

PROCESSO Nº 0341604.29

SENTENÇA

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS, por intermédio de Promotor de Justiça, e o PROCON ESTADUAL DE GOIÁS propuseram a presente AÇÃO CIVIL PÚBLICA em face da TIM CELULAR CENTRO SUL S/A, todos devidamente qualificados, visando indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais), isto em razão de interrupção de serviço de telefonia celular por mais de 40 (quarenta) horas.

O Ministério Público instaurou o inquérito civil público nº 226, por meio da Portaria nº 004/2013, com o escopo de apurar a interrupção, sem aviso prévio, do serviço de telefonia celular, bem como de internet pela prestadora requerida à cerca de 2,5 milhões de usuários do Estado de Goiás.

Aduziu que o fato evidenciou-se público e notório pelos usuários do serviço, isto através de notícias jornalísticas e reclamações recorrentes recebidas pelo Procon Goiás.

Verberou que os consumidores da operadora foram surpreendidos pela interrupção do serviço, ocasionando a impossibilidade tanto de realizar quanto de receber ligações, bem como identificou-se que o serviço de internet móvel permaneceu sem funcionamento durante o mês de maio de 2013.

Informou que mesmo com o retorno do aludido serviço, este não estava completamente eficiente, constatando as denominadas “linhas cruzadas”, ou seja, as chamadas completavam e se direcionavam a destinatários distintos.

Obtemperou que a referida falha na prestação do serviço ocasionou graves problemas aos usuários do mesmo, os quais viram seus direitos serem desrespeitados, inferindo, sobremaneira, contra a ordem social e econômica, bem como os direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor.

Fez os demais pedidos de estilo e juntou aos autos os documentos de evento nº 03, item nº 01 a 06.

Devidamente citado, a requerida apresentou contestação no evento nº 03, itens nº 23, alegando, preliminarmente, a inépcia da inicial em razão da ausência de manifestação do requerente para que a prestadores regularizasse o serviço prestado, bem como a falta de formação de litisconsórcio passivo necessário, por entender que a ANATEL deveria integrar a lide.

No mérito, discorreu a respeito da prestação do serviço, ponderando que a qualidade exigida pela ANATEL sempre foi devidamente observada.

O Ministério Público apresentou impugnação no evento nº 03, item nº 25.

Oportunizados a indicarem provas a produzir, o Procon Goiás

requereu o depoimento pessoal dos representantes da requerida, bem como a oitiva de testemunha, indicando-as (evento nº 03, item nº 30).

Por oportuno, a promovida requereu a produção de prova documental (evento nº 03, item nº 31).

A TIM CELULAR S/A opôs embargos de declaração (evento nº 03, item nº 40), isto em razão de despacho proferido no evento nº 03, item nº 37, com a finalidade de que este juízo esclarecesse a respeito da produção de prova requerida.

Em decisão constante no evento nº 03, item nº 41, os aludidos embargos foram acolhidos, deferindo a apresentação do laudo pericial.

A promovida apresentou o laudo/Drive Test, demonstrando a qualidade do serviço de telefonia celular prestado (evento nº 03, item nº 45).

Em respeito ao contraditório, o Ministério Público manifestou-se a respeito do mencionado laudo, nos seguintes termos: *“Portanto, a tentativa probatória dispendida pela parte ré mostra-se inócua, eis que o aludido "Drive Test" não guarda qualquer relação com a interrupção do serviço de telefonia ocorrida no ano de 2.013, notadamente porque ele não foi elaborado no período apontado nesta demanda e não se refere, repete-se, à interrupção do serviço.”*

Consta no despacho de evento nº 06, intimação ao Estado de Goiás para posicionar sobre seu interesse de intervir no feito, o qual transcorreu *in albis* o prazo concedido, conforme certidão de evento nº 10.

ÉO RELATÓRIO.

DECIDO.

Compulsando os autos, assevero que o processo está pronto para julgamento, não necessitando de provas outras que as juntadas aos autos.

Suscitadas preliminares pela requerida, passo a analisá-las.

