Estado do Tocantins
Tribunal de Justiça
1ª Vara Cível de Dianópolis

e-Proc nº: 0002608-51.2017.827.2716

Parte Autora: DEFENSORIA PÚBLICA

Parte Ré: BRASIL TELECOM S/A / OI

SENTENÇA

Trata-se de ação civil pública com pedido de tutela de urgência movida pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS em desfavor da BRASIL TELECOM/OI.

Aduz em síntese que diversos cidadãos da cidade de Dianopólis fizeram reclamação da péssima qualidade do serviço de internet e também de interrupção do serviço. Que em certos casos a velocidade chegava a 10% da velocidade contratada.

Requer que seja determinada, em caráter emergencial, que a requerida providencie a instalação adequada para fornecer a mesma velocidade de internet contratada, disponibilizando portas de internet suficientes para o atendimento na cidade de Dianópolis/TO, no prazo de 4 meses contados a partir da citação, devendo ser reservados 60% de tais portas para a internet com velocidade de 1 a 5 megabytes, sob pena de multa diária de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso;

Que seja determinado LIMINARMENTE que a requerida realize, no prazo de 8 (oito) meses a partir da citação, o aumento do número de portas de internet (com diversidade de opções de velocidade) conforme a demanda, por todos os bairros, determinando-se uma reserva de 15% (quinze por cento) deste total para internet de maior velocidade e 25% (vinte e cinco por cento) para internet de velocidades intermediárias (hoje entre 5 e 10 megabytes), sob pena de multa diária de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), a fim de assegurar ao consumidor o direito de escolha;

Ainda liminarmente, seja determinado que a requerida disponibilize as providências adotadas relativamente a cada um dos protocolos de reclamações realizados pelos consumidores em atendimento no PROCON Municipal de Dianópolis/TO, conforme lista de atendimento anexada, no prazo da contestação, sob pena de multa de R$ 20.000,00 (vinte mil reais) a ser revertida ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor;

De forma subsidiária, conforme explanado em tópico próprio, como medida paliativa enquanto os prazos e medidas citadas nos itens 1,2 e 3 não se esgotem, seja determinado à requerida que apenas realize cobrança de tarifa proporcional ao que é ofertado pela empresa, como exemplo, se o plano contratado é de 10 MB, mas a empresa requerida entrega efetivamente apenas 01 MB, que o consumidor pague apenas pelo que consumiu, ou seja, arque com a tarifa relativa ao plano de 01 MB.

No MÉRITO, seja julgado ao final procedente a ação para condenar a requerida na obrigação de fazer consistente em fornecer a velocidade correta de internet oferecida em contrato de adesão, bem como oportunizar número de portas de internet compatível a demanda da cidade, determinando-se uma reserva de 15% (quinze por cento) deste total para internet de maior velocidade (hoje 15 Megabytes) e 25% (vinte e cinco por cento) para internet de velocidades intermediárias (hoje, 5 a10 megabytes), e 60% (sessenta por cento) dos pacotes para internet de menor velocidade (hoje entre 1 e 5 megabytes), eis que são os planos mais baratos e de maior demanda, sob pena de multa diária de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), a fim de assegurar ao consumidor o direito de escolha;

A condenação da requerida em danos morais difusos experimentados pela coletividade de consumidores, no valor de R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Tocantins;

Documento assinado eletronicamente por ***JOSSANNER NERY NOGUEIRA LUNA*** *, Matricula* ***291148***
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Codigo Verificador ***14eed3032d***

Decisão liminar positiva (evento 04, doc 05).

Termo de audiência de conciliação (evento 27, doc 32).

Contestação (evento 46, doc 45).

Réplica (evento 53, doc 52).

É o relatório. Fundamento e Decido.

O feito deve ser julgado de forma antecipada, não havendo necessidade de produção de outras provas (art. 355, I, CPC).

O pedido merece guarida.

Analisando as provas trazidas junto à inicial, verifica-se que, conforme os documentos acostados, houveram 78 reclamações registradas no órgão consumerista e em visita à 16 residências, nenhuma recebeu sequer a metade do plano contratado e algumas sequer tinham portas de acesso disponíveis.

