



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 988.480 - MS (2016/0250138-5)

RELATOR : **MINISTRO OG FERNANDES**
AGRAVANTE : OI S.A
ADVOGADO : LUIZ RODRIGUES WAMBIER - PR007295
ADVOGADOS : TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM - SP067721
EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS E OUTRO(S) - PR024498
AGRAVADO : AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TELEFONIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC/1973. OMISSÃO NO ACÓRDÃO RECORRIDO. VÍCIO NÃO CONFIGURADO. PERDA DO OBJETO E JULGAMENTO *EXTRA PETITA*. VÍCIOS AFASTADOS. CONCLUSÃO FIRMADA COM BASE NAS PROVAS DOS AUTOS. APLICAÇÃO DA SÚMULA 7/STJ. DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES IMPOSTAS. CONDENAÇÃO. COMPETÊNCIA PRIVATIVA DA ANATEL. FISCALIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO. POSSIBILIDADE. DANOS MORAIS COLETIVOS. CONFIGURAÇÃO. VALOR INDENIZATÓRIO. REVISÃO DO JULGADO. NECESSIDADE DE REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

1. Não há falar em violação do art. 535 do CPC/1973 quando o acórdão recorrido fundamenta claramente seu posicionamento de modo a prestar a jurisdição que lhe foi postulada.

2. O fato de o Tribunal *a quo* haver decidido a lide de forma contrária à defendida pela parte recorrente, elegendo fundamentos diversos daqueles por ela propostos, não configura omissão ou qualquer outra causa passível de exame mediante a oposição de embargos de declaração.

3. Diante dos fundamentos assentados no acórdão combatido, verifica-se que, para rever o entendimento do Tribunal de origem no sentido da não ocorrência da perda do objeto e do julgamento *extra petita*, bem como da presença dos elementos configuradores do dano moral coletivo e da proporcionalidade da verba indenizatória fixada na origem, demandaria reexaminar as provas constantes dos autos, medida vedada em recurso especial ante o óbice fundado na Súmula 7 do STJ.

4. A atribuição desempenhada pelo Ministério Público, na condição de *custos legis*, é voltada para a fiscalização da adequada aplicação do direito e do devido cumprimento das leis do País, o que evidencia a sua imparcialidade e ausência de interesse jurídico na causa, em virtude das suas atividades não estarem atreladas à atuação do *Parquet* componente



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

da relação processual.

5. Não há falar na existência de violação dos dispositivos previstos na Lei n. 9.472/97 – Lei Geral das Telecomunicações, haja vista que a competência da ANATEL para regular o setor de telefonia é privativa e, não, exclusiva, circunstância que permite a intervenção do Poder Judiciário, caso provocado, conforme conclusão firmada no REsp 1.275.859/DF, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 5/12/2012. Precedente do STF no mesmo sentido.

6. Agravo interno a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, negar provimento ao agravo interno, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Mauro Campbell Marques, Assusete Magalhães (Presidente), Francisco Falcão e Herman Benjamin votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília, 22 de agosto de 2017(Data do Julgamento)

Ministro Og Fernandes
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 988.480 - MS (2016/0250138-5)

AGRAVANTE : OI S.A
ADVOGADO : LUIZ RODRIGUES WAMBIER - PR007295
ADVOGADOS : TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM WAMBIER - SP067721
EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS E OUTRO(S) -
PR024498
AGRAVADO : AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO
SUL

RELATÓRIO

O SR. MINISTRO OG FERNANDES: Trata-se de agravo interno manejado pela OI S.A contra decisão que conheceu do agravo para conhecer parcialmente do recurso especial e, nessa extensão, negar-lhe provimento, nos termos do art. 932, III e IV, do CPC/2015, c/c o art. 253, parágrafo único, II, "b", do RISTJ.

Na oportunidade, registrou-se a ausência de violação do art. 535 do CPC/73, ante a suficiência do acórdão recorrido, e a impossibilidade de apreciação da controvérsia diante da necessidade do reexame das provas dos autos (Súmula 7/STJ).