A TIM CELULAR S/A arguiu a preliminar de inépcia da inicial, sob a argumentação de que em momento algum houve requerimento para que a mesma regularizasse o serviço no Estado.

Ora, em que pese a alegação de que a premissa invocada pelo *Parquet* é considerada precária, não assiste razão quanto a este particular.

Infere-se que a requerida presta serviço de telefonia celular por meio de autorização do Poder Público, a qual é devidamente fiscalizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

Outrossim, a prestadora tem a responsabilidade de prestar um serviço eficiente e eficaz, porquanto é direito básico elencado pela Constituição Federal, bem como no Código de Defesa do Consumidor em seus artigos 6º, inciso X, 21, 22, *in verbis*:

Artigo 6º. São direitos básicos do consumidor:



(...)

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos.

Artigo 21. No fornecimento de serviços que tenham por objeto a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Artigo 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 me, 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.

Assim, não encontra amparo nas escusas quanto a ausência de alguma ordem mandamental ou fiscalizatória por parte da Administração Pública de que regularizasse o serviço prestado, uma vez que a eficiência do mesmo já encontra-se respaldada na legislação vigente.

Destarte, rejeito a preliminar de inépcia da inicial.

A requerida aduziu, ainda, a preliminar de incompetência absoluta deste juízo em razão do litisconsórcio passivo necessário da ANATEL.

Alegou que a pretensão dos requerentes gerará reflexos diretos e imediatos na esfera jurídica da ANATEL, seja obrigando-a a fiscalizar e/ou aplicar sanção, ou mesmo condenando-a por suposta omissão.

Sabe-se que a mencionada agência reguladora promove o desenvolvimento das telecomunicações no País, possuindo independência administrativa e financeira, com poderes de outorga, devendo regulamentar e fiscalizar os serviços públicos aos quais atinem sua responsabilidade, adotando, assim, as medidas necessárias para atender o interesse do cidadão.

Depreende-se que a presente demanda insurge contra uma falha na prestação de serviço de telefonia, isto em razão de uma interrupção, a qual cinge-se de um lado a prestadora/requerida, e de outro a coletividade de pessoas, equiparadas a consumidores, ainda que indetermináveis, as quais foram atingidas pela ineficácia do serviço, isto por inteligência do artigo 2º, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, imperioso faz-se reconhecer que a insurgência aqui questionada trata-se, sobremaneira, de relação de consumo, devendo ser observada as disposições da Lei nº 8.078/90.

De outra ponta, verifica-se que há litisconsórcio passivo necessário,



quando, por disposição de lei ou pela natureza da relação jurídica, o julgador tiver que decidir de modo uniforme para todas as partes, por força do que dispõe o artigo 114 do Código de processo Civil.

Ora, só configuraria hipótese do aludido artigo, se existisse relação jurídica entre o litisconsorte e a parte adversa, bem como se a decisão prolatada por este juízo atingisse a todas as partes de maneira uniforme, incluindo a objurgada agência reguladora.

No caso em testilha, não há demonstração de haver relação jurídica entre o requerente, o qual esta representando a coletividade, por meio da proteção do direito difuso, e a ANATEL, e por isto, o julgamento da demanda ou seus feitos, não podem atingir a respectiva agência, mas tão somente a promovida, por ser ela responsável pela prestação do serviço interrompido, bem como pela cobrança de tarifa realizada em face de seus usuários.

Sobre o assunto, veja jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás:

