela a **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)**, assediassem consumidores oferecendo, de forma fraudulenta, serviços que podiam ser usufruídos gratuitamente, mediante remuneração.

Além do fornecimento indevido das informações a respeito de seus clientes a **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OI”** deixou de observar regras consumeristas a respeito do fornecimento dos serviços da **OI-VELOX**, pois tinha a obrigação de informar que, junto com a “Banda Larga”, fornecia o serviço não oneroso de acesso à internet, sem a necessidade de se contratar uma prestadora de serviços, como a **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)** para pleno acesso à rede internacional.

A **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)**, com o uso de informações privilegiadas, através de serviço de telemarketing, contactou os clientes e fazendo uso de diversas estratégias fraudulentas, a exemplo das que seguem:

- 1) Identificar-se como operadores da **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OI”**;



- 2) Afirmar ser imprescindível sua contratação para uso da internet;
- 3) Não informar sobre a cobrança de valores ou informar valores diferentes dos cobrados;
- 4) Realizar contrato com um número indeterminado de clientes dentre os quais temos uma pequena amostra nos autos, levando aos mesmos prejuízos com gastos desnecessários.

Nota-se que a empresa nega o uso de informações privilegiadas e o assédio indevido dos clientes da **TELEMAR NORTE LESTE S.A - "OP"** (fls.142/148), tentando atribuir, tacitamente, a terceiros, no caso as empresas de telemarketing que contrata, a "culpa" por tais condutas revestidas de ilicitude.

## **2. DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS DO PEDIDO**

### **2.1 Da Legitimidade do Ministério Público**

É sabido que a Carta Constitucional de 1988 incumbiu ao Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, conforme a dicção constante do artigo 127.

Dentre as funções atribuídas ao *Parquet*, avultam de importância as que se acham elencadas no artigo 129 da Constituição Federal, merecendo destaque a prevista no inciso III do dispositivo supramencionado:

“III- Promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;”

Desta forma, conclui-se que a legitimidade do Ministério Público para a defesa dos direitos difusos e coletivos decorre da própria Constituição Federal, não podendo, portanto, ser limitada por lei infraconstitucional.



# MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA

No que se refere à legitimidade do Ministério Público para a defesa dos direitos individuais homogêneos, a Carta Magna, no inciso IX do artigo 129, expressamente autorizou a lei infraconstitucional a conferir outras atribuições ao *Parquet*, desde que compatíveis com a sua finalidade institucional. Conforme ensina Kazuo Watanabe:

“Certamente, como bem adverte Andréa Proto Pisani, não se deve restringir a legitimação para agir do Ministério Público apenas aos casos em que esteja presente o interesse geral e indiferenciado de natureza publicística, incumbindo-lhe também a tutela dos interesses coletivos específicos de natureza privatística”. (Demandas coletivas e os problemas emergentes da práxis forense, in *As garantias do cidadão na justiça*, coord. Sálvio de Figueiredo Teixeira. São Paulo: Saraiva, 1993. pág.185)

A Lei 8.078/90, seguindo esta diretriz constitucional, conferiu ao Ministério Público a possibilidade de defender, mediante o ajuizamento de ação civil pública, os direitos individuais homogêneos. É o que se extrai do artigo 82, I do texto legal.

Outrossim, cuidando-se especificamente do Código de Defesa do Consumidor, a tarefa do intérprete é bastante facilitada, uma vez que, segundo o seu art. 1.º, o Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, **DE ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL**, nos termos dos artigos 5.º, XXXII, 170, V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas Disposições Transitórias.

Destarte, conforme assevera Luiz Paulo da Silva Araújo Filho:

“O próprio CDC, amparado em disposições constitucionais peculiares, reconheceu a relevância social das normas de proteção e defesa do consumidor, bastando isso, em princípio, **para assegurar a atuação do Ministério Público em prol dos interesses e direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos dos consumidores**”. (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2002. pag. 71).  
(destaque nosso)



Assim, é inquestionável a legitimidade do *Parquet* para a propositura da presente ação civil pública em defesa dos direitos e interesses dos consumidores.

## **2.2. Da competência**

É consabido que a competência para as ações civis públicas possuem característica territorial, porém, **a própria Lei 7.347/85 prevê regra especial, determinando que ela será de natureza funcional, tornando-a absoluta e improrrogável.**

Desta forma, o sistema legal vincula **a competência dos juízos ao local onde ocorreu o dano**, com fundamento no art. 2º, *caput*, da Lei 7.347/85.

