



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Promotoria de Justiça de Itamarati

EXCELENTÍSSIMO JUÍZO DE DIREITO DA VARA ÚNICA DA COMARCA DE ITAMARATI/AM

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, por intermédio do Promotor de Justiça que a presente subscreve com fundamento nos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V e 129, inciso III, da Constituição Federal, no art. 1º, inciso II da Lei n.º 7.347/85, e nos artigos 81 e 82 da Lei 8.078/90, vem propor a presente

ACÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA
inaudita altera pars

em face de **CLARO S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Flórida, 1.970, Brooklin, São Paulo - SP, em razão dos fundamentos a seguir expostos:

1. FATOS

A Promotoria de Justiça da Comarca de Itamarati/AM tem recebido diariamente diversas reclamações feitas por consumidores, relatando problemas relacionados à qualidade da prestação de serviço de telefonia móvel da operadora Claro S/A nesta cidade de Itamarati/AM.

Os moradores deste Município, consumidores diretos dos serviços ofertados pela operadora demandada, registram reiteradamente reclamações que **foram compiladas em um abaixo-assinado e termos de declaração, colacionadas a esta peça pórtico.**

Ressalte-se que a empresa requerida é praticamente a única que atende o Município com sistema de internet 3g/4g, de forma que a grande maioria da população é sua usuária e depende diretamente de um serviço minimamente adequado para ter acesso a rede mundial, haja vista não existirem provedores de internet residencial em Itmarati.

Entre os problemas narrados pelos consumidores, destacamos:

I) Há extrema dificuldade de se efetuar chamadas para outros telefones móveis ou fixos dentro do Município de Itamarati, pois frequentemente a ligação sequer é iniciada ou fica muda;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Promotoria de Justiça de Itamarati

II) Ao iniciar uma chamada, na grande maioria das vezes, o consumidor é bruscamente interrompido pela perda do sinal de rede, sem que haja algum aviso sonoro ou finalização da chamada pela companhia telefônica;

III) Nos casos em que o usuário consegue manter a ligação, a qualidade do diálogo é péssima e a chamada por diversas vezes é “cortada”, havendo espaços de tempo em que não se pode escutar o outro usuário;

V) O sinal de internet recebido e enviado fica somente no 3G, todavia a companhia divulga amplamente que possui rede 4G na região, conforme site oficial, não sendo um serviço compatível ao que é ofertado em anúncios publicitários.

Em razão disso, a Promotoria de Itamarati/AM instaurou a Notícia de Fato n.º 173.2020.000008, com escopo de apurar a qualidade da prestação dos serviços de telefonia móvel, consistentes em realização de ligações telefônica, envio de SMS e uso de internet móvel prestados pela operadora CLARO S/A neste município.

Enquanto diligências preliminares, o *Parquet* requereu que fosse oficiado à demandada para que especificasse as características da rede de dados (4G) na cidade de Itamarati (abrangência, espécie de equipamento, velocidade, capacidade e etc.), bem como se manifestasse acerca das reclamações dos consumidores em relação às falhas nas prestações de serviços de telecomunicações e internet.

Além disso, o referido ofício fora protocolado via carta registrada no dia 29/05/2020, todavia até o presente momento, a Requerida não se manifestou, demonstrando com esta atitude, o descaso para com os consumidores desta urbe (**Conforme Notícia de Fato em anexo**).

Noutro giro, tem-se que a prestação de serviços de telefonia, pela sua natureza, é essencial e de especial importância, não só aos proprietários e linhas telefônicas, como também à própria coletividade e à administração pública, cujo fornecimento deve ser eficiente e contínuo, sem vício a torna-lo inadequado a sua finalidade.

Este representante ministerial resolveu ingressar com a presente, em razão da **ausência de manifestação por parte da empresa Requerida**, demonstrando completa falta de comprometimento com o Município de Itamarati e porque pelas provas até o momento coletadas (Abaixo Assinado e Termos de Declarações em anexo), os fatos aduzidos são públicos e notórios na Cidade.