"ACAO DECLARATORIA DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM REPETICAO DE INDEBITO E TUTELA ANTECIPADA. SERVICO DE TELEFONE. ASSINATURA BASICA RESIDENCIAL. PRELIMINARES, CONEXAO ENTRE A PRESENTE ACAO E A CIVIL PUBLICA, O LITISCONSORCIO PASSIVO NECESSARIO DA ANATEL, INCOMPETENCIA ABSOLUTA DA JUSTICA ESTADUAL E IMPOSSIBILIDADE JURIDICA DO PEDIDO. I - NAO MERECEM GUARIDA AS PRELIMINARES ARGUIDAS. A REUNIAO ENTRE AS ACOES INDIVIDUAIS E AS ACOES COLETIVAS NAO SE MOSTRA POSSIVEL, VEZ QUE IMPLICARIA ALTERACAO DE COMPETENCIA ABSOLUTA, QUE NAO PERMITE SER MODIFICADA POR CONEXAO. A ANATEL E TITULAR DE PODERES NORMATIVO E DISCIPLINAR, NAO EXECUTANDO OS SERVICOS, MAS APENAS FISCALIZANDO-OS, PORTANTO NAO HA SE FALAR NA SUA LEGITIMIDADE PASSIVA. A ACAO TEM COMO PARTES, DE UM LADO, CONSUMIDOR, DE OUTRO, A BRASIL TELECOM S/A, EMPRESA PRIVADA CONCESSIONARIA DE SERVICO PUBLICO. AUSENCIA DA ANATEL EM QUALQUER POLO DE DEMANDA. COMPETENCIA DA JUSTICA ESTADUAL, CONFORME PRECEDENTES DO STJ. DEVE SER REPELIDA A PRELIMINAR DE IMPOSSIBILIDADE JURIDICA DO PEDIDO, POIS, CONSTATA-SE QUE A DISCUSSAO TRAVADA NOS AUTOS PRINCIPAIS E TIPICA RELACAO DE CONSUMO. 2 - NO TOCANTE AS DEMAIS TESES INVOCADAS NO PRESENTE RECURSO, PRINCIPALMENTE AS RELACIONADAS AO MERITO DA ACAO PRINCIPAL, NAO PODEM SER ABORDADAS NA ESTREITA VIA DO RECURSO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO, SOB PENA DE ESTAR PREJULGANDO A FUTURA ACAO. AGRAVO DE INSTRUMENTO CONHECIDO E IMPROVIDO." (1 CAMARA CIVEL, DES. CARLOS ELIAS DA SILVA, 43057-6/180 – AGRAVO DE INSTRUMENTO).

Diante da ausência de elementos para que a agência reguladora integre o polo passivo da ação, não há que se mencionar em competência da justiça federal para julgá-la.

Nesse mesmo sentido coaduna o Superior Tribunal de Justiça:

CONFLITO DE COMPETÊNCIA. ASSINATURA BÁSICA RESIDENCIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. BRASIL TELECOM S/A. EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ART. 109 DA CF/88. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL . (CONFLITO DE COMPETÊNCIA 2004/0157299/6 – MINISTRO LUIZ FUX - 08.03.2006 - DJ 13.02.2006.)

Neste passo, não merecem prosperar as preliminares pretendidas pela requerida.

Superadas estas questões, passo a análise do mérito.

Pois bem. A controvérsia desta demanda cinge-se na interrupção, sem aviso prévio, do serviço de telefonia celular e internet pela prestadora requerida à cerca de 2,5 milhões de usuários do Estado de Goiás.

*A priori*, cumpre verificar o regime de prestação de serviços desprendido pela requerida.

Cediço que as empresas prestadoras de serviço de telefonia (fixa, móvel, banda larga, 3G/4G) são prestadoras de serviço público *uti singuli*, ou seja, individualizável, facultativo, sendo que a obtenção do aludido serviço de telefonia é regido pela Lei nº 8.987/1995, a qual preconiza em seu artigo 6º, *in verbis*:

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.

§2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

- I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações;
- II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Mormente tais considerações, verifica-se que a operadora oferta ao consumidor-cliente os serviços de telefonia, assumindo a responsabilidade por eventuais defeitos na prestação do mesmo.

De outro giro, sabe-se que a indenização é conferida sob o prisma do nexos causal entre a atitude do responsável e o dano da pessoa lesada. O liame entre a atitude e



a responsabilidade necessita de evidência de fato e não, simplesmente, de possibilidades e indícios.

A Constituição Federal, em seu artigo 37, § 6º, assim leciona:

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 da 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.

