



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DE DIREITO DA VARA ÚNICA DA COMARCA DE RIBEIRÃO CASCALHEIRA/MT.

INQUÉRITO CIVIL

SIMP: 000161-046/2018

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, por meio do membro signatário, vem, perante V. Exa., mui respeitosamente, ajuizar a presente:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

Em desfavor da **SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 72.820.822/0001-20, com endereço na Avenida das Nações Unidas, 12901, Brooklin Paulista, CEP: 04.578-000, em razão dos fatos e fundamentos jurídicos a seguir aduzidos:

I - DOS FATOS

Instaurou-se nesta Promotoria de Justiça o inquérito civil público registrado no SIMP nº 000161-046/2018, destinado a colher maiores elementos de prova sobre a ocorrência de ofensa aos direitos dos consumidores deste Município de Alto Taquari/MT por parte da empresa Sky Brasil Serviços LTDA – TV por assinatura, no que se refere ausência de serviço de assistência técnica e ausência de sinal autorizando o abatimento proporcional do serviço.



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

O procedimento investigatório teve origem a partir de notícia registrada pela servidora do Procon desta cidade, relatando as denúncias feitas naquele órgão por consumidores Taquarienses. Na ocasião das denúncias, os consumidores informaram que a empresa não presta a assistência técnica devida. Ao que consta, a demandada simplesmente agenda o reparo na residência do cliente, porém nenhum técnico comparece ao local deixando-o à espera. Em busca de uma solução, os clientes fazem novos agendamentos, porém novamente não são atendidos.

Há ainda notícias de que a demandada não vem efetuando o desconto, ou seja, o abatimento na conta do cliente pelos dias em que o aparelho ficou inoperante ou sem sinal, vez que o desconto somente ocorre, quando há a baixa na ordem de serviço solicitada pelo cliente.

Neste caso, como não tem a prestação de serviço por parte da Sky, não há baixa da ordem de serviço, o que impossibilita o abatimento ou desconto supracitado, lesando assim o consumidor, que além de não utilizar os serviços de TV por assinatura, ainda paga pela falta do mesmo.

Em vista destas considerações, requisitou-se à SKY informações sobre os serviços de TV por assinatura prestados neste Município, com base na denúncia recebida.

A empresa foi indagada sobre qual empresa ou funcionários são responsáveis pela assistência técnica em Alto Taquari? Qual o prazo, em média, para reparos? Com qual frequência há quedas e interrupções no sinal de TV nesta cidade? Além de requisitar a apresentação de ordens de serviço cumpridas na cidade nos últimos 06 meses e quais medidas adotadas com relação aos reclamantes. No mais, indagou-se quais as providências tomadas pela empresa SKY? Se os usuários recebem a visita da assistência técnica para reparos? Em caso negativo, o porquê da negação do serviço? Quais medidas administrativas serão adotadas para abatimento no valor de mensalidades, nos termos do artigo 18, §1º, III do Código de Defesa do Consumidor?



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

A reclamada através do expediente juntado às fls. 37/118, informou que “a empresa *TELESISTEM*, nome fantasia de *JOELMA FERREIRA SILVA & CIA LTDA*, inscrita no CNPJ sob o nº 13.136.021/0001-80, é a empresa credenciada responsável pela assistência técnica no município de Alto Taquari, contando com quatro funcionários”.

Com relação ao prazo para reparos informou que “o prazo para a concretização da visita técnica depende primeiramente do agendamento acertado com o cliente solicitante: se trata de instalação de equipamentos para novos clientes, o prazo máximo é de três dias para que o técnico compareça ao endereço informado e providencie o quanto necessário para a habilitação do sinal. Para casos de clientes já estabelecidos, a visita técnica é agendada e acordada junto ao parceiro que realizará o serviço, cabendo ao próprio consumidor a escolha da data que melhor lhe aprouver. Não há limite para o agendamento de visitas técnicas, podendo o consumidor optar pela contratação de planos com assistência técnica inclusa, ou pagar de forma avulsa”.

Por fim a demandada acostou cerca de vinte ordens de serviços cumpridas neste município nos últimos seis meses.

Pois bem, em diligência, o Ministério Público realizou contato com a empresa Telesistem mencionada pela requerida como sendo a empresa credenciada responsável pela assistência técnica neste Município. Na ocasião, o proprietário da empresa, Sr. Marcelo Figueiredo Araújo informou que a empresa está situada na cidade de Mineiros no Estado de Goiás e não possui obrigatoriedade de prestar assistência aos munícipes de Alto Taquari, pois o contrato que firmou junto a requerida Sky, diz respeito ao credenciamento na cidade de Mineiros-GO, o que o obriga a prestar assistência técnica somente àqueles munícipes.