Com efeito, tratando-se de prestação de serviços de internet tal relação comercial, deve respeitar os princípios básicos garantidos, por exemplo, no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, tais como tratamento isonômico, informação adequada e proteção contra a publicidade enganosa.

É evidente que ao prestar o serviço a requerida tem que oferecer o mínimo permitido, ou cobrar proporcional ao serviço que oferece, sendo que previamente, ao contrato a prestadora deve realizar a verificação de viabilidade técnica de prestar o serviço (Art. 62 da Resolução nº 614/2013 da Anatel).

Nesta esteira a ANATEL- AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES em suas Resoluções 574 e 575/2011 criou a Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ) a qual desenvolveu um software oficialmente indicado pela Agência para aferição das velocidades de internet dos usuários, e estabeleceu metas as quais a velocidade instantânea da conexão deve ser, no mínimo, 40% do valor contratado e a velocidade média, por sua vez, deve ser pelo menos 80% do contratado.

Sendo assim, se o serviço de banda larga for interrompido ou diminuído em sua qualidade de serviço, o que se encaixa no presente caso, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional, conforme art. 46 §2º da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Ainda de acordo com a resolução retromencionada, com fundamentação em seu art. 47, VII a prestadora tem a obrigação de, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis em suas redes, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

Desta forma, o serviço prestado pela OI, in casu, revela-se impróprio ao consumo nos termos do art. 20, § 2º do CDC, pois inadequado para os fins que razoavelmente deles se esperam, colidindo com os direitos básicos do consumidor previstos nos incisos III, IV e X do art. 6º, CDC, tendo em vista que resta demonstrado nos autos que o serviço de internet banda larga usufruído pelos usuários não alcança 40% da taxa nominal contratada.

Reconhece-se assim, o descumprimento contratual pela operadora de telefonia, bem como o desrespeito às diretrizes normativas expedidas pela agência reguladora.

Neste sentido:

Documento assinado eletronicamente por ***JOSSANNER NERY NOGUEIRA LUNA*** *, Matricula* ***291148***
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Codigo Verificador ***14eed3032d***

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. SERVIÇO DE INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. VELOCIDADE CONTRATADA QUE NÃO ATENDE A ÁREA DO CONSUMIDOR. VIOLAÇÃO DA BOA-FÉ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM REDUZIDO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Versam os autos sobre suposta ocorrência de dano moral decorrente da falha na prestação de serviços de internet, por ter a recorrida ofertado serviço de velocidade de internet em localidade que não possuía área de cobertura. 2. À hipótese em questão se aplica os dispositivos elencados na Lei n.º 8.078/90, pois se trata de uma relação consumerista em que autor e réu, respectivamente, são definidos como consumidor e fornecedor de serviço, na forma do art. 2º e 3º do CDC. 3. A responsabilidade civil do fornecedor de serviços pela reparação de danos causados aos consumidores em razão de defeitos dos serviços prestados, nos termos do art. 14 do CDC, é objetiva, somente podendo ser elidida se comprovado a existência de alguma das excludentes de responsabilidade previstas no § 3º, do art. 14, do CDC, quais sejam: que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 4. No caso, a concessionária de serviços de internet não provou que tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Ademais, o autor trouxe aos autos originários documento em que o técnico na própria prestadora de serviço atesta que "linha não qualifica 5M e sim 2M" (evento 1, ANEXO PET INI4). 5. É de amplo conhecimento as constantes falhas nos serviços de internet, seja no tocante à venda de velocidade em localidade que não atende a área do consumidor ou de velocidade disponibilizada inferior ao contratado, circunstância que expõe o consumidor a diversos contratempos e dissabores. É importante lembrar que o Código de Defesa do Consumidor elenca, dentre os direitos básicos daqueles protegidos por este diploma legal, o direito à informação adequada e clara sobre os produtos adquiridos (art. 6º, III, do CDC), o que foi notadamente violado no caso em questão. 6. Restou clarividente a má-fé da fornecedora em ofertar serviços que não poderia adimplir em razão de inexistência de cobertura na localidade do autor, o que atinge a esfera subjetiva do contratante. O agir da empresa ré configura ato ilícito passível de indenização por danos morais, porquanto ultrapassado o mero dissabor, incômodo e contratempo. 7. O quantum fixado a título de compensação por dano moral deve espelha proporcionalidade e razoabilidade, sem fugir do seu punitivo-pedagógico, razão pela qual, atento às circunstâncias, reduzo o valor para R$ 5.000,00 (cinco mil reais), conforme precedentes desta turma nos autos n.º 0012068-53.2016.827.9100. 8. Por todo o exposto, conheço do recurso e dou-lhe parcial provimento, para fixar a compensação por danos morais no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), submetidos a juros legais a partir da citação e correção monetária do presente arbitramento. Sem custas e honorários advocatícios, a teor do artigo 55 da Lei n.º 9.099/95. 9. Acórdão lavrado na forma de súmula de julgamento, conforme permissivo do art. 46, segunda parte, da Lei n.º 9.099/95. (RI 0017746-83.2015.827.9100, Rel. Juiz RUBEM RIBEIRO DE CARVALHO, 1ª Turma Recursal, julgado em 07/06/2017).

