



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1750604 - SP (2018/0152120-6)

RELATOR : **MINISTRO HERMAN BENJAMIN**
RECORRENTE : **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**
RECORRIDO : **TELEFÔNICA BRASIL S.A**
ADVOGADOS : **LEONARDO GRECO - RJ021557**
 PAULO CÉZAR PINHEIRO CARNEIRO - RJ020200
 ALVARO ROSARIO VELLOSO DE CARVALHO E OUTRO(S)
 - RJ163523
 HUMBERTO SANTAROSA DE OLIVEIRA - RJ182232

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CONDICIONAMENTO DE INFORMAÇÕES SOLICITADAS VIA SAC À APRESENTAÇÃO DE DADOS PESSOAIS. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DO NÚMERO DO PROTOCOLO EM TODOS OS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS. IMPOSSIBILIDADE.

HISTÓRICO DA DEMANDA

1. Trata-se na origem de Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado de São Paulo contra a Telefônica Brasil S/A para obrigar a ré a: a) abster-se de condicionar o fornecimento de informações solicitadas pelo SAC à prévia apresentação de dados pessoais mediante a elaboração de cadastro e de pesquisa de perfil de consumo; b) indicar em todos os atendimentos telefônicos e sempre que solicitado pelos consumidores o número de registro numérico de atendimento da chamada, sob pena de indenização por eventuais danos materiais e morais; c) indenizar eventuais danos patrimoniais e morais causados aos consumidores que tenham porventura sofrido prejuízos com a negativa de fornecimento do número do protocolo de atendimento ou com o condicionamento da prestação de informações ao fornecimento de dados pessoais, e d) dar ampla divulgação da decisão condenatória pelos meios de comunicação.
2. O pedido foi julgado improcedente, em primeiro grau, e a Apelação do *Parquet* não foi provida.

COMPETÊNCIA DAS TURMAS DA PRIMEIRA SEÇÃO PARA JULGAMENTO DO FEITO

3. Não pode ser acolhido o pedido da recorrida para que o feito seja redistribuído a uma das Turmas da Segunda Seção, porquanto a Corte Especial já decidiu que discussões que perpassam a falha na prestação do serviço de telecomunicações versam sobre o serviço público prestado, atraindo a competência da Primeira Seção (CC 138.405/DF).

TESE JURÍDICA EM DEBATE –

MATÉRIA EXCLUSIVAMENTE DE DIREITO

4. Ao decidir a controvérsia, o Tribunal *a quo* consignou (fls. 504-505): "Importante destacar inicialmente que não se poderia cogitar em violação de direitos e garantias constitucionais, como mencionado pelo MP, uma vez que não se afigura abusivo que, para mera obtenção de informação de quem não é cliente da operadora, a ré não ofereça número de protocolo de chamada. Nessa mesma linha de raciocínio, ao ser atendido o prospectivo cliente, igualmente não se verifica abusividade no requerimento, por parte da empresa contatada, dos dados mínimos pessoais, que, aliás, são sigilosos, já que, se por um lado o consumidor quer ser resguardado, por outra ótica também o quer a empresa prestadora de serviços, que não poderia ser punida por simplesmente pretender saber quem está do outro lado da linha em busca de informações".

5. Consoante se verifica da leitura dos excertos acima transcritos, o aresto recorrido entendeu que não há abusividade em exigir do consumidor cadastro ou apresentação de informação pessoal prévios antes de prestar informações sobre produtos e/ou serviços solicitados, bem como que a concessionária de telefonia não é obrigada a fornecer sempre o protocolo de qualquer atendimento telefônico disponibilizado ao público.

VIOLAÇÃO DOS ARTS. 6º, III, 22, *CAPUT*, E 31 DO CDC – AMPLO DIREITO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÃO

6. O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, é uma das formas de expressão concreta do princípio da transparência, sendo também corolário do princípio da boa-fé objetiva e do princípio da confiança, todos abraçados pelo CDC.

7. O entendimento adotado pelo acórdão recorrido atenta não só contra o aludido dispositivo constitucional como também afronta os arts. 6º, III, 22, *caput*, e 31 do CDC.

8. Como direito básico do consumidor, deve ser prestado de forma inequívoca, ostensiva e de fácil compreensão. Nesse sentido, o art. 31 do Código consumerista dispõe que a oferta de produto e serviço deve assegurar informações corretas, claras e precisas.

9. Por isso, a apresentação de dados sobre procedimentos, produtos e serviços é dever de todo fornecedor e mais ainda daqueles que se mantêm na posição de prestadores de serviços públicos concedidos, os quais, na esteira do art. 22 do citado Código, devem ser adequados e eficientes.

10. Não se pode albergar prática abusiva consistente em condicionar as informações solicitadas ao fornecimento de informações pessoais do consumidor ou ao preenchimento de dados cadastrais como pretende a recorrida. Tampouco é admissível a negativa de fornecimento do número de protocolo do atendimento.

DIREITOS À INTIMIDADE E PRIVACIDADE E IMPOSSIBILIDADE DE CONDICIONAMENTO DE INFORMAÇÕES SOLICITADAS VIA SAC À APRESENTAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11. O Decreto 6.523/2008, ao regulamentar o direito à informação previsto no CDC, com vistas a dotar seus dispositivos de efetividade, detalhou o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, a fim de resolver demandas dos consumidores sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, sendo, na ampla maioria dos casos, o principal meio de comunicação entre o cliente e o fornecedor.