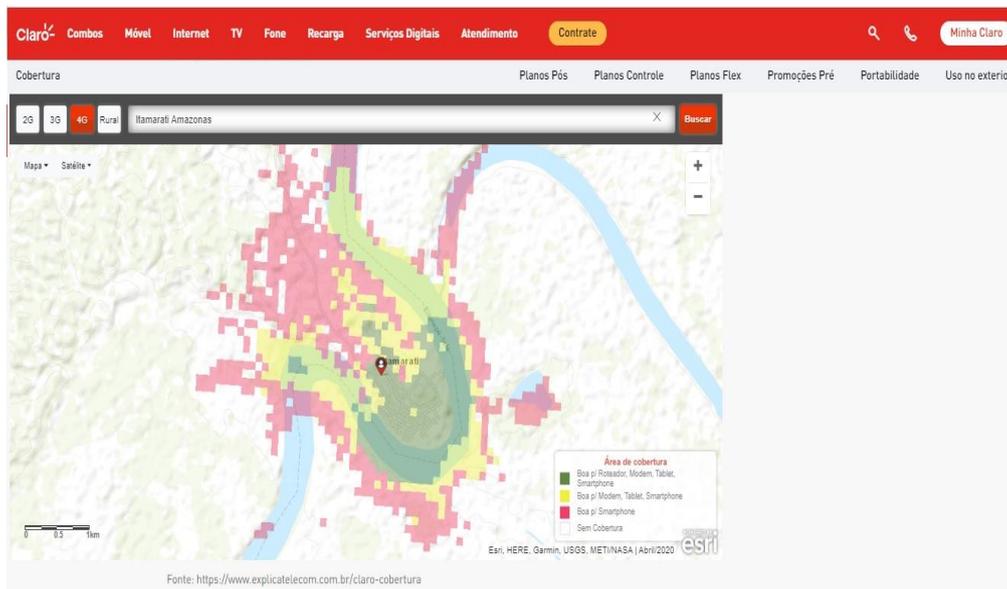
Ressalta-se que os municípios interioranos sofrem, entre outras mazelas, com a ausência do empreendedorismo, ainda que haja forte potencial para tanto, uma vez que o contato com a capital e com outras metrópoles se torna inviável à luz do descaso escancarado promovido, também, pela operadora demandada.

Insta salientar, que o Município de Itamarati fica localizado a sudoeste da capital do Estado do Amazonas, possuindo de distância cerca 983 km, sendo um dos municípios mais isolados do Amazonas, necessitando, portanto, de um serviço de telefonia móvel eficaz para as tarefas mais mezinhas do dia a dia.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Promotoria de Justiça de Itamarati

Em consulta ao mapa de cobertura da empresa CLARO S/A (<https://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura>) a cidade de Itamarati possui a cobertura de banda larga 4G. **Contudo, conforme restou apurado na Notícia de Fato, os consumidores apenas ficam na conexão 3G, e de forma precária ainda.**



Também é digno de registro que a empresa Claro S/A vem expandindo continuamente a venda de chips sem que tenha realizado correspondente investimento na ampliação da sua capacidade de atendimento nesta cidade. A manutenção da estrutura física, aliada ao aumento de usuários, tem tornado seus serviços insuficientes e, portanto, ineficientes, gerando explícita insatisfação geral.

2.1 LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O artigo 127, da Constituição Federal conferiu ao Ministério Público relevante missão institucional na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses indisponíveis da sociedade, dispondo:

São funções institucionais do Ministério Público:

I – (...);

II – zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua efetivação;

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

Promotoria de Justiça de Itamarati

Em conformidade com o mandamento constitucional, o artigo 1º, da lei Federal n.º 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), com a redação que lhe foi conferida pelo artigo 110, da Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), dispõe que:

Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos causados:

- I – (...);
- II – ao consumidor;
- III – (...);
- IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

A respeito do alcance da Lei da Ação Civil Pública, em comparação com a Lei da Ação Popular, *Hugo Nigro Mazzilli* afirma que o objeto da primeira é mais amplo porque contém uma norma residual ou de encerramento, o que torna possível a defesa de qualquer interesse difuso por seu intermédio. Na ação civil pública pode ser feito qualquer tipo de pedido, de qualquer natureza, conforme autoriza seu artigo 21, nela inserido pela Lei n.º 8.078/90 (*in*, A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo, São Paulo, Revista dos Tribunais, 5ª ed., 1993, p. 103).