A teoria do risco administrativo, consagrada em sucessivos documentos constitucionais brasileiros desde a Carta Política de 1946, é também adotada com mais ênfase pela atual Constituição Federal, segundo a qual a administração pública é obrigada a indenizar o dano lesivo e injusto causado à vítima, independentemente de culpa ou dolo do agente que o causou, ressalvado-lhe o direito de regresso.

A responsabilidade objetiva exige, segundo extrai-se da norma constitucional supramencionada, que se trate de pessoa jurídica de direito público ou de direito privado prestadora de serviços públicos, que haja dano causado a terceiro em decorrência da prestação de serviço público e que o dano seja causado por agente estatal, sendo que ele deve atuar nessa qualidade, ou seja, no exercício de suas funções.

Comentando a previsão constitucional sobre a responsabilidade civil do poder público, insere no § 6º, do art. 37, preleciona Alexandre de Moraes:

“Assim, a responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito público e das pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público baseia-se no risco administrativo, sendo objetiva. Essa responsabilidade objetiva exige a ocorrência dos seguintes requisitos: ocorrência do dano; ação ou omissão administrativa; existência de nexos causal entre o dano e a ação ou omissão administrativa e ausência de causa excludente da responsabilidade estatal.(...)”

A obrigação de reparar danos patrimoniais decorre da responsabilidade civil objetiva. Se o Estado, por suas pessoas jurídicas de direito público ou pelas de direito privado prestadoras de serviço público, causa danos ou prejuízos aos indivíduos, deve reparar esses danos, indenizando-os, independentemente de ter agido com dolo ou culpa” (In Constituição do Brasil interpretada, pp. 899/900, Ed. Atlas S.A, São Paulo, 2002).

Infere-se das lições do mestre Alexandre de Moraes, dos comandos constitucional e civil atinentes ao tema em análise e da jurisprudência, que o poder público não é



um segurador universal, isto é, a administração pública não deve indenizar sempre e em qualquer caso o dano experimentado pelo particular. Assim, a responsabilidade pode ser afastada, se se demonstrar a culpa total ou parcial do lesado no evento danoso, caso em que se eximirá totalmente ou parcialmente da indenização, pela ocorrência de força maior ou ausência de nexo causal entre o evento danoso e a conduta do agente estatal.

Entretanto, como se extrai do caso em testilha danos causados por agentes do Estado que extrapolam os limites da razoabilidade, devendo ser apurados, bem como devidamente sancionados.

A responsabilidade extracontratual das prestadoras de serviços públicos é objetiva, mas não absoluta, devendo haver a comprovação do dano sofrido e do nexo de causalidade com a conduta comissiva ou omissiva para configurar a obrigação ressarcitória.

A jurisprudência é uníssona quanto a imprescindibilidade do dever do requerente em comprovação dos referidos requisitos:

“APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO. REQUISITOS. AUSÊNCIA DO NEXO DE CAUSALIDADE. Julga-se improcedente o pedido indenizatório quando não se verificar nexo de causalidade entre o ato indigitado de ilícito e o resultado lesivo. Apelação conhecida e improvida.”

Em verdade, a mencionada responsabilidade encontra-se pautada, em regra, na causalidade, e não mais na culpabilidade, de onde se infere a possibilidade da responsabilização independente de perquirição acerca da existência de culpa.

Esse é o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. PENSÃO VITALÍCIA E DANOS MORAIS. CERCEAMENTO DO DIREITO DE DEFESA. FAZENDA PÚBLICA. REVELIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DA CAUSALIDADE ADEQUADA. AUSÊNCIA DE ATO COMISSIVO OU OMISSIVO. INEXISTÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. 1 – *omissis* 2 – *omissis* 3 - A responsabilidade civil do Estado é sempre objetiva, ante a teoria do risco administrativo, inclusive, por atos comissivos ou omissivos de seus agentes, dispensando, portanto, a comprovação de culpa. 4 - O princípio da responsabilidade objetiva não se reveste de caráter absoluto, eis que admite o abrandamento e, até mesmo, a exclusão da própria responsabilidade civil da Fazenda Pública, nas hipóteses excepcionais configuradoras de situações liberatórias, tais como: o caso fortuito e a força maior, ou as evidenciadoras de ocorrência de culpa atribuível à própria vítima. 5 - Nos termos da teoria da causalidade adequada nem todas as condições serão causa, mas apenas aquela que for a mais apropriada para produzir o evento, ou seja, quando o ato ilícito praticado pelo agente seja a circunstância a provocar o dano sofrido pela vítima. 6 - Ausente a comprovação do ato ilícito (omissivo ou comissivo) praticado pela Fazenda Pública, bem como, por se tratar de caso fortuito, não há falar no dever da municipalidade em indenizar os danos materiais e morais sofridos pelos parentes da vítima. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E DESPROVIDA. (TJGO, APELACAO CIVEL 293831-58.2009.8.09.0170, Rel. DES. FRANCISCO VILDON JOSE VALENTE, 5A CAMARA CIVEL, julgado em 05/09/2013, DJe 1386 de 13/09/2013)