12. O art. 4º, § 3º, do Decreto 6.523/2008 estabelece que o acesso inicial não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor: "Art. 4º O SAC

garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços. (...) § 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor".

13. Condicionar informações ao prévio cadastro de dados viola direito básico do consumidor ao amplo acesso à informação, além de contribuir para o desestímulo do contato pela citada via, ao submetê-lo a procedimento vagaroso.

14. O direito à privacidade é garantia constitucional que dispensa prejuízo concreto ou abuso materializado, não sendo sensato exigir dados de perfil do consumo para que haja por parte de prestadora de serviço o cumprimento de seus deveres.

15. Não é razoável impor ao consumidor a exposição de seus dados pessoais apenas para conhecer detalhes dos produtos. É inaceitável que os direitos à intimidade e à privacidade sejam violados por práticas comerciais abusivas.

OBRIGATORIEDADE DE DISPONIBILIZAÇÃO DO NÚMERO DO PROTOCOLO EM TODOS OS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

16. Além disso, é inerente ao SAC a obrigação de conferir registro telefônico do atendimento, de forma a permitir que o consumidor acompanhe, por meio de registro numérico, as informações, dúvidas, reclamações, suspensões ou cancelamentos de contratos e serviços que porventura venha a realizar.

17. Nesse sentido, o art. 15 do Decreto 6.523/2008 não permite discricionariedade quanto ao fornecimento do protocolo: "Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento".

18. O número do protocolo assegura que cada interessado possa exigir da agência reguladora esclarecimentos ou fiscalização sobre a lisura do procedimento das concessionárias.

19. Na mesma linha é o teor do art. 7º da Resolução 632, de 7 de março de 2014, da Anatel, que regula os direitos do consumidor de serviços de telecomunicações: "Art. 7º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao Consumidor".

20. A disponibilização do número do protocolo de atendimento ao consumidor constitui providência indispensável para conferir mecanismo probatório, bem como de proteção do consumidor, no sentido de que foi mantido contato com a empresa, possibilitando-lhe fazer valer seus direitos na prestadora de serviços, no Judiciário, ou na agência reguladora competente. Além do que é garantia da própria prestadora de serviço quanto à regularidade e à legalidade de sua conduta.

21. Constitui, pois, não só uma garantia mínima do cidadão, como também da própria concessionária de serviço.

22. Verifica-se que a criação de condições e obstáculos não previstos em lei (CDC e Regulamento 6.523/2008), bem como a sonegação de protocolo do atendimento, fere o direito básico do consumidor à informação precisa e adequada, contrariando o sistema protetivo do consumidor.

(IN)EXISTÊNCIA DE RECLAMAÇÕES ACERCA DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

23. Por fim, importante destacar, com fundamento invocado da Tribuna pelo advogado da recorrida, que falta relação entre a necessidade de intervenção de órgãos públicos destinados à tutela dos direitos coletivos em sentido *lato* – especialmente na defesa do consumidor (Ministério Público, PROCONS, etc.) – e o número de reclamações a ele direcionada. Primeiro, porque nos direitos difusos e coletivos *strictu sensu*, os titulares do direito são sujeitos indeterminados ou

determináveis por grupo (art. 81, parágrafo único, I e II, do CDC), de modo que nem se poderia cogitar que, sendo individualmente incertos, pudessem reclamar. Segundo porque, nos direitos individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, III, do CDC), ainda que possa, eventualmente, haver determinação dos sujeitos para agir individualmente, eles se encontram em situação de dispersão e, em dadas situações, de extrema vulnerabilidade, o que dificulta, quando não inviabiliza, o próprio exercício do direito. Desse modo, na tutela desses direitos e interesses, o funcionamento do ordenamento jurídico mostra-se assegurado quando, independentemente da quantidade de reclamações sobre a violação de direitos, ou até da existência delas, os órgãos legitimados (art. 82 do CDC) ajam oficiosamente, inclusive para orientar soluções e inibir ou remover ilícitos.

CONCLUSÃO

24. Recurso Especial provido apenas no tocante à condenação da ré às obrigações de fazer.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Turma, por unanimidade, dar provimento ao recurso, apenas no tocante à condenação da ré às obrigações de fazer, nos termos do voto do Sr. Ministro-Relator.

Os Srs. Ministros Mauro Campbell Marques, Teodoro Silva Santos e Afrânio Vilela votaram com o Sr. Ministro Relator.

Ausente, ocasionalmente, o Sr. Ministro Francisco Falcão.

Brasília, 11 de junho de 2024.

Ministro Herman Benjamin
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1750604 - SP (2018/0152120-6)

RELATOR : MINISTRO HERMAN BENJAMIN
RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : LEONARDO GRECO - RJ021557
PAULO CÉZAR PINHEIRO CARNEIRO - RJ020200
ALVARO ROSARIO VELLOSO DE CARVALHO E OUTRO(S)
- RJ163523
HUMBERTO SANTAROSA DE OLIVEIRA - RJ182232

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CONDICIONAMENTO DE INFORMAÇÕES SOLICITADAS VIA SAC À APRESENTAÇÃO DE DADOS PESSOAIS. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DO NÚMERO DO PROTOCOLO EM TODOS OS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS. IMPOSSIBILIDADE.