A Constituição Federal de 1988 atribui, pois, ao Ministério Público, a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, como também a promoção do inquérito civil e da ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social (...) e de outros interesses difusos e coletivos (art.127, *caput* e 129, III, da C.F.).

A Lei Orgânica Nacional do Ministério Público dispõe que:
Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe ainda ao Ministério Público promover o inquérito civil e a ação pública, na forma da lei, para a anulação ou declaração de nulidade de atos lesivos ao patrimônio público ou a moralidade administrativa do Estado ou de Município, de suas administrações indiretas e fundacionais ou de entidades privadas de que participem (art. 25, IV, “b”, da LONMP).

Destarte, a legitimidade do Ministério Público na defesa dos princípios e normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, especialmente na defesa dos interesses individuais homogêneos, difusos e coletivos, mostra-se inarredável, o que se afina com os objetivos desta ação civil pública.

O Superior Tribunal de Justiça – STJ, tem assim entendido, conforme se depreende do julgado contido no Resp nº 0049272, DJ de 17.10.94, **verbis**: “O artigo 21 da Lei nº 7.347, de 1985 (inserido pelo artigo 117 da lei nº 8.078/90) estendeu, de forma expressa, o alcance da Ação Civil Pública a defesa dos interesses e “Direitos Individuais Homogêneos”, legitimando o Ministério Público, extraordinariamente e como substituto processual, para exercitá-la (art. 81, parágrafo único, III, da Lei 8.078/90)”.

É indiscutível a **relação de consumo coletiva** existente entre os consumidores substituídos e a **operadora Claro S/A**, empresa concessionária de serviço público, pois a presente ação civil pública procura proteger os direitos consumeristas nas suas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Promotoria de Justiça de Itamarati

vertentes **continuidade e qualidade**, elementos fundamentais da prestação do serviço público, expressamente sujeito à relação de consumo por expressa disposição legal do artigo 6, inciso X da Lei Federal nº 8.078/90.

2.2 DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Não bastassem os fatos narrados acima, a pretensão deste Ministério Público ora veiculada encontra guarida também no inciso VIII do artigo 6º do Código do Consumidor, que estabeleceu a **inversão do ônus da prova** na defesa dos direitos consumeristas, toda vez que a alegação for verossímil.

Pois bem, segundo a norma positivada, não é o consumidor que deve comprovar a ineficácia do serviço prestado para fazer valer os seus direitos, mas sim é a empresa que deve provar que o sistema de comunicações móveis pessoais existente no município de Itamarati é suficiente para atender a demanda, e que a manutenção e os investimentos aplicados no sistema estão à altura das tarifas cobradas dos usuário residentes no município.

Assim, é a Claro S/A que deverá comprovar o seu desempenho quanto à qualidade do serviço de telefonia móvel pessoal, através dos índices percentuais de (1) *relação entre o número total de reclamações e de acessos*, (2) *a quantidade total de reclamações de cobertura e congestionamento para cada 1000 acessos*, (3) *acessos ao centro de atendimento*, (4) *o tempo de espera para acesso ao auto-atendimento*, (5) *chamadas completadas por períodos*, (6) *o tempo para estabelecer as chamadas originadas* e (7) *a quantidade de chamadas interrompidas por queda de ligação*, conforme regulamentação da ANATEL.

Deve comprovar a empresa Claro que possui fonte própria de energia para garantir o funcionamento de seus serviços mesmo durante eventual falta de energia gerada pelo sistema da empresa Eletrobras Amazonas Energia, e que esta é compatível com as necessidades deste município.

Tal exigência é decorrente do que se entente pela Teoria dos Riscos do Negócio, como ideia basilar da responsabilidade objetiva da empresa em comento.

Neste sentido a Jurisprudência:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO MONITÓRIA. DÉBITO REFERENTE À CONTA DE TELEFONE CELULAR. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. I - O consumidor, para a defesa do seu direito, tem a seu favor a inversão do ônus da prova (art. 6, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor). II - Cabe à prestadora de serviços, demonstrar a inveracidade das provas apresentadas pelo consumidor, de não utilização de seus serviços. Apelo conhecido e provido”. (TJGO. Acórdão de 10.10.2000. Relator: Des. Jalles Ferreira da Costa. Ap. Cível 52453-4/188). **(grifo nosso)**

Lamentavelmente, o que se vê, em sentido contrário, é a total omissão, comodismo e indiferença por parte da empresa Claro em relação aos problemas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Promotoria de Justiça de Itamarati

narrados pelos consumidores, entre tais a queda de sinal, dificuldades para realizar e receber ligações e péssima qualidade da internet, entre outros, o que vem causando enormes prejuízos aos consumidores itamaratienses.