Nas razões do agravo, aduz a parte interessada a alegação de negativa de prestação jurisdicional pela Corte de origem acerca de questões tidas por essenciais para o deslinde da controvérsia, configurando-se o desrespeito ao dispositivo previsto no art. 535 do CPC/1973.

Ato contínuo, a agravante refuta a aplicação, ao caso, do óbice sumular, argumentando que o enfrentamento das questões postas não demanda o revolvimento do conjunto fático-probatório, pois toda a matéria fática necessária à apreciação do recurso já está delineada nos autos, restando, a esta Corte Superior, apenas reavaliar os aspectos jurídicos da causa.

Afirma, em síntese, que a decisão proferida pela instância *a quo* extrapolou os limites dos pedidos formulados na inicial, configurando-se o julgamento *extra petita*. Sustenta que esse questionamento não poderia ter sido enfrentado na decisão monocrática com base no parecer ofertado pelo Ministério Público Federal, pois, na visão da recorrente, o MPF carece da devida "isenção de ânimo" para atuação



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

como fiscal da lei, por ser uma das partes da ação civil pública originária.

Reitera, ainda, a alegação de ofensa aos arts. 186 do Código Civil, 1º, IV, da Lei n. 7.347/1985 e 6º do Código de Defesa do Consumidor, defendendo a inexistência de danos morais coletivos e a exorbitância do valor indenizatório fixado pelas instâncias ordinárias.

Aponta, por fim, omissão da decisão combatida quanto à suscitada violação dos arts. 19 e 103 da Lei n. 9.472/1997 – Lei Geral das Telecomunicações, arguindo que "a forma de prestação dos serviços telefônicos é questão técnica de competência da União, exercida por meio da Anatel, não podendo o Poder Judiciário se imiscuir no exercício dessa competência exclusiva, impondo obrigações diferentes daquelas já previstas na legislação própria do setor às Prestações de Serviços Telefônicos, como aconteceu no caso *sub judice*" (e-STJ, 3.077).

Impugnação da parte contrária apresentada às e-STJ, fls. 3.106/3.118.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 988.480 - MS (2016/0250138-5)

VOTO

O SR. MINISTRO OG FERNANDES (Relator): A pretensão recursal não merece êxito, na medida em que a parte interessada não trouxe argumentos aptos à alteração do posicionamento firmado na decisão recorrida.

Como dito no julgamento monocrático, o aresto impugnado não se ressentia de quaisquer dos vícios descritos no art. 535 do CPC/1973, pois fundamentou claramente o posicionamento por ele assumido, de modo a prestar a jurisdição que lhe foi postulada.

Confirmam-se os trechos do julgado acerca das insurgências levantadas nos recursos ordinários (e-STJ, fls. 2.546/2.552):

Em relação à matéria preliminar, não houve perda superveniente do interesse de agir, seja em razão do TAC firmado com a ANATEL em 21/12/2004 - no bojo do procedimento administrativo nº 53500005142/2003, onde se obrigou a instalar postos físicos de atendimento em todos os municípios em que atua -, seja em decorrência da aprovação do novo Plano Geral de Metas de Qualidade/PGMQ (Resolução ANATEL nº 341/2003), prevendo a obrigatoriedade de atendimento pessoal, e do Regulamento do Sistema Telefônico Fixo Comutado/STFC (Resolução ANATEL nº 426/2005), esclarecendo que o atendimento pessoal pressupõe interação presencial.

Para começar, a presente AÇÃO CIVIL PÚBLICA pretende - além da reabertura dos postos físicos que foram fechados e da instalação de outros nos demais municípios em que a BRASIL TELECOM S/A fornece serviços de telefonia comutada - o pagamento de indenização por danos morais coletivos.

Afora essa peculiaridade, que - per si - basta para afastar a preliminar suscitada, constatou-se que nenhuma das medidas administrativas supracitadas foi suficiente para consertar a atuação da apelante no Mato Grosso do Sul, haja vista o resultado das inspeções realizadas no decorrer da instrução processual.