HISTÓRICO DA DEMANDA

1. Trata-se na origem de Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado de São Paulo contra a Telefônica Brasil S/A para obrigar a ré a: a) abster-se de condicionar o fornecimento de informações solicitadas pelo SAC à prévia apresentação de dados pessoais mediante a elaboração de cadastro e de pesquisa de perfil de consumo; b) indicar em todos os atendimentos telefônicos e sempre que solicitado pelos consumidores o número de registro numérico de atendimento da chamada, sob pena de indenização por eventuais danos materiais e morais; c) indenizar eventuais danos patrimoniais e morais causados aos consumidores que tenham porventura sofrido prejuízos com a negativa de fornecimento do número do protocolo de atendimento ou com o condicionamento da prestação de informações ao fornecimento de dados pessoais, e d) dar ampla divulgação da decisão condenatória pelos meios de comunicação.
2. O pedido foi julgado improcedente, em primeiro grau, e a Apelação do *Parquet* não foi provida.

COMPETÊNCIA DAS TURMAS DA PRIMEIRA SEÇÃO PARA JULGAMENTO DO FEITO

3. Não pode ser acolhido o pedido da recorrida para que o feito seja redistribuído a uma das Turmas da Segunda Seção, porquanto a Corte Especial já decidiu que discussões que perpassam a falha na prestação do serviço de telecomunicações versam sobre o serviço público prestado, atraindo a competência da Primeira Seção (CC 138.405/DF).

TESE JURÍDICA EM DEBATE –

MATÉRIA EXCLUSIVAMENTE DE DIREITO

4. Ao decidir a controvérsia, o Tribunal *a quo* consignou (fls. 504-505): "Importante destacar inicialmente que não se poderia cogitar em violação de direitos e garantias constitucionais, como mencionado pelo MP, uma vez que não se afigura abusivo que, para mera obtenção de informação de quem não é cliente da operadora, a ré não ofereça número de protocolo de chamada. Nessa mesma linha de raciocínio, ao ser atendido o prospectivo cliente, igualmente não se verifica abusividade no requerimento, por parte da empresa contatada, dos dados mínimos pessoais, que, aliás, são sigilosos, já que, se por um lado o consumidor quer ser resguardado, por outra ótica também o quer a empresa prestadora de serviços, que não poderia ser punida por simplesmente pretender saber quem está do outro lado da linha em busca de informações".

5. Consoante se verifica da leitura dos excertos acima transcritos, o aresto recorrido entendeu que não há abusividade em exigir do consumidor cadastro ou apresentação de informação pessoal prévios antes de prestar informações sobre produtos e/ou serviços solicitados, bem como que a concessionária de telefonia não é obrigada a fornecer sempre o protocolo de qualquer atendimento telefônico disponibilizado ao público.

VIOLAÇÃO DOS ARTS. 6º, III, 22, CAPUT, E 31 DO CDC – AMPLO DIREITO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÃO

6. O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, é uma das formas de expressão concreta do princípio da transparência, sendo também corolário do princípio da boa-fé objetiva e do princípio da confiança, todos abraçados pelo CDC.

7. O entendimento adotado pelo acórdão recorrido atenta não só contra o aludido dispositivo constitucional como também afronta os arts. 6º, III, 22, *caput*, e 31 do CDC.

8. Como direito básico do consumidor, deve ser prestado de forma inequívoca, ostensiva e de fácil compreensão. Nesse sentido, o art. 31 do Código consumerista dispõe que a oferta de produto e serviço deve assegurar informações corretas, claras e precisas.

9. Por isso, a apresentação de dados sobre procedimentos, produtos e serviços é dever de todo fornecedor e mais ainda daqueles que se mantêm na posição de prestadores de serviços públicos concedidos, os quais, na esteira do art. 22 do citado Código, devem ser adequados e eficientes.

10. Não se pode albergar prática abusiva consistente em condicionar as informações solicitadas ao fornecimento de informações pessoais do consumidor ou ao preenchimento de dados cadastrais como pretende a recorrida. Tampouco é admissível a negativa de fornecimento do número de protocolo do atendimento.

DIREITOS À INTIMIDADE E PRIVACIDADE E IMPOSSIBILIDADE DE CONDICIONAMENTO DE INFORMAÇÕES SOLICITADAS VIA SAC À APRESENTAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11. O Decreto 6.523/2008, ao regulamentar o direito à informação previsto no CDC, com vistas a dotar seus dispositivos de efetividade, detalhou o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, a fim de resolver demandas dos consumidores sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, sendo, na ampla maioria dos casos, o principal meio de comunicação entre o cliente e o fornecedor.

12. O art. 4º, § 3º, do Decreto 6.523/2008 estabelece que o acesso inicial não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor: "Art. 4º O SAC

garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços. (...) § 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor".

13. Condicionar informações ao prévio cadastro de dados viola direito básico do consumidor ao amplo acesso à informação, além de contribuir para o desestímulo do contato pela citada via, ao submetê-lo a procedimento vagaroso.

14. O direito à privacidade é garantia constitucional que dispensa prejuízo concreto ou abuso materializado, não sendo sensato exigir dados de perfil do consumo para que haja por parte de prestadora de serviço o cumprimento de seus deveres.

15. Não é razoável impor ao consumidor a exposição de seus dados pessoais apenas para conhecer detalhes dos produtos. É inaceitável que os direitos à intimidade e à privacidade sejam violados por práticas comerciais abusivas.