2.3 DO DIREITO

O artigo 3º da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) estabelece que fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados que desenvolvem atividades de prestação de serviços, dentre outras, entendido aquele como qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração.

Já o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor estabelece, *verbis*:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

Seguindo a sistemática preconizada pelo CDC, as concessionárias de serviços públicos em geral devem obedecer às normas de qualidade de serviço previstas na Lei Federal nº 8.987/95, entre as quais são previstas a ***eficiência, segurança e continuidade*** (artigo 6º).

Em tema de telefonia, a Lei Federal nº 9.472/97, estabelece que “*o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional*” (art. 3º, inc. I).

Por outro lado, a mesma Lei Federal nº 9.472/97 transferiu para a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações – as atribuições para estabelecer normas de regulação dos padrões de qualidade dos serviços de telefonia, procedendo à fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias.

Neste aspecto, a ANATEL, por meio da Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002, que aprovou o “*Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal*”, ao elencar as metas aplicáveis à qualidade do serviço, estabeleceu, *verbis*:

Art. 3º. O encaminhamento das chamadas deve ser feito de maneira que o Usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permita saber a situação da chamada. (grifo nosso)

Assim, nos termos da legislação correlata, a qualidade do serviço público de telefonia móvel pessoal tem como parâmetro índices e metas a serem acompanhados e analisados pela ANATEL, mediante dados apresentados pelas próprias concessionárias.

O próprio artigo 5º do *Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal* prevê a possibilidade de a ANATEL solicitar o detalhamento da



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Promotoria de Justiça de Itamarati

composição de cada indicador *por área de prestação*, o que não tem acontecido, mesmo sendo notória a péssima qualidade do serviço prestado no município de Itamarati/AM.

Assim, a demandada Claro S/A não tem respeitado nenhum dos mencionados direitos do consumidor, apesar de ter por obrigação legal e contratual o dever de otimizar, melhorar a prestação de seus serviços, tornando-a eficiente, tendo sempre em vista a satisfação dos seus consumidores.

Como já foi dito, é indiscutível o descontentamento dos consumidores quanto aos serviços prestados pela Claro em Itamarati, restando demonstrado que os serviços da concessionária são inadequados e ineficientes.

Faça-se mais uma vez referência ao Código de Defesa do Consumidor, ao fazer menção expressa às obrigações legais das concessionárias na prestação de serviços públicos:

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.

Ainda quanto à qualidade dos serviços, não poderíamos deixar de fazer alusão ao art. 20, §2º, do mesmo diploma legal, *in verbis*:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

(...)

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade (grifou-se).

Ante todo o exposto, comprovou-se o efetivo descumprimento contratual e o frontal desrespeito à legislação vigente, na prestação dos serviços de telefonia móvel pela operadora Claro S/A, nesta cidade, o que dá ensejo à reparação desta violação aos direitos dos consumidores mediante provimento judicial, o que ora se evoca.

2.4 DOS DANOS SOCIAIS

Nesse diapasão, é primordial explicitar que a situação de desprezo para com o povo Itamaratiense remete à necessidade de responsabilização e reparação proposta pela referida empresa.

É que uma operadora de tamanho porte, que se intitula a maior e melhor do país, diariamente veiculando suas propagandas em rede nacional – induzindo o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Promotoria de Justiça de Itamarati

consumidor a aderir seus préstimos – não pode jamais valer-se de sua desonestidade escancarada sem proporcionar o devido serviço pelo qual aufere imenso lucro.

A Claro S/A é empresa internacional com capital integralizado na monta de absurdos R\$ 9.509.568.654,08 (nove bilhões, quinhentos e nove milhões, quinhentos e sessenta e oito mil, seiscentos e cinquenta e quatro reais, e oito centavos). Seu proprietário, Carlos Slim, é a sétima pessoa com maior capital pessoal do mundo. Obviamente que alguns milhões desses valores são oriundos dos serviços prestados em Itamarati/AM!

