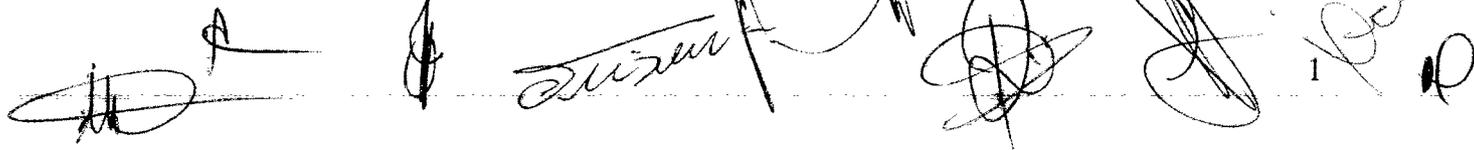
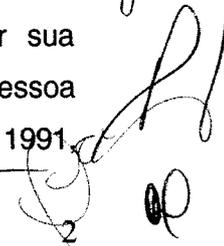
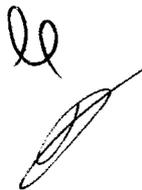


O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, pelo Procurador da República que esta subscreve, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, a **UNIÃO**, por intermédio dos membros da Advocacia-Geral da União infra-assinados, mandato *ex lege* (art. 131, Constituição da República), o **DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DPDC**, por seu Diretor e pelos membros da Advocacia-Geral da União infra-assinados, o **PROCON ESTADUAL DO ACRE**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 1.341, de 19 de julho de 2000, com sede na Avenida Ceará, n. 823, Cadeia Velha, CEP 69900-460, na cidade de Rio Branco/AC, neste ato representado por sua Diretora Executiva infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE ALAGOAS**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto Estadual de n. 32.673, de 13 de Novembro de 1987, com sede na Rua Cicinato Pinto n. 503, Centro, CEP 57020-050, na cidade de Maceió/AL, neste ato representado por seu Secretário Executivo infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO AMAPÁ**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 687, de 07 de junho de 2002 e regulamentado pelo Decreto n. 5.355, de 12 de junho de 2003, com sede na Av. Coroliano Jucá, n. 266, Central, CEP 68906-310, na cidade de Macapá/AP, neste ato representado por seu Presidente infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DA BAHIA**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei n. 6.074, de 22 de maio de 1991, com sede na Rua Carlos Gomes, n. 746, Centro, CEP 40060-330, na cidade de Salvador/BA, neste ato representado por sua Superintendente infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DO CEARÁ**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual Complementar n. 30, de 26 de julho de 2002, com sede na Rua Barão de Aratânia, n. 100, Centro, CEP 60050-070, na cidade de Fortaleza/CE, neste ato representado por seu Secretário Executivo infra-assinado, o **PROCON DO DISTRITO FEDERAL**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 426, em 06 de abril de 1993, com sede na SCS, Qd. 08, Bl. B – 60, Sala 240 Ed. Venâncio 2000, CEP

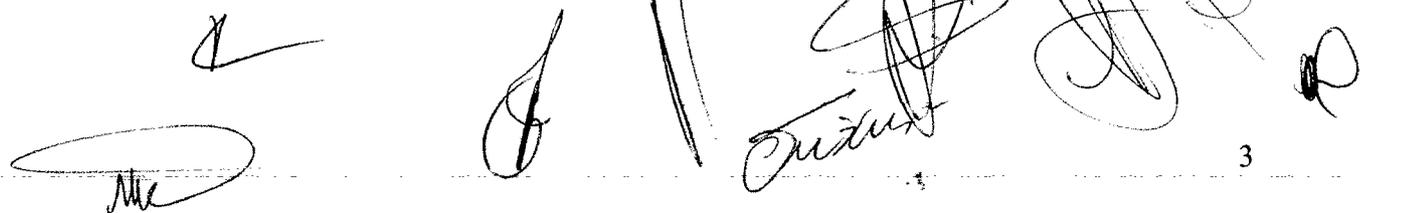


1

70333-900, em Brasília/DF, neste ato representado por seu Diretor Presidente infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO ESPÍRITO SANTO**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Complementar n. 373, em 29 de junho de 2006, com sede na Av. Princesa Isabel, n. 599 Ed. Março – 7 andar, Centro, CEP 29010-361, na cidade de Vitória/ES, neste ato representado por seu Diretor Presidente infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 2.590, de 06 de maio de 1986, com sede na Rua 02, n. 24 – Ed. Rio Vermelho, Centro, CEP 74013-020, na cidade de Goiânia/GO, neste ato representado por sua Superintendente infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE MARANHÃO**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto Estadual n. 10.451, de 03 de Julho de 1987, com sede na Av. Getúlio Vargas, n. 1908, Monte Castelo, CEP 65020-210, na cidade de São Luiz/MA, neste ato representado por sua Superintendente infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE MINAS GERAIS**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 22.027, de 19 de abril de 1982, com sede na Rua Dias Adorno, n. 357, 1 andar, Bairro Santo Agostinho, CEP 30190-100, na cidade de Belo Horizonte/MG, neste ato representado por sua Secretária Executiva infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei n. 5.675, de 21 de novembro de 1990, com sede na Av. Historiador Rubens Mendonça, n. 917, Aráes – Ed. Eldora Executive, CEP 78008-000, na cidade de Cuiabá/MT, neste ato representado por sua Superintendente e pelo Procurador do Estado do Mato Grosso infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO PARÁ**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 4.946 de 25 de agosto de 1987, com sede na Av. Almirante Barroso, n. 919, CEP 66093-020, na cidade de Belém/PA, neste ato representado por sua Diretora Substituta infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto 12.690, de 04 de outubro de 1998, com sede no Parque Sólon de Lucena, n. 234, Centro, CEP 58013-130, na cidade de João Pessoa/PB, neste ato representado por seu Secretário Executivo infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 8.117, de 06 de maio de 1980, com sede na Av. Conde da Boa Vista, n. 1410 – Ed. Empresarial Palmira 7 andar, CEP50060-001, na cidade de Recife/PE, neste ato representado por seu Coordenador infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO PIAUÍ**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Complementar Estadual n. 36, de 9 de janeiro de 2004, com sede na Rua Álvaro Mendes, n. 2294, Centro, CEP 64000-060, na cidade de Teresina/PI, neste ato representado por sua Coordenadora infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DO PARANÁ**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 609, de 23 de julho de 1991,



com sede na Rua Alameda Cabral, n. 184, Centro, CEP 80410-210, na cidade de Curitiba/PR, neste ato representado por sua Coordenadora infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 35.773, de 30 de junho de 2004, com sede na Rua da Ajuda, n. 05, 18 Andar, Centro, CEP 20040-000, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, neste ato representado por seu Subsecretário Adjunto infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 6.972, de 08 de Janeiro de 1997, com sede na Av. Tavares de Lira, n. 109, Palácio da Cidadania, CEP 59012-050, na cidade de Natal/RN, neste ato representado por seu Coordenador infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DE RONDÔNIA**, pessoa jurídica de direito público, com sede na Travessa Guaporé, n. 1, Ed. Rio Madeira, 4º andar, Centro, CEP 78900-000, na cidade de Porto Velho/RO, neste ato representado por seu Gerente infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 10.913, de 03 de janeiro de 1997, com sede na Rua Sete de Setembro, n. 713, Centro, CEP 90030-020, na cidade de Porto Alegre/RS, neste ato representado por sua Coordenadora infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE SERGIPE**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 3.139, em 23 de dezembro de 1991, com sede na Rua Santa Luzia, n. 602, São José, CEP 49037-000, na cidade de Aracaju/SE, neste ato representado por sua Coordenadora infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE TOCANTINS**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 5.685 de 19 de maio de 1992, com sede na 104 Sul, Rua SE 09 Lote 36, Plano Diretor Sul, Centro, CEP 77100-070, na cidade de Palmas/TO, neste ato representado por sua Diretora infra-assinada, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARÁ**, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, o **FÓRUM NACIONAL DAS ENTIDADES CIVIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR – FNECDC**, associação civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 03.919.519/0001-66, com sede na Rua Tibagi, 592 - Térreo, CEP 80060-110, na cidade de Curitiba/PR, neste ato representada por seus procuradores que esta subscrevem, o **INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – IDEC**, associação civil sem fins lucrativos, fundada em 1987, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 58.120.387/0001-08, com sede na Rua Dr. Costa Júnior, 356, Água Branca, CEP 05002-000, na cidade de São Paulo/SP, neste ato representada por seus procuradores que esta subscrevem, com base no art. 81 e seguintes da Lei 8.078/90 e Lei 7.347/85, vem, respeitosamente perante V. Exa., propor



AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

em face da **Telemar Norte Leste S.A – Oi**, sociedade anônima inscrita no CNPJ 33.000.118/0001-79, com endereço no SIA Sul, Setor de Área de Serviços Públicos, Lote D, Bloco B, CEP 71215-000, Brasília, D.F., com base nos argumentos de fato e de direito abaixo relacionados:

1. Introdução.

Os autores, na qualidade de co-legitimados para a propositura de ação coletiva por descumprimento de normas de proteção ao consumidor (art. 82, I e III da Lei 8.078/90), pretendem com a presente ação demonstrar o descumprimento, pela Oi – adquirente do controle acionário da Brasiltelecom, das regras que disciplinam o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por telefone, regulamentado pelo Decreto 6.523/08 (DOC. 01), e a necessidade de intervenção judicial para que venha a respeitá-las.

Apesar de ter sido editado em 31/07/08 e vigorar desde 01/12/08, demonstrar-se-á que a ré, detentora do maior número de reclamações de consumidores por descumprimento do Decreto 6.523/08 no segmento de telefonia fixa, insiste em deliberadamente descumprir as regras ali constantes, apesar do tempo que dispôs para se adequar aos novos parâmetros de atendimento telefônico ali estabelecidos.

Nem mesmo a lavratura de diversos autos de infração e processos administrativos por vários PROCONs Estaduais a convence de emendar sua conduta, de forma a não restar outra alternativa senão recorrer ao Poder Judiciário para obrigá-la a cumprir deveres expressamente delineados no Decreto 6.523/2008, que nada mais fez que regulamentar normas de ordem pública e interesse social prescritas no Código de Defesa do Consumidor com o escopo de fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Assim, com base na premissa de que o não cumprimento das regras previstas no Decreto 6.523/2008 – que impõe parâmetro de prestabilidade na prestação de serviços de atendimento ao consumidor – implica em inadequação do serviço ao fim que se destina, com infração ao artigo 20, § 2º da Lei 8.078/90, à Lei 8.987/95 (que impõe ao concessionário de serviço público o dever de assegurar a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos consumidores), aos

artigos 11, inciso XII, 17º, *caput* §§2º, 4º e 7º do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), anexo à Resolução n. 426/2005 (DOC. 02), bem como ao artigo 16, *caput*, do “Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado” (PGMQ-STFC) anexo à Resolução n. 341/2003 (DOC. 03), ambas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), propõe-se a presente ação para impor à ré obrigações que, efetivamente, façam com que entenda que os comandos de ordem pública a que regem sua atividade econômica, longe de serem meras sugestões literárias, obrigam.

Para tanto, será formulado pedido de dano extrapatrimonial coletivo, como forma de coibir as lesões aos direitos dos consumidores perpetradas até a presente data, sem prejuízo de outras ações específicas que poderão ser ajuizadas futuramente.

2. O surgimento do Decreto 6.523/2008: sua importância e precedentes.

Na sociedade de consumo atual, cada vez mais o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) oferecido por meio telefônico representa para os consumidores a principal ferramenta de acesso e resolução de demandas junto aos fornecedores de produtos e serviços. Observa-se, entretanto, que há muito o SAC tem sido objeto de elevado número de denúncias e reclamações nos órgãos de defesa do consumidor, o que se extrai da análise do noticiado pelos próprios meios de comunicação e dos dados obtidos no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

Já, durante o ano de 2006, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) - autarquia federal vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC) - realizou análises nos SAC de oito setores de mercado que revelaram uma grave tendência de desconformidade e desrespeito aos consumidores. De acordo com o respectivo Relatório do Programa de Análise de Produtos¹, um dos setores com grande deficiência verificada foi justamente o de telefonia que possui a natureza de serviço essencial à maioria dos brasileiros. Vale citar trecho da conclusão dos ensaios, que retrata um pouco do quadro em que se apresentavam os SAC à época: “os resultados encontrados demonstram que algumas empresas ainda deixam o consumidor preso na URA (Unidade de Resposta Audível), escutando música ou

¹ http://www.inmetro.gov.br/consumidor/produtos/SAC_Telefonia.pdf, acessado em 03.06.2009. (DOC.04)

então recebendo informações sobre todos os serviços prestados pela empresa. As expressões 'Por favor aguarde' ou 'Para Serviços digite 1', 'Para promoções digite 2', e uma infinidade de outras opções exigem muita paciência do consumidor que deseja apenas ser atendido pelo operador humano".

Uma pesquisa realizada no mesmo ano pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) sobre o grau de satisfação dos consumidores em relação aos SAC reforça, ainda, o referido diagnóstico, à medida que cerca da metade dos entrevistados afirmaram acreditar que os SAC são ineficientes, sendo que 73% (setenta e três por cento) disseram ter tido problemas com relação ao serviço contratado e, desses, apenas 0,6% (zero vírgula seis por cento) teriam recorrido diretamente à empresa para solucionar a demanda; o que demonstra a descrença nos SAC².

Diante da crescente precariedade dos serviços de atendimento, os órgãos públicos mobilizaram esforços com o intuito de garantir os interesses dos consumidores, sobretudo ao direito a um canal de comunicação adequado junto aos fornecedores. Em 21 de março de 2007, foi realizada Audiência Pública promovida pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, da qual participaram o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), o Ministério Público de Defesa do Consumidor (MPCON) e o Inmetro, oportunidade em que foram discutidas ações visando à melhoria dos SAC das empresas.