OBRIGATORIEDADE DE DISPONIBILIZAÇÃO DO NÚMERO DO PROTOCOLO EM TODOS OS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

16. Além disso, é inerente ao SAC a obrigação de conferir registro telefônico do atendimento, de forma a permitir que o consumidor acompanhe, por meio de registro numérico, as informações, dúvidas, reclamações, suspensões ou cancelamentos de contratos e serviços que porventura venha a realizar.

17. Nesse sentido, o art. 15 do Decreto 6.523/2008 não permite discricionariedade quanto ao fornecimento do protocolo: "Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento".

18. O número do protocolo assegura que cada interessado possa exigir da agência reguladora esclarecimentos ou fiscalização sobre a lisura do procedimento das concessionárias.

19. Na mesma linha é o teor do art. 7º da Resolução 632, de 7 de março de 2014, da Anatel, que regula os direitos do consumidor de serviços de telecomunicações: "Art. 7º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao Consumidor".

20. A disponibilização do número do protocolo de atendimento ao consumidor constitui providência indispensável para conferir mecanismo probatório, bem como de proteção do consumidor, no sentido de que foi mantido contato com a empresa, possibilitando-lhe fazer valer seus direitos na prestadora de serviços, no Judiciário, ou na agência reguladora competente. Além do que é garantia da própria prestadora de serviço quanto à regularidade e à legalidade de sua conduta.

21. Constitui, pois, não só uma garantia mínima do cidadão, como também da própria concessionária de serviço.

22. Verifica-se que a criação de condições e obstáculos não previstos em lei (CDC e Regulamento 6.523/2008), bem como a sonegação de protocolo do atendimento, fere o direito básico do consumidor à informação precisa e adequada, contrariando o sistema protetivo do consumidor.

(IN)EXISTÊNCIA DE RECLAMAÇÕES ACERCA DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

23. Por fim, importante destacar, com fundamento invocado da Tribuna pelo advogado da recorrida, que falta relação entre a necessidade de intervenção de órgãos públicos destinados à tutela dos direitos coletivos em sentido *lato* – especialmente na defesa do consumidor (Ministério Público, PROCONS, etc.) – e o número de reclamações a ele direcionada. Primeiro, porque nos direitos difusos e coletivos *strictu sensu*, os titulares do direito são sujeitos indeterminados ou

determináveis por grupo (art. 81, parágrafo único, I e II, do CDC), de modo que nem se poderia cogitar que, sendo individualmente incertos, pudessem reclamar. Segundo porque, nos direitos individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, III, do CDC), ainda que possa, eventualmente, haver determinação dos sujeitos para agir individualmente, eles se encontram em situação de dispersão e, em dadas situações, de extrema vulnerabilidade, o que dificulta, quando não inviabiliza, o próprio exercício do direito. Desse modo, na tutela desses direitos e interesses, o funcionamento do ordenamento jurídico mostra-se assegurado quando, independentemente da quantidade de reclamações sobre a violação de direitos, ou até da existência delas, os órgãos legitimados (art. 82 do CDC) ajam oficiosamente, inclusive para orientar soluções e inibir ou remover ilícitos.

CONCLUSÃO

24. Recurso Especial provido apenas no tocante à condenação da ré às obrigações de fazer.

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Especial interposto, com fundamento no art. 105, III, "a", da Constituição da República, de acórdão assim ementado:

Ação civil pública. Alegada prática abusiva por parte da Concessionária ré. Não comprovação quanto à abusividade. R. sentença de improcedência. Dec. nº 6.523/08 que não teria sido afrontado. Pareceres ministeriais que, no caso, excepcionalmente não podem ser acompanhados. Desprovimento.

Rejeitaram-se os Embargos de Declaração.

O recorrente alega que os arts. 6º, III, 22, *caput*, 31 do CDC; 4º, § 3º, e 15 do Decreto 6.523/2008 foram violados. Afirma:

a) Da violação aos artigos 6º, 22 e 31 do Código de defesa do Consumidor:

Ao decidir desta forma, o D. Relator olvidou-se do que dispõe os artigos 6º, 22 e 31 do Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque o direito a informação sobre os procedimentos, produtos e serviços é dever de todo fornecedor e mais ainda daqueles que se mantêm na posição de fornecedores de serviços públicos concedidos, que na esteira do artigo 22 da lei consumerista devem ser adequados e eficientes.

O artigo 31 do Código Consumerista, no mesmo sentido, dispõe que a oferta de produto e serviço deve assegurar informações corretas, claras e precisas.

Por fim, o direito a informação ampla é previsto no artigo 6º, incisos III, do CDC 5 , o qual não condiciona esse direito ao fornecimento de dados pessoais do consumidor.

Assim, da análise dos dispositivos supra mencionados concluiu-se que o direito a informação é amplo e irrestrito, não podendo sofrer restrições indevidas, não sendo possível ao Poder Judiciário acolher a prática de condicionar a prestação de informações solicitadas pelo consumidor ao fornecimento de seus dados cadastrais,

tampouco da negativa de fornecer o número de protocolo do atendimento, garantia legal do serviço prestado, do que o acórdão guerreado deve ser reformado.

b) Da violação aos artigos 4º, §3º e 15 do Decreto 6523/08:

Regulamentado o direito à informação previsto no CDC, com vistas a dotar o dispositivo de efetividade, o Decreto 6523/08 estabelece normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, que tem por escopo resolver demandas dos consumidores sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, sendo, na ampla maioria dos casos, o principal meio de comunicação entre o cliente e o fornecedor.