Assim, conforme já explicitado anteriormente, para a devida responsabilização faz-se mister a observância dos requisitos ensejadores, os quais, no caso em comento, vislumbro a presença.

Extrai-se dos autos que, de fato, no dia 21/05/2013 ocorreu uma interrupção do serviço prestado pela TIM por, confessas, 27 (vinte e sete) horas, isto através de diversas notícias veiculadas, bem como de termo de Audiência Pública (evento nº 03, itens nº 01, 02 e 06).

Ademais, devido ao ocorrido, o Ministério Público instaurou Inquérito Civil nº 226, por meio da Portaria nº 004/2013 para apurar a interrupção, a qual se deu sem aviso prévio, concluindo, que aludida falha na prestação de serviço atingiu quase 2,5 milhões de usuários no Estado de Goiás.

É inegável a relação de consumo tratada nos autos, que tem com causa do dano moral coletivo, a prática pelo fornecedor de serviço ou produto de ato antijurídico, contra determinado segmento da coletividade, gerando ofensa aos valores extrapatrimoniais desta sociedade.

A política de relações de consumo, resultante do diálogo das diversas fontes que regem a matéria, revestiu de natureza de normas de ordem pública os preceitos trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor, elevando-se a proteção consumerista ao patamar de ditame constitucional, conforme artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V da Constituição Federal.

A respeito dos direitos básicos do consumidor, os artigos 6º e 22 preceituam:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - ... a liberdade de escolha;

III - a informação adequada e clara ...;

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.

Outrossim, obtempera-se que o parágrafo único do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor define a coletividade de pessoas, determináveis ou não, que haja intervindo nas relações de consumo, equiparáveis aos consumidores.



Sendo assim, esse grupo de pessoas necessita ser defendido, amparado através de normas e princípios, de forma equiparada àqueles consumidores individuais e determináveis que participaram efetivamente da relação jurídica de consumo, ou seja, adquiriram produtos e serviços, e sofreram com alguma intercorrência na prestação do serviço.

Lado outro, em sede de contestação a requerida aduziu que sempre prestou seus serviços segundo as normas que atinem à Agência Nacional de Telecomunicações, bem como que à época da ocorrência do mencionado “Apagão”, envidou seus melhores esforços para evitar maiores transtornos para seus clientes, sendo que, em cumprimento ao artigo 18 da Resolução nº 477/2007 da referida Agência, emitiu publicamente o comunicado sobre a falha no equipamento que concede o suporte para a prestação de serviços de telefonia móvel da operadora.

Na oportunidade, salientou que não auferiu qualquer tipo de vantagem, haja vista que as cobranças não foram realizadas, ao passo que a promovida desembolsou elevados valores com a criação do Plano de Ressarcimento, o qual consistiu na prorrogação da validade dos créditos dos usuários do serviço pré-pago, conforme a quantidade de horas/dias de duração da instabilidade, bem como de abatimento da franquia contratada do serviço pós-pago, proporcional ao tempo de duração da indisponibilidade parcial dos serviços.