Resta assim comprovada a inadequação da prestação de serviço e cobrança inadequada pelo serviço contratado e não pelo serviço prestado.

O descumprimento por parte da OI causa prejuízo à população usuária em geral que necessitam do acesso à internet e devido a inoperância do serviço arcam com as conseqüências diárias.

Por fim, demonstrada a falha na prestação de serviço de internet, impõe-se reconhecer inexigibilidade da cobrança da integralidade do valor contratado.

Com efeito, a própria operadora de telefonia confessou em audiência de conciliação a falha na prestação dos serviços, prometendo prazos para solucionar o que não foi feito.

Com relação aos danos morais, tenho que estes serão devidos em função de que a fornecedora agiu de forma ilícita em ofertar serviços que não poderia adimplir em razão de inexistência de estrutura (fibra optica) na localidade dos requerentes, o que atinge a esfera subjetiva dos contratantes.

Documento assinado eletronicamente por ***JOSSANNER NERY NOGUEIRA LUNA*** *, Matricula* ***291148***
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Codigo Verificador ***14eed3032d***

O agir da empresa OI configura ato ilícito passível de indenização por danos morais, porquanto ultrapassado o mero dissabor, incômodo e contratempo.

Neste sentido:

> *Processo: 00177468320158279100 EMENTA: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. SERVIÇO DE INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. VELOCIDADE CONTRATADA QUE NÃO ATENDE A ÁREA DO CONSUMIDOR. VIOLAÇÃO DA BOA-FÉ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM REDUZIDO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Versam os autos sobre suposta ocorrência de dano moral decorrente da falha na prestação de serviços de internet, por ter a recorrida ofertado serviço de velocidade de internet em localidade que não possuía área de cobertura. 2. À hipótese em questão se aplica os dispositivos elencados na Lei n.º 8.078/90, pois se trata de uma relação consumerista em que autor e réu, respectivamente, são definidos como consumidor e fornecedor de serviço, na forma do art. 2º e 3º do CDC. 3. A responsabilidade civil do fornecedor de serviços pela reparação de danos causados aos consumidores em razão de defeitos dos serviços prestados, nos termos do art. 14 do CDC, é objetiva, somente podendo ser elidida se comprovado a existência de alguma das excludentes de responsabilidade previstas no § 3º, do art. 14, do CDC, quais sejam: que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 4. No caso, a concessionária de serviços de internet não provou que tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Ademais, o autor trouxe aos autos originários documento em que o técnico na própria prestadora de serviço atesta que "linha não qualifica 5M e sim 2M" (evento 1, ANEXO PET INI4). 5. É de amplo conhecimento as constantes falhas nos serviços de internet, seja no tocante à venda de velocidade em localidade que não atende a área do consumidor ou de velocidade disponibilizada inferior ao contratado, circunstância que expõe o consumidor a diversos contratempos e dissabores. É importante lembrar que o Código de Defesa do Consumidor elenca, dentre os direitos básicos daqueles protegidos por este diploma legal, o direito à informação adequada e clara sobre os produtos adquiridos (art. 6º, III, do CDC), o que foi notadamente violado no caso em questão. 6. Restou clarividente a má-fé da fornecedora em ofertar serviços que não poderia adimplir em razão de inexistência de cobertura na localidade do autor, o que atinge a esfera subjetiva do contratante. O agir da empresa ré configura ato ilícito passível de indenização por danos morais, porquanto ultrapassado o mero dissabor, incômodo e contratempo. 7. O quantum fixado a título de compensação por dano moral deve espelhar proporcionalidade e razoabilidade, sem fugir do seu caráter punitivo-pedagógico, razão pela qual, atento às circunstâncias, reduzo o valor para R$ 5.000,00 (cinco mil reais), conforme precedentes desta turma nos autos n.º 0012068-53.2016.827.9100. 8. Por todo o exposto, conheço do recurso e dou-lhe parcial provimento, para fixar a compensação por danos morais no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), submetidos a juros legais a partir da citação e correção monetária do presente arbitramento. Sem custas e honorários advocatícios, a teor do artigo 55 da Lei n.º 9.099/95. 9. Acórdão lavrado na forma de súmula de julgamento, conforme permissivo do art. 46, segunda parte, da Lei n.º 9.099/95. (RI 0017746-83.2015.827.9100, Rel. Juiz RUBEM RIBEIRO DE CARVALHO, 1ª Turma Recursal, julgado em 07/06/2017).*