*Ipsis litteris:*

Art. 2º: As ações previstas nesta Lei serão propostas no **foro do local onde ocorrer o dano**, cujo juízo terá competência funcional para processar e julgar a causa.

Essa opção legislativa leva em conta que o juiz do local do dano terá maior facilidade para colher as provas necessárias ao julgamento da causa.

É nesse sentido que o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) em seu art. 90 e 93, confirma a competência do juízo para julgar as causas referente ao dano ocorrido em face do consumidor:

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da **Lei nº 7.347**, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.





**MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA**

art. 93 – Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

**I – no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;**

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Assim, a jurisprudência pátria confirmou o entendimento sobre a competência do foro para julgar referidas ações:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. **AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO DE ÂMBITO LOCAL. COMPETÊNCIA DO LOCAL DO DANO.** 1. O dano regional a que se refere o art. 93 do Código de Defesa do Consumidor considera a lesão de dimensões geograficamente maiores, produzindo efeitos em âmbito regional ao transcender fronteiras estadual, porém, sem atingir todo o território nacional. 2. Embora os consumidores, em tese lesados, sejam moradores de diversas regiões administrativas e de outros estados, a abrangência do dano não corresponde ao domicílio dos consumidores, pois o dano é considerado regional quando a lesão atinge várias comarcas, ou sua correlata situação com a divisão territorial do Distrito Federal em circunscrições judiciária. 3. Recurso conhecido e desprovido, para que se decline da competência para uma das varas cíveis da circunscrição judiciária de Taguatinga.

(TJ-DF - AGI: 20150020104586, Relator: CARLOS RODRIGUES, Data de Julgamento: 01/07/2015, 6ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 28/07/2015 . Pág.: 227)



Portanto, em consonância com a legislação e jurisprudência pátria, é imperioso e competente o foro de Boa Vista – Roraima para a propositura e julgamento da presente Ação Civil Pública em defesa dos consumidores.

### **2.3. Da violação ao dever de informar no momento da oferta**

Por preceito constitucional, o consumidor tem o direito a receber especial proteção do Estado, havendo o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor reconhecido a sua vulnerabilidade e conferindo devida tutela ao equilíbrio da relação de consumo e à boa-fé objetiva.

Como forma de concretização dos princípios expostos, atenta-se à importância da transparência no mercado de consumo, cuja realização é permitida pelo direito básico dos consumidores à informação clara, adequada e correta sobre os serviços comercializados, nos moldes dos arts. 6º, inciso III, e 31, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, o art. 31 dispõe sobre o dever de informação dos fornecedores, no âmbito das ofertas:

**Art. 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. (destaque nosso)**

Visa o supracitado dispositivo assegurar ao consumidor, em um momento pré-contratual, o acesso a informações que lhe permitam realizar um ato de consumo consentido e livre. É o que ensina Antônio Herman de Vasconcellos, ao tratar da fase pré-contratual nas relações de consumo:



“Isso porque, sem a informação adequada através da oferta, ‘a informação contratual corre o risco de chegar tarde demais’. **E é na fase pré-contratual que a decisão do consumidor é efetivamente tomada. Daí a importância de sua informação suficiente ainda nesse estágio.**” (GRINOVER, Ada Pellegrini... [et al.]. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Comentado pelos Autores do Anteprojeto. 9a edição. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. p. 602). (destaque nosso)

No caso em tela, a conduta das empresas **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OP”** e **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)** operaram em completo desrespeito às referidas normas de consumo.

A **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)**, através de suas ofertas por telemarketing, descumpriram o dever legal à prestação de informações corretas sobre o serviço ofertado, utilizando-se, ao extremo oposto do preceito consumerista, de dados inverídicos e fraudulentos para induzir o consumidor à efetivação do contrato.

Desse modo, ao manipular a veracidade dos fatos ao seu benefício, subtraiu dos consumidores a voluntariedade de sua decisão, acabando eles por contratar, em erro, os serviços da ré e arcando com seus desnecessários encargos financeiros, o que, por sua vez, constitui violação ao direito básico de consumo a efetiva prevenção de danos patrimoniais, previsto no art. 6º, inciso VI, do CDC.

A **TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OP”**, sem fornecer informações completas e objetivas sobre o serviço que passa a fornecer (Internet Banda Larga – Velox), não cuidando de maneira suficiente do sigilo da informação de seus clientes, descumpriu o dever legal à prestação de informações corretas sobre o serviço ofertado, no mínimo, facilitando que outras empresas, como a **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)** induzisse o consumidor à efetivação de contratos desnecessários.