Por exemplo, no município de Miranda/MS, fiscalizado em 19/11/2007, o atendimento aos consumidores era realizado por uma empresa terceirizada (loja de fotocópias), que não recebeu treinamento adequado e sequer possuía qualquer autonomia para resolução dos problemas trazidos, tanto que redirecionava as questões ao serviço de *call center* - justamente o que motivou as reclamações dos usuários e ensejou a propositura dessa AÇÃO CIVIL PÚBLICA (fls. 2056/2065).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Deve-se ponderar, ainda, que o TAC nunca poderia justificar a perda do interesse de agir, uma vez que a sua vigência era restrita ao ano de 2005, classificado como período de transição para implantação do novo Plano Geral de Metas de Qualidade/PGMQ (Resolução ANATEL nº 341/2003), e, consoante a autarquia, sua assinatura não provocou o arquivamento do procedimento administrativo nº 53500005142/2003, mas sua mera suspensão, tanto que ao término da validade do instrumento o julgamento foi retomado (fls. 1971/1975).

Ou seja: a realidade fática desvelada nos autos não tem - ao contrário do suposto nas razões da BRASIL TELECOM S/A - o efeito de esfumçar a visão da Turma julgadora acerca das conseqüências, do alcance e da eficácia do TAC.

Ademais, outro fato deve ser destacado: segundo a ANATEL, foram realizadas fiscalizações para a verificação do efetivo cumprimento do TAC, que se revelou insatisfatório. Constatou-se que até as lojas reabertas por força da liminar expedida nesta AÇÃO CIVIL PÚBLICA funcionavam de forma precária (haja vista o exemplo acima), desatendendo o mínimo obrigatório, que conjuga o atendimento pessoal por funcionário da empresa, com autonomia e possibilidade de fruição dos serviços especificados (fls. 1971/1975).

Quanto às edições do novo Plano Geral de Metas de Qualidade/PGMQ (Resolução ANATEL nº 341/2003) e do novo Regulamento do Sistema Telefônico Fixo Comutado/STFC, (Resolução ANATEL nº 426/2005), é necessário ressaltar que além de encerrarem atos administrativos posteriores aos danos causados aos consumidores, o teor desses regulamentos só faz fortalecer o propósito desta demanda, eis que foram publicados justamente com o escopo de coibir práticas abusivas no setor de telecomunicações.

É de rigor, portanto, o afastamento da preliminar arguida.

Superada essa questão, deve-se examinar os fatos que ensejaram a demanda, para se averiguar se a conseqüência judicial é adequada.

Para começar, a ré BRASIL TELECOM S/A requer que essa Corte reconheça expressamente que o atendimento pessoal deve ser realizado conforme previsto na Resolução ANATEL nº 341/2003, especificamente em seu artigo 32.

Como bem colocado pelo MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL em contrarrazões, tal alegação é impertinente e contraditória face o próprio objeto do apelo - que é a reforma da sentença - considerando que inexistem nos autos um pedido contrário ao teor dos atos normativos da ANATEL.

A controvérsia gira em torno da substituição dos postos físicos de atendimento aos usuários dos serviços de telefonia fixa comutada no Estado do Mato Grosso do Sul, fornecidos pela BRASIL TELECOM S/A, feita pelo sistema de *call center*, que passou a ser o único canal de comunicação do consumidor com a empresa, isso gerando grande insatisfação pública.

Nesse ensejo, a ampliação da discussão para questão não apresentada e nem debatida em primeira instância configura ...violação não apenas dos limites legais da jurisdição, mas sobretudo da garantia ao contraditório..., conforme ensinamento de Humberto Theodoro Júnior (*in* Curso de Direito



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Processual Civil - Volume I, Editora Forense, 2012, p. 626).

Assim, deixo de conhecer do pedido formulado pela apelante, relativo à convalidação das regras previstas na Resolução ANATEL nº 341/2003.

Prosseguindo, a BRASIL TELECOM S/A também se insurge contra a condenação por dano moral coletivo, que afirma não restar configurado nem "em tese", diante da inexistência de ato ilícito.

Sem razão a apelante mais uma vez.

Ao longo da instrução ficou cabalmente comprovado que a BRASIL TELECOM S/A contrariou o disposto no Plano Geral de Metas de Qualidade/PGMQ (Resolução ANATEL nº 30/1998) e no Regulamento do Sistema Telefônico Fixo Comutado/STFC (Resolução ANATEL nº 85/1998) - que à época estavam em vigor - e quebrou o Contrato de Concessão ao desativar seus postos físicos de atendimento, impondo unilateralmente o *call center* para cerca de 512.000 usuários, deixando-os sem opção de atendimento presencial.