Ainda segundo o proprietário Marcelo, a empresa eventualmente presta serviço de assistência técnica no município de Alto Taquari, porém quando as despesas por deslocamento fica sob a responsabilidade do próprio cliente, pois a Sky paga somente taxa de serviço.



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

Tais informações foram cruciais para o desencadeamento da presente ação, pois evidenciaram que a demandada não vem realizando os serviços e assistência técnica aos clientes residentes neste município.

Ademais, em contato com alguns dos clientes mencionados nas vinte ordens de serviço cumpridas envidas pela requerida, a maioria dos clientes informaram que tiveram que se deslocar até a cidade de Mineiros – GO, ou seja, em outro estado da federação, para conseguirem solucionar os problemas técnicos de seus aparelhos.

Em contato com a cliente Vanessa Cristina Vieira relacionada as ordens de serviço nº 155264300 e 156759165 (anexo), esta informou que assim que seu aparelho parou de funcionar solicitou o serviço de assistência técnica da Sky no dia 23/01/2018, porém mesmo após passar cerca de quatro meses, não recebeu a visita do técnico em sua residência. Como não há empresa de assistência técnica da Sky situada nesta cidade de Alto Taquari, precisou se deslocar até a cidade de Mineiros – GO, onde realizou a troca de seu aparelho na empresa Telesistem.

A cliente Célia Regina Francisco ordem de serviço nº 157641831 (anexo), informou que também precisou levar seu aparelho da Sky na cidade de Mineiros para ter sua solicitação de assistência técnica atendida, vez que não há empresa que presta serviços para Sky nesta urbe.

Do mesmo modo, o cliente Eudes Euclly Medeiros de Oliveira ordem de serviço nº 156798965 (anexo), relatou que diante da inércia no serviço prestado pela assistência técnica da Sky, assim como pela ausência de empresa responsável nesta cidade, precisou levar seu aparelho na cidade de Mineiros – GO, na empresa Telesistem.

A cliente Nailene Sateles de Oliveira ordem de serviço nº 157343732 (anexo), informou que solicitou instalação de seu aparelho da Sky no dia 28/03/2018, mas somente teve sua solicitação atendida após dois meses, quando se deslocou até a cidade de Mineiros, buscou o aparelho e pagou pelo serviço de instalação a terceiro não credenciado residente desta cidade.



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

De igual modo, a cliente Solange Laurindo de Souza ordem de serviço nº 158343550 (anexo), informou que solicitou os serviços de assistência técnica da Sky no mês de Janeiro, porém só teve a solicitação atendida no mês de maio após se deslocar até a cidade de Mineiros, na empresa Telesistem. Informou ainda que pagou normalmente as mensalidades durante os quatro meses em que ficou com seu aparelho inoperante e até o presente momento ainda não houve abatimento do valor em sua conta mensal.

Destarte, evidente que os outros quinze clientes relacionados as ordens de serviço acostada pela demandada também precisaram se deslocar até a cidade de Mineiros – GO para terem suas solicitações atendidas, o que gerou gastos e perdas aos clientes, até porque, em todas as ordens de serviços, constam a empresa Telesistem como representante da Sky, constando ainda, seu endereço como sendo Avenida Antônio Carlos Paniago, nº 105, Sala 1, Setor Costa Nery, em Mineiros – GO.

Como se vê, Excelência, a deficiência na prestação de serviço TV por assinatura pela Sky na Cidade de Alto Taquari/MT pela requerida é pública e notória.

Outrossim, possível perceber a capacidade da requerida em destorcer os fatos dos autos, quando da alegação de que a empresa Telesistem era a responsável pela assistência técnica neste município. Alegação esta totalmente improcedente, visto que restou provado que a mencionada empresa atua na cidade de Mineiros – GO, e quando solicitada por munícipes de Alto Taquari somente presta serviço, quando tem suas despesas paga pelo cliente, dado que segundo o próprio proprietário, Marcelo seu contrato com a Sky engloba somente a cidade de Mineiros – GO.

Sendo essa a realidade fática, frente às inúmeras reclamações no Procon testificando a falta de prestação de serviço de assistência técnica pela Sky, assim como a falta de desconto na mensalidade inerente aos dias em que os clientes ficaram sem o serviço, resta cristalina a agressão aos direitos dos consumidores. Assim, mister se faz a prestação jurisdicional com o objetivo de corrigir essa anomalia e beneficiar a população taquariense.



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

II – DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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

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

III – Promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.

