



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA CENTRAL E DE DEFESA DO
CONSUMIDOR**

*EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DE DIREITO DA __ VARA CÍVEL DA
CIRCUNSCRIÇÃO ESPECIAL JUDICIÁRIA DE XXXXXXXXXXBRASÍLIA—
XXXXXXXXXXDISTRITO FEDERAL*

Defensoria Pública do XXXXXXXXXXDistrito
Federal, representada na figura de XXXXXX—XXAntônio Carlos Cintra,
defensor público, unidade de XXXXXXXXXIniciais de Brasília, com arrimo no
artigo 5º, inciso “X” da Constituição Federal e 82 do Código de Defesa do
Consumidor (Lei nº 8.078/90) propor

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em face de X—XXXXXXXXCLARO CENTRO-OESTE S/A, pessoa jurídica,
inscrita no CNPJ/MF nº— XXXXXXXXXX01.685.903/0001-16, com sede no
XXXXX-XXXXXXXXXXXXSEPS/EQ 702/902, lote B, ed General Alencastro, 1º

Andar, Brasília—DF, Cep: XXXXXX-XXXX70000-000, consubstanciadas nas razões fáticas e fundamentos jurídicos a seguir articulados:

DA LEGITIMIDADE

Conforme disciplina o artigo 82, do Código de Defesa do Consumidor, em seu inciso III, as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código estão legitimados a proporem ação civil pública para promoverem a defesa dos interesses e direitos dos consumidores.

Todos aqueles que tem relação contratual com a Requerida, bem como os potenciais adquirentes de aparelhos celulares estão sendo atingidos com a utilização do contrato.

DOS FATOS

É sabido que diversas companhias de aparelho móvel utilizam-se de procedimentos como a venda de aparelhos por preço promocional, ao mesmo tempo em que estabelece contratualmente que o consumidor deve permanecer vinculado à empresa por determinado período de tempo – geralmente um a dois anos.

Caso o consumidor opte por cancelar o contrato ou mudar o aparelho por qualquer por causa de uma série de circunstâncias, há a previsão de multa, proporcional ao tempo restante de vinculação à empresa.

Na realidade, nada impediria que a empresa ré estipulasse descontos em razão da fidelização, afinal, equiparada estaria a uma venda ao atacado, que de forma justa e coerente possui melhores preços que o varejo. Contudo, para que tal estratégia seja regularPara a multa ser considerada “justa”, alguns requisitos necessitam ser seguidos: o aparelho deve ser vendido por preço inferior ao de mercado; o consumidor deve ter prévia e adequada informação sobre seus direitos e deveres; mesmo com o pagamento de multa, o valor total pago (multa mais aparelho) não deve ser superior ou igual ao preço do aparelho no mercado.

Todavia, ocorre que, como contrato de adesão, as regras estipuladas acabam por trazer uma desvantagem enorme à parte aderente, conforme se tentará demonstrar no decorrer da presente exposição. Além disso, ~~tentará-se provar o fato de verificaremos~~ que os antigos clientes da empresa é que arcam com o ônus das promoções lançadas para conseguir novas adesões.

Os contratos de prestação de serviço móvel pessoal (doc. Anexo) possuem cláusulas impostas aos aderentes que se mostram extremamente abusivas, mas ~~que face à impossibilidade de se discutir tais cláusulas, acabam sendo forçadamente impostas, das quais não cabe reclamação por parte do consumidor. Para ter direito aos descontos, o aderente deve cumprir uma série de requisitos, sem os quais, para adquirir novo aparelho, submete-se ao pagamento de multas exorbitantes previstas no contrato. As quais, por sua vez, não são explicadas ou sequer informadas.~~

Ao prever a permanência por um número determinado de meses ininterruptos para ter direito ao desconto na compra de aparelho móvel ao preço promocional, a Empresa não permite que em caso de defeito do telefone, o cliente adquira outro sem ter que pagar a multa prevista no contrato ou se vê compelido a buscar Assistência Técnica Autorizada que ateste os defeitos do bem. Entretanto, as lojas de assistência técnica são raras e seus serviços demoram muito tempo, o que acarreta ao consumidor uma alternativa inviável às exigências do mundo moderno, no qual muitas pessoas possuem somente telefonia móvel e a usam, inclusive, como fonte de trabalho. Outras vezes, a bateria do celular encontra-se “viciada”, mas pelo custo compensa mais adquirir novo aparelho do que trocar a bateria.