Vejamos o que foi previsto no Plano Geral de Metas de Qualidade/PGMQ (Resolução ANATEL nº 30/1998), acerca da manutenção de atendimento presencial pelas prestadoras de serviço telefônico fixo comutado, ver bis (destaquei):

CAPÍTULO X

Das Metas de Atendimento Pessoal ao Usuário

Art. 32. Toda localidade com Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais deverá ser dotada, pela prestadora do serviço, de atendimento público que permita ao usuário efetuar qualquer interação relativa à prestação do serviço.

Art. 33. O usuário, ao comparecer a qualquer setor de atendimento público da prestadora do serviço, deverá ser atendido em até 10 minutos, em 95% dos casos.

Art. 34. Pedidos verbais de informação recebidos por empregado da prestadora do serviço, em setor de atendimento público, e que não possam ser respondidos de imediato, deverão ser respondidos em até um dia útil, em 95% dos casos.

Não há dúvida de que o conhecido *call center* é uma "ferramenta" moderna, largamente utilizada nos dias de hoje, como afirma a apelante, ao tentar reduzir a discussão dos autos à dicotomia entre o moderno e o tradicional e ultrapassado, como ela classifica o atendimento presencial.

Esse não é o foco da questão, todavia.

O certo e incontrovertível é a postura unilateral da BRASIL TELECOM S/A em proceder em patente desacordo com os mandamentos normativos e o acerto contratual, implantando o sistema de *call center* no Mato Grosso do Sul no início dos anos 2000, interrompendo as demais vias de comunicação e ocasionando um verdadeiro colapso entre os usuários do serviço de telefonia.

Não se ignora que o chamado *call center* é um recurso moderno, mas nem o mais ingênuo dos indivíduos pode dizer que ele substitui com "inegável" vantagem o contato direto entre o consumidor necessitado de um serviço ou providência da prestadora de serviços, e uma pessoa física pertencente aos quadros da empresa, capacitado para encaminhar ou resolver a situação que aflige o usuário.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Por essa óbvia razão - consistente na garantia de bom atendimento ao consumidor - foi que a Resolução ANATEL nº 30/1998 exigiu da empresa de telecomunicações concessionária desse serviço público, a manutenção de rede interativa de atendimento público - presencial - mantido pela firma prestadora do serviço.

Em outras palavras, a BRASIL TELECOM S/A infringiu claramente o quanto havia pactuado com o Poder Público, ao impor o *call center* aos consumidores de seus serviços, deixando-os sem opção de atendimento presencial e, pior, privados de meios de resolução de problemas rotineiros do sistema de telefonia que, diga-se a verdade, no Brasil ainda padece de seríssimos defeitos.

Consoante a petição inicial o setor do *call center* da BRASIL TELECOM S/A "apto" a solucionar pedidos de reparo e de instalação de linhas no Mato Grosso do Sul estava fisicamente alocado em Goiânia/GO e atuava de forma absolutamente ineficaz.

Há relatos de impossibilidade de negociação de débitos, de linhas telefônicas cortadas sem aviso prévio, de cobrança indevida, de problemas não solucionados, de morosidade no atendimento, entre outros. Em suma, as reclamações transcritas nos autos exalam o desequilíbrio instalado na relação consumidor/fornecedor, pois a nova sistemática de atendimento era vantajosa apenas para a apelante, haja vista o grau de insatisfação da população, rebaixada à condição de "refém" dos atendentes do *call center*, os prejuízos gerados e a manifesta degradação da qualidade dos serviços prestados (fls. 133/151, 359/364).

Agindo dessa forma, a BRASIL TELECOM S/A também violou os princípios que regem o fornecimento de serviço público, especialmente os da continuidade, eficiência e adequação, considerando que os usuários - ao contrário do que era propagado - foram privados de um tratamento correto, regular e até mesmo cortês.

A propósito, não tem cabimento a alegação da ré no sentido de que ao Poder Judiciário é vedado discutir o "modo de funcionamento" de postos de atendimento de telefonia.