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

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

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



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

A Lei nº 8.078/90, seguindo esta diretriz constitucional, conferiu ao Ministério Público a possibilidade de defender, mediante o ajuizamento de ação civil pública, os direitos individuais homogêneos. É o que se extrai do artigo 82, I, do texto legal.

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

Destarte, conforme assevera Luiz Paulo da Silva Araújo Filho:

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

A jurisprudência já firmou entendimento quanto à legitimidade ativa do Ministério Público para propor Ação Civil Pública com finalidade de proteger os direitos dos consumidores.

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

III – DA FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, estabelece que a Polícia Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança, a proteção dos seus interesses



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

econômicos, a melhoria de qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Em complementação à regra, define, dentre outros, que para o alcance destes objetivos deverá ser observado, como princípio, o da “garantia de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, durabilidade e desempenho”. (art. 4º, II, a, do CDC).

Além do mais, os fatos dos autos, contrariam o disposto no art. 6º, inciso X, do Código de Defesa ao Consumidor, pois, além dos sinais apresentarem quedas constantes, o serviço de assistência técnica não tem feito as reparações necessárias para o saneamento dos problemas apresentados, causando prejuízos aos consumidores locais de forma coletiva.

A contratação de serviço se dá por contrato de adesão e os preços são cobrados integralmente dos consumidores, com ou sem fornecimento de sinal de TV, apesar da ausência de sinal que autoriza o abatimento proporcional do serviço (art. 18, §1º, III do Código de Defesa do Consumidor).

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

(..)

III – o abatimento proporcional do preço.



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

Assim levando-se em consideração que são direitos básicos do consumidor a efetiva prestação de serviços (art. 6º, X do Código de Defesa do Consumidor), o Ministério Público resolve ajuizar a presente demanda visando a proteção de todos os consumidores de Alto Taquari por eventual prática abusiva pela não prestação de assistência técnica por parte da demandada Sky.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

Importante destacar que no caso dos autos estamos tratando de serviço que atinge um número indeterminado de pessoas, portanto transindividual, a respeito do qual a ordem jurídica não pode tolerar qualquer tipo de abusividade.

No caso dos autos, restou claro que o serviço está sendo prestado de maneira inadequada, aliás não está sendo prestado, já que os clientes precisam se deslocar até outro Estado para terem suas solicitações de assistência técnica atendidas.

IV – DO DANO MORAL COLETIVO

O art. 6º, VI, da Lei 8.078/90 conceitua como um dos direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Embora já conte tal dispositivo legal com quase 20 anos, há pouco tempo o meio jurídico tem definido e recepcionado a doutrina do chamado dano moral coletivo.

Leonardo Roscoe Bessa discorre detalhadamente sobre o assunto em seu artigo publicado na Revista Direito do Consumidor, n. 59. Em resumo, esclarece o autor que o dano moral coletivo não se confunde com o dano moral individual, mas se assemelha a verdadeira



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

sanção pecuniária por violação a direitos coletivos ou difusos. Em conclusão ao seu artigo, afirma o seguinte:

“Como exaustivamente demonstrado, o dano moral coletivo pouco tem a ver com o dano moral individual. E ainda que fosse feita tal vinculação, não se exige hoje, para uma necessária caracterização do dano moral (individual), qualquer afetação à integridade psíquica da pessoa. Tal exigência, por qualquer ângulo, é descabida na configuração do dano moral coletivo.

A condenação por dano moral coletivo é sanção pecuniária por violação a direitos coletivos ou difusos. O valor imposto pelo juiz é destinado ao fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública). O caráter da condenação é exclusivamente punitivo. Não se objetiva a reparação de dano material, embora seja possível (e recomendável) cumular pedidos reparatório e condenatório por dano moral coletivo.

O objetivo da lei, ao permitir expressamente a imposição de sanção pecuniária pelo Judiciário, a ser revertida a fundos nacional e estadual, foi basicamente de reprimir a conduta daquele que ofende direitos coletivos e difusos. Como resultado necessário dessa atividade repressiva jurisdicional surgem os efeitos – a função do instituto – almejados pela lei: prevenir a ofensa a direitos transindividuais, considerando seu caráter extrapatrimonial e inerente relevância social. Assim, em tese, qualquer ofensa a direitos coletivos ou difusos, além da reparação por dano material, enseja a condenação, com exclusivo propósito punitivo, por dano moral coletivo (rectius: dano extrapatrimonial), como referido pelo voto do Min. Luiz Fux.

Pergunta-se: Quantos consumidores foram potencialmente atingidos pela prática ilegal da requerida, criando expectativa de que poderiam utilizar de um serviço e se viram frustrados?

Estes pontos, sem dúvida, deverão ser levados em consideração para a fixação do montante do dano moral coletivo.

V – DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA

Diz o artigo 84 da Lei Federal nº 8.078, de 11-9-90 (Código do Consumidor):

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

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



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

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

No caso concreto, a relevância do fundamento da demanda se justifica pelas provas colhidas, que comprovam de forma pré constituída que a demandada está sendo omissa na prestação de um serviço de assistência técnica eficaz no município. Com efeito, pelos inequívocos argumentos apontados acima, não há qualquer dúvida de que a prestadora está agindo em total desconformidade com os direitos básicos do consumidor, além causar-lhes prejuízos dos mais variados.

Por outro lado, há receio de que o transcurso natural desta demanda venha a causar dano irreparável aos consumidores, caso não lhes seja assegurado liminarmente a providência judicial solicitada. A cada queda de sinal e mal funcionamento do sistema, crescem as reclamações dos cidadãos quanto aos prejuízos advindos, a despeito das faturas estarem sendo pagas em dia.

Em caso de indeferimento do pedido de concessão de medida liminar, o provimento será evidentemente ineficaz, pois o reconhecimento, só ao final, da ocorrência do ilícito, já será atrasado, pois permitirá sua continuidade durante toda a tramitação processual.

Nunca é demais trazer à colação a genial frase de Carnelutti: *“o tempo é um inimigo do direito, contra o qual o juiz deve travar uma guerra sem tréguas”*. (citado por DINAMARCO, Cândido Rangel. A reforma do Código de Processo Civil, 2a ed., pág. 138).

VI – DO PEDIDO

Posto isso, o Ministério Público requer:



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

a) o recebimento e autuação da presente, com seus documentos inclusos, dispensando o pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei n.º 7.347/85 e no art. 87 da Lei n.º 8.078/90;

b) seja concedida *INAUDITA ALTERA PARS* a antecipação da tutela para determinar que a Sky Brasil Serviços Ltda, tome as providências necessárias para resolver os problemas apontados, melhorando efetivamente o serviço consistente na melhora do sinal de TV, prestação de assistência técnica no citado município e abatimento proporcional do serviço, no prazo improrrogável de 30 (trinta) dias, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), proibindo-a de comercializar também novas assinaturas ou simplesmente serviços de tudo por assinatura em qualquer cidade do Estado de Mato Grosso até a regularização do fornecimento do serviço e/ou até que se faça as melhorias necessárias neste Município de Alto Taquari/MT;

c) seja invertido o ônus da prova, com base no art. 6º, inciso 21, da Lei Federal n.º 7.347/85 (LACP), nos termos da presente petição inicial, dado que verossímeis as alegações ora expendidas pelo Ministério Público, conforme manifesto de vontade popular acostado no procedimento administrativo que instrui a inicial;

d) seja determinada a citação e intimação postal da ré Sky Brasil Serviços Ltda no endereço acima fornecido, a fim de que, advertida da sujeição aos efeitos da revelia, nos termos do art. 285 do Código de Processo Civil, apresente, querendo, resposta aos pedidos ora deduzidos;

e) a condenação da demandada Sky Brasil Serviços Ltda a ressarcir o dano moral causado à coletividade no valor de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais), cujo valor deverá ser destinado ao Fundo de Recuperação dos Direitos Lesados, criado pela Lei n.º 7.347/85;

f) seja, ao final, julgada totalmente procedente a demanda, confirmando-se os termos da tutela antecipada, a fim de que a requerida Sky Brasil Serviços Ltda seja condenada a tomar as providências técnicas necessárias para resolver os problemas apontados, melhorando



Estado de Mato Grosso
MINISTÉRIO PÚBLICO
Promotoria de Justiça de Ribeirão Cascalheira

efetivamente o serviço consistente na melhora do sinal de TV, prestação de assistência técnica e abatimento proporcional do serviço aos munícipes de Alto Taquari – MT;

g) a condenação da requerida Sky Brasil Serviços Ltda ao pagamento das custas processuais, com as devidas atualizações monetárias;

h) as imposições de outras medidas necessárias para a efetivação da tutela específica ou obtenção do resultado prático equivalente, conforme arts. 536 e 536 do NCPC e art. 84, § 5.º, da Lei Federal n.º 8.078/90 (CDC);

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e pericial, e, caso necessário, pela juntada de documentos, e por tudo o mais que se fizer indispensável a cabal demonstração dos fatos articulados na presente, bem ainda pelo benefício previsto no art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor, no que tange à inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Ministério Público do Estado de Mato Grosso.

Atribui à causa, para fins de alçada, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Alto Taquari/MT, 27 de junho de 2018.

JOÃO RIBEIRO DA MOTA
PROMOTOR DE JUSTIÇA