Da regulamentação do SAC, verifica-se ser inerente a obrigação de conferir registro telefônico do atendimento, de forma a permitir que o consumidor acompanhe, por meio de registro numérico, as informações, dúvidas, reclamações, suspensões ou cancelamentos de contratos e serviços que porventura venha a realizar.

O artigo 15 do Decreto 6523/08 não permite qualquer discricionariedade quanto ao fornecimento do protocolo:

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

No mesmo sentido, verifica-se o artigo 7º, da Resolução 632, de 07 de março de 2014, da ANATEL que regula os direitos do consumidor de serviços de telecomunicações:

Art. 7º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao Consumidor.

Conferir ao consumidor o número do protocolo de atendimento constitui providência indispensável para disponibilizar um mecanismo probatório, bem como de proteção ao consumidor, no sentido de que foi mantido contato com a empresa, possibilitando-lhe fazer valer seus direitos junto à empresa prestadora de serviços, ao Judiciário, bem como da agência reguladora competente. Além do que, constitui garantia da própria empresa prestadora de serviço quanto à regularidade e legalidade de sua conduta.

É, pois, uma garantia mínima do cidadão, mas também da própria empresa.

No que tange ao fornecimento de dados pelo consumidor, verifica-se que o artigo 4º, §3º, do Decreto 6523/08, veda tal prática ao estabelecer que o acesso inicial não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Desta forma, verifica-se que expediente utilizado viola direito básico do consumidor ao amplo acesso à informação, além do que contribui para o desestímulo do seu contato via SAC, eis que o submete a procedimento vagaroso e

cheio de complicações, haja vista condicionar sua pretensão ao preenchimento de cadastro, o que é inadmissível.

Assim, tem-se que a criação de condições e obstáculos não previstos em lei (CDC e regulamento 6523/08), bem como a sonegação de protocolo do atendimento, fere o direito básico do consumidor à informação precisa e adequada, encontrando-se na contramão do sistema protetivo do consumidor, do que o acórdão recorrido merece reforma.

O Ministério Público Federal ofertou Parecer pelo provimento do Recurso, que recebeu esta ementa:

RECURSO ESPECIAL. MINISTÉRIO PÚBLICO. ATUAÇÃO EM DEFESA DO CONSUMIDOR. DIREITO À INFORMAÇÃO SEM CONDICIONAMENTO À APRESENTAÇÃO DE DADOS DO CONSUMIDOR PREVIAMENTE. VIOLAÇÃO À LEGISLAÇÃO FEDERAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR CONFIGURADA. PROVIMENTO DO APELO.

- Parecer pelo provimento do recurso.

É o **relatório**.

VOTO

1. Histórico da demanda

Trata-se na origem de Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado de São Paulo contra a Telefônica Brasil S/A para obrigar a ré a: a) abster-se de condicionar o fornecimento de informações solicitadas pelo SAC à prévia apresentação de dados pessoais mediante elaboração de cadastro e de pesquisa de perfil de consumo; b) indicar em todos os atendimentos telefônicos e sempre que solicitado pelos consumidores o número de registro numérico de atendimento da chamada, sob pena de indenização por eventuais danos materiais e morais; c) indenizar eventuais danos patrimoniais e morais causados aos consumidores que tenham porventura sofrido prejuízos com a negativa de fornecimento do número do protocolo de atendimento ou com o condicionamento da prestação de informações ao fornecimento de dados pessoais, e d) dar ampla divulgação da decisão condenatória pelos meios de comunicação.

O pedido foi julgado improcedente, em primeiro grau, e a Apelação do *Parquet* não foi provida.

2. Competência das Turmas da Primeira Seção para julgamento do feito

O pedido da recorrida para que o feito seja redistribuído a uma das Turmas da Segunda Seção não pode ser acolhido, porquanto a Corte Especial já decidiu que

discussões que perpassam a falha na prestação do serviço de telecomunicações versam sobre o serviço público prestado, o que atrai a competência da Primeira Seção.

A propósito:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. SERVIÇO PÚBLICO. LITÍGIO ENTRE USUÁRIO E EMPRESA CONCESSIONÁRIA. TELEFONIA. DISCUSSÃO SOBRE ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO. NATUREZA DE DIREITO PÚBLICO DA RELAÇÃO JURÍDICA LITIGIOSA. LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES. LEI DE CONCESSÕES. RESOLUÇÃO 632/2014, DA ANATEL. PRECEDENTES DA CORTE ESPECIAL. COMPETÊNCIA DAS TURMAS DA PRIMEIRA SEÇÃO DO STJ.

1. Trata-se de Conflito Negativo de Competência suscitado pela Quarta Turma em face da Primeira Turma, no âmbito de Recurso Especial interposto no curso de Ação de Obrigação de Fazer c/c pedido indenizatório proposta por Riomídia Informática Ltda. contra Telemar Norte Leste S/A, tendo como causa de pedir a recusa da concessionária de serviço de telefonia em adequar o plano contratado à real necessidade de consumo da empresa usuária.