À luz do inc. XXXV do art. 5º, da Constituição Federal, não se entrevê esse entrave em sede de ação proposta pelo legitimado em favor de consumidores do serviço público de telefonia, que foi privatizado e entregue a uma empresa pública que, na condição de concessionária executante do serviço público deve atender sem rebuços o critério da eficiência preconizado no caput do art. 37 da Constituição. Se essa eficiência pode estar sendo tísada por conta da incúria do concessionário a quem a execução do serviço foi confiada pelo Estado, não há como impedir que essa discussão seja levada ao conhecimento do Judiciário para o fim de recondução da prestação do serviço à trilha contratual, no interesse dos cidadãos, já que são eles os destinatários do serviço. A propósito, são vários os exemplos em que o Judiciário é chamado para perscrutar o funcionamento do serviço público (REsp 1266290/PE, Rei. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 12/11/2013, DJe 16/12/2013), inclusive o próprio serviço de telefonia (AgRg no AgRg no AREsp 152.296/AP, Rei. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

15/08/2013, DJe 11/12/2013 - REsp 742640/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 06/09/2007, DJ 26/09/2007, p. 203).

Ademais, na medida em que o Poder Judiciário pode infletir sobre as omissões das Agências Reguladoras (AgRg no REsp 1171443/RS, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 06/02/2014, DJe 14/02/2014 - REsp 1275859/DF, Rei. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/11/2012, DJe 05/12/2012), soaria no mínimo estranho dizer que as empresas privadas concessionárias dos serviços públicos sob fiscalização delas restariam imunes ao Judiciário.

De outro lado, não existe qualquer invasão do Judiciário na competência discricionária da agência reguladora (ANATEL) no caso dos autos; o Judiciário não foi provocado para alterar regramentos contratuais de concessão, ou suplantar imposições feitas pela autarquia especial; pelo contrário, foi levada ao conhecimento do Judiciário demanda destinada ao cumprimento *pro populo* de regras que a concessionária deveria atender para facilitar a vida dos usuários.

Tanto isso é verdade que na espécie dos autos o que existe é demanda proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO justamente para compelir a concessionária a respeitar um ato de intervenção da Agência Nacional de Telecomunicações/ANATEL, que era notoriamente descumprido.

Ainda, não se pode olvidar que modernamente se entende que o serviço público não é infenso a participação e controle também pela sociedade civil que figura no Estado Democrático de Direito como "sujeito de direitos" em face do serviço público (art. 175, II, Constituição); na medida em que os direitos da massa consumidora de um serviço público estejam sendo prejudicados pela empresa privada que o recebeu em concessão, é correto que aquele que tenha legitimidade *ad causam* para a defesa dos usuários se socorra do Poder Judiciário.

Pensar e dizer o contrário é o típico comportamento autoritário, incompatível com nossa evolução constitucional, pois com essa ideologia o que se pretende é conservar apenas nas mãos do poder político que se acha na direção do Estado toda a atividade de fiscalização do concessionário, como se a população fosse apenas um "mero detalhe" na relação - por vezes promíscua - entre o poder político e os delegatários da prestação de serviços públicos.

No mais, o que se extrai do panorama retratado pela prova coligida nos autos é que a BRASIL TELECOM S/A, ao fechar os postos de atendimento físico, interpretou as disposições normativas e contratuais baseada na sua exclusiva conveniência, em claro detrimento dos interesses de cerca de 512.000 consumidores, o que configura prática ilícita, abusiva e danosa, a render condenação em dano moral coletivo que tem fundamento legal pelo menos no art. 1º da Lei da Ação Civil Pública e no art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor (REsp 1.291.213/SC, Rei. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2012, DJe 25/09/2012), sendo in casu desnecessária a vinculação do referido dano à noção de dor e sofrimento psíquico individual.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Merece realce recordar que na presente ação a prova dos autos mostra, à evidência, que a empresa ré prejudicou gravemente os usuários dos serviços públicos de telefonia a ela concedidos pela União.

[...]