Após amplo e transparente debate, considerando o interesse geral envolvido no tema e o número de denúncias por parte dos consumidores, o Ministério da Justiça, por meio do DPDC – órgão federal vinculado à Secretaria de Direito Econômico -, apresentou, em junho de 2008, proposta normativa de regulamentação do SAC das empresas dos setores mais reclamados; o que resultou na assinatura e publicação do Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008.

Durante a fase de elaboração da proposta, que se estendeu ao longo dos meses de fevereiro a junho de 2008, foram realizadas 4 (quatro) Audiências Públicas, nas quais houve a participação de representantes de todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), das agências reguladoras, dos fornecedores diretamente envolvidos e dos consumidores de um modo geral. Com

² Pesquisa denominada "Experiência do Cliente: Avaliação do Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) no Setor de Telefonia Móvel" de autoria de Marconi Freitas Costa e Lídia Targino de Almeida, utilizada como referência no "Relatório sobre Análise em Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC Telefonia Fixa e Móvel" do INMETRO. (DOC.05)

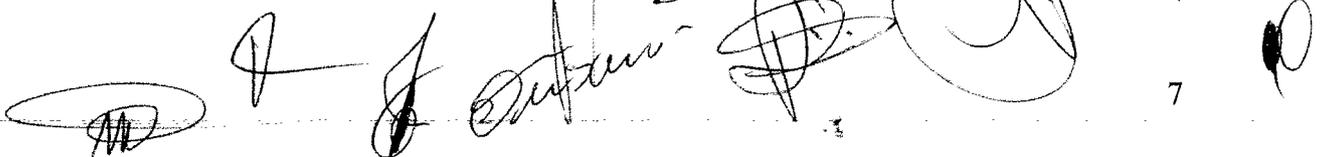
The bottom of the page features several handwritten signatures and marks. On the left, there are two distinct signatures. In the center, a large, stylized signature is written over a vertical line. To the right, there are several smaller, more scribbled signatures and initials. A small number '6' is visible near the bottom right corner.

vistas a colher o maior volume possível de contribuições, após a realização da primeira Audiência Pública, foi aberta Consulta Pública no sítio eletrônico do Ministério da Justiça, no período de 10 de março a 02 de maio de 2008. Foram recebidas, ao todo, 250 (duzentos e cinquenta) manifestações fundamentadas por parte de cidadãos, pessoas jurídicas do setor público e privado, incluindo organizações não-governamentais. Conforme se verifica, o processo de elaboração da regulamentação primou em todas as suas etapas pela transparência e, principalmente, pela participação social (DOC. 06).

O Decreto n. 6.523/2008 assinado pelo Presidente da República veio, pois, a regulamentar o Código de Defesa do Consumidor para fixar normas gerais sobre o SAC, por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, tais como transporte aéreo e terrestre, telefonia fixa e móvel, Internet, televisão por assinatura, bancos comerciais e cartões de crédito, energia elétrica e planos de saúde. A importância da edição de tais normas depende-se do próprio âmbito de aplicação que abrange, como visto, os fornecedores de serviços públicos considerados essenciais à coletividade de consumidores.

Dentre as principais mudanças estabelecidas em prol do consumidor, há que se destacar: (i) a gratuidade das ligações (art. 3º); (ii) a imposição para que conste, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços (art. 4º); (iii) a qualificação do atendente para exercer as funções no SAC (art. 9º); (iv) a vedação da transferência da ligação, nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções (art. 10); (v) o efetivo controle social possibilitado pela obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo de atendimento e de manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC (art. 15).

Logo após a publicação do Decreto Presidencial, tendo em vista a necessidade de sua regulamentação, o Ministério da Justiça editou ainda a Portaria n. 2.014, de 13 de outubro de 2008 (DOC.07), para estabelecer, em regra, o tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para o contato direto com o atendente, quando esta opção for selecionada no menu eletrônico pelo consumidor, ressalvadas as hipóteses previstas. Tanto o Decreto n. 6.523/2008, quanto à Portaria que o regulamentou, entraram em vigor em 1º de dezembro de 2008.



Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

É necessário frisar que, embora tenha entrado em vigor em 1º de dezembro de 2008, o Decreto n. 6.523/2008 foi publicado em **1º de agosto de 2008**. Ou seja, os fornecedores de serviços regulados tiveram 04 (quatro) meses para adequar o seu SAC, tempo suficiente para atender a todos os aspectos exigidos.

Já passados **10 (dez) meses** da publicação e **06 (seis) meses** da entrada em vigência das normas, entretanto, após terem sido implementadas medidas para a fiscalização estratégica da adequação dos SAC por todos os órgãos integrantes do SNDC, verifica-se que a situação, infelizmente, continua apontando para um grave desrespeito aos interesses de toda coletividade.

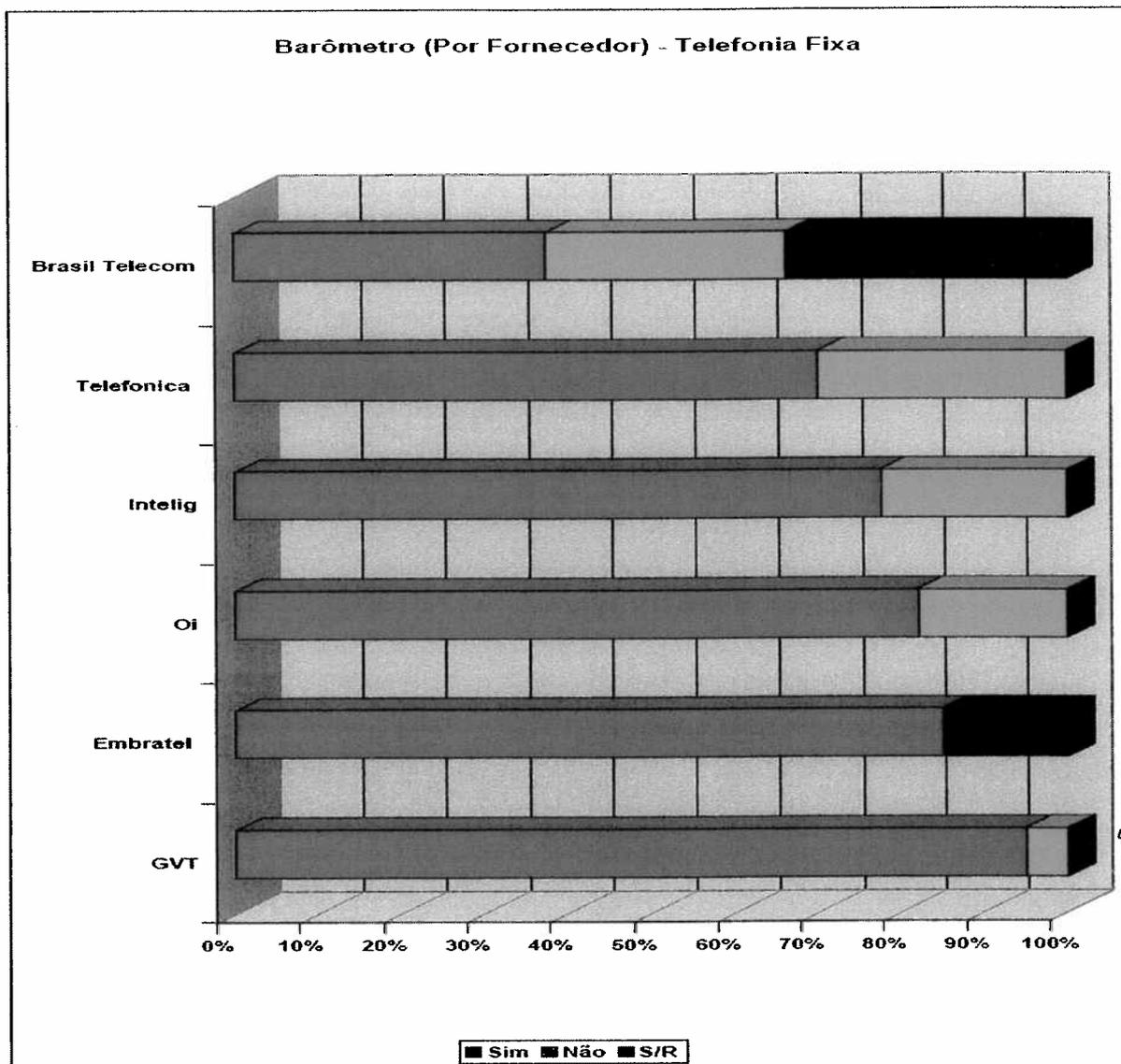
3. Descumprimento continuado, pela Claro S/A, aos ditames do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto do SAC. Reclamações, Autos de Infração e mídia.

Como já visto, o Decreto n. 6.523/2008 foi editado com o objetivo de fixar normas gerais sobre o SAC prestado por meio telefônico. Com vistas a estimular o cumprimento do referido Decreto e acompanhar a adaptação das empresas a essas novas regras, o SNDC e o DPDC elaboraram, antes mesmo do início da vigência da norma, o chamado "Barômetro Nacional do SAC" (DOC. 08), com metodologia definida através de reunião técnica envolvendo os Procons, Ministérios Públicos, Defensorias e Entidades Cívicas³.

Ao todo, foram 557 (quinhentos e cinquenta e sete) ofícios endereçados a empresas dos setores regulados pelo Poder Público Federal e expedidos por 13 (treze) Procons Estaduais - Acre, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Pará, Paraíba, Paraná, Rio Grande do Sul, São Paulo e Sergipe. Anexos aos ofícios foram encaminhados questionários acerca do procedimento eventualmente adotado pelos fornecedores para adaptação aos ditames estabelecidos pelo Decreto n. 6.523/2008 (DOC. 09). Porém, do total expedido, apenas 264 (duzentos e sessenta e quatro) ofícios foram respondidos. Cabe ressaltar que as informações constantes no "Barômetro" refletiram as respostas dadas voluntariamente pelos fornecedores aos Procons.

³ <http://www.conquistadoconsumidor.com.br/> acessado em 03.06.2009.

Da análise das respostas, verificou-se que a maioria das empresas pertencentes aos segmentos regulados pelo Decreto n. 6523/2008 afirmou que já contava com SAC quase que inteiramente adaptado aos parâmetros normatizados. Especificamente quanto ao setor de telefonia fixa, as empresas assim se manifestaram:



Diante de tais informações, levava-se a crer que a maioria das empresas do segmento de telefonia fixa já se encontrava em processo de adaptação para atender aos consumidores de maneira adequada e eficiente, com exceção da Brasielcom que, desde à época do encaminhamento dos ofícios, perfazia um índice de apenas 30% de suposta adaptação. Não obstante as respostas dadas, transcorridos os 04 (quatro) meses de *vacatio legis*, percebe-se que nem as afirmações se reverteram em efetiva mudança na situação de

[Handwritten signatures and marks]

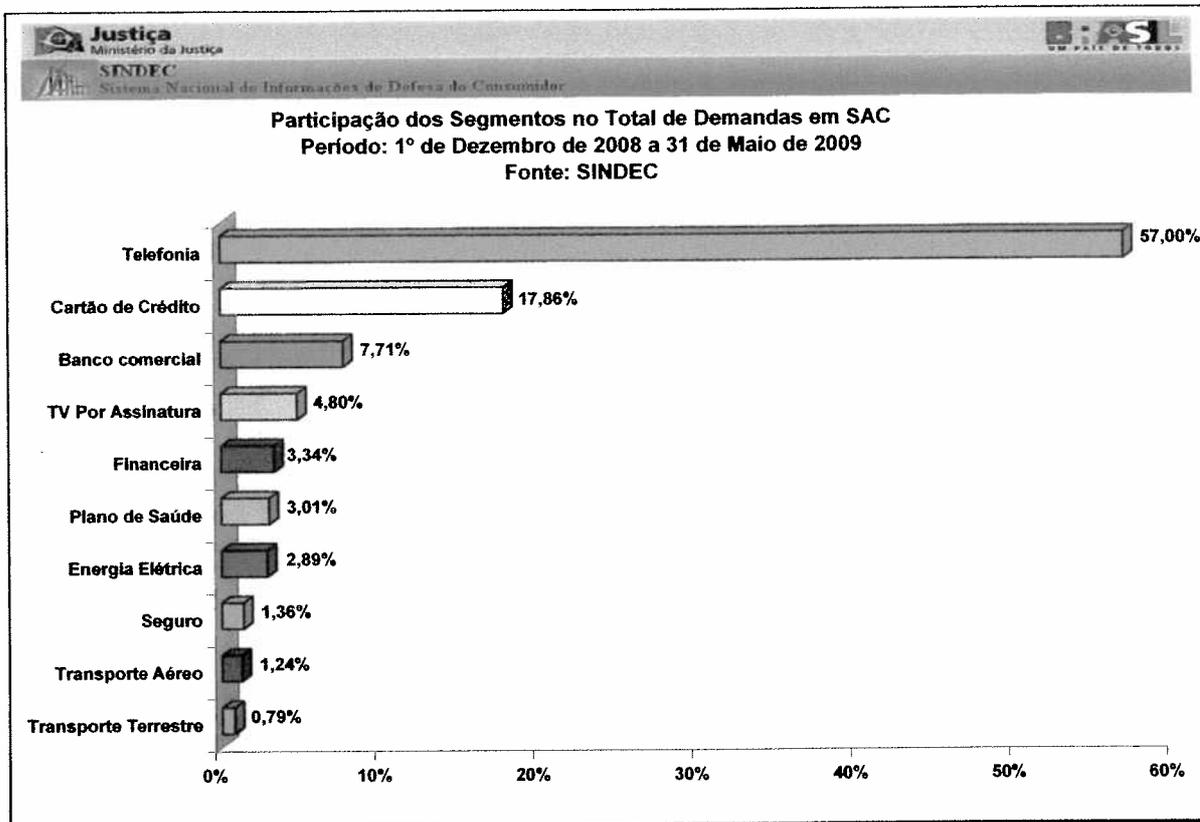
atendimento ao consumidor, ao contrário, foi mantido o mesmo quadro de desrespeito aos preceitos da Lei n. 8.078/90. Inclusive, em relação à empresa Oi que, apesar de ter respondido afirmativamente a mais de 70% (setenta por cento) das questões encaminhadas pelos Procons, demonstrou não ter implementado medidas suficientes para o cumprimento das novas regras.