Desse modo, ao deixar de prestar informações suficientes, conforme estabelecido no inc. II do art. 6º do CDC, e permitir acesso a dados pessoais, furta dos consumidores a voluntariedade de sua decisão, acabando eles por contratar, em erro, os serviços de outras empresas e arcando com seus desnecessários encargos financeiros, o que, por sua vez, constitui violação ao direito básico de consumo a efetiva prevenção de danos patrimoniais, previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC.

#### **2.4. Da Publicidade e Oferta Enganosa**

Como visto, a **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)** fez uso da prática de telemarketing para apresentar e ofertar os seus serviços, precipuamente como provedora de acesso à internet.

Ocorre que, à luz das melhores e mais atuais orientações doutrinárias, se confundem, hodiernamente, as figuras da oferta e da publicidade, de forma que não se pode afastar o caráter publicitário do recurso comercial utilizado pela ré.

A oferta, nesse sentido, não pode ser restrita a sua concepção clássica e engessada por requisitos específicos de existência. À luz da evolução doutrinária e jurisprudencial, tal aceção foi afastada, prevalecendo aquela mais adequada ao mercado de massa e ao direito consumerista, conforme ensina Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin:

**“Oferta, em tal aceção, é sinônimo de marketing, significando todos os métodos, técnicas e instrumentos que aproximam o consumidor dos produtos e serviços colocados a sua disposição no mercado pelos fornecedores . Qualquer uma dessas técnicas, desde que ‘suficientemente precisa’, pode transformar-se em veículo eficiente de oferta vinculante”** (GRINOVER, Ada Pellegrini [et al]. Código de Defesa do Consumidor: Comentado pelos Autores do Anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998 pág. 213). (destaque nosso)



# MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA

Por esse viés, entende a doutrina que a publicidade, como técnica de apresentação coletiva de produtos e serviços, não se afasta das atividades abarcadas pelo conceito moderno de oferta:

“Vê-se, então, que a oferta, nesse sentido moderno, abrange não apenas as técnicas de indução pessoal, como ainda outras mais coletivas e difusas, entre as quais estão as promoções de vendas e a **própria publicidade**.” (GRINOVER, Ada Pellegrini [et al]. Código de Defesa do Consumidor: Comentado pelos Autores do Anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998 pág. 213). (destaque nosso)

Portanto, fala-se, atualmente, em oferta publicitária:

“Hoje, diversamente, a **melhor doutrina e jurisprudência reconhecem ser ‘normal’ que se reconheça à publicidade um ‘valor contratual’**, mesmo que ‘o documento publicitário precise que nada mais tem que um valor indicativo e que não se constitui em um documento contratual’” (GRINOVER, Ada Pellegrini [et al]. Código de Defesa do Consumidor: Comentado pelos Autores do Anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998 pág. 212). (destaque nosso)

Nesse diapasão, o Código de Defesa do Consumidor manifesta clara aversão à publicidade enganosa, cujo conceito esclarece o art. 37, §1º, do CDC, *in verbis*:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º **É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa**, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, **capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços**. (destaque nosso)



**Pelo supracitado dispositivo legal, resta evidente que a conduta adotada pela UOL constitui verdadeira publicidade enganosa, vez que os consumidores recebiam ligação de operadores de telemarketing que os induziam a crer que o serviço de telecomunicações contratado dependeria do provedor UOL para sua fruição.**

Ademais, o fornecedor tem também a obrigação de transmitir informações verídicas em suas ofertas:

Art. 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.

O que se observa, por conseguinte, é o uso de argumentos falsos, repassados por oferta comercial de caráter publicitário e destinados a transmitirem informações inverídicas sobre um serviço, com o objetivo induzir sua contratação. Trata-se, por conseguinte, de conduta expressamente repudiada pelas regras e princípios que regem as relações de consumo.

## **2.5. Dos Danos Morais Coletivos**

Nesse cenário, a conduta da **UNIVERSO ONLINE S.A.** (“UOL”) teve o condão de obter vantagem indevida, gerando aos consumidores danos de natureza material e moral, individual e coletivo.

Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988 consagrou o direito à indenização por dano exclusivamente moral, figurando este como direito fundamental. Fez-se constar da Carta Magna que *são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente dessa violação.*



# MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA

Seguindo a diretriz constitucional, e atento à “constitucionalização” do Direito Civil, o legislador de 2003 contemplou de forma explícita o dano moral e a consequente obrigação de indenizar dele decorrente sob os seguintes textos: a) “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. 186, CC); b) “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Seja por interpretação constitucional, seja infraconstitucional, os estudiosos do Direito puderam conceber conceitos do instituto jurídico dano “moral”; para deste extrair a consequência jurídica que lhe é inerente: a indenização.

Conforme ensina Sílvio de Salvo Venosa, “dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima.” Coerentemente, adverte o autor que, “nesse campo, o prejuízo transita pelo **imponderável**, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa do dano” (VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito Civil: responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004, v. 4, p.39).

Rizzatto é mais profundo ao esclarecer que “dano moral é aquele que afeta a paz interior de cada um. Atinge o sentimento da pessoa, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo.” (NUNES, Luis Antônio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 7. ed.rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 374)

Trata-se, pois, de agressão a bens imateriais, normalmente vinculados aos direitos da personalidade (honra, dignidade, intimidade, imagem, nome etc). Justamente por isso é que se entende que a indenização por dano moral não tem um



# MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA

cunho ressarcitório (posto que atinge bens intangíveis), mas mais propriamente busca atingir duas finalidades: a reparatório e a punitiva.

Feita essa brevíssima digressão, havemos de ressaltar que, no que tange ao conteúdo do dano moral, evoluíram tanto doutrina quanto jurisprudência para ampliar o escopo do instituto. O atual horizonte que alcançou o tema Responsabilidade Civil delineou uma nova feição para o instituto do dano moral, permitindo entendê-lo também em seu aspecto **coletivo**.

Ao discorrer sobre o dano moral **coletivo**, Carlos Alberto Bittar Filho o conceitua e tece as seguintes considerações sobre a obrigação de se indenizar em face de sua ocorrência:

“(…) o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. 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.” (BITTAR FILHO, Carlos Alberto. *Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro*. Busca legis. Ccj.ufsc.br, 04 mar2011. Disponível em <http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/30881-33391-1-PB.pdf>)

Esclarece ainda o autor que, tal como se dá na seara do dano moral individual, na hipótese de dano moral **coletivo** não se faz necessária a prova





da culpa, haja vista que o dever de responsabilizar o agente decorre do simples fato da violação, o assim chamado *damnum in re ipsa*.

A relação jurídica decorrente da violação de direito **coletivo imaterial**, que tem por definição um caráter extrapatrimonial, pode ser assim destrinchada: a) sujeito ativo: a coletividade lesada (detentora do direito à reparação); b) sujeito passivo: o causador do dano (pessoa física, ou jurídica, ou então coletividade outra, que tem dever de reparação); c) objeto: a reparação.

Como se vê, houve necessidade de adaptação da teoria da responsabilidade civil a essas relações, posto que há clara distinção entre os direitos individuais e os **coletivos**. Didaticamente pontuando o tema, pode-se dizer que a) há direitos cujo titular é um indivíduo considerado isoladamente, mas b) há outros em que o titular é um indivíduo considerado como membro do grupo e, finalmente, c) aqueles que são pertencentes a todo o grupo. São categorias as quais o legislador procurou distinguir textualmente, para dar fundamento legal ao seu resguardo (art. 80 do Código de Defesa do Consumidor).

Percebe-se, portanto, que o dano moral coletivo tanto pode afetar o interesse dos indivíduos considerados como membros do grupo quanto o direito cujo titular seja o próprio grupo. Neste sentido, a Lei nº 7.347/85 atentou-se em prever expressamente a possibilidade de reconhecimento de dano moral **coletivo** quanto fez referência à responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados “a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”. (art. 1º, inc. IV)

Por fim, não é demais ressaltar que, pelo caráter **coletivo** do direito (e, por conseguinte, do eventual dano moral), a reparação não será necessariamente pecuniária, podendo ser de igual modo não pecuniária, desde que atenda aos reclamos de corrigir a violação praticada e, pedagógica e preventivamente, de evitar que novas violações ocorram.



Tais diretrizes já vêm sendo adotadas pelos Tribunais sempre que existente a necessidade de se coibir condutas ilícitas que geram às empresas lucratividade por quantidade de atingidos, gerando aos fornecedores excessivo lucro em detrimento dos consumidores.