Pormenorizando, não pode ser justificativa para a má prestação dos serviços de telefonia a localização do município de Itamarati ou suas intempéries naturais, posto que a capacidade de investimento, bem como a necessidade de injeção de recursos, é não somente factível à empresa demandada, mas também exigível quando analisado seu porte empresarial.

Deve-se destacar também que a Constituição Federal de 1988 estabeleceu ser um princípio da ordem econômica que as empresas zelem pela sua função social, o que é de extrema importância em um Município que, além de ser um dos 10 piores IDH do Brasil (segundo IBGE) ainda sofre demasiadamente com as consequências do isolamento geográfico, notadamente precário acesso aos meios de comunicação.

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:

[...]

III - função social da propriedade;

[...]

V - defesa do consumidor;

[...]

VII - redução das desigualdades regionais e sociais;

Trazer uma comunicação (incluindo acesso à internet) minimamente adequados é trazer dignidade e reduzir ao menos um pouco as grandes desigualdades que a população de Itamarati sofre.

Assim sendo, cumpre destacar que a legislação consumerista autoriza de forma expressa a reparação por danos morais coletivos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

Desta feita, sem maiores delongas, a indicação desta Promotoria de Justiça é que a demandada seja condenada à reparação dos danos sociais, na forma pecuniária, de modo que os valores sejam revertidos ao Fundo vinculado ao Conselho Municipal dos Direitos do Consumidor, criador por lei municipal, em não havendo, ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – FEDC, criando pela Lei Estadual n.º 12.207, de 20 de dezembro de 1993.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Promotoria de Justiça de Itamarati

3. DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA

Diz o art. 84 da Lei Federal nº 8.078/90 (Código do Consumidor):

Art. 84 da Lei 8.078/90 - Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

(...)

§ 3º - Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º - O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

No caso concreto, a **relevância do fundamento** da demanda se justifica pelas provas colhidas, que comprovam de forma pré-constituída que a empresa Claro S/A não vem prestando seus serviços de forma contínua e adequada, com qualidade e eficiência.

Na verdade, os serviços prestados pela Claro têm se mostrado impróprios e inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, sem que isso a impeça de continuar comercializando seus serviços normalmente.

Com efeito, pelos inequívocos argumentos apontados acima, e pelos dados trazidos à baila, não há qualquer dúvida de que a empresa está agindo em total desconformidade com os direitos básicos dos consumidores.

Os Tribunais de Justiça dos Estados veem confirmando antecipações de tutela quando é notória a situação de violação ao direito dos consumidores munícipes, causando prejuízos a toda a sociedade pela má prestação de serviços públicos concedidos, *verbis*:

AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº35704-6/180 (200302480980)

AGRAVANTE: BANCO DO BRASIL S/A

AGRAVADO: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS

RELATOR: DESEMBARGADOR CARLOS ESCHER

CÂMARA: 4ª CÂMARA CÍVEL **Trechos Voto do Relator**

“Primeiramente convém registrar que o que se combate é a antecipação de tutela consubstanciada na determinação das condutas acima descritas. A ampla argumentação do agravante, em sua profundidade, deverá ser apreciada no mérito da ação civil pública, ficando restrito, no âmbito de apreciação deste recurso, a propriedade da liminar concedida. O argumento inicial do recorrente não encontra respaldo para ser acolhido. Não se pode inquirir a decisão de ausência de fundamentação legal, vez que a magistrada declinou seu convencimento com suporte na farta documentação acostada aos autos, como mencionado no *decisum* fustigado. É patente o entendimento jurisprudencial no sentido de que a decisão não necessita ser exaustivamente fundamentada para atender as exigências constitucionais, porém, deve conter as razões do convencimento do julgador, o que *in casu*, mostra-se evidente. Não prospera, ainda a alegação que a magistrada afrontou a lei na concessão da liminar, numa alusão a figura do “judge made law”, incompatível com a tripartição dos poderes, propiciando o arbítrio do Judiciário com a invasão da esfera legislativa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Promotoria de Justiça de Itamarati