Com a entrada em vigor do Decreto Presidencial, outra medida foi implementada pelo DPDC para o melhor acompanhamento da conformidade dos serviços de atendimentos. Tratou-se da inclusão, no sistema operacional do SINDEC, de um módulo específico para a recepção e registro das reclamações dos consumidores específicas sobre os SAC. A título de esclarecimento, o SINDEC consiste em um conjunto de soluções tecnológicas que permite o registro, em tempo real, de todas as demandas individuais levadas aos Procons integrados, as quais são armazenadas em bancos de dados estaduais e municipais, diariamente consolidados numa base nacional para consulta por toda a sociedade por meio de sítio eletrônico na Internet (<http://www.mj.gov.br/sindec>). Atualmente, são 23 (vinte e três) Procons Estaduais, além do Distrito Federal e 109 (cento e nove) Procons Municipais integrados.

A partir dos dados registrados, é possível traçar um retrato geral das condutas adotadas pelas empresas em relação aos direitos dos consumidores, o que além de assegurar a transparência nas relações de consumo, oportuniza a instituição do controle social. No que tange ao assunto "SAC", foram estabelecidos cinco eixos indicadores, a saber: o acesso ao serviço, a qualidade de atendimento, o acompanhamento de demandas, a resolução de reclamações e o cancelamento de serviço.

De acordo com os dados consolidados pelo SINDEC, no período de 1º de dezembro de 2008 a 31 de maio de 2009 – **em apenas 6 meses de vigência do Decreto** - foram registradas pelos **Procons 6.421 (seis mil quatrocentas e vinte e uma)** demandas relacionadas exclusivamente ao SAC dos setores regulados pelo Poder Público Federal. O quantitativo é extremamente elevado, levando-se em consideração o curtíssimo período de vigência da norma. Sem falar que o universo de problemas enfrentados pelos consumidores pode ser considerado muito maior, visto que tais números referem-se a pequena parcela da população brasileira que dispõe de tempo, recursos e informações suficientes para recorrer aos órgãos de defesa do consumidor.

Conforme ilustrado no gráfico abaixo, o setor de telefonia é o mais reclamado pelos consumidores, respondendo por 57% (cinquenta e sete por cento) do total de demandas relacionadas a SAC. Tal valor supera em 32,35% (trinta e dois vírgula trinta e cinco por cento) as demandas somadas de todos os demais setores regulados.



Neste cenário, cumpre salientar que a grande diferença de percentual de reclamações existente entre os setores não se justifica, de maneira alguma, pela quantidade de consumidores atendidos pelo Serviço. Basta que seja comparado o setor de telefonia ao Setor Financeiro, segundo colocado no ranking de demandas do SAC, o qual congrega as demandas relacionadas a cartão de crédito, banco comercial e financeiras.

Comparando-se especificamente os setores de telefonia fixa e cartão de crédito, verifica-se que este último, apesar de atingir 217 milhões⁴ de cartões, é responsável por apenas 17,86% (dezessete vírgula oitenta e seis por cento) das

⁴ Dados fornecidos pela Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito e Serviços relativos ao mês de dezembro de 2008. Dados publicados no Jornal Folha de São Paulo, na edição do dia 07.06.2009, pág. B1. (DOC. 10)

demandas, enquanto a telefonia fixa, que atende cerca de 43 milhões⁵ de unidades fixas, responde exclusivamente por 29,03% (vinte e nove vírgula três por cento) do total de demandas.

Em números absolutos, no período acima indicado, foram registradas 1.988 (um mil novecentos e oitenta e oito) demandas de consumidores pelos Procons no que tange apenas ao SAC das empresas do segmento de telefonia fixa, o que faz deste setor um dos mais reclamados. Dentre as operadoras, **a Nova Oi – resultado da aquisição do controle acionário da Brasilelcom pela Telemar – aparece como a empresa mais demandada.** Juntas, somam um total de **1.089 (um mil e oitenta e nove)** consumidores insatisfeitos com o SAC, em um curto período de vigência das normas:

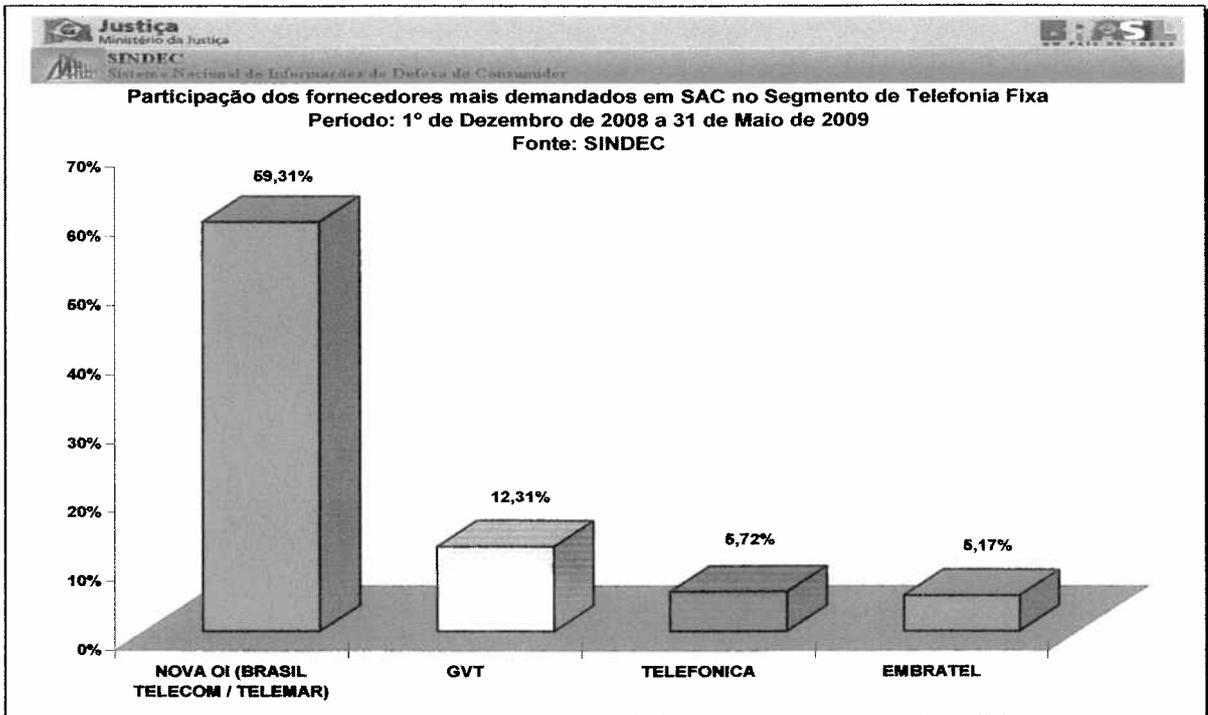
TOTAL DE DEMANDAS DE SAC DOS PRINCIPAIS FORNECEDORES NO SEGMENTO DE TELEFONIA FIXA E PARTICIPAÇÃO NO MERCADO				
Segmento	Fornecedor	Total de demandas de SAC ^[1]		Participação no Mercado – Brasil ^[2] (Dezembro 2008)
		Total	Percentual	
TELEFONIA FIXA	NOVA OI (BRASIL TELECOM / TELEMAR)	1.089	59,31%	53,46%
	GVT	226	12,31%	2,20%
	TELEFÔNICA	105	5,72%	28,38%
	EMBRATEL	95	5,17%	12,27%
Total dos Fornecedores Mais Demandados		1.515	82,51%	96,31%

^[1] Fonte: SINDEC

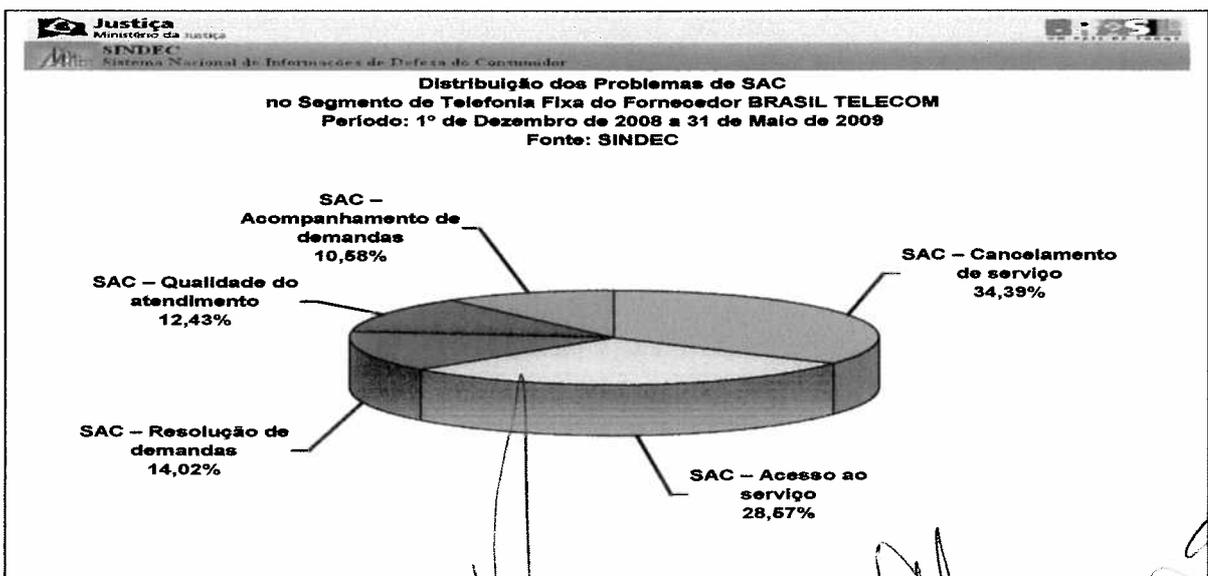
^[2] Dados fornecidos pela ANATEL. Disponível em:

<http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=224975&assuntoPublicacao=Participa%20E7%E3o%20Percentual%20de%20Mercado%20-%20Acessos%20em%20Servi%20E7o%202008&caminhoRel=Cidadao-Telefonia%20Fixa-Dados%20do%20STFC&filtro=1&documentoPath=224975.pdf>

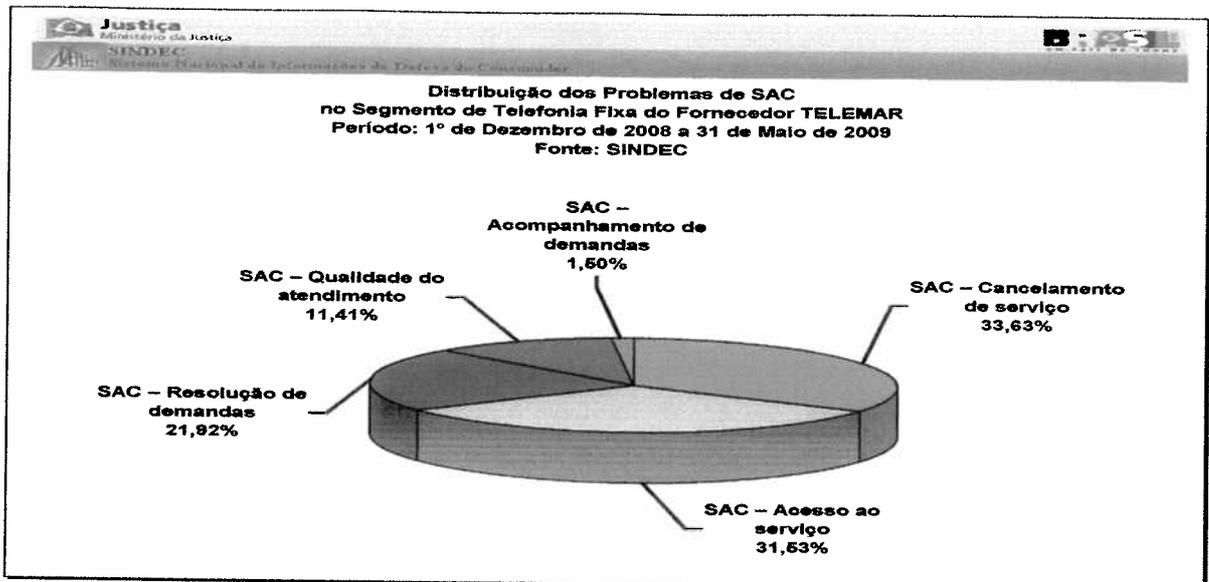
⁵ Dados obtidos no sítio eletrônico da ANATEL, relativos a mês de março de 2009. Obtido em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortallnternet.do#> (DOC. 11)



Analisando-se os motivos ensejadores das demandas registradas em virtude dos vícios nos serviços de atendimento dos clientes da antiga Brasiltelecom e da Oi, separadamente, verifica-se que a porcentagem de problemas reclamados muito se assemelha. Do total, em cada uma, mais de 33% das reclamações refere-se a problemas relacionados ao pedido de cancelamento imediato, cerca de 30% quanto a dificuldades no acesso ao serviço, cerca de 20% relacionado à própria resolução das demandas e 10% à má qualidade de atendimento:



Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page, including a circled number '13' on the right side.



Chama atenção o fato de que a maioria das reclamações feitas em face dos referidos fornecedores – que agora representam uma única empresa, a “Nova Oi” – está ligada à própria acessibilidade do SAC e ao direito básico ao exercício da livre escolha em cancelar um serviço, o que por si só constitui infração grave, visto que o consumidor, ao não ser atendido pelo fornecedor e não ter seu pedido processado, vê-se obrigado a recorrer aos Procons ou aos órgãos judiciais para a resolução das suas demandas, gerando um conflito que poderia ter sido prevenido.