**Exatamente o caso dos autos, em que a UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”), mediante a falta dos cuidados necessários da TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OI”, aumentou seu faturamento mantendo em erro os consumidores. Certamente, se soubessem das reais características dos serviços oferecidos pela TELEMAR NORTE LESTE S.A - “OI” e UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”), inúmeros consumidores não os teriam contratado. Inúmeros, certamente há muito mantém a assinatura, ignorando sua desnecessidade.**

Vê-se, nesse sentido, que tal prática merece ser reprimida através da aplicação direta da Teoria do Desestímulo com a condenação por danos morais coletivos.

Vale ressaltar que a função pedagógica do dano moral vem sendo cada vez mais aplicada no ordenamento pátrio a exemplo do Enunciado 379 da IV Jornada de Direito Civil:

Enunciado 379 - Art. 944 - O art. 944, caput, do Código Civil **não afasta a possibilidade de se reconhecer a função punitiva ou pedagógica da responsabilidade civil.** (grifou-se).

A fixação dos danos morais coletivos com fundamento nessa teoria tem o condão não somente de evitar condutas repetitivas, mas também, de retirar da **UNIVERSO ONLINE S.A. (“UOL”)** eventuais lucros indevidos oriundos de suas condutas ilícitas. Mostra-se, portanto, justo, pois nem as rés auferirão vantagem indevida, nem os consumidores serão ressarcidos a mais do que deveriam, sendo, portanto, medida razoável e proporcional.



## 2.6. Da inversão do ônus da prova

Sobre o tema da inversão do ônus da prova no Direito Consumerista veja-se a seguinte passagem da monografia de Cecília Matos, *verbis*:

"A prova destina-se a formar a convicção do julgador, que pode estabelecer com o objeto do conhecimento uma relação de certeza e dúvida. Diante das dificuldades próprias da reconstrução histórica, contenta-se o magistrado em alcançar não a verdade absoluta, mas a probabilidade máxima; a dúvida conduziria o julgador ao estado de *non liquet*, caso não fosse elaborada uma teoria de distribuição do ônus da prova. (...)

Nesse enfoque, a Lei n. 8.078/90 prevê a facilitação da defesa do consumidor através da inversão do ônus da prova, adequando-se o processo à universalidade da jurisdição, na medida em que o modelo tradicional mostrou-se inadequado às sociedades de massa, obstando o acesso à ordem jurídica efetiva e justa.

Fortaleceu sua posição através da associação de grupos, possibilitando a defesa da coletiva de seus interesses, além de sistematizar a responsabilidade objetiva e reformular os conceitos de legitimação para agir e conferir efeitos à coisa julgada *secundum eventum litis*. A inversão da prova é direito de facilitação da defesa e não pode ser determinada senão após o oferecimento e valoração da prova, se e quando o julgador estiver em dúvida. É dispensável caso forme sua convicção, nada impedindo que o juiz alerte, na decisão saneadora que, uma vez em dúvida, se utilizará das regras de experiência a favor do consumidor. Cada parte deverá nortear sua atividade probatória de acordo como interesse em oferecer as provas que embasam seu direito. Se não agir assim, assumirá o risco de sofrer desvantagem de sua própria inércia, com a incidência das regras de experiência a favor do consumidor." (MATOS, Cecília. O ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor, in Revista Direito do Consumidor, RT, jul./set., 1994)



# MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA

A inversão do ônus da prova – que pode ser determinada pelo juiz (frise-se que na previsão do art. 38, do CDC a inversão é feita pelo próprio legislador) – vem prevista no inciso VIII, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, *verbis*:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”

Como se pode verificar há duas hipóteses alternativas (o que fica evidenciado pela conjunção alternativa ou) de inversão do ônus da prova: a) em caso de hipossuficiência; e b) em caso de verossimilhança da alegação. No sentido de serem alternativas as hipóteses, veja-se a lição de Sérgio Cruz Arenhart, *verbis*:

“Note-se que o preceito legal prevê situações distintas, não se podendo aceitar a orientação que vê a necessidade da conjugação de ambos os requisitos para a modificação em questão. De fato, há quem sustente que será sempre necessário que surja a verossimilhança da alegação do consumidor e a sua hipossuficiência (aliada àquela). A tese não pode ser admitida, já que o texto legal é claro em exigir apenas uma das situações descritas – sendo inviável, até mesmo para atender ao espírito do preceito, a conjugação de ambos os requisitos. Por outro lado, como se verá a seguir, apenas uma das hipóteses descritas corresponde, efetivamente, a situação em que haverá modificação do critério do ônus da prova.” (ARENHART, Sérgio Cruz. Ônus da Prova e Relações de Consumo. In Repensando o Direito do Consumidor. Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Paraná, 2005, pág. 103)



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA**

Na espécie, verifica-se estar perfeitamente caracterizado o requisito alternativo da verossimilhança da alegação, conforme se verifica da análise dos documentos anexos, que instruem a presente petição inicial.