Portanto, não há um grão sequer de absurdo em se impor dano moral coletivo ao concessionário que despreza as regras de prestação do serviço a ele delegado pelo Poder Público, justo porque a afronta à coletividade é inafastável.

Isto posto, fica mantida a condenação da apelante, nos termos da sentença, inclusive quanto ao pagamento de indenização por danos morais coletivos causados aos consumidores afetados pelas ações retratadas nesses autos, no valor de R\$ 2.500.000,00, em favor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (artigos 13 da LACP e 6º, VI e VII, do Código de Defesa do Consumidor).

Quanto ao valor fixado, tenho-o como pertinente à espécie, pois: (1) a prova dos autos faz destacar o profundo desprezo da ré para com as regras da prestação do serviço de telecomunicações que lhe foi cometido, (2) o descaso notório para com um grande número de usuários de seus serviços já que a apelante não se importou em nada com a degradação da qualidade dos tais serviços, ao associar o desrespeito às normas da ANATEL com a existência de um *call center* ineficaz, e, (3) a pouca importância que devotou à ordem judicial. Acresce-se que a condenação por danos morais, nesse e em inúmeros outros casos de completo desrespeito para com os usuários de serviços públicos concedidos ao particular, também tem fito pedagógico, objetivando a coibição de novas ações lesivas, desfavoráveis à coletividade.

O fato de o Tribunal *a quo* haver decidido a lide de forma contrária à defendida pela parte recorrente, elegendo fundamentos diversos daqueles por ela propostos, não configura omissão ou qualquer outra causa passível de exame mediante a oposição de embargos de declaração.

No aspecto:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. ENUNCIADO ADMINISTRATIVO Nº 03/STJ. SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL. PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR. DEMISSÃO. REINTEGRAÇÃO. OFENSA AO ART. 557 DO CPC/1973. INOCORRÊNCIA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. ACÓRDÃO RECORRIDO ASSENTADO NO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DO FEITO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. NECESSÁRIO REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. PRECEDENTES. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. Não há falar em violação ao art. 557 do CPC/1973 alegada pela parte agravante, tendo em vista que a questão suscitada encontra óbice na Súmula 7/STJ, sendo o recurso especial, por conseguinte,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

manifestamente inadmissível. Ainda que assim não fosse, é de se ressaltar que fica superada eventual ofensa ao referido dispositivo legal, pelo julgamento colegiado do agravo regimental interposto contra a decisão singular do Relator. Precedentes.

2. Inexiste violação aos arts. 458, II e 535, II, do CPC/1973, quando não se vislumbra omissão, obscuridade ou contradição no acórdão recorrido capaz de torná-lo nulo, especialmente se o Tribunal *a quo* apreciou a demanda em toda a sua extensão, fazendo-o de forma clara e precisa, estando bem delineados os motivos e fundamentos que o embasam.

3. [...] Precedentes.

4. Agravo interno não provido.

(AgInt no REsp 1.595.272/SC, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 2/6/2016, DJe 8/6/2016)

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. SERVIDOR PÚBLICO. INOCORRÊNCIA DA ALEGADA VIOLAÇÃO AOS ARTS. 535 E 458 DO CPC. ACÓRDÃO DEVIDAMENTE FUNDAMENTADO. RECURSO QUE SE FUNDA, TÃO SOMENTE, NESSA ALEGAÇÃO. AGRAVO REGIMENTAL DO ESTADO DO PARÁ A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

1. No caso, não há como acolher a alegada violação aos arts. 458, II e 535, II do CPC/73, visto que a lide foi resolvida com a devida fundamentação, ainda que sob ótica diversa daquela almejada pelo ora Recorrente. Todas as questões postas em debate foram efetivamente decididas, não tendo havido vício algum que justificasse o manejo dos Embargos Declaratórios.

[...]

3. Agravo Regimental do ESTADO DO PARÁ a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 884.151/PA, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 24/5/2016, DJe 13/6/2016)

Já no que se refere às alegações de perda do objeto e nulidade do acórdão recorrido em virtude de julgamento *extra petita*, verifico ser inviável analisar as referidas controvérsias devido à necessidade de reexame de fatos e provas contidos nos autos, circunstância vedada pela Súmula 7/STJ.