Com efeito, os dados de “Acesso ao Serviço”, acrescidos aos referentes ao “Cancelamento do Serviço”, constituem um indicador da conformidade do SAC, pois representam, respectivamente, a primeira fase do contato do consumidor com o fornecedor e o exercício de sua liberdade de escolha nas contratações. Caso sejam enfrentados problemas nessas etapas, o consumidor não conseguirá sequer solicitar a resolução de sua demanda junto ao fornecedor. No caso em tela, o agrupamento desses dados representa um índice por volta de 65% (sessenta e cinco por cento) de ineficiência. Sendo assim, restam evidentes as dificuldades enfrentadas pelos consumidores e o descumprimento ao seu direito de ser atendido adequadamente.

Como forma de demonstrar a gravidade da situação a que o consumidor vem sendo constantemente submetido, mister transcrever trechos de alguns dos relatos registrados pelos Procons integrados ao SINDEC:

“Consumidor ligou no 151 e denuncia que tentou contato com a empresa BRASIL TELECOM no telefone 08006430014 no dia 15/04/2009 às 11:25HS, porém não consegue ser atendido, pois os atendentes pedem para o consumidor aguardar, o que foi feito por mais de 39 minutos, até que a ligação cai, não gerando número de protocolo” (Demanda registrada pelo Procon/DF em 15/04/2009. Ficha de atendimento 10090526567)

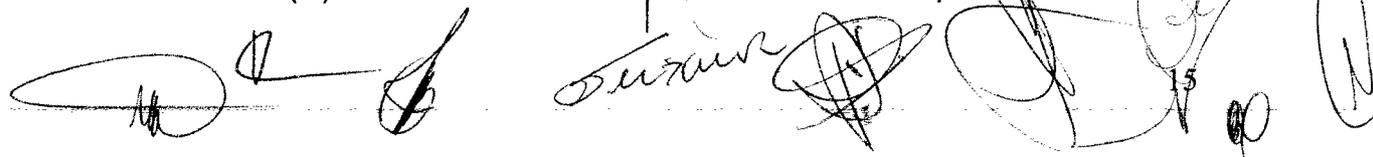
“Aduz o mesmo que, em tal contato [no SAC da BRT], demorou muito mais do que 60 (sessenta) segundos para ser atendido e, ao solicitar o cancelamento de seu acesso, seu contato foi transferido para outro atendente. E, por último, acrescenta o consumidor que até o presente momento, sua linha não foi desativada, não tendo sido providenciado o seu pedido” (Demanda registrada pelo Procon/GO em 15/05/2009. Ficha de atendimento 01090413242)

“A consumidor denuncia que a empresa [BRT] não está cumprindo a lei do SAC. Relata que ligou hoje, 23/04/09 no nº 10314 e que depois de escolher a opção falar com atendente aguardou 40 minutos pelo atendimento. Denuncia também que não estão oferecendo no menu principal a opção de cancelamento” (Demanda registrada pelo Procon/MS em 23/04/2009. Ficha de atendimento 01090077330)

“A consumidora solicitou o cancelamento pelo SAC (10314) [BRT] pelo protocolo nº xxxxxxxxxxxxxx, no dia 18/12/2008. Também protocolou o cancelamento da multa de fidelização contratual, pelo mesmo SAC, sob o protocolo nº xxxxxxxxxxxx, através da atendente XXXX, que informou que no prazo máximo de 72 horas sua solicitação seria atendida. Ocorre que até o presente momento nada foi feito, nem o efetivo cancelamento do contrato, e nem o cancelamento da multa de fidelização” (Demanda registrada pelo Procon/MT em 16/02/2009. Ficha de atendimento 02090019104)

“A consumidora também reclama da demora no atendimento [do SAC da BRT], onde sempre que faz contato, fica aproximadamente 20 min aguardando atendimento” (Demanda registrada pelo Procon/TO em 11/05/2009. Ficha de atendimento 02090149134)

“Salienta o consumidor que entrou em contato por diversas vezes com a operadora a fim de efetuar o cancelamento do serviço, porém sempre ofereciam serviços, o transferiam de atendente, a ligação era interrompida e não conseguia efetuar o cancelamento (...) Sua tentativa de cancelamento mais recente possui o número de



protocolo xxxxxxxxxxxxxxxx, dia 21/05/09, às 13:45 através da atendente XXX e após transferência para o atendente XXX, durante longo atendimento sem que fosse feito o cancelamento do serviço, a ligação foi interrompida, o que já ocorrera em pelo menos três ligações anteriores” (Demanda registrada pelo Procon/PA em 26/05/2009. Ficha de atendimento 02090066010)

“A SRª. XXXXXXXX, já qualificada acima, veio a este Procon/Bahia fazer a denúncia referente ao atendimento da OI (SAC), pois não obteve êxito em nenhuma ligação que efetuou nas últimas 3 semanas. Ao entrar em contato não conseguia falar com nenhum atendente, o telefone se encontrava sempre em comunicação” (Demanda registrada pelo Procon/BA em 05/12/2008. Ficha de atendimento 02080453375)

“Diante desses fatos a consumidora entrou em contato através do SAC [OI] pedindo informações sobre a conta no final do mês 12/2008 conforme protocolo número xxxxxxxxxxxxxxxx. Sendo informada para aguardar resposta que seria dada no prazo de 08 (oito) dias mas que até a presente data não obteve esta. Tentando entrar em contato por diversas vezes sem sucesso, pois não conseguiu contato através do SAC” (Demanda registrada pelo Procon/SE em 13/01/2009. Ficha de atendimento 01090055617)

“Narra a consumidora que ficou mais de meia hora para entrar em contato com uma atendente da OI (1033131), que a princípio mandava ela digitar o número de CPF (por várias vezes) para a voz eletrônica e dava a opção de 01 a 09 e enquanto ela esperava a ligação ser passada para outro setor, ela ficava ouvindo ‘musiquinha’ até cair a ligação” (Demanda registrada pelo Procon/ES em 05/12/2008. Ficha de atendimento 01080313030)

“Apesar das várias tentativas de cancelar o serviço através do atendimento telefônico [OI], não obteve êxito, sendo obrigada a procurar pessoalmente a loja localizada na Av. Nossa Senhora de Copacabana e de lá ligar para a central, onde foi feita a solicitação de cancelamento e registrado o protocolo nº. xxxxxxxxxxxx. Foi informada que deveria ligar novamente para concluir o cancelamento e saber como obteria a restituição da quantia paga (R\$ 199,00) e devolver o Plug, mas não conseguiu mais contato com empresa” (Demanda registrada pelo Procon/RJ em 17/03/2009. Ficha de atendimento 28090086996)

“O reclamante declara que solicitou no menu [do SAC da BRT] que gostaria de falar com um atendente ele ficou 11 minutos e 19 segundos. Após tanta espera, ele desistiu e veio ao Procon para resolver o problema” (Demanda registrada pelo Procon/SC em 09/12/2008. Ficha de atendimento 01080195196)

Na tentativa de coibir essas práticas infrativas, o SNDC tomou diversas providências, antes da entrada em vigor do Decreto, como se viu, através da realização do “Barômetro Nacional”, bem como, posteriormente, através de fiscalizações, abertura de investigações e processos administrativos sancionatórios, como os determinados pelas seguintes autoridades administrativas, em todas as Regiões do País:

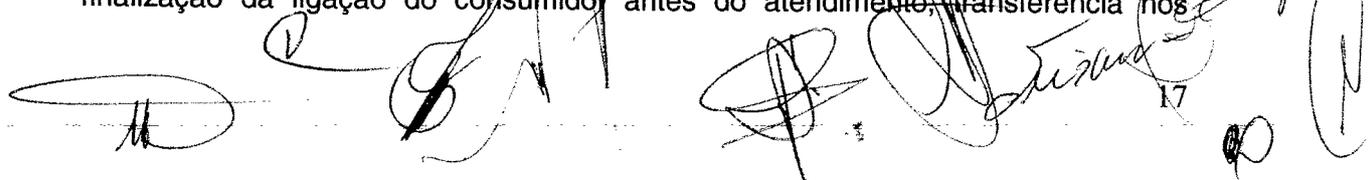
- **Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC):** em **17 de dezembro de 2008** foi instaurado *ex officio* procedimento administrativo de averiguação preliminar, protocolado sob o n. 08012.011929/2008-01, em face da Brasiltelecom, com o intuito de apurar a adequação do SAC telefônico aos ditames da Lei n. 8.078/90 e o regulamentado pelo Decreto n. 6.523/2008. Após a análise da árvore de Unidade Remota de Atendimento (URA) apresentada pela empresa e dos registros de demandas no SINDEC, verificaram-se indícios de infração aos artigos 4º *caput*, I, III e V, 6º II, III e VI todos do Código de Defesa do Consumidor, artigo 20 do Decreto n. 2.181/97 e ao Decreto n. 6.523/2008, razão pela qual foi determinada, em **19 de março de 2009** a abertura de processo administrativo sancionatório. (DOC. 12)

- **Procon Estadual do Mato Grosso do Sul:** por irregularidades constatadas no SAC da Brasiltelecom, foram instaurados 10 (dez) processos administrativos, a saber (DOC. 13):

a) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 030/2008, de **02 de dezembro de 2008**, por ausência da opção para contato com atendente no menu eletrônico, tempo de espera da transferência da ligação acima de sessenta segundos e não fornecimento do número do protocolo (art. 4º, 8º, 10 §1º e 15 do Decreto n. 6.523/2008). Respeitados os prazos legais para defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 139.200,00 (cento e trinta e nove mil e duzentos Reais);

b) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 033/2008, de **05 de dezembro de 2008**, por demora no atendimento (art. 4º, §4º do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008).

c) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 052/2008, de **17 de dezembro de 2008**, por finalização da ligação do consumidor antes do atendimento, transferência nos



casos de pedido de cancelamento, repetição da demanda do consumidor e não fornecimento do número do protocolo (art. 4º, §2º, 8º, 10 §2º, 12 e 15 do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008). Respeitados os prazos legais para defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 139.200,00 (cento e trinta e nove mil e duzentos reais);

d) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 038/2008, de **11 de dezembro de 2008**, por finalização da ligação do consumidor antes do atendimento, transferência nos casos de pedido de cancelamento, repetição da demanda do consumidor e não fornecimento do número do protocolo (art. art. 4º, §2º, 8º, 10 §2º, 12 e 15 do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008). Respeitados os prazos legais para defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 417.600,00 (quatrocentos e dezessete mil e seiscentos reais);

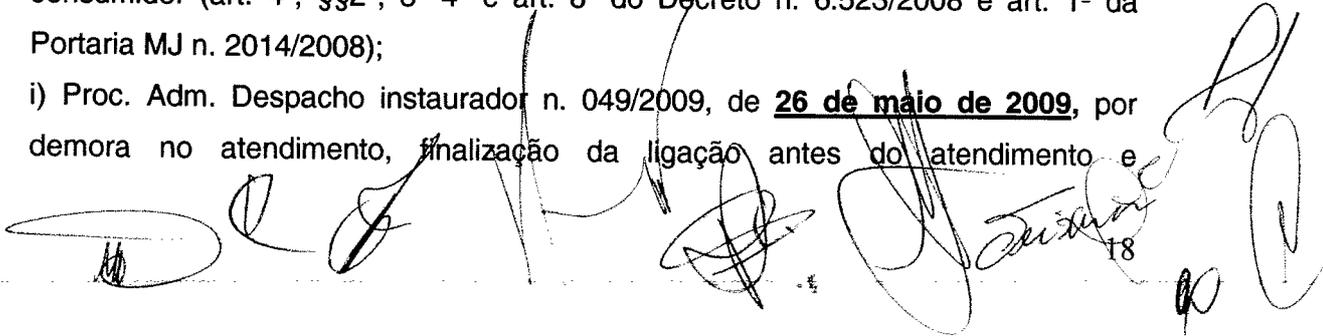
e) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 040/2008, de **11 de dezembro de 2008**, por finalização da ligação do consumidor antes do atendimento, repetição da demanda do consumidor e não fornecimento do número do protocolo (art. 4º, §2º, 8º, 10 §2º, 12 e 15 do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008). Respeitados os prazos legais para defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 139.200,00 (cento e trinta e nove mil e duzentos Reais);

f) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 010/2009, de **04 de fevereiro de 2009**, por ausência da opção para contato com o atendente nos submenus, finalização da ligação do consumidor antes do atendimento, transferência da ligação nos casos de reclamação, não fornecimento do número do protocolo e demora no atendimento (art. 4º, §1º, 2º, 8º, 10 §1º e 15 do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008). Respeitados os prazos legais para defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 696.000,00 (seiscentos e noventa e seis mil Reais);

g) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 017/2009, de **03 de março de 2009**, por tempo de espera da transferência da ligação acima de sessenta segundos, não fornecimento de número do protocolo e demora no atendimento (art. 4º, 8º, 10 §1º e 15 do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008). Respeitados os prazos legais para defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 139.200,00 (cento e trinta e nove mil e duzentos Reais);

h) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 036/2009, de **23 de abril de 2009**, por demora no atendimento, finalização da ligação antes do atendimento e condicionamento do acesso inicial ao atendente ao fornecimento de dados pelo consumidor (art. 4º, §§2º, 3º 4º e art. 8º do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008);

i) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 049/2009, de **26 de maio de 2009**, por demora no atendimento, finalização da ligação antes do atendimento e



Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones on the left and center.

condicionamento do acesso inicial ao atendente ao fornecimento de dados pelo consumidor (art. 4º, §§2º, 3º 4º e art. 8º do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008);

j) Proc. Adm. Despacho instaurador n. 050/2009, de **1º de junho de 2009**, por demora no atendimento e não fornecimento da gravação da ligação (art. 4º, §4º 8º e 15 §3º do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008);