RELAÇÃO JURÍDICA LITIGIOSA

2. Em se tratando de debate relativo à competência, o art. 9º do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça estabelece como critério geral a "natureza da relação jurídica litigiosa".

3. O Tribunal a quo reconheceu estar "caracterizada a falha na prestação do serviço de telecomunicações" e demonstrado o comportamento "desidioso da ré" (fl. 418). Desse modo, o conflito versa sobre o serviço público prestado, ainda que estejam em discussão aspectos relativos ao contrato.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO ADEQUADO E NORMAS PUBLICISTAS: LEI DE CONCESSÕES E LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES

4. A resolução do tema de fundo perpassa pela interpretação e aplicação da Lei de Concessões (Lei 8.987/1995) e, em particular, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/1997).

5. A propósito, o leading case da Primeira Seção, que apreciou o tema da legalidade da assinatura básica do serviço de telefonia, possui fundamentação firmemente ancorada na Lei Geral de Telecomunicações (REsp 911.802/RS, Rel. Ministro José Delgado, Primeira Seção, DJe 1º/9/2008).

6. Os contratos de prestação de serviços de telefonia - fixa e móvel - sofrem amplo influxo de normas de direito público e forte controle exercido pela Anatel, órgão regulador das telecomunicações.

7. A prestação de serviço público adequado está diretamente relacionada ao respeito à Lei 8.987/1995 (Lei de Concessões), às normas contratuais e outras pertinentes (p. ex., o Código de Defesa do Consumidor), conforme o art. 6º da Lei de Concessões: "Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato".

8. Se a controvérsia gira em torno da inadequação na prestação de serviço público concedido e da responsabilidade civil (contratual ou não) decorrente, não há como dissociar do caso concreto a natureza jurídica de Direito

Público. O simples fato de haver discussão contratual entre usuário e concessionária de serviço público não atrai para o Direito Privado a relação jurídica litigiosa. Se fosse assim, toda a matéria de licitações, de índole eminentemente contratual, deveria também ser julgada pela Segunda Seção.

JURISPRUDÊNCIA DA CORTE ESPECIAL DO STJ

9. Consoante a orientação assentada pela Corte Especial, é de Direito Público a relação jurídica litigiosa (art. 9º do RISTJ) entre usuário de serviço público e pessoa jurídica concessionária (CC 122.559/DF, Rel. Ministro Gilson Dipp, Corte Especial, DJe 25/9/2013; CC 108.085/DF, Rel. Ministro Aldir Passarinho Junior, Corte Especial, DJe 17/12/2010; CC 104.374/RS, Rel. Ministro Hamilton Carvalhido, Corte Especial, DJe 1º/6/2009; CC 102.589/RS, Rel. Ministra Laurita Vaz, Corte Especial, DJe 18/5/2009; CC 102.588/RJ, Rel. Ministro Felix Fischer, Corte Especial, DJe 20/4/2009; REsp 1.396.925/MG, Rel. Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 26/2/2015).

10. Em todos os casos acima referidos, ficou definido que tais conflitos são regidos predominantemente por normas publicistas sediadas na Constituição Federal, na Lei de Concessões e no Código de Defesa do Consumidor.

PREDOMINÂNCIA DE NORMAS PUBLICISTAS NOS CONFLITOS ENTRE USUÁRIOS E EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO

11. Como adverte Celso Antônio Bandeira de Mello, a opção por classificar determinadas atividades como serviço público revela que "o Estado considera de seu dever assumi-las como pertinentes a si próprio (mesmo que sem exclusividade) e, em consequência, exatamente por isto, as coloca sob uma disciplina peculiar instaurada para resguardo dos interesses nelas encarnados: aquela disciplina que naturalmente corresponde ao próprio Estado, isto é, uma disciplina de direito público" (Grandes temas de direito administrativo, Malheiros, São Paulo, 2009, p. 274).

12. Sob essa perspectiva, afigura-se irrelevante para efeito de definição da competência de uma das Turmas da Seção de Direito Público a existência de debate sobre o contrato entabulado entre usuário e prestador do serviço e a ausência de discussão sobre cláusulas do contrato administrativo, poder concedente e normas regulamentares do setor.

13. Cumpre delimitar que atraem a competência da Primeira Seção aqueles casos que caracterizam concessão em sentido estrito, e não as concessões /permissões/autorizações que poderíamos chamar de inespecíficas. Em outras palavras, apenas quando o próprio Estado, por sua natureza, possui competência para prestar o serviço, e não o faz - hipótese que não abrange, por exemplo, o serviço de táxi de passageiros -, e quando os insumos para a prestação da atividade de interesse público são constitucionalmente definidos como bens estatais (p. ex., os potenciais de energia hidráulica, nos termos do art. 20, VIII, da CF).

CONCLUSÃO

14. Conflito de Competência conhecido para declarar competente a Primeira Turma do STJ.

(CC 138.405/DF, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 17/08/2016, DJe 10/10/2016)

3. Tese jurídica em debate

Ao decidir a controvérsia, o Tribunal *a quo* consignou (fls. 479-481):

Sem razão o Parquet, sendo de se manter a fundamentada e dentro da razoabilidade r. sentença atacada, por seus próprios fundamentos.

Isso porque, da leitura do Dec. nº 6.523/08, que fixou normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor SAC, nota-se que de fato não estaria obrigada a empresa de telefonia ré a oferecer, para qualquer atendimento dispensado ao utente, número de protocolo de atendimento.