No ponto, transcrevo o parecer do Ministério Público Federal, manifestação lançada nos autos na condição de fiscal da Lei (e-STJ, fls. 3.031/3.032):

A alegada perda de objeto da ação não resta configurada, porque o Termo de Ajustamento de Conduta não justifica a perda do interesse de agir, em razão da sua vigência ser restrita ao ano de 2005, bem como as edições do novo Plano Geral de Metas de Qualidade/PGMQ (Resolução ANATEL n. 341/2003) e do novo Regulamento do Sistema Telefônico Fixo Comutado/STFC (Resolução ANATEL n. 426/2005) terem sido publicados justamente com o objetivo de coibir práticas abusivas no setor de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

telecomunicações, ratificando, portanto, o intento da ação civil pública. No que se refere ao julgamento "extra petita", não restou configurado, uma vez que inexistia nos autos um pedido contrário ao teor dos atos normativos da ANATEL sobre atendimento pessoal e que a controvérsia gira em torno da substituição dos postos físicos de atendimento aos usuários.

É imperioso salientar que a atribuição desempenhada pelo Ministério Público, na condição de *custos legis*, é voltada para a fiscalização da adequada aplicação do direito e do devido cumprimento das leis do País, o que evidencia a sua imparcialidade e ausência de interesse jurídico, em virtude das suas atividades não estarem atreladas à atuação do *Parquet* como parte da relação processual.

Quanto às teses de inexistência de elementos configuradores de danos morais coletivos e exorbitância do montante indenizatório, registra-se que as referidas questões foram enfrentadas pela Corte de origem com base nos elementos de prova existentes nos autos, circunstância que impede a análise dos referidos temas, nesta via, em virtude da vedação sumulada no verbete n. 7 do STJ.

No ponto:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. CERCEAMENTO DE DEFESA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA Nº 7/STJ. INVIABILIDADE. DANOS MORAIS COLETIVOS. OCORRÊNCIA E VALOR DA INDENIZAÇÃO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA Nº 7/STJ. INVIABILIDADE.

1. Rever os fundamentos do acórdão recorrido, a fim de acolher a tese da agravante a respeito do cerceamento de defesa, demandaria o reexame de matéria fático-probatória, o que é vedado em recurso especial, nos termos da Súmula nº 7 do Superior Tribunal de Justiça.

2. A alteração do julgado no que diz respeito à ocorrência dos danos morais coletivos e ao valor da indenização exigiria o reexame de matéria fática, inviável na estreita via do recurso especial (Súmula nº 7/STJ).

3. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp 934.285/MS, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 4/4/2017, DJe 10/4/2017)

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. PERDA DO OBJETO DA AÇÃO. INEXISTÊNCIA. OPERADORA DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL. LEI N. 9.472/97. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO. PONTOS DE ATENDIMENTO PESSOAL AOS USUÁRIOS PARA FINS DE



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECEBIMENTO E PROCESSAMENTO DE PEDIDO DE RESCISÃO CONTRATUAL. INSTALAÇÃO. OBRIGAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA. DIREITO DOS USUÁRIOS AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO ADEQUADO E EFICIENTE. INSUFICIÊNCIA DO SISTEMA DE "CALL CENTER". DANO MORAL COLETIVO. CONFIGURAÇÃO.

1. Recurso especial em que se discute obrigação de fazer decorrente de má-prestação de serviço de telefonia e indenização por danos morais coletivos.

2. Inexiste a alegada violação do art. 535 do CPC, pois a prestação jurisdicional foi dada na medida da pretensão deduzida, conforme se depreende da análise do acórdão recorrido.

3. A edição da Resolução 477/2007, que regulamenta instalação de "Postos de Atendimento", não autoriza a conclusão de perda do objeto. O objeto processual se extingue, em geral, quando um dos elementos do binômio utilidade - necessidade ofusca-se, atingindo, portanto, o interesse processual.

4. A prestação de serviços de telefonia, segundo entendimento pacificado desta Corte Superior, submete-se ao regime de Direito Público, seguindo as diretrizes das Leis 9.472/1997 e 8.987/1995.

Nesse sentido: REsp 976.836/RS, Rel. Ministro Luiz Fux, Primeira Seção, DJe 05/10/2010.