In casu, a magistrada não está legislando e sim, valendo-se da lei, que lhe autoriza, ao decidir Ação Civil Pública, cujo objeto pode constituir-se em cumprimento da obrigação de fazer, conceder liminar, com ou sem justificção prévia, em decisão sujeita a agravo. (art. 12 da Lei 7347/85). Por outro lado, o pleito liminar fundamentou-se no artigo 84 da Lei 8078/90 que, em seu parágrafo 3º concede ao magistrado a faculdade de conceder a tutela liminarmente se relevante o fundamento da demanda e se presente justificado receio de ineficácia do provimento final, podendo impor multa diária ao réu independente de pedido do autor (§ 4º). Perfeitamente adequada, portanto, a imposição de multa que tem por finalidade, compelir o devedor a realizar o cumprimento da obrigação. **Ademais, os requisitos indispensáveis à concessão da liminar encontram-se evidenciados na documentação acostada e, dentre elas, centenas de assinaturas de cidadãos que buscaram o Ministério Público para providências que pudessem fazer respeitar seus direitos de consumidores.** ... Assim, assiste razão ao ilustre representante do órgão ministerial oficiante neste grau de jurisdição ao referir-se à pretensão do agravante em discutir toda a matéria da Ação Civil Pública no âmbito estreito deste agravo, buscando decisão que inviabilize o pedido da ação originária. Apreciando as razões sob a ótica da concessão da liminar, não há motivos plausíveis para cassar a decisão singular eis que proferida dentro dos parâmetros legais e privilegiando o interesse da comunidade. A jurisprudência desta corte orienta: **Ementa: “AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL. PÚBLICA. LIMINAR. REQUISITOS MULTA.** 1- Presentes os requisitos necessário à concessão da medida liminar (**fumus boni juris e periculum in mora**), mostra-se correta a decisão que a deferiu. 2- A suspensão da liminar concedida em sede de ação civil pública somente se justifica quando os efeitos por ela provocados contrariarem interesses superiores aqueles que estão sendo protegidos na referida ação. 3- Correta e equânime a multa diária fixada pelo descumprimento da decisão, por compelir a parte ao que fora determinado, resultando na segurança do meio-ambiente e da população local. Recurso conhecido e improvido.” (TJGO - 2ª Câmara Cível – AI nº 32019-3/180 – Relator Des. Gilberto Marques Filho – DJ 14154 de 20/11/2003). Perfilho-me ao entendimento esposado pela ilustre procuradora de justiça ao concluir: “Judiciosa, a decisão liminar contemplou ainda o princípio da prevalência do interesse público sobre o particular, sem entretanto garantir a procedência do pedido após o deslinde da demanda.” Ao teor do exposto e acompanhado o judicioso parecer do Ministério Público, **CONHEÇO** do recurso para **NEGAR-LHE PROVIMENTO** mantendo incólume a decisão vergastada. É o Voto. Goiânia, 27 de maio de 2004. Desembargador **CARLOS ECHER**. Relator”.

Por outro lado, há receio de que o transcurso natural desta demanda venha a causar danos irreparáveis aos consumidores, caso não lhes seja assegurado liminarmente a providência judicial solicitada.

A cada dia cresce o número de reclamações contra a empresa Claro, bem como a oferta de *chips* eletrônicos no mercado local, sem que, em contrapartida, a referida empresa tenha promovido qualquer investimento visando melhorar a qualidade desses serviços.

Isto sem falar no enriquecimento ilícito proporcionado à empresa sem a correta contraprestação de serviço pelos recursos recebidos dos consumidores de Itamarati/AM, seja na compra de créditos, seja na aquisição de linhas e/ou serviços.

Assim, pugna este Parquet seja liminarmente a empresa Claro/SA proibida de comercializar novos chips e novas linhas telefônicas na cidade de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

Promotoria de Justiça de Itamarati

Itamarati, bem como seja vedada a veiculação de sua publicidade, em todas as suas formas, no estado do Amazonas, até que sejam tomadas medidas para a efetiva melhora da prestação do serviço nessa cidade, especialmente no mapa de cobertura da empresa (<https://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura>), garantindo 4G de qualidade em todo o perímetro urbano da Cidade.