Em que pese as ponderações trazidas à baila pela requerida, vislumbro que as formas utilizadas para se redimir quanto à falha na prestação de serviços que atingiu de forma geral os consumidores, não são suficientes para eximir da responsabilidade, ante aos inúmeros transtornos causados em decorrência da interrupção do serviço, conforme infere-se dos casos de reclamação acostados aos autos (evento nº 03, item nº 02), sendo, ainda, objeto de atuação pelo PROCON.

Não obtempera-se neste *decisum* o locupletamento indevido das partes na relação de consumo, mas sim na insurgência no que concerne à expectativa dos consumidores que utilizariam regularmente sua linha móvel, bem como de internet, sendo o serviço prestado com a devida qualidade, inferindo sobremaneira, nos princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual.

*Insta* mencionar no que tange a prova produzida pela TIM, qual seja o laudo demonstrando a qualidade do seu serviço segundo às normas da ANATEL, conforme bem observado pelo *Parquet* na manifestação do evento nº 03, item nº 49 “a tentativa probatória dispendida pela parte ré mostra-se inócua, eis que o aludido “Drive Test” não guarda qualquer relação com a interrupção do serviço de telefonia ocorrida no ano de 2013, notadamente porque ele não foi elaborado no período apontado nesta demanda e não se refere, repete-se, à interrupção do serviço.”

Cumpra transcrever, ainda, disposição constante na Lei 8.987/1995 sobre a prestação do serviço público, veja:

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.

§2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Em suma, a ideia de segurança do adequado serviço prestado é para que exista fiabilidade e perenidade no Poder Público, não havendo surpresa e prejuízo a direitos em decorrência de qualquer desrespeito à ordem estabelecida, perfazendo, assim, o próprio significado de justiça, isto quanto aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Com o esboço da indenização pelo dano moral coletivo, obtemperase que este é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é a violação de valores coletivos, atingidos injustificadamente do ponto de vista jurídico.

Sabidamente a ministra Nancy Andrighi prelecionou quando do julgamento do Recurso Especial nº 636.021, que *“criam-se direitos cujo sujeito é uma coletividade difusa, indeterminada, que não goza de personalidade jurídica e cuja pretensão só pode ser satisfeita quando deduzida em juízo por representantes adequados.”*

No caso em testilha, a objurgada falha na prestação de serviços oferecidos pela requerida configurou exemplo de flagrante lesão aos interesses coletivos, devendo ser repelida pelo nosso sistema político-jurídico, sob pena de insurgir contra o exercício da cidadania, consubstanciando por meio de reparação coletiva, inibindo assim a reiteração de novas lesões, levando-se em conta o efeito pedagógico da indenização.

Nesse sentido, entende o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, *in verbis*:

AGRAVO REGIMENTAL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OBRIGAÇÃO DE FAZER CONSISTENTE EM COMPELIR O DETRAN-GO A INSERIR A EXPRESSÃO 'RECUPERADO/ SINISTRO' NO CERTIFICADO DE REGISTRO DO VEÍCULO. INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. ILEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. EXTINÇÃO DO FEITO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. AUSÊNCIA DE FATOS NOVOS A JUSTIFICAREM O PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO. I-CONFORME JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE DE JUSTIÇA, 'O MINISTÉRIO PÚBLICO POSSUI LEGITIMIDADE APENAS PARA A DEFESA DE INTERESSES SOCIAIS OU INDIVIDUAIS, DESDE QUE ESTES SEJAM DE NATUREZA INDISPONÍVEL, O QUE TORNA TAL INSTITUIÇÃO PARTE ILEGÍTIMA PARA O AJUIZAMENTO DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA ENVOLVENDO DIREITOS INDIVIDUAIS DISPONÍVEIS, COM O OBJETIVO DE OBTER PROVIMENTO JUDICIAL QUE CONDENE A