- **Procon Estadual do Mato Grosso**: em atos fiscalizatórios, foram lavrados 07 (sete) Autos de Infração em face da Brasilelecom devido a irregularidades constatadas no SAC, o que resultaram na instauração dos processos administrativos, a saber: (DOC. 14):

a) Proc. Adm. n. 342/2008, **em 22 de dezembro de 2009**, por finalização da ligação do consumidor antes do atendimento e não encaminhamento da gravação da chamada dentro do prazo máximo (artigo 4º, §2º e 16 do Decreto n. 6.523/2008);

b) Proc. Adm. n. 343/2008, **em 22 de dezembro de 2009**, por ausência atendimento e de informação de SAC para consumidores deficientes auditivos/fala no site da empresa na Internet e não encaminhamento da gravação da chamada dentro do prazo máximo (artigo 7 e 16 do Decreto n. 6.523/2008);

c) Proc. Adm. n. 071/2009, **em 17 de fevereiro de 2009**, por finalização da ligação do consumidor antes do atendimento e exigência de motivo para envio da gravação da ligação (artigo 4º, §4º e 15 do Decreto n. 6.523/2008);

d) Proc. Adm. n. 069/2009, **em 18 de fevereiro de 2009**, por tempo de espera para contato com atendente e de transferência superior a sessenta segundos e solicitação da repetição da demanda do consumidor (artigo 4º, §4º, 10, §1º e 12 do Decreto n. 6.523/2008);

e) Proc. Adm. n. 136/2009, **em 18 de fevereiro de 2009**, por condicionamento ao acesso inicial ao atendente ao fornecimento de dados pelo consumidor, não fornecimento do registro numérico no início da ligação e não encaminhamento da gravação da ligação conforme solicitado dentro do prazo máximo (artigo 4º, §3º, 15 e 16 do Decreto n. 6.523/2008);

f) Proc. Adm. n. 077/2009, **em 20 de fevereiro de 2009**, por tempo de espera para contato com atendente e de transferência superior a sessenta segundos, solicitação da repetição da demanda do consumidor e transferência ao setor não capacitado (artigo 4º, §4º, 10, §1º e 12 do Decreto n. 6.523/2008);

g) Proc. Adm. n. 089/2009, **em 12 de março de 2009**, por tempo de espera para contato com atendente superior a sessenta segundos e não encaminhamento da gravação da ligação conforme solicitado dentro do prazo máximo (artigo 4º, §4, 15 e 16 do Decreto n. 6.523/2008);

- **Procon Estadual de Goiás**: diante de reclamações de consumidores, foram constatadas irregularidades no SAC da Brasiltelecom e instaurados 10 (dez) Processos Administrativos, a saber (DOC. 15):

a) Proc. Adm. n. 01090017347, em **08 de janeiro de 2009**, por finalização da ligação antes da conclusão de atendimento (art. 4º do Decreto n. 6.523/2008);

b) Proc. Adm. n. 01090010313, em **08 de janeiro de 2009**, por demora no atendimento superior a 60 (sessenta) segundos (art. 4º §4º do Decreto n. 6.523/2008);

c) Proc. Adm. n. 0109015238, em **20 de fevereiro de 2009**, por finalização da ligação antes da conclusão de atendimento (art. 4º do Decreto n. 6.523/2008). Decorrido a fase instrutória, respeitados os princípios do contraditório e ampla defesa, foi aplicada a multa administrativa no valor de R\$ 17.025,60 (dezesete mil vinte e cinco Reais e sessenta centavos);

d) Proc. Adm. n. 01090157499, em **20 de fevereiro de 2009**, por demora no atendimento superior a 60 (sessenta) segundos (art. 4º §4º do Decreto n. 6.523/2008);

e) Proc. Adm. n. 01090162727, em **02 de março de 2009**, por demora no atendimento superior a 60 (sessenta) segundos (art. 4º §4º do Decreto n. 6.523/2008). Decorrido a fase instrutória, respeitados os princípios do contraditório e ampla defesa, foi aplicada a multa administrativa no valor de R\$ 17.025,60 (dezesete mil vinte e cinco Reais e sessenta centavos);

f) Proc. Adm. n. 01090137550, em **02 de março de 2009**, por demora no atendimento superior a 60 (sessenta) segundos (art. 4º §4º do Decreto n. 6.523/2008);

g) Proc. Adm. n. 01090181950, em **03 de março de 2009**, por demora no atendimento superior a 60 (sessenta) segundos (art. 4º §4º do Decreto n. 6.523/2008). Decorrido a fase instrutória, respeitados os princípios do contraditório e ampla defesa, foi aplicada a multa administrativa no valor de R\$ 17.876,88 (dezesete mil oitocentos e setenta e seis reais e oitenta e oito centavos);

i) Proc. Adm. n. 01090282179, em **02 de abril de 2009**, por má qualidade do atendimento (art. 9º §4º do Decreto n. 6.523/2008);

j) Proc. Adm. n. 01090203570, em **03 de abril de 2009**, por má qualidade do atendimento (art. 9º §4º do Decreto n. 6.523/2008). Decorrido a fase instrutória, respeitados os princípios do contraditório e ampla defesa, foi aplicada a multa administrativa no valor de R\$ 19.863,20 (dezenove mil oitocentos e sessenta e três Reais e vinte centavos);

k) Proc. Adm. n. 01090295830, em **08 de abril de 2009**, por demora no atendimento superior a 60 (sessenta) segundos (art. 4º §4º do Decreto n. 6.523/2008). Decorrido a fase instrutória, respeitados os princípios do contraditório e ampla defesa, foi aplicada a multa administrativa no valor de R\$ 19.863,20 (dezenove mil oitocentos e sessenta e três Reais e vinte centavos);

- **Procon Estadual do Acre:** em ato fiscalizatório realizado em **23 de dezembro de 2008**, foi lavrado o Auto de Infração n. 19 em face da Brasiltelecom, devido a irregularidades no SAC: tempo para contato com o atendente ser superior a 60 (sessenta) segundos, além do sítio eletrônico não possuir atendimento a pessoas com deficiência auditiva e de fala, em desacordo com o artigo 4º, §4º, 6º e 7º do Decreto n. 6.523/2008 e artigo 1º da Portaria MJ n. 2.014/2008. (DOC. 16)

- **Procon Estadual de Tocantins:** em ato fiscalizatório realizado em **04 de março de 2009** foi lavrado o Auto de Infração n. 1180 em face da Brasiltelecom, devido a irregularidades no SAC: finalização da ligação do consumidor antes do atendimento e indisponibilidade do SAC (art. 4º, §2º e 5º do Decreto n. 6.523/2008). Respeitados os prazos de defesa, foi aplicada multa administrativa no valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais). (DOC 17).

- **Procon Estadual do Pará:** em ato fiscalizatório, foram constatadas irregularidades no SAC da Oi Fixo (Telemar) e lavrados os Autos de Infração, a saber:

a) Auto de Infração n. 891, lavrado em **02 de fevereiro de 2009**, por ausência das opções para contato com o atendente, reclamação e cancelamento no primeiro menu eletrônico (art. 4º do Decreto n. 6.523/2008), condicionamento do acesso inicial ao atendente ao fornecimento de dados pelo consumidor (art. 4º, §3º do Decreto n. 6.523/2008), indisponibilidade do SAC para consumidores deficientes físicos (art. 6º do Decreto n. 6.523/2008), ausência de informação clara e objetiva sobre o número do SAC no sítio eletrônico na Internet (art. 7º do Decreto n. 6.523/2008). Respeitados o contraditório e a ampla defesa, foi aplicada multa administrativa no valor de 40.000 UPF's.

b) Auto de Infração n. 1014, lavrado em **02 de junho de 2009**, por indisponibilidade do SAC (art. 5º do Decreto n. 6.523/2008) (DOC. 18).

- **Procon Estadual da Paraíba:** por irregularidades constatadas no SAC da Oi Fixo (Telemar), foi lavrado o Auto de Infração n. 001588, **em 10 de fevereiro de 2009**, nos termos do qual foram constatadas as seguintes irregularidades: finalização da

ligação do consumidor antes do atendimento, condicionamento ao acesso inicial ao atendente ao fornecimento de dados pelo consumidor e não fornecimento do registro numérico no início da ligação (artigo 4º, §§2º, 3º e 15 do Decreto n. 6.523/2008) (DOC 19)

- **Procon Estadual da Bahia**: em ato fiscalizatório, realizado em **13 de fevereiro de 2009**, foi lavrado o Auto de Infração n. 3090 em face da Oi Fixo (Telemar), em razão de irregularidades constatadas no SAC, a saber: indisponibilidade por 24h/7 dias por semana (art. 5º do Decreto n. 6.523/2008), ausência de gratuidade (art. 3º do Decreto n. 6.523/2008), ausência de acesso preferencial aos consumidores deficientes físicos (art. 6º do Decreto n. 6.523/2008), demora no atendimento pessoal (art. 4º §4º do Decreto n. 6.523/2008 e 1º da Portaria MJ n. 2.014/2008). (DOC. 20)

- **Procon Estadual do Espírito Santo**: por irregularidades constatadas no SAC da Oi Fixo (Telemar), foram instaurados 02 (dois) processos administrativos, a saber (DOC. 21):

a) Proc. Adm. n. 0108-031.303-0 e outros, resultado de ato fiscalizatório, referente ao Auto de Constatação n. 844 lavrado em **08 de dezembro de 2008**, nos termos do qual foram constatadas as seguintes infrações: condicionamento ao acesso inicial ao atendente ao fornecimento de dados pelo consumidor (artigo 4º, § 3º do Decreto n. 6.523/2008); ausência, no primeiro menu eletrônico, das opções de contato com o atendente, reclamação e cancelamento de contratos e serviços (art. 4º, *caput* do Decreto n. 6.523/2008); ausência da opção de contato com o atendente nas subdivisões do menu (art.4º §1º do Decreto n. 6.523/2008); não transferência imediata para o setor competente no caso de opção de informação (art. 10 do Decreto n. 6.523/2008); tempo de espera para contato com o atendente superior a sessenta segundos (art. 4º§4º do Decreto n. 6.523/2008 e art. 1º da Portaria MJ n. 2014/2008). Diante disso, respeitados o contraditório e ampla defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 50.986,49 (cinquenta mil novecentos e oitenta e seis reais e quarenta e nove centavos).

b) Proc. Adm. n. 0108-030.820-9, **em 24 de junho de 2009**, por ausência da opção de contato com o atendente nas subdivisões do menu (art. 4º §1º do Decreto n. 6.523/2008); condicionamento ao acesso inicial ao atendente ao fornecimento de dados pelo consumidor (artigo 4º, § 3º do Decreto n. 6.523/2008) e não transferência imediata para o setor competente no caso de opção de informação (art. 10 do Decreto n. 6.523/2008). Diante disso, respeitados o contraditório e ampla

defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 142.960,27 (cento e quarenta e dois mil novecentos e sessenta reais e vinte e sete centavos).

- **Procon Estadual de Santa Catarina**: em ato fiscalizatório realizado em **11 de fevereiro de 2009**, foi lavrado o Auto de Infração n. 1159 (Autos SJPF 01/09) em face da Brasiltelecom, pela constatação de que o tempo para contato com o atendente é superior a 60 (sessenta) segundos, em desacordo com o artigo 4º e 10º §1º do Decreto n. 6.523/2008 e artigo 1º da Portaria MJ n. 2.014/2008. Respeitados o contraditório e ampla defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais). (DOC. 22)

Através da análise desses dados, **em que pese a implementação dos esforços por todos os integrantes do SNDC, a conduta vem se apresentando de maneira reiterada, persistindo o desrespeito sistemático pela Oi/BrT aos ditames e padrões de razoabilidade e qualidade na prestação de serviços determinados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Decreto n. 6523/2008, conforme se depreende do quadro-resumo abaixo:**

	Dia	Estado	Conduta
Dezembro 2008	02/12	MS	<ul style="list-style-type: none">• Inexistência de atendimento pessoal no menu eletrônico.• Tempo de transferência acima do permitido• Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento
	05/12	MS	<ul style="list-style-type: none">• Tempo de espera para atendimento acima do permitido
	08/12	ES	<ul style="list-style-type: none">• Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados• Inexistência de atendimento pessoal no menu eletrônico• Transferência indevida – reclamação e cancelamento• Tempo de espera para atendimento acima do permitido
	11/12	MS	<ul style="list-style-type: none">• Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento• Transferência indevida – reclamação e cancelamento• Repetição da demanda pelo consumidor• Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento
	17/12	MS	<ul style="list-style-type: none">• Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento• Transferência indevida – reclamação e cancelamento• Repetição da demanda pelo consumidor• Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento
	22/12	MT	<ul style="list-style-type: none">• Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento• Recusa de entrega de gravação do contato com o consumidor no prazo permitido• Inexistência de canal de atendimento ao deficiente auditivo
	23/12	AC	<ul style="list-style-type: none">• Tempo de espera para atendimento acima do permitido

			<ul style="list-style-type: none"> Inexistência de canal de atendimento ao deficiente auditivo
Janeiro 2009	Dia	Estado	Conduta
	08/01	GO	<ul style="list-style-type: none"> Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento Tempo de espera para atendimento acima do permitido
Fevereiro	Dia	Estado	Conduta
	02/02	PA	<ul style="list-style-type: none"> Inexistência das opções para contato com atendente, reclamação e cancelamento no primeiro menu. Indisponibilidade do SAC Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados Ausência de informação clara sobre o SAC na Internet.
	04/02	MS	<ul style="list-style-type: none"> Inexistência de atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento Tempo de espera para atendimento acima do permitido
	10/02	PB	<ul style="list-style-type: none"> Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento
	11/02	SC	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de espera para atendimento acima do permitido
	13/02	BA	<ul style="list-style-type: none"> Indisponibilidade do SAC SAC não gratuito Inexistência de canal de atendimento ao deficiente auditivo Tempo de espera para atendimento acima do permitido
	17/02	MT	<ul style="list-style-type: none"> Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento Recusa de entrega de gravação do contato com o consumidor no prazo permitido
	18/02	MT	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de espera para atendimento acima do permitido Repetição da demanda pelo consumidor Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento Recusa de entrega de gravação do contato com o consumidor no prazo permitido
	20/02	MT	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de espera para atendimento acima do permitido Repetição da demanda pelo consumidor Falta de preparo do atendente para solução de demanda do consumidor
	20/02	GO	<ul style="list-style-type: none"> Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento Tempo de espera para atendimento acima do permitido
Março	Dia	Estado	Conduta
	02/03	GO	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de espera para atendimento acima do permitido
	03/03	GO	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de espera para atendimento acima do permitido
	03/03	MS	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de transferência acima do permitido Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento Tempo de espera para atendimento acima do permitido

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

	04/03	TO	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento • Indisponibilidade do SAC
	12/03	MT	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para atendimento acima do permitido • Recusa de entrega de gravação do contato com o consumidor no prazo permitido
	19/03	DPDC	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de opção para cancelamento no menu eletrônico.