Os antigos clientes que pretendem adquirir novos aparelhos e continuarem com as antigas linhas são obrigados a pagar a multa caso venham a necessitar da troca e, mesmo adquirindo o celular por preço não-promocional ou pagando a multa, são obrigados a assinar novo contrato, o qual muitas vezes, é modificado, ampliando-se o número de meses para que possa se ter o direito ao desconto. Assim, raras serão as vezes que o cliente terá o benefício de adquirir novo celular, posto que muitas vezes, um cliente

possui mais de duas linhas (dois aparelhos) conjugadas em um mesmo plano (COMO PROVAR ISTO?).

Enfatize-se o fato de que o número de meses necessários à obtenção do benefício é alterado unilateralmente e o antigo cliente é apenado pela sua fidelidade à empresa, vendo-se destituído de seu direito adquirido (NÃO COMPREENDI ISTO MILA). Essa prática é utilizada para a Requerida poder obter um maior número de novos clientes, em detrimento dos antigos consumidores e da própria qualidade na prestação do serviço.

O serviço de chamadas originadas e recebidas têm piorado de qualidade, os serviços de reclamação não tem mostrado efeito, tanto que inúmeros são os casos de ações individuais, principalmente, no Juizado Especial.

Outro aspecto da conduta abusiva da requerida decorrente da mesma cláusula contratual é a chamada “venda casada”, pois além de vender o aparelho telefônico móvel, a operadora condiciona a venda à utilização dos serviços da Ré, e, ainda por cima, por um tempo mínimo de meses. Tal ação é considerada abusiva e, portanto, ilícita, pelo Código de Defesa do Consumidor (MILA SE VC COMPRA O CEL DA CLARO, SE QUISER MUDAR PARA A TIM DÁ? SE NÃO SER, USAMOS ISTO PARA JUSTIFICAR A VENDA CASADA).

DEVEMOS ENTÃO CRIAR ALGUNS TÓPICOS DO DIREITO:

“DA QUEBRA DO PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA ISONOMIA)”

“DA VENDA CASADA”

“DA IMPOSSIBILIDADE DE RESCISÃO POR MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO”

A conduta lesiva por parte da Ré não atinge somente o patrimônio dos consumidores (dano material), como também a honra objetiva e subjetiva (dano moral). Tal comportamento deve ser desestimulado, uma vez que servirá de precedente para as demais companhias telefônicas de aparelho móvel, as quais também se utilizam do procedimento acima descrito.

Se caracterizando uma "lesão que atinge valores físicos e espirituais, a honra, nossas ideologias, a paz íntima, a vida nos seus múltiplos aspectos, a personalidade da pessoa, enfim, aquela que afeta de forma profundas não os bens materiais, mas causa fissuras no âmago do ser, perturbando-lhe a paz de que todos nós necessitamos para conduzir de forma equilibrada nos tortuosos caminhos da existência", como bem define CLAYTON REIS (Avaliação do Dano Moral, 1998, Ed. Forense).

O quantum indenizatório deve corresponder a uma cifra cujo montante seja capaz de propiciar à requerida o devido apenamento, impedindo-a de, novamente, cometer os atos ora mencionados.

Cumpre, de logo, afastar qualquer forma de analogia, pois os parâmetros para a fixação do quantum da indenização por danos morais são pacíficos na moderna jurisprudência e na melhor doutrina. O valor deverá ser fixado levando em consideração as condições pessoais do Autor e da Instituição Financeira, sopesadas pelo prudente arbítrio do M.M. Juiz, com a observância da TEORIA DO DESESTÍMULO, ou seja, o valor não deve enriquecer ilicitamente a ofendida, mas há de ser suficientemente elevado para desencorajar novas agressões à honra alheia.

Nesse mesmo sentido se coloca a inteligência da jurisprudência pátria, que serve sempre de ponto seguro de referência: "A idéia de que o dano simplesmente moral não é indenizável pertence ao passado. Na verdade, após muita discussão e resistência, acabou impondo-se o princípio da reparabilidade do dano moral. Quer por ter a INDENIZAÇÃO A DUPLA FUNÇÃO REPARATÓRIA E PENALIZANTE, quer pôr não se encontrar nenhuma restrição na legislação privada vigente em nosso País" (grifo nosso) (RSTJ 33/513 - Resp. 3 220-RJ- registro 904 792, trecho do voto do relator Ministro Cláudio Santos).