SEGURADORA RÉ NA OBRIGAÇÃO DE INFORMAR AO ÓRGÃO DE TRÂNSITO ESTADUAL QUAIS OS VEÍCULOS SEGURADOS QUE SOFRERAM SINISTRO E FORAM OBJETO DE INDENIZAÇÃO TOTAL, PARA QUE O DETRAN/GO INSIRA NOS PRONTUÁRIOS DOS INDIGITADOS VEÍCULOS ESSA INFORMAÇÃO, BEM COMO CONDENE A SEGURADORA RÉ NO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL AOS CONSUMIDORES E POR DANO MORAL COLETIVO DESTINADO AO FUNDO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. (TJGO – 4ª CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL Nº 458341-28.2007 - REL. DES. KISLEU DIAS MACIEL FILHO - ACÓRDÃO DE 03/02/2011). II- VERIFICADA A AUSÊNCIA DE UMA DAS CONDIÇÕES DA AÇÃO, IMPÕE-SE A EXTINÇÃO DO PROCESSO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. III- NÃO APRESENTADOS ELEMENTOS NOVOS QUE JUSTIFIQUEM A RECONSIDERAÇÃO PRETENDIDA, O IMPROVIMENTO DO AGRAVO REGIMENTAL É MEDIDA QUE SE IMPÕE. AGRAVO REGIMENTAL CONHECIDO, MAS IMPROVIDO. (TJGO, APELAÇÃO CÍVEL 458374- 18.2007.8.09.0051, REL. DES. HÉLIO MAURÍCIO DE AMORIM, 5A CÂMARA CÍVEL, JULGADO EM 09/02/2012, DJE 1031 DE 26/03/2012).

AÇÃO CÍVEL PÚBLICA. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. TELEFONIA MÓVEL. LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO DA ANATEL. INEXISTÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO AO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE. LESÃO AOS INTERESSES COLETIVOS DEVIDAMENTE COMPROVADOS NOS AUTOS. TUTELA ESPECÍFICA PARA FINS DE FACILITAÇÃO DO ACESSO DOS CONSUMIDORES AO CANCELAMENTO DOS CONTRATOS DE TELEFONIA MÓVEL. POSTERIOR EDIÇÃO DE RESOLUÇÃO DA ANATEL DISPONDO SOBRE O TEMA. PEDIDO PREJUDICADO. INOCORRÊNCIA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 1- O objeto da ação movida pelo parquet estadual cinge-se à deficiência de serviço imputada à concessionária do serviço de telefonia, sem alcançar a esfera do poder regulador da Anatel, inexistindo litisconsórcio passivo necessário com este órgão, segundo precedentes do STJ. 2- O dano moral coletivo é regulado pela parte final do art. 1º, caput, da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), e pelos incisos VI e VI do art. 6º do CDC. In casu, é inegável a relação de consumo tratada nos autos, que tem como causa do dano moral coletivo, a conduta comercial adotada pela Empresa Americel S/A, em relação a má prestação dos serviços por ela oferecidos em face dos seus clientes, configurando exemplo flagrante de lesão aos interesses coletivos, como é possível constatar pelas inúmeras reclamações de consumidores juntadas a estes autos, sobre as dificuldades em rescindir contrato com a mencionada empresa. 3- O fato de ter sido editado Regulamento da Anatel, no curso da demanda, dispondo sobre as normas gerais para cancelamento do contrato de telefonia móvel, não implica em afirmar que a Empresa de Telefonia esteja cumprindo mencionadas normas, motivo pela qual não entendo como prejudicado o pedido para concessão de tutela específica. 4- Como as formas de cancelamento dos contratos nos moldes estabelecidos na Resolução 477/07 se mostram suficientes, são padronizadas e com caráter nacional, a Empresa de Telefonia deve adequar-se às exigências da entidade reguladora, possibilitando aos usuários de seus serviços as formas de rescisão de contrato nos moldes estabelecidos naquela resolução em prazo determinado, sob pena de multa diária. Apelação Cível conhecida e desprovida. Recurso Adesivo conhecido e parcialmente provido. (3A CAMARA CIVEL, DES. WALTER CARLOS LEMES, 349520-95.2005.8.09.0051, DJ 30/07/2013).

Assim, sendo, ante toda documentação acostada aos autos, as quais corroboram com o direito exordial, presentes estão os requisitos ensejadores da responsabilidade



objetiva da prestadora de serviço público de telefonia: conduta do agente, dano e o nexo de causalidade.