	Dia	Estado	Conduta
Abril	02/04	GO	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de preparo do atendente para solução das demandas do consumidor
	03/04	GO	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de preparo do atendente para solução das demandas do consumidor
	08/04	GO	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para atendimento acima do permitido
	23/04	MS	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para atendimento acima do permitido • Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento • Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados

	Dia	Estado	Conduta
Maio	26/04	MS	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para atendimento acima do permitido • Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento • Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados

	Dia	Estado	Conduta
Junho	1º/06	MS	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para atendimento acima do permitido • Recusa de entrega de gravação do contato com o consumidor no prazo permitido
	02/06	PA	<ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidade do SAC
	24/06	ES	<ul style="list-style-type: none"> • Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados • Transferência indevida – reclamação e cancelamento

Corroborando as informações constantes no SINDEC e o apurado nos autos dos procedimentos administrativos pelos órgãos integrantes do SNDC, a mídia noticia, quase que diariamente, o descumprimento às normas e os abusos sofridos pelos consumidores. Para efeito exemplificativo, seguem trechos de diversas reportagens que relatam tais ocorrências:

"CENTRAIS DE CALL CENTER NÃO OBEDECEM ÀS NOVAS LEIS DO GOVERNO. Mais de 60 empresas foram flagradas desrespeitando os consumidores. (...) O tempo começa a contar quando o consumidor escolhe uma opção do menu eletrônico. Uma operadora de celular ficou só na gravação. 'Até agora 20 minutos de espera! Eu desisto', diz o repórter. (...) O Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente ligou hoje para 62 empresas de nove segmentos. As que apresentaram melhor desempenho foram seguro e previdência e energia. As piores, telefonia e tv por assinatura..." (Fonte: Jornal da Globo, veiculado pela Rede Globo. Edição de **1.12.2008**) (DOC.23)

“EMPRESAS NÃO CUMPREM REGRAS DE ATENDIMENTO. Um teste revelou que algumas empresas ainda não estão cumprindo as novas regras de atendimento ao consumidor por telefone. O Decreto que regulamentou o serviço já completou um mês. O plantão de atendimento ao consumidor lotado mostra que o serviço pelo telefone das empresas ainda não resolve todos os problemas. ‘Digita o número do telefone, eu digito, aguarda, aí eu fico dizendo: ‘Quero falar com atendente, quero falar com atendente. E a atendente nada’, reclama a aposentada Rosilene Menezes”. (Fonte: Jornal Nacional, veiculado pela Rede Globo. Edição de **06.01.2009**) (DOC. 24).

“MESMO COM DOIS MESES DE LEI, CONSUMIDOR RECLAMA DE CALL CENTERS. Empresas não cumprem as novas regras de atendimento ao consumidor e agora fazem parte de uma lista de multas feitas pelo governo. (...) Algumas empresas rapidamente se adaptaram, mas muitas permaneceram como antes: tratando o consumidor com descaso. (...) Empresas de telefonia fixa e celular são as campeãs de reclamações. (...) Ainda não foi desta vez. Os serviços de atendimento ao consumidor por telefone, chamadas call center, continuam deixando a desejar. ‘Não melhorou nada. De jeito nenhum. Continua a mesma coisa’, comenta a administradora Maria da Paz Costa (...)”. (Fonte: Bom dia Brasil, veiculado pela Rede Globo. Edição de **04.02.2009**) (DOC. 25).

“NOVAS REGRAS DE CALL CENTER COMPLETAM 100 DIAS. Algumas novas regras do decreto são: prazo de um minuto para atender ao cliente e falar com o operador na primeira tentativa. (...) Cristina esperou 20 minutos para falar com um atendente, por causa de uma conta telefônica. ‘Vocês cobraram a conta de fevereiro como se eu não tivesse pagado a conta de janeiro e eu paguei’, reclama. Mais 20 minutos depois, finalmente vem a resposta. ‘Vai ser acertado só na próxima conta esse valor: R\$ 145,61’, avisa a atendente (...)” (Fonte: SPTV, Edição de **10.03.2009**) (DOC. 26).

“CALL CENTERS DESRESPEITANDO A LEI. O Decreto que fixou regras aos serviços de atendimento ao consumidor, completa nesta terça-feira cem dias. O objetivo era que depois dele, a relação entre o consumidor e as empresas prestadoras de serviços regulados por agências federais ficasse mais fácil, mas isso ainda não aconteceu. (...) ‘Vai precisar de dois Brasis: um Brasil que vai ligar e outro que vai atender telefone, cem por cento das chamadas’, afirma Lucas

Mancini, dono de empresas de atendimento ao consumidor". (Fonte: Jornal Hoje, Edição de 10.03.09) (DOC. 27).

"ANATEL: PIORAM OS SERVIÇOS DE TELEFONIA NO BRASIL. (...) Seu Jânio resolve muita coisa com um telefone na mão. Mas quando o problema é com a operadora de celular... 'O atendimento ao cliente é terrível'. Segundo a Anatel, Agência Nacional de Telecomunicações, essa é uma queixa comum. 'A gente liga para resolver problemas, o atendimento demora, não resolve o problema, fica transferindo muito a ligação' reclama uma mulher. A Anatel registra o número de reclamações contra cada operadora de telefonia e está fazendo um novo tipo de avaliação, mês a mês. Leva em conta se o problema foi resolvido no prazo máximo de cinco dias, se ficam pendências e se há reincidência. Cada item tira pontos da empresa. Na média, os serviços de atendimento pioraram no país. (Fonte: Jornal Nacional, veiculado pela Rede Globo. Edição de 04.05.09) (DOC. 28)

"AINDA HÁ DESRESPEITO Empresas de telefonia lideram reclamações. Multas somam R\$ 588,6 mil. Seis meses após a publicação do Decreto 6523/08, que estabelece normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF) – órgão vinculado à Secretaria de Justiça (Sejus) – já aplicou R\$ 588,6 mil em multas. (...) As principais queixas referem-se ao não fornecimento do número do protocolo no início do atendimento, por não fornecer as opções de cancelamento e reclamação no primeiro menu eletrônico e não transferir a chamada para o atendente, em até 60 segundos, após essa opção ter sido selecionada. (...) O setor de telefonia foi o mais denunciado pelos usuários do Serviço de Atendimento ao Consumidor. Somando as reclamações provocadas pela telefonia fixa, celular e comunitária, esse setor ficou com mais da metade de todas as queixas de SAC registradas no Procon, 52% desde a publicação do decreto, totalizando 1.126 ocorrências" (Fonte: Jornal de Brasília, matéria publicada no dia 02.06.2009) (DOC.29)

Diante de todos os fatos expostos, resta devidamente comprovado que, dos setores e empresas reclamadas, a **OiBrT lidera o ranking de insatisfação do SAC, no segmento de telefonia fixa, e tem demonstrado atitudes incompatíveis com os princípios e as normas do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto n. 6.528/2008**, desde o início de sua vigência, afrontando gravemente a inteira coletividade de consumidores, bem como às autoridades dos Procons e demais órgãos públicos competentes que a atuaram, bem como tiveram suas decisões administrativas manifestamente descumpridas:



frente à continuidade das infrações apuradas. Assim sendo, não resta outra alternativa, senão recorrer a necessária tutela jurisdicional, com o objetivo de impedir que os danos sejam reiterados e buscar a reparação por aqueles que já foram sofridos pela população brasileira, em âmbito nacional.

Registre-se que a iniciativa dos órgãos de defesa do consumidor não se restringe à ré, mas abrangerá também as demais empresas que reiteradamente descumprem o Código de Defesa do Consumidor e o Decreto n.º 6.523/08.

4. Do direito.

O Estado Democrático de Direito, na atual fase histórica, fundamenta-se na medida em que objetiva promover o ser humano. No Brasil, a dignidade da pessoa humana é valor nuclear, projetando-se para todo o ordenamento jurídico. A Constituição Federal brasileira, promulgada em outubro de 1988, é explícita no sentido de que a República Federativa do Brasil “tem como fundamento [...] a dignidade da pessoa humana” (art. 1º, III). Assim, como pontua Maria Celina Bodin de Moraes, “o respeito à dignidade da pessoa humana, fundamento do imperativo categórico kantiano, de ordem moral, tornou-se um comando jurídico no Brasil, com o advento da Constituição Federal de 1988 [...]”⁶

A opção declarada da Constituição federal pela promoção do ser humano possui efeitos imediatos, irradiando-se para todo ordenamento jurídico e afetando as mais diferentes relações jurídicas.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) encontra seu fundamento na própria Constituição Federal (art. 5º, XXXII, art. 170, V e art. 48 do ADCT). A lei densifica a idéia de proteção do sujeito vulnerável – o consumidor – no mercado de consumo.

A Lei 8.078/90 estabelece, em diversos dispositivos, a necessidade de proteção da dignidade da pessoa humana, o que significa tutela dos seus interesses morais e materiais. Exige-se, ademais, que os serviços colocados no mercado de consumo possuam grau de qualidade compatível com a legítima expectativa dos consumidores.

⁶ MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 82-83.

O art. 4º do CDC (Lei 8.078/90) institui a diretriz hermenêutica e, também, da Política Nacional das Relações de Consumidor consistente no respeito à dignidade do consumidor, sua saúde, seus interesses morais e econômicos. De outro lado, o artigo 6º, estabelece ser direito básico do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais morais.”

Em outra passagem, exige-se padrão de qualidade nos serviços oferecidos no mercado de consumo. O § 2º do art. 20 declara que “são impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendem as normas regulamentares de prestabilidade”.

Os serviços oferecidos pela ré no mercado de consumo, além da comunicação de voz e dados inerente à telefonia fixa, englobam o próprio atendimento ao consumidor, o estabelecimento de contato para solução de dúvidas, resolução de problemas, mudanças de planos, cancelamentos de contrato etc. Por se tratar de contrato que se prolonga no tempo, até por conta da imposição de fidelidade, é fundamental a existência de canal de comunicação com a empresa.

Ocorre que, com a massificação das relações, o consumidor passa, inevitavelmente, a ser apenas mais um número para a empresa. No caso da ré, passa a ser um número entre 57 milhões (DOC. 30) . Com o objetivo de diminuir seus custos operacionais, as empresas de telefonia optaram por manter contato impessoal (internet, telefone) com o consumidor, despersonalizando os vínculos próprios das relações de consumo.

Embora seja possível estabelecer que o contato com o consumidor se dê por telefone, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) exige atendimento com qualidade, os serviços devem ser adequados para os fins que razoavelmente deles se esperam (art. 20, §1º).

Ademais, o CDC (Lei 8.078/90), quando se refere aos serviços prestados por órgãos públicos, por si ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, é expresso em resguardar ao consumidor o direito à adequada e eficaz prestação do serviço, nos artigos 6º, X e 22: “Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) X – a **adequada e eficaz prestação** dos serviços públicos em geral”, “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” (grifou-se).*

No mesmo sentido, a Lei n. 8.987/1995, que versa especificamente sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, dispõe que toda a concessão deve assegurar a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos consumidores e estabelece como direito básico do usuário o de receber da concessionária informações para a defesa de interesses.

Em última análise, todos os diplomas legais referidos exigem respeito à dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da Constituição Federal, art. 4º do CDC), aos seus direitos da personalidade, entre os quais se inclui e se destaca a integridade psicofísica.

O Decreto 6.523/2008 – conhecido como Decreto do SAC – surge, como já indicado, justamente para regulamentar a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), ao fixar “normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC”. São estabelecidos parâmetros objetivos “com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços” (art. 1º).

O Decreto 6.523/2008 constitui-se na “norma regulamentar de prestabilidade” a que se refere o § 2º do art. 20 da Lei 8.078/90. Define-se o que se deve compreender por qualidade do serviço relativa a atendimento por telefone das demandas do consumidor, vale dizer, informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços (art. 2º).

São indicados objetivamente parâmetros mínimos que permitem qualificar o serviço de atendimento por telefone como adequado e eficiente, cabendo destacar os seguintes tópicos: **1)** a gratuidade das ligações (art. 3º); **2)** a opção, no primeiro menu eletrônico, de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de serviços (art. 4º); **3)** vedação de finalizar a ligação antes da conclusão do atendimento (art. 3º, § 2º); **4)** Disponibilidade do serviço ininterruptamente (art. 5º); **5)** Fornecimento de registro numérico no início do atendimento (art. 15); **6)** Resolução da demanda no prazo máximo de cinco dias (art. 17); **7)** gravação da conversa e manutenção do registro e sua colocação à

disposição do consumidor (art. 15, § 3º e 4º); 8) Processamento imediato do pedido de cancelamento do serviço (art. 18); 9) proibição de solicitar repetição de demandas (art. 12); 10) Exigência de habilidade técnica e procedimental do atendente (art. 9º); 11) Garantia de acesso de pessoas com deficiência auditiva ou de fala (art.6º); 12) Garantia de transferência imediata ao setor competente, salvo casos de reclamação e cancelamento (que deve está disponível no primeiro menu eletrônico) (art. 10).

A empresa tem descumprido – reiteradamente – todos os pontos indicados, como exaustivamente demonstrado ao longo desta petição inicial.