Por outro lado, segundo o art. 15 § 3º da mencionada norma, é obrigatória a manutenção de gravação de chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, o que não consta ter sido violado pela prestadora de serviços, tampouco requerido pelo supramencionado provável usuário.

Igualmente não consta em tal Decreto, vedação quanto à solicitação de dados do interessado, pela empresa requerida, para que lhe forneça informações, desde que esse tenha acesso ao atendente antes disso (art. 4º § 3º), não tendo ficado provado, portanto, que o utente tenha sido privado de falar com atendente em razão do não fornecimento prévio de seus dados pessoais.

A norma apontada ainda é clara no sentido de que as empresas são obrigadas a guardar sigilo quanto aos cadastros de clientes e consumidores, o que igualmente parece não ter sido violado.

Por fim, não mostraram pedidos no Procon com relação à reclamação formulada pelo eventual consumidor inicialmente tutelado, de modo que não se poderia penalizar a Concessionária em razão de caso, em princípio, isolado, e em relação a ato que sequer pode ser tido como abusivo ou irregular.

No julgamento dos Aclaratórios, a Corte paulista registrou (fls. 504-505):

Importante destacar inicialmente que não se poderia cogitar em violação de direitos e garantias constitucionais, como mencionado pelo MP, uma vez que não se afigura abusivo que, para mera obtenção de informação de quem não é cliente da operadora, a ré não ofereça número de protocolo de chamada. Nessa mesma linha de raciocínio, ao ser atendido o prospectivo cliente, igualmente não se verifica abusividade no requerimento, por parte da empresa contatada, dos dados mínimos pessoais, que, aliás, são sigilosos, já que, se por um lado o consumidor quer ser resguardado, por outra ótica também o quer a empresa prestadora de serviços, que não poderia ser punida por simplesmente pretender saber quem está do outro lado da linha em busca de informações.

Consoante se verifica da leitura dos excertos acima transcritos, o aresto recorrido entendeu que não há abusividade em exigir do consumidor cadastro ou apresentação de informação pessoal prévios a prestar informações sobre produtos e/ou

serviços solicitados, bem como que a concessionária de telefonia não é obrigada a fornecer sempre o protocolo de qualquer atendimento telefônico disponibilizado ao público.

4. Amplo direito à informação do consumidor: violação dos arts. 6º, III, 22, *caput*, e 31 do CDC

O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, é uma das formas de expressão concreta do princípio da transparência, sendo também corolário do princípio da boa-fé objetiva e do princípio da confiança, todos abraçados pelo CDC.

O entendimento adotado pelo acórdão recorrido atenta não só contra o aludido dispositivo constitucional, como também afronta os arts. 6º, III, 22, *caput*, e 31 do CDC, *in verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

(...)

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

Os dispositivos acima transcritos consagram o direito à ampla informação, sem restrições ou condicionamento indevidos.

Como direito básico do consumidor, deve ser prestado de forma inequívoca, ostensiva e de fácil compreensão. Nesse sentido o art. 31 do Código consumerista dispõe que a oferta de produto e serviço deve assegurar informações corretas, claras e precisas.

Por isso, a apresentação de dados sobre procedimentos, produtos e serviços é dever de todo fornecedor e mais ainda daqueles que se mantêm na posição de prestadores

de serviços públicos concedidos, os quais, na esteira do art. 22 do citado Código consumerista, devem ser adequados e eficientes.

5. Direitos à intimidade e privacidade e impossibilidade de condicionamento de informações solicitadas via sac à apresentação de dados pessoais

Não se pode albergar prática abusiva consistente em condicionar as informações solicitadas ao fornecimento de informações pessoais do consumidor ou ao preenchimento de dados cadastrais, como pretende a recorrida. Tampouco é admissível a negativa de fornecimento do número de protocolo do atendimento.

O Decreto 6.523/2008, ao regulamentar o direito à informação previsto no CDC, com vistas a dotar seus dispositivos de efetividade, detalhou o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, a fim de resolver demandas dos consumidores sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, sendo, na ampla maioria dos casos, o principal meio de comunicação entre o cliente e o fornecedor.

O art. 4º, § 3º, do Decreto 6.523/2008 estabelece que o acesso inicial não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Condicionar informações ao prévio cadastro de dados viola direito básico do consumidor ao amplo acesso à informação, além de contribuir para o desestímulo do contato pela citada via, ao submetê-lo a procedimento vagaroso.

Ademais, o direito a privacidade é garantia constitucional que dispensa prejuízo concreto ou abuso materializado, não sendo sensato exigir dados de perfil do consumo para que haja, por parte de prestadora de serviço, o cumprimento de seus deveres.

Não é razoável impor ao consumidor a exposição de seus dados pessoais apenas para conhecer detalhes dos produtos. É inaceitável que os direitos à intimidade e à privacidade sejam violados por práticas comerciais abusivas.

Obrigatoriedade de indicação do número do protocolo em todos os atendimentos telefônicos

Além disso, é inerente ao SAC, a obrigação de conferir registro telefônico do atendimento, de forma a permitir que o consumidor acompanhe, por meio de registro numérico, as informações, dúvidas, reclamações, suspensões ou cancelamentos de contratos e serviços que porventura venha a realizar.