Dessa forma, torna-se inquestionável o dever de indenizar pelos danos morais causados.

Compreende-se que os bens morais consistem no equilíbrio psicológico, no bem-estar, na normalidade da vida, na reputação, na liberdade, no relacionamento social, e a sua danificação poderá resultar em desequilíbrio psicológico, dor, medo, angústia, depressão etc. Daí a necessidade de punição ao infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da honra, bem como da liberdade.

Sobre o dano moral preleciona Clayton Reis:

"Enquanto nos casos dos danos materiais a reparação tem como finalidade repor as coisas lesionadas no seu status quo ante ou possibilitar à vítima a aquisição de outro bem semelhante ao destruído, o mesmo não ocorre, no entanto, com relação ao dano eminentemente moral. Neste é impossível repor as coisas ao seu estado anterior. A reparação em tais casos, reside no pagamento de uma soma pecuniária, arbitrada pelo consenso do juiz, que possibilita ao lesado uma satisfação compensatória de sua dor íntima.

Dessa forma, enquanto uma repõe o patrimônio lesado, a outra compensa os dissabores sofridos pela vítima, em virtude da ação ilícita do lesionador.

Nesta aspecto reside a diferença entre o dano material e o dano moral, porquanto as causas e efeitos são distintos. No primeiro, atinge-se o bem físico, reparando-se a sua perda. No segundo, fulmina-se o bem psíquico, compensando-o através de uma soma de dinheiro que assegure à vítima uma 'satisfação compensatória' " (In Dano moral, 4ª ed., p. 8, Rio de Janeiro, 1995).

Yousef Said Cahali, por sua vez, destaca que:

"Com efeito, a reparação que se tem em vista objetiva a concessão de um benefício pecuniário para atenuação e consolo da dor sofrida, e não para o ressarcimento de um prejuízo pela sua natureza irressarcível, ante a impossibilidade material da respectiva equivalência de valores.

Acrescenta ele que, em se tratando de dano moral a sua estimativa deverá ser feita segundo a renovação de conceitos a que precedem nossa jurisprudência, com fundamento no art. 1.533 do Código Civil, fixando-se a reparação por arbitramento, conforme insistentemente tem proclamado o Colendo Supremo Tribunal Federal" (In Dano e indenização, RT, p. 66, São Paulo, 1980).

A reparação de danos tem como escopo, antes de tudo, a preocupação em orientar o Direito que constitui o elemento animador e a ampla reparação dos danos morais constitui obrigação fundamental, faz parte de um mecanismo mantenedor da harmonia e equilíbrio sociais. Assim, chama atenção Clayton Reis, ao afirmar que, “*todo mal causado ao estado ideal das pessoas, resultando mal-estar, desgastes, aflições, humilhações, desonra, entre outros danos não patrimoniais subjetivos (dores físicas e sofrimento da alma), interrompendo-lhes o equilíbrio psicológico, constitui causa eficiente para a obrigação de reparar dano moral ou espiritual*” (ob. cit. p. 86).

Não se condena o autor da lesão a pagar a dor, o sofrimento, porque ele é condenado a entregar em dinheiro, o *quantum satis* para se proporcionar ao lesado os derivativos necessários a aplacar ou arredar a dor, afastar os sofrimentos, ou aquecê-los; ainda que não seja no todo, mas, ao menos, em grande parte.

Conclui-se, portanto que, no presente caso, comprovado o dano causado pela TIM CELULAR S/A, restando patente o dever de reparar moralmente a coletividade.

Ante ao exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido verberado na exordial, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais, que fixo em R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais), corrigidos monetariamente pelo INPC, e acrescidos de juros de mora a partir da data da publicação desta sentença.

Custas como de lei. Deixo de condenar em honorários advocatícios em razão do artigo 18 da Lei nº 7.347/85.

Sentença sujeita ao reexame necessário, em atenção ao artigo 496, inciso I, do Código de Processo Civil.

P.R.I.

Goiânia, 13 de julho de 2017.

Zilmene Gomide da Silva Manzolli

Juíza de Direito