Cumpra ressaltar ainda que, além de configurar infração ao Código de Defesa do Consumidor e ao Decreto n. 6.523/2008, os mesmos vícios apresentados pelo SAC da Oi/BrT representam igualmente um descumprimento aos artigos 11, inciso XII, 17º, *caput* §§2º, 4º e 7º do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), anexo à Resolução n. 426/2005, bem como ao artigo 16, *caput*, do “Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado” (PGMQ-STFC) anexo à Resolução n. 341/2003, ambas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

Mesmo sem qualquer propósito de cumprir as regras relativas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC é fato notório que a empresa continua a realizar centenas de novas contratações. Isto significa novos consumidores lesados – a cada dia –, pessoas que simplesmente não conseguirão estabelecer contato com a empresa para questões mais elementares – como esclarecer uma dúvida – ou para cancelar o contrato.

Resta caracterizada, assim, a lesão coletiva ao direito dos consumidores.

4.1 Da Reparação à Lesão Extrapatrimonial Coletiva (art. 6º, V, da Lei 8.078/90 e art. 1º da Lei 7.343/85)

Aquele que violar a ordem jurídica, comete ato ilícito e fica obrigado a repará-lo, na forma dos arts. 186 e 927 do Código Civil. O art. 187 do mesmo Código também caracteriza como ato ilícito o abuso do direito quando restarem excedidos os limites da boa-fé.

Hoje, na sociedade de massa, o sujeito passivo do ato ilícito também pode ser uma coletividade. No caso dos autos, toda a massa de consumidores da Oi/BrT.

No capítulo anterior restou caracterizada a lesão ao grupo. Ademais, a ineficiência no atendimento leva a crer que não basta a atuação administrativa para coibir a violação à ordem jurídica.

Diante do exposto, impõe-se a condenação da ré ao pagamento de valor, a ser revertido ao fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), a título de dano extrapatrimonial coletivo, também denominado dano moral coletivo.

O dano moral coletivo está consagrado expressamente no ordenamento jurídico brasileiro.

Cite-se inicialmente a redação do art. 6º da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), dispositivo que elenca os direitos básicos do consumidor, *verbis*: “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VI – a efetiva proteção e reparação de **danos patrimoniais e morais**, individuais, **coletivos e difusos**; (...) VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos **patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos** (...)” – grifou-se.

De modo mais evidente, até porque abrangendo qualquer espécie de direito difuso ou coletivo (em sentido estrito), foi a alteração legislativa do *caput* do art. 1º da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), promovida em junho de 1994 pela Lei 8.884.

Antes da Lei 8.884/94, a redação do *caput* do art. 1º era a seguinte: “Art. 1º Regem-se, pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos causados (...)” aos direitos coletivos, na seqüência, indicados.

Em 11 de junho de 1994, foi promulgada a Lei 8.884, a qual estabeleceu a seguinte redação ao citado art. 1º: “Regem-se, pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade **por danos morais e patrimoniais** causados: [...]” – grifou-se.

Observa-se, com a nova redação, o propósito legal de proteger, por meio de ação de responsabilidade, aspectos morais (*rectius*: não patrimoniais) dos direitos coletivos e difusos. A nova redação do art. 1º objetivou apenas explicitar que os danos ali referidos são os morais e patrimoniais.

Em face de expressa previsão legal, tanto a doutrina como jurisprudência tem destacado a importância do dano moral coletivo na tutela dos direitos metaindividuais, destacando-se seu caráter punitivo

Xisto Tiago de Medeiros Neto, após destacar avanço legal da proteção aos interesses de essência moral (extrapatrimonial) e aos direitos coletivos (*lato sensu*), registra: “A ampliação dos danos passíveis de ressarcimento reflete-se destacadamente na abrangência da obrigação de reparar quaisquer lesões de índole extrapatrimonial, em especial as de natureza coletiva, aspecto que corresponde ao anseio justo, legítimo e necessário apresentado pela sociedade de nossos dias. Atualmente, tornaram-se necessárias e significativas para a ordem e a harmonia social a reação e a resposta do Direito em face de situações em que determinadas condutas vêm a configurar lesão a interesses: juridicamente protegidos, de caráter extrapatrimonial, titularizados por uma determinada coletividade. Ou seja, adquiriu expressivo relevo jurídico, no âmbito da responsabilidade civil, a reparação do dano moral coletivo (em sentido lato).”⁷

Destaque-se a posição de Luiz Gustavo Grandinetti. O autor sustenta os seguintes pontos acerca da matéria: 1) Mostra-se inconveniente a separação rígida entre interesse público-pena e interesse privado-reparação (ressarcimento ou reintegração) 2) Quando se protege o interesse difuso, o que se está protegendo, em última instância, é o interesse público; 3) Tal interesse público pode ser tutelado pelo modo clássico de tutela dos interesses públicos, tipificando-se a conduta do agente causador do dano como crime e sancionando com uma pena criminal, mas pode ocorrer, por razões várias, que o ordenamento jurídico não tipifique tal conduta como crime, caso em que os instrumentos próprios para a proteção de interesses privados acabam assumindo nítida função substitutiva da sanção penal; 4) Deve-se admitir uma certa fungibilidade entre as funções sancionatória e reparatória em matéria de interesses difusos lesionados; 6) Com essa conformação e preocupação, surge o recém denominado dano moral coletivo, o qual deixa a concepção individualista caracterizadora da responsabilidade civil para assumir

⁷ Dano moral coletivo. São Paulo, LTr, 2004, p. 134.

uma outra mais socializada, preocupada com valores de uma determinada comunidade e não apenas com o valor da pessoa individualizada.⁸

Carlos Alberto Bittar Filho conceitua o dano moral coletivo como “injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos.” Em seguida, esclarece: “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. Tal como se dá na seara de dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*).”⁹

No que diz respeito à finalidade da condenação, sustenta ser necessária utilização “da técnica do valor de desestímulo, a fim de que se evitem novas violações aos valores coletivos, a exemplo do que se dá em tema de dano moral individual; em outras palavras, o montante da condenação deve ter dupla função: compensatória para a coletividade e punitiva para o ofensor; para tanto, há que se obedecer, na fixação do *quantum debeat*, a determinados critérios de razoabilidade elencados pela doutrina (para o dano moral individual, mas perfeitamente aplicáveis ao coletivo), como, v.g., a gravidade da lesão, a situação econômica do agente e as circunstâncias do fato.”¹⁰

Em relação à função dos danos morais coletivos, aponta-se, doutrinariamente, o seu caráter punitivo. A condenação por dano moral coletivo nada mais é do que uma sanção de natureza civil por ofensa a direitos coletivos ou difusos.

Em se tratando de direitos difusos e coletivos (*stricto sensu*), a reparação por dano moral (*rectius*: extrapatrimonial) se justifica em face da presença do interesse público em sua preservação. Trata-se, ademais, de mais um meio para conferir eficácia à tutela de tais interesses.

⁸ Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo) *Revista da Emerj.* V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31

⁹ Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor* n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55.

¹⁰ *Ibid.*, p. 59.

Até autores que apresentam resistência em relação à função punitiva da responsabilidade civil, aceitam tal possibilidade quando se trata de violação a direitos metaindividuais.

Fernando de Noronha, que considera secundária a função sancionatória da responsabilidade civil, afirma que ela assume especial relevo diante de ofensa aos direitos coletivos: “Em especial quanto aos danos transindividuais [...], com destaque para os resultantes de infrações ao meio ambiente, tem sido muito enfatizada a necessidade de punições "exemplares", através da responsabilidade civil, como forma de coagir as pessoas, empresas e outras entidades a adotar todos os cuidados que sejam cogitáveis, para evitar a ocorrência de tais danos. A Lei da Ação Civil Pública (Lei n. 7.347/85) indiretamente veio estimular a imposição dessas punições através do instituto da responsabilidade civil, quando abriu a possibilidade de condenação em indenizações que revertem para fundos de defesa de direitos difusos [...]”¹¹

Maria Celina Bodin de Moraes defende a possibilidade da função punitiva para situações de ofensa a direito difuso, *verbis*: “E de aceitar-se, ainda, um caráter punitivo na reparação de dano moral para situações potencialmente causadoras de lesões a um grande número de pessoas, como ocorre nos direitos difusos, tanto na relação de consumo quanto no Direito Ambiental. Aqui, a *ratio* será a função preventivo-precautória, que o caráter punitivo inegavelmente detém, em relação às dimensões do universo a ser protegido.”¹²

Como argumento adicional para o reconhecimento do caráter punitivo do dano extrapatrimonial coletivo, o qual afasta a crítica quanto à possibilidade da função punitiva gerar enriquecimento da vítima, destaque-se que o valor da condenação não vai para o autor da ação coletiva, ele é convertido em benefício da própria comunidade, ao ser destinado ao Fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), regulamentado, em nível nacional, pela Lei 9.008/95.

A conclusão, portanto, é que o denominado dano moral coletivo constitui-se em hipótese de condenação em valor pecuniário com função punitiva em face de ofensa a direitos difusos e coletivos (em sentido estrito).

¹¹ *Direito das obrigações*. São Paulo, Saraiva, 2003. p. 441-442.

¹² *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro-São Paulo: Renovar, 2003, p. 263.



Há alguma divergência doutrinária em relação a exigência de dor psíquica ou, de modo mais genérico, afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade para caracterização do *dano moral coletivo*. Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer, em face das mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado *dano moral coletivo* é absolutamente independente desse pressuposto.

Fato é que a tendência em se referir a ofensa a “sentimentos coletivos” para caracterizar o dano moral coletivo é, sem dúvida, um reflexo, que precisa ser evitado, das discussões sobre a própria noção de dano moral individual.

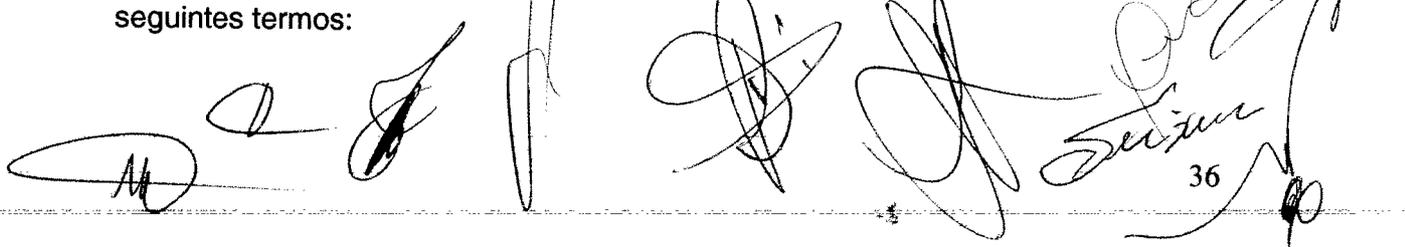
O uso inapropriado da expressão *dano moral coletivo* pela legislação foi reflexo das divergências doutrinárias em torno da expressão *dano moral* e pela ausência de um modelo O mais correto, na hipótese, é falar em *dano extrapatrimonial* que é nota própria da ofensa a direitos coletivos (*lato sensu*), principalmente aos difusos.

Em se tratando de direitos difusos e coletivos, a condenação por dano moral (*rectius*: extrapatrimonial) se justifica em face da presença do interesse social em sua preservação. Trata-se de mais um instrumento para conferir eficácia à tutela de tais interesses, considerando justamente o caráter não patrimonial desses interesses metaindividuais.

De qualquer modo, ainda que se entenda necessário a afetação do estado anímico da coletividade de consumidores, não há dúvida de que o desrespeito às regras de atendimento por telefone, impedindo o contato com a empresa ou impondo espera por horas antes de atendimento afeta os direitos da personalidade dos consumidores e de modo incisivo e negativo seu estado anímico.

Na hipótese, como já destacado, há ofensa clara e direta e intencional à Lei 8.078/90 e ao Decreto 6.523/08, afetando diretamente milhões de consumidores que contrataram serviços de telefonia com a ré.

Veja-se, ainda, que o dano moral coletivo já foi expressamente reconhecido na Justiça Federal na sentença da Ação Civil Pública n.º2004.81.00.015058-8, firmada pelo magistrado Nagibe de Melo Jorge Neto, nos seguintes termos:

A series of handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom of the page. The signatures are of varying lengths and styles, some appearing to be initials or full names. There are also some circular marks and scribbles.

“No caso dos autos, pode-se facilmente constatar que a TELEMAR utilizou-se de prática comercial coercitiva e desleal, obrigando os consumidores a comprar os cartões mais caros, de modo a aumentar seu faturamento. Pode-se também muito facilmente constatar que a principal ofensa foi ao direito difuso à uma prática comercial leal. Até porque, se, quando individualmente considerados, os danos sofridos por cada consumidor não têm expressão econômica, quando visto em seu todo, afetam de modo deletério a dignidade do consumidor e a confiabilidade dos destinatários na prestação do serviço, exigindo a pronta intervenção do Poder Judiciário.

Caso não se admitisse a existência do dano moral coletivo em casos que tais, toda a sociedade estaria gravemente ameaçada, eis que a contemporaneidade tem por marca característica as relações de massa, onde os grandes conglomerados econômicos podem facilmente envolver os consumidores em práticas abusivas, mas insignificantes quando consideradas individualmente. O que termina por ocorrer, ante a pouca monta do direito individualmente considerado, é que uma parcela muito pequena dos ofendidos busca reparação e, a despeito de que algumas condenações possam ser impostas ao fornecedor do serviço, a infração continua sendo vantajosa.”

Igualmente, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal tem aceito a condenação por dano moral coletivo no âmbito das relações de consumo. Apenas como ilustração, registre-se o julgamento, em 14 de março de 2007, da Apelação Cível n. 20040111020280, cuja Relatora foi a Desembargadora Vera Andrigui. Na ocasião, registrou-se que o dano moral coletivo decorre exclusivamente da violação a direito metaindividual (veiculação de publicidade enganosa), independentemente de dor coletiva ou afetação do estado anímico do consumidor. Do acórdão, extrai-se que “o dano moral coletivo ocorre quando a violação a direito metaindividual causa lesão extrapatrimonial, como a que decorre da propaganda ilícita que lesiona a sociedade em seus valores coletivos.”¹³

¹³ TJDFT. APELAÇÃO CÍVEL 20040111020280APC, 4ª Turma Cível, Relatora: Desembargadora Vera Andrigui, publicação no DJU em 10/05/2007, p. 125.