4. PEDIDOS

ANTE O EXPOSTO, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS** requer:

a) Conceder *in alidita altera pars* a antecipação dos efeitos da tutela para que a empresa Claro S/A seja proibida de comercializar novos chips e novas linhas telefônicas na cidade de Itamarati/AM, bem como seja vedada a veiculação de sua publicidade, em todas as suas formas, no estado do Amazonas, até que sejam tomadas as providências técnicas necessárias para resolver os problemas acima apontados, especialmente instalando, no mínimo, mais antenas ao longo da cidade de Itamarati, melhorando efetivamente o serviço público de telefonia móvel pessoal e internet no perímetro urbano, o que deverá ser aferido por testes de qualidade de banda larga, nos moldes do programa/aplicativo EAQ - Entidade Aferidora de Qualidade da ANATEL, cujo descumprimento implique aplicação de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

b) Seja a empresa **Claro S/A** citada por meio de carta postal com aviso de recebimento, na pessoa de seu representante legal, para, querendo, contestar a ação, sob pena de revelia;

c) Seja julgada ao final procedente a presente ação, para condenar a empresa **Claro S/A** na obrigação de fazer, consistente em tomar as providências técnicas necessárias para resolver os problemas acima apontados, especialmente instalando mais antenas ao longo da cidade de Itamarati/AM, melhorando efetivamente o serviço público de telefonia móvel e de internet pessoal em Itamarati, o que deverá ser aferido por testes objetivos equivalentes programa/aplicativo EAQ- Entidade Aferidora de Qualidade da ANATEL;

d) Seja a empresa **Claro S/A** condenada ao pagamento das custas processuais e verba honorária, estipulada por equidade, a ser destinado para o FUNDO vinculado ao Conselho Municipal dos Direitos do Consumidor, criado por lei municipal, em não havendo, ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – FEDC, criando pela Lei Estadual nº 12.207, de 20 de dezembro de 1993, assim como os demais valores de multa acima estipulados ou mesmo para projetos ou finalidades sociais a serem indicadas pelo MP;

e) Seja oficiada a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com escritório regional na cidade de Manaus/AM, na Avenida Mário Ypiranda, nº 315, Edifício *The Office*, Bairro: Adrianópolis, CEP: 69057-000, para que (1) proceda ao *detalhamento* dos indicadores de qualidade dos serviços de telefonia móvel pessoal



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

Promotoria de Justiça de Itamarati

prestados no município de Itamarati/AM (Art. 5º do Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal), bem como para que (2) envie um técnico para elaborar uma análise da *qualidade da audição dos sinais obtidos, o nível de ruídos e interferências nas chamadas e verificação do tempo de ausência de serviço local* (arts. 3º da Resolução nº 317/02), bem como para verificar se há fonte própria de energia e se é compatível com a necessidade, acompanhando mensalmente as providências tomadas pela empresa CLARO, informando mediante ofício a este Juízo;

f) Seja determinada a publicação do edital de que fala o artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor, na imprensa oficial, bem como nos prédios do Fórum local, Prefeitura Municipal, Câmara Municipal, além de divulgação nas rádios locais, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes;

g) Seja a **Claro S/A** condenada a pagar a título de danos sociais oriundos da má prestação do serviço de telefonia móvel no município de Itamarati/AM, no valor de R\$8.038.000,00 (oito milhões e trinta e oito mil de reais), os quais devem ser destinados ao Fundo Municipal de Proteção aos Consumidores, a ser criado, ou ao Fundo Estadual ou mesmo para projetos ou finalidades sociais a serem indicadas pelo MP. Frisa-se que o valor da indenização a título de dano social foi balizado no montante da população itamaratiense aferida pelo IBGE no ano de 2010 (aproximadamente 8.038 habitantes), arbitrando-se R\$1.000,00 de indenização para cada, o que totaliza um valor de oito milhões e trinta e oito mil reais).

h) Seja facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, tais como a juntada de documentos e colheita de declarações e, principalmente, realização de perícias;

Dá-se à causa o valor de R\$8.038.000,00 (oito milhões e trinta e oito mil de reais), para efeitos meramente fiscais.

Nestes termos, pede deferimento.

Itamarati/AM, 30 de julho de 2020.

CAIO LUCIO FENELON ASSIS BARROS

Promotor de Justiça Substituto

Titular da PJ de Itamarati