CIVIL - CDC - DANO MORAL - AGRESSÃO VERBAL GRAVE QUE ATINGE A HONRA, DIGNIDADE E A IMAGEM DO INTERLOCUTOR - DANO MORAL CARACTERIZADO – DEVER DE INDENIZAR - ARBITRAMENTO JUSTO - 1. RESTANDO INCONTROVERSO QUE EM OCASIÃO DE ACERTO DE CONTAS EM RAZÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS, A FORNECEDORA DO SERVIÇO (ARTIGO 3º DO CDC) EMBORA EM FORMA DE QUESTIONAMENTO, AGRIDE VERBALMENTE O PRESTADOR DOS SERVIÇOS (ARTIGO 2º DO CDC), SUGERINDO QUALIDADES NEGATIVAS COMO SER PORTADOR DE AMNÉSIA, DOIDO OU LADRÃO, NA PRESENÇA DE OUTRAS PESSOAS, E, ASSIM AGINDO, FERE PROFUNDAMENTE A HONRA, A DIGNIDADE E A IMAGEM DO

PRESTADOR DOS SERVIÇOS, PORTA-SE DE MANEIRA REPROVÁVEL A ENSEJAR RESPONSABILIDADE POR DANOS MORAIS. 2. DANOS MORAIS RECONHECIDOS A ENSEJAREM A OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. 3. JUSTO É O VALOR ARBITRADO QUE OBSERVA A PROPORCIONALIDADE ENTRE O ATO LESIVO E O DANO MORAL SOFRIDO, TENDO EM CONTA OS MELHORES CRITÉRIOS QUE NORTEIAM A FIXAÇÃO, DECORRENTES DO FATO, DAS CIRCUNSTÂNCIAS QUE O ENVOLVERAM, DAS CONDIÇÕES PESSOAIS, ECONÔMICAS E FINANCEIRAS DOS ENVOLVIDOS, DO GRAU DA OFENSA MORAL, ALÉM DE NÃO SE MOSTRAR EXCESSIVO A PONTO DE RESULTAR EM ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA DO OFENDIDO, E NÃO SER TÃO PARCIMONIOSO A PONTO DE PASSAR DESPERCEBIDO PELO OFENSOR, AFETANDO-LHE O PATRIMÔNIO DE FORMA MODERADA, MAS SENSÍVEL PARA QUE EXERÇA O EFEITO PEDAGÓGICO ESPERADO. 4. RECURSO IMPROVIDO. 5. SENTENÇA MANTIDA. (TJDF-APELAÇÃO CÍVEL NO JUIZADO ESPECIAL 20030710197215ACJ DF Registro do Acórdão Número : 193834 Data de Julgamento : 02/06/2004 Órgão Julgador : Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F. Relator : JOÃO BATISTA TEIXEIRA Publicação no DJU: 16/06/2004 Pág. : 63)

EMENTA

Plano de saúde. Limite temporal da internação. **Cláusula abusiva.**

1. É **abusiva** a **cláusula** que limita no tempo a internação do segurado, o qual prorroga a sua presença em unidade de tratamento

intensivo ou é novamente internado em decorrência do mesmo fato médico, fruto de complicações da doença, coberto pelo plano de saúde.

2. O **consumidor** não é senhor do **prazo** de sua recuperação, que, como

é curial, depende de muitos fatores, que nem mesmo os médicos são

capazes de controlar. Se a enfermidade está coberta pelo seguro, não

é possível, sob pena de grave abuso, impor ao segurado que se retire

da unidade de tratamento intensivo, com o risco severo de morte, porque está fora do limite temporal estabelecido em uma determinada

cláusula. Não pode a estipulação contratual ofender o princípio da

razoabilidade, e se o faz, comete abusividade vedada pelo art. 51,

IV, do Código de Defesa do **Consumidor**. Anote-se que a regra protetiva, expressamente, refere-se a uma desvantagem exagerada do

consumidor e, ainda, a obrigações incompatíveis com a boa-fé e a equidade. Recurso especial conhecido e provido. RESP 158728 / RJ ; RECURSO ESPECIAL

1997/0090585-3, Data de publicação DJ 17.05.1999 p. 197,

Terceira Turma, Relator: Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO

Ementa

TELEFONIA PRÉ-PAGA. **PRAZO** DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ASSOCIAÇÃO CIVIL. LEGITIMIDADE ATIVA. VALIDADE DOS CARTÕES TELEFÔNICOS.

I - A ASSOCIAÇÃO CIVIL INSTITUÍDA PARA A DEFESA DE **CONSUMIDORES**, EM ÂMBITO NACIONAL, TEM LEGITIMIDADE PARA PROMOVER AÇÃO CIVIL PÚBLICA SEM AUTORIZAÇÃO EXPRESSA DE SEUS ASSOCIADOS, NOS TERMOS DO ARTIGO 82, INCISO IV, DA LEI 8.078/90.