Em relação fixação do valor do dano moral coletivo, deve-se, em face do seu caráter punitivo, avaliar as circunstâncias da lesão ao direito coletivo na espécie. A doutrina aponta alguns critérios para sua quantificação:

“Em relação à função pedagógica-preventiva pode-se afirmar que são adotados os seguintes fatores: (i) a gravidade da falta; (ii) a situação econômica do ofensor, especialmente no atinente à sua fortuna pessoal; (iii) os benefícios obtidos ou almejados com o ilícito; (iv) a posição de mercado ou de maior poder do ofensor; (v) o caráter anti-social da conduta; (vi) a finalidade dissuasiva futura perseguida; (vii) a atitude ulterior do ofensor, uma vez que sua falta foi posta a descoberta; e (viii) o número e nível de empregados comprometidos na grave conduta reprovável.”

(Florence, Tatiana Magalhães. Danos Extrapatrimoniais Coletivos. Sergio Fabris Editor:2009. Pág. 174.

Como já destacado ao longo da inicial, há ofensa flagrante, intencional e direta a Constituição Federal, ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) e ao Decreto 6.523/08. O flagrante desrespeito a tais diplomas legais significa ofensa a interesses materiais e morais de milhões de usuários (consumidores) dos serviços da requerida que, ao adquirirem seus planos, inclusive com cláusula de fidelidade, tinham a justa expectativa de manterem um canal de comunicação verbal com a ré para consultas, informações e solução de problemas inerentes às relações contratuais que se prolongam no tempo.

Na linha do exposto, deve-se considerar, evidenciando a maior gravidade da lesão: 1) O expressivo número de pessoas lesadas (são 21,8 milhões de clientes de serviço fixo e, ao todo, 57 milhões de usuários/consumidores); 2) Tempo de vigência e inobservância do Decreto 6.523/08; 3) Vantagens econômicas auferidas – ilicitamente – pela inobservância das normas relativas a atendimento aos consumidores.

Na fixação do valor da condenação por dano moral coletivo, deve-se, ponderar, particularmente, os altos lucros que a empresa vem auferindo. De acordo com o Relatório Técnico do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (Ministério da Justiça) (DOC. 33 e 34) “trata-se de uma operadora entre as líderes no Brasil: ‘Maior empresa brasileira de telecomunicações, a Oi é pioneira na prestação de serviços convergentes no país.

Oferece transmissão de voz e de longa distância, telefonia móvel, comunicação de dados, Internet e entretenimento. **Com a compra do controle da Brasiltelecom, este ano a Oi passa a atuar em todo o território nacional. No final de março a Oi possuía cerca de 57,6 milhões de clientes.** Deste total, 21,8 milhões estavam em telefonia fixa, 31,9 milhões em telefonia móvel e 3,9 milhões em banda larga¹⁴. [...]. De acordo com dados divulgados na mídia eletrônica especializada, a Oi/BrT teve receita líquida total de **R\$ 7.487.000.000,00** (sete bilhões quatrocentos e oitenta e sete milhões de reais) apenas no primeiro trimestre de 2009. Apenas quanto ao serviço de telefonia fixa, a receita bruta no primeiro trimestre alcançou cerca de **R\$ 8.972.000.000,00** (oito bilhões novecentos e setenta e dois milhões de reais). De acordo com release publicado no sítio eletrônico da Oi/BrT¹⁵, o lucro da empresa poderia ter sido ainda maior caso não fossem os custos relacionados à extensão das operações de telefonia móvel no Estado de São Paulo, o aumento das despesas financeiras, o crescimento da dívida líquida e a amortização dos valores referentes à aquisição da Brasiltelecom. Tomado esse trimestre como parâmetro e levando-se em consideração as declarações publicadas no sítio eletrônico da empresa, pode-se estimar que, no período de vigência do Decreto n. 6.523/2008 – 6 meses, a Oi e Brasiltelecom juntas devem ter auferido receita líquida próxima da casa dos R\$ 15.000.000.000,00 (quinze bilhões de reais)“.

Para que se obtenha verdadeiro caráter punitivo, em face de tão grave violação à ordem jurídica e a direitos coletivos, é razoável que a condenação em face do dano moral coletivo corresponda ao custo de uma ligação telefônica de todos os seus 21,8 milhões de clientes de fixo ao telefone fixo da própria empresa, considerando-se que cada atendimento dura em média, ao menos, 7 (sete) minutos, ao custo aproximado de R\$ 0,07707 por minuto¹⁶ para telefones fixos e que o custo líquido somente para habilitar o serviço é de R\$ 13,02 (treze reais e dois centavos), tem-se como resultado o montante de **R\$ 295.596.882,00** (duzentos e noventa e cinco milhões quinhentos e noventa e seis mil oitocentos e oitenta e dois reais). Cumpre destacar-se que tal valor é bastante justo e razoável diante do dano coletivo causado pela empresa, porquanto representa menos de **2% (dois por cento)** da estimada receita líquida nos meses de vigência do Decreto n. 6.523/2008.

¹⁴Dados constantes em <http://www.oi.com.br/sp/>, acessado em 07.07.09. (DOC. 30)

¹⁵<http://www.novaoi.com.br/portal/site/NovaOi/menuitem.6b399b8fe61e348e30197402f26d02a0/?vgnextoid=cdac5685daf84110VgnVCM10000090cb200aRCRD&impresta=4177>, acessado em 07.07.09. (DOC 31)

¹⁶ Plano Básico:

<http://www.novaoi.com.br/portal/site/NovaOi/menuitem.69086a042c45d97e30197402f26d02a0/?vgnextoid=fcc401d33d430210VgnVCM10000021d0200aRCRD>, acessado em 08/07/09. (DOC. 32)

Tal metodologia, como sói acontecer em matéria de danos extrapatrimoniais, é indicativa, mas constitui norte válido para inibir e punir a conduta lesiva.

Em face das considerações apresentadas, impõe-se a condenação da ré, a título de dano moral coletivo, ao pagamento de **R\$ 295.596.882,00** (duzentos e noventa e cinco milhões quinhentos e noventa e seis mil oitocentos e oitenta e dois reais) a ser revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985, e regulamentado pelo Decreto n. 1.306, de 9 de novembro de 1994, nos termos da Resolução CFDD n. 16, de 08 de março de 2005, consoante determina o artigo 29 do Decreto n. 2.181/97.

6. Dos pedidos

Em face do exposto, requer-se:

- a) A citação da ré para contestar os termos da presente ação coletiva, advertindo-a dos efeitos da revelia;
- b) a inversão do ônus da prova, conforme preceitua o art. 6º, VIII, do CDC;
- c) A condenação da ré, por sentença, a título de **dano moral coletivo** no valor de **R\$ 295.596.882,00** (duzentos e noventa e cinco milhões quinhentos e noventa e seis mil oitocentos e oitenta e dois reais), quantia que será revertida ao fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública);
- d) condenação da ré no ônus da sucumbência;
- e) dispensa de intimação pessoal de cada um dos autores, que será feita apenas em nome do Ministério Público Federal, do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e da União.

Protesta-se pela produção de todas as provas permitidas em direito.

Dá-se a causa o valor de R\$ 295.596.882,00 (duzentos e noventa e cinco milhões quinhentos e noventa e seis mil oitocentos e oitenta e dois reais).

Brasília (DF), 27 de julho de 2009.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones on the left and center.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS



Leonardo Roscoe Bessa
Promotor de Justiça

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL



Paulo José Rocha Jr.
Procurador da República

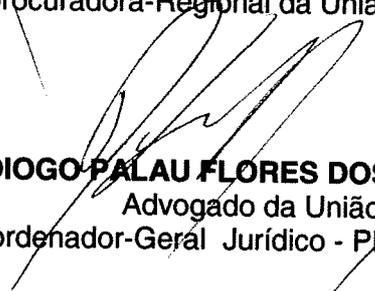


JAIR JOSÉ PERIM
Procurador-Geral da União - Substituto

MANUEL DE MEDEIROS DANTAS
Advogado da União
Procurador Regional da União da 1ª Região



ANA LUISA FIGUEIREDO DE CARVALHO
Advogada da União
Subprocuradora-Regional da União da 1ª Região



DIOGO PALAU FLORES DOS SANTOS
Advogado da União
Coordenador-Geral Jurídico - PRU 1ª Região

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



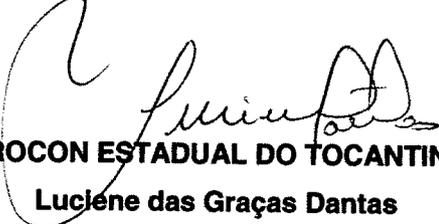
Ricardo Morishita Wada
Diretor

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom


PROCON ESTADUAL DA BAHIA
Cristiana Meneses Santos


PROCON DO DISTRITO FEDERAL
PI **Ricardo Pires**


PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO
Denise Ribeiro Gasparino


PROCON ESTADUAL DO TOCANTINS
Luciene das Graças Dantas


PROCON ESTADUAL DO ACRE
Francis Mary Alves de Lima

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom



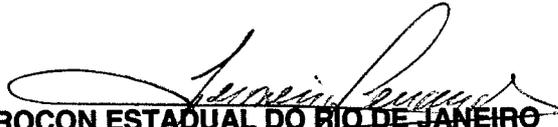
PROCON ESTADUAL DO ESPÍRITO SANTO

Antonio Caldas Brito



PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Jorge Alberto de Souza Madruga



PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO

José Teixeira Fernandes

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]



PROCON ESTADUAL DE MINAS GERAIS

Valéria Dupin Lustosa


PROCON ESTADUAL DE SERGIPE
Maria Gilsa Brito Santos

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]

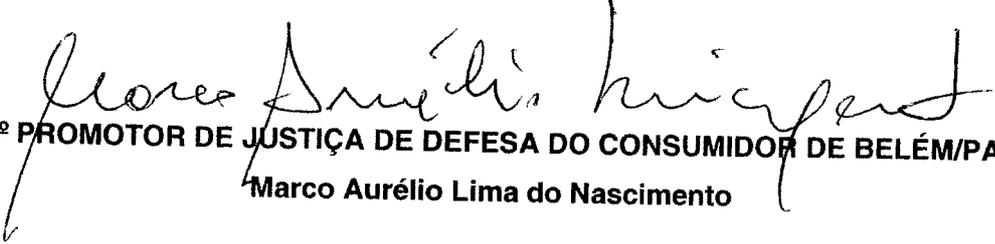

PROCON ESTADUAL DO PIAUÍ
Maria das Graças do Monte Teixeira

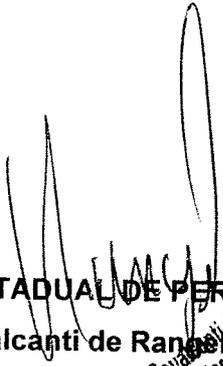
[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]



PROCON ESTADUAL DO PARÁ
Maria Eliete Oliveira

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]


3º PROMOTOR DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE BELÉM/PA
Marco Aurélio Lima do Nascimento



PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO

José Cavalcanti de Rancho Moura

José Cavalcanti de Rancho Moura
Coordenador Geral - PROCON/PE
OAB/PE nº 13.986

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]



PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA
Roberto Sávio de Carvalho Soares

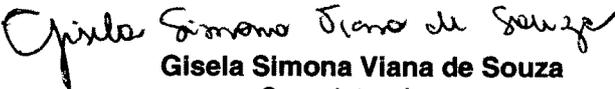
[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]



PROCON ESTADUAL DE ALAGOAS
Rodrigo Santos Cunha

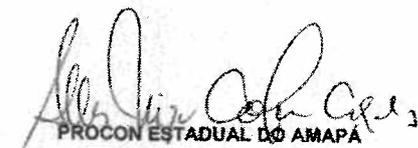
[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]

SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MT


Gisela Simona Viana de Souza
Superintendente


Dorgival Veras de Carvalho
Procurador do Estado de Mato Grosso

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]


PROCON ESTADUAL DO AMAPÁ
Albanize Colares Caldas

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Leticia Franco de Araújo', is positioned above the printed name. The signature is fluid and cursive, with a prominent loop at the end.

PROCON ESTADUAL DE GOIÁS

Leticia Franco de Araújo

Superintendente

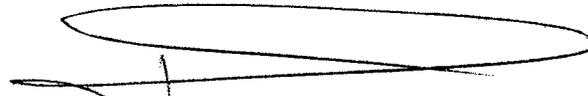
[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi Brasil Telecom]



PROCON ESTADUAL DO PARANÁ

Ivanira Tereza Gavião M. Gomes de Pinheiro

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]



PROCON ESTADUAL DO CEARÁ
João Gualberto

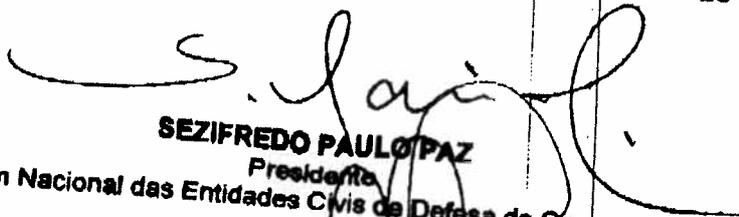
[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]



PROCON ESTADUAL DE RONDÔNIA
Pedro Nolasco Barros

[continuação da página de assinaturas de ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - IDEC



SEZIFREDO PAULO PAZ
Presidente
Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor



RÔMULO FERREIRA DA SILVA
Advogado
OAB/PR n.º 25.076

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Oi-Brasil Telecom]

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - IDEC

Marilena Igreja Lazzarini
Assessora de Relações Institucionais



Maira Feltrin Alves
Advogada
OAB/SP n.º 195.387