Por fim tenho que o valor pleiteado pela parte requerente, qual seja, R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) esta de acordo com o patamar razoavel e proporcional.

Documento assinado eletronicamente por ***JOSSANNER NERY NOGUEIRA LUNA*** *, Matricula* ***291148***
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Codigo Verificador ***14eed3032d***

Ante o exposto, mantenho a decisão de evento 04, doc 05, e **JULGO PROCEDENTE O PEDIDO INICIAL** para condenar a requerida BRASIL TELECOM S/A OI na obrigação de fazer consistente em fornecer a velocidade correta de internet oferecida em contrato de adesão, bem como oportunizar número de portas de internet compatível a demanda da cidade de Dianópolis-TO, determinando-se uma reserva de 15% (quinze por cento) deste total para internet de maior velocidade (hoje 15 Megabytes) e 25% (vinte e cinco por cento) para internet de velocidades intermediárias (hoje, 5 a10 megabytes), e 60% (sessenta por cento) dos pacotes para internet de menor velocidade (hoje entre 1 e 5 megabytes), sob pena de multa diária de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), até o limite de R$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) bem como, com fulcro no art. 927 do CC, condenar a requerida em danos morais no valor de R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Tocantins, bem como, a cobrança de tarifa proporcional ao que é ofertado pela empresa aos consumidores da cidade de Dianópolis, como exemplo, se o plano contratado é de 10 MB, mas a empresa requerida entrega efetivamente apenas 1 MB, que o consumidor pague apenas pelo que consumiu, ou seja, 10% (dez por cento) do valor previsto contratualmente, extinguindo o processo com resolução do mérito na forma do art. 487, I, CPC.

Ratifico na presente sentença a tutela de urgência provisória, em especial a obrigação da cobrança de tarifa proporcional ao que é ofertado pela empresa aos consumidores da cidade de Dianópolis, como exemplo, se o plano contratado é de 10 MB, mas a empresa requerida entrega efetivamente apenas 1 MB, que o consumidor pague apenas pelo que consumiu, ou seja, 10% (dez por cento) do valor previsto contratualmente.

Custas e despesas processuais pela parte requerida e honorários que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

Transitada em julgado, ARQUIVE-SE.

P.R.I.

Dianópolis-TO, 03 de agosto de 2018.

Jossanner Nery Nogueira Luna
Juiz de Direito

Documento assinado eletronicamente por ***JOSSANNER NERY NOGUEIRA LUNA*** *, Matricula* ***291148***
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Codigo Verificador ***14eed3032d***