II - A CLÁUSULA QUE IMPÕE **PRAZO** DE VALIDADE AOS CARTÕES DO SISTEMA DE TELEFONIA PRÉ-PAGA AFIGURA-SE **ABUSIVA** E ILEGAL NA MEDIDA QUE, AO LIMITAR A DISPONIBILIDADE E USO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DEVIDAMENTE PAGO, RESTRINGE DIREITOS BÁSICOS DO **CONSUMIDOR**, COMPROMETENDO O EQUILÍBRIO DAS RELAÇÕES TRAVADAS ENTRE FORNECEDORES E **CONSUMIDORES** QUE DEVEM PERSISTIR NO CURSO DE VIGÊNCIA DO VÍNCULO OBRIGACIONAL. ALÉM DE CARACTERIZAR PRÁTICA COMERCIAL INCOMPATÍVEL COM O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ, TAMBÉM CONTRARIA OS OBJETIVOS TENDENTES A DEMOCRATIZAR E UNIVERSALIZAR OS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, CONCEBIDOS NO CONTEXTO DA REFORMA DO ESTADO, PELA EMENDA CONSTITUCIONAL N. 19/1998.

IV - RECURSO NÃO PROVIDO, POR UNANIMIDADE. **Classe do Processo** : APELAÇÃO CÍVEL 20020110790415APC DF **Órgão Julgador** : 2ª Turma Cível, **Relator** : JOÃO MARIOSA **Publicação no DJU**: 10/05/2005 **Pág.** : 150

A Lei 8078/90, estabelece as condutas consideradas como práticas abusivas, tais como as que são rotineiras da Requerida:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: _

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;”

Ementa

CIVIL - PROCESSO CIVIL - ILEGITIMIDADE PASSIVA - INEXISTÊNCIA - PRELIMINAR REJEITADA - PLANO DE PREVIDÊNCIA PRIVADA - EMPRÉSTIMO CONDICIONADO A CONTRATAÇÃO DE SEGURO DE VIDA - OPERAÇÃO **CASADA** - CLÁUSULA ABUSIVA - NULIDADE POR ESTAR EM DESACORDO COM O SISTEMA DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR . 1. LEGITIMADA ESTÁ A PARTE PARA OCUPAR O PÓLO PASSIVO, QUANDO O DESCONTO TIDO COMO INDEVIDO, CUJO VALOR SE QUER TER DE VOLTA, EM DOBRO, A TEM COMO CREDORA. 2. CONSTITUI PRÁTICA ABUSIVA CONDICIONAR O FORNECIMENTO DE SERVIÇO AO DE OUTRO, FORNECIMENTO E SERVIÇO, COMPARECENDO NULA DE PLENO DIREITO QUALQUER CLÁUSULA QUE ASSIM DISPONHA, POR ENCONTRAR-SE EM DESACORDO COM O SISTEMA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. 3. NOUTROS TERMOS: O INCISO I DO ART, 39 DO CODECON VEDA QUE SE IMPONHA A **VENDA** DE UM PRODUTO "X" SE, E SOMENTE SE, O CONSUMIDOR ADQUIRIR TAMBÉM O PRODUTO "Y", RETIRANDO-SE, PORTANTO, DO CONSUMIDOR, A VONTADE LIVRE E CONSCIENTE DE CONTRATAR, NÃO LHE ACUDINDO OUTRA ALTERNATIVA: PARA CONSEGUIR O SERVIÇO EFETIVAMENTE ESCOLHA, A IMPOSIÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS. 4. PRÁTICA CONHECIDA COMERCIALMENTE COMO "OPERAÇÃO **CASADA**". 5. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA PARA CONDENAR A RECORRENTE A DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA EM SUA FORMA SIMPLES, E NÃO EM DOBRO.(APELAÇÃO CÍVEL NO JUIZADO ESPECIAL 20020111087679ACJ DF, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., **Relator** : LUCIANO VASCONCELLOS, **Publicação no DJU**: 27/06/2003 **Pág.** : 172)

.....
.....

DO PEDIDO

Diante o exposto, requer:

a) os benefícios da Justiça Gratuita, por serem as partes autoras juridicamente necessitadas (art. 4º da Lei 1060/50);

b) seja julgado procedente o pedido de compelir a Requerida a ajustar sua conduta, prevendo-se eventual multa em caso de descumprimento futuro;

c) seja a Ré condenado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, a serem revertidos em favor do Programa de Assistência Judiciária - PROJUR (Art. 5º, inciso II, da Lei Distrital nº 2.131, de 12 de novembro de 1998) a serem recolhidas junto ao Banco de XXXXXXBrasília - XXXBRB, através de DAR (documento de arrecadação) com o código 3746 - honorário de advogados.

Requer, ainda, provar o alegado por todo o gênero de prova em direito admitida, além de documentos e perícias, que serão apreciados em um momento oportuno, caso Vossa Excelência assim entenda necessário.

Confere-se à presente causa o valor de R\$

Nestes termos,

Pedimos deferimento.

XXXXXXXXXBrasília, XX12
de XXXXXXmaio de XXXX2005.

XXXXXXXXXXXXMILA KOTHE *estagiária*