Sobre o tema – inversão do ônus da prova – veja-se os seguintes julgados do egrégio Superior Tribunal de Justiça, *verbis*:

“PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR – DEFESA DOS INTERESSES OU DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS – (...) INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – IMPOSSIBILIDADE DA AÇÃO COLETIVA SUPERADA – (...) A regra contida no art. 6º, VII do Código de Defesa do Consumidor, que cogita da inversão do ônus da prova, tem a motivação de igualar as partes que ocupam posições não isonômicas, sendo nitidamente posta a favor do consumidor, cujo acionamento fica a critério do juiz sempre que houver verossimilhança na alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência, por isso mesmo que exige do magistrado, quando de sua aplicação, uma aguçada sensibilidade quanto à realidade mais ampla onde está contido o objeto da prova cuja inversão vai operar-se. Hipótese em que a ré/recorrente está muito mais apta a provar que a nicotina não causa dependência que a autora/recorrida provar que ela causa. (...) Ação proposta contra companhias fabricantes de cigarros. Recurso não conhecido.” (STJ – RESP 140097 – SP – 4ª T. – Rel. Min. César Asfor Rocha – DJU 11.09.2000 – p. 00252)

Não é despendendo ressaltar que, no tocante aos direitos do consumidor coletivamente tutelados, não pairam dúvidas quanto à possibilidade da inversão do ônus da prova, sendo expressa sua determinação no inciso VIII do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Ainda sobre este aspecto, destacamos que tornou-se discussão superada aquela que se referia à possibilidade quando o Ministério Público figurava no polo ativo, situação em que entendia inexistir hipossuficiência. Quando teve



oportunidade de se manifestar sobre a referida controvérsia, o Superior Tribunal de Justiça decidiu pela possibilidade de se inverter o ônus da prova ainda que a ação fosse capitaneada pelo órgão ministerial, sob o fundamento de que a hipossuficiência se referia ao sujeito material da relação extraprocessual, este sim o efetivo destinatário da proteção normativa (neste sentido: REsp 951785/RS).

### **3. DOS PEDIDOS**

Requer o **MINISTÉRIO PÚBLICO**:

5.1) que seja a requerida **UNIVERSO ONLINE S.A.** (“**UOL**”) condenada a:

a) abster-se de ofertar os seus serviços ao argumento de sua necessidade para a fruição de outros serviços, especialmente de acesso à internet;

b) cancelar, a pedido do consumidor, com a devolução integral e imediata dos valores pagos, todas as assinaturas com relação às quais não consiga comprovar a contratação livre e consciente do consumidor;

5.2) que seja a requerida **TELEMAR NORTE LESTE S.A.** - “**OI**” condenada a:

a) a tomar providências efetivas e eficazes para evitar o vazamento de informações a respeito dos consumidores de seus serviços **UNIVERSO ONLINE S.A.** (“**UOL**”);

b) a comunicar aos consumidores, no momento do fornecimento do serviço **VELOX**, a desnecessidade da contratação de uma prestadora de serviços para pleno acesso à rede internacional.

5.3) que seja as requeridas condenadas ao pagamento, a título de dano moral coletivo, do valor mínimo de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA**  
**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA**

---

5.4) que sejam as requeridas condenadas a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI do CDC, pela prática descrita como causa de pedir, inclusive com a repetição, em dobro, dos valores recebidos indevidamente;

5.5) que seja as requeridas condenadas a, sob suas expensas, publicar, em dois jornais de grande circulação nesta capital, bem como a comunicarem a todos os seus clientes, o dispositivo da eventual sentença de procedência, sob pena de multa diária de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), de forma a possibilitar o respectivo conhecimento e efetivação dos seus comandos;

5.6) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;

5.7) a citação das requeridas para que, querendo, apresentem contestação, sob pena de revelia;

Protesta, ainda, o **MINISTÉRIO PÚBLICO**, nos termos do art. 369 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal da ré, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 291 do Código de Processo Civil, o valor de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais).

Nestes termos,  
Pede deferimento.

Boa Vista, 17 de janeiro de 2017.

(assinatura eletrônica)

**Adriano Ávila**  
Promotor de Justiça