5. A alegação de que o acórdão violou os princípios constitucionais da "ordem econômica", da "livre concorrência", da "defesa do consumidor" (art. 170 da Constituição Federal) e da "separação de poderes" não pode ser conhecida, uma vez que seria vitável usurpação de competência do Supremo Tribunal Federal. "Nesse contexto, eventual contrariedade, caso existente, ocorreria apenas no plano constitucional, de modo que se configura inviável a rediscussão da matéria pelo STJ, no recurso especial" (AgRg no AREsp 657.266/RJ, Rel. Ministro Og Fernandes, Segunda Turma, julgado em 19/05/2015, DJe 05/06/2015.).

6. Reconhece-se que não é nenhum atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê azo à responsabilidade civil. De fato, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

7. A prática de reiterado descumprimento das normas de proteção ao consumidor por parte de operadora de telefonia é capaz de romper com os limites da tolerância. No momento em que se oferece serviço público deficiente e insatisfatório de forma repetida, realiza-se prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável.

8. "A divergência deve ser comprovada, cabendo a quem recorre demonstrar as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com indicação da similitude fática e jurídica entre eles. Indispensável a transcrição de trechos do relatório e do voto dos acórdãos recorrido e paradigma, realizando-se o cotejo analítico entre ambos, com o intuito de bem caracterizar a interpretação legal divergente. O



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

desrespeito a esses requisitos legais e regimentais (art. 541, parágrafo único, do CPC e art. 255 do RI/STJ) impede o conhecimento do Recurso Especial com base na alínea "c", III, do art. 105 da Constituição Federal" (REsp 1.517.339/SC, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 28/04/2015, DJe 30/06/2015).

Recurso especial improvido.

(REsp 1.408.397/CE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 1º/9/2015, DJe 14/9/2015)

Assevera-se, por fim, que não há falar na existência de violação dos arts. 19 e 103 da Lei n. 9.472/1997 – Lei Geral das Telecomunicações, haja vista que a competência da ANATEL para regular o setor de telefonia é privativa e, não, exclusiva, circunstância que permite a intervenção do Poder Judiciário, caso provocado, conforme conclusão firmada no REsp 1.275.859/DF, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 5/12/2012.

Na referido *decisum*, ficou consignado, ainda, entendimento perfilhado do STF sobre o tema no sentido de que, "embora a Lei Geral de Telecomunicações – Lei 9.472/97 – tenha atribuído à ANATEL a competência para compor administrativamente conflitos de interesses entre prestadoras de serviço de telecomunicações (art. 19, XVII), em nenhum momento há vedação para que eventuais interessados ingressem no Poder Judiciário visando à discussão de eventual lesão ou a ameaça de lesão a direito tutelado por Lei" (ADI n. 1.668/DF).

Ante o exposto, nego provimento ao agravo interno.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO SEGUNDA TURMA

Número Registro: 2016/0250138-5 **PROCESSO ELETRÔNICO AREsp 988.480 / MS** **AgInt no**

Números Origem: 00076031620014036000 1556890 200160000076032 76031620014036000

PAUTA: 22/08/2017

JULGADO: 22/08/2017

Relator

Exmo. Sr. Ministro **OG FERNANDES**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra ASSUSETTE MAGALHÃES

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. JOSÉ FLAUBERT MACHADO ARAÚJO

Secretária

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : OI S.A
ADVOGADO : LUIZ RODRIGUES WAMBIER - PR007295
ADVOGADOS : TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM - SP067721
EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS E OUTRO(S) - PR024498
AGRAVADO : AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

ASSUNTO: DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Serviços -
Concessão / Permissão / Autorização - Telefonia

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : OI S.A
ADVOGADO : LUIZ RODRIGUES WAMBIER - PR007295
ADVOGADOS : TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM - SP067721
EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS E OUTRO(S) - PR024498
AGRAVADO : AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia SEGUNDA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

"A Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo interno, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)."

Os Srs. Ministros Mauro Campbell Marques, Assusete Magalhães (Presidente), Francisco Falcão e Herman Benjamin votaram com o Sr. Ministro Relator.