Nesse sentido, o art. 15 do Decreto 6.523/2008 não permite discricionariedade quanto ao fornecimento do protocolo:

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

O número do protocolo assegura que cada interessado possa exigir da agência reguladora esclarecimentos ou fiscalização sobre a lisura do procedimento das concessionárias.

Na mesma linha é o teor do art. 7º da Resolução 632, de 7 de março de 2014, da Anatel, que regula os direitos do consumidor de serviços de telecomunicações:

Art. 7º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao Consumidor.

A disponibilização do número do protocolo de atendimento ao consumidor constitui providência indispensável para conferir mecanismo probatório, bem como de proteção do consumidor, no sentido de que foi mantido contato com a empresa, possibilitando-lhe fazer valer seus direitos na prestadora de serviços, no Judiciário, ou na agência reguladora competente. Além do que é garantia da própria prestadora de serviço quanto à regularidade e à legalidade de sua conduta.

Constitui, pois, não só uma garantia mínima do cidadão, como também da própria concessionária de serviço.

Verifica-se que a criação de condições e obstáculos não previstos em lei (CDC e regulamento 6523/08), bem como a sonegação de protocolo do atendimento, fere o direito básico do consumidor à informação precisa e adequada, contrariando o sistema protetivo do consumidor.

6. (In)Existência de reclamações sobre a má prestação do serviço

Por fim, importante destacar, a partir de fundamento invocado da Tribuna pelo advogado da recorrida, que falta relação entre a necessidade de intervenção de órgãos públicos destinados à tutela dos direitos coletivos em sentido *lato* – especialmente na defesa do consumidor (Ministério Público, Procons, etc.) – e o número de reclamações a ele direcionadas. Primeiro porque, nos direitos difusos e coletivos *strictu sensu*, os

titulares do direito são sujeitos indeterminados ou determináveis por grupo (art. 81, parágrafo único, I e II, do CDC), de modo que nem se poderia cogitar que, sendo individualmente incertos, pudessem reclamar. E segundo porque, nos direitos individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, III, do CDC), ainda que possa, eventualmente, haver determinação dos sujeitos para agir individualmente, eles se encontram em situação de dispersão e, em dadas situações, de extrema vulnerabilidade, o que dificulta, quando não inviabiliza, o próprio exercício do direito. Desse modo, na tutela desses direitos e interesses, o funcionamento do ordenamento jurídico se mostra assegurado quando, independentemente da quantidade de reclamações sobre a violação de direitos, ou até da existência delas, os órgãos legitimados (art. 82 do CDC) ajam oficiosamente, inclusive para orientar soluções e prevenir ilícitos.

7. Conclusão

Ante o exposto, **dou parcial provimento ao Recurso Especial** apenas no tocante à condenação da ré às obrigações de fazer.

É como **voto**.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
SEGUNDA TURMA**

Número Registro: 2018/0152120-6

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.750.604 / SP

Número Origem: 10072585020148260100

PAUTA: 05/03/2020

JULGADO: 05/03/2020

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HERMAN BENJAMIN

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ODIM BRANDÃO FERREIRA

Secretária

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A

ADVOGADOS : LEONARDO GRECO - RJ021557

PAULO CÉZAR PINHEIRO CARNEIRO - RJ020200

ALVARO ROSARIO VELLOSO DE CARVALHO E OUTRO(S) - RJ163523

HUMBERTO SANTAROSA DE OLIVEIRA - RJ182232

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Telefonia

CERTIDÃO

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

"Adiado por indicação do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)."

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
SEGUNDA TURMA**

Número Registro: 2018/0152120-6

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.750.604 / SP

Número Origem: 10072585020148260100

PAUTA: 05/03/2020

JULGADO: 10/03/2020

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HERMAN BENJAMIN

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ODIM BRANDÃO FERREIRA

Secretária

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A

ADVOGADOS : LEONARDO GRECO - RJ021557

PAULO CÉZAR PINHEIRO CARNEIRO - RJ020200

ALVARO ROSARIO VELLOSO DE CARVALHO E OUTRO(S) - RJ163523

HUMBERTO SANTAROSA DE OLIVEIRA - RJ182232

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Telefonia

CERTIDÃO

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

"Adiado por indicação do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)."

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
SEGUNDA TURMA

Número Registro: 2018/0152120-6

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.750.604 / SP

Número Origem: 10072585020148260100

PAUTA: 11/06/2024

JULGADO: 11/06/2024

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro AFRÂNIO VILELA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. DENISE VINCI TULIO

Secretária

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
RECORRIDO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : LEONARDO GRECO - RJ021557
PAULO CÉZAR PINHEIRO CARNEIRO - RJ020200
ALVARO ROSARIO VELLOSO DE CARVALHO E OUTRO(S) - RJ163523
HUMBERTO SANTAROSA DE OLIVEIRA - RJ182232

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Telefonia

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a). HUMBERTO SANTAROSA DE OLIVEIRA, pela parte RECORRIDA:
TELEFÔNICA BRASIL S.A

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, deu provimento ao recurso, apenas no tocante à condenação da ré às obrigações de fazer, nos termos do voto do Sr. Ministro-Relator."

Os Srs. Ministros Mauro Campbell Marques, Teodoro Silva Santos e Afrânio Vilela votaram com o Sr. Ministro Relator.

Ausente, ocasionalmente, o Sr. Ministro Francisco Falcão.

C512585020148260100 2018/0152120-6 - REsp 1750604