



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.874.643 - RJ (2019/0382501-2)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
R.P/ACÓRDÃO : **MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE**
RECORRENTE : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : FABIANO DE CASTRO ROBALINHO CAVALCANTI - RJ095237
LÍVIA REGINA FERREIRA IKEDA - RJ163415
CAETANO FALCÃO DE BERENGUER CESAR - RJ135124
RECORRENTE : OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS : ANA TEREZA BASILIO - RJ074802
BRUNO DI MARINO - RJ093384
BRUNO CALFAT - RJ105258
YURI ANTUNES MOREIRA - RJ211641
RECORRENTE : CLARO S.A
ADVOGADOS : MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - RJ110501
RODRIGO DE ASSIS TORRES - RJ121429
PATRICIA SHIMA - RJ125212
NATHALIA FERREIRA RIBEIRO FERNANDES - RJ166375
FELLIPHE PEREIRA DOS SANTOS - RJ180625
RECORRENTE : RIO DE JANEIRO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
ADVOGADOS : SOLANGE MUNIZ BORGES MEIRELES - RJ114498
JEFERSON QUEIROZ DOS SANTOS - RJ206131
RECORRENTE : TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS : THIAGO DA SILVEIRA RABELO - RJ129453
CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335
RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
RECORRIDO : OS MESMOS

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. 1. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO AJUIZADA PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. DEFESA DE DIREITOS DOS CONSUMIDORES. ALEGADO VÍCIO DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA COBERTURA DE SINAL DE TELEFONIA MÓVEL EM DOIS MUNICÍPIOS DO ESTADO (BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO). 2. AUSÊNCIA DE NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. 3. INEXISTÊNCIA DE LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO COM A ANATEL. DISCUSSÃO QUE SE LIMITA À RELAÇÃO CONTRATUAL ENTRE PARTICULARES E AS CONCESSIONÁRIAS DE TELEFONIA MÓVEL. 4. LEGITIMIDADE ATIVA E INTERESSE PROCESSUAL CONFIGURADOS. PRECEDENTES. 5. ATRIBUIÇÃO DA ANATEL PARA EXPEDIR NORMAS SOBRE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES NO REGIME PRIVADO (LEI 9.472/1997, ART. 19, INCISO X). 5.1. MATÉRIA DISCUTIDA NA AÇÃO SUBJACENTE QUE JÁ POSSUI REGULAMENTAÇÃO EXPRESSA (RESOLUÇÃO N. 575/2011), A QUAL DETERMINA ÀS PRESTADORAS DE TELEFONIA MÓVEL A DISPONIBILIZAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS MAPAS DETALHADOS INDICANDO A ÁREA DE COBERTURA EM TODOS OS SETORES DE RELACIONAMENTO, SETORES DE ATENDIMENTO E/OU VENDAS, CENTRAIS DE ATENDIMENTO E NA SUA PÁGINA ELETRÔNICA NA INTERNET. EFETIVO CUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA, CONSTANTE NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 5.2. IMPOSSIBILIDADE DE O PODER JUDICIÁRIO MODIFICAR A REFERIDA NORMA REGULAMENTAR, SOB PENA DE USURPAÇÃO DA ATRIBUIÇÃO DA ANATEL, NOTADAMENTE PORQUE NEM SEQUER FOI ALEGADO QUALQUER VÍCIO DE



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ILEGALIDADE DA RESPECTIVA RESOLUÇÃO. **5.3.** TEMA QUE DEMANDA CERTA EXPERTISE SOBRE ASSUNTO DE EXTREMA COMPLEXIDADE TÉCNICA, SOBRETUDO NO QUE CONCERNE ÀS CHAMADAS "ZONAS DE SOMBRA". REDUÇÃO DA INTERFERÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO NO ÂMBITO NORMATIVO DAS AGÊNCIAS REGULADORA. PRINCÍPIO DA DEFERÊNCIA ADMINISTRATIVA. **6.** RECURSOS ESPECIAIS DAS OPERADORAS DE TELEFONIA MÓVEL PROVIDOS, PARA JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS. PREJUDICADO O RECURSO DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ALERJ.

1. O caso trata de ação coletiva de consumo ajuizada pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro em desfavor de OI S/A, TIM CELULAR S/A, CLARO S/A e TELEFÔNICA BRASIL S/A, sob o argumento de que as rés teriam violado o dever de informação ao consumidor acerca da indisponibilidade de sinal em determinados lugares dos municípios de Bom Jardim/RJ e Nova Friburgo/RJ, no momento da aquisição do aparelho celular e dos serviços de telefonia móvel. A ação foi julgada parcialmente procedente pelas instâncias ordinárias.

2. Não há que se falar em negativa de prestação jurisdicional na hipótese, pois o Tribunal Fluminense analisou todas as questões submetidas à apreciação no recurso de apelação, solucionando integralmente a controvérsia.

3. Nos termos da jurisprudência desta Corte Superior, não há litisconsórcio passivo necessário com a ANATEL, na hipótese em que a discussão se restringe à relação contratual entre particulares e as concessionárias de serviços de telefonia, em que se busca a proteção do direito dos consumidores, como ocorre no caso.

4. A Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ tem legitimidade ativa para propor ação coletiva visando à defesa dos consumidores, nos termos do art. 82, inciso III, do CDC. Precedentes.

5. Nos termos do art. 19, inciso X, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei n. 9.472/1997), compete à ANATEL *"adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente: (...) X - expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado"*.

5.1. A referida autarquia, por sua vez, no exercício de seu poder regulamentar, expediu a Resolução n. 575, de 28 de outubro de 2011, a qual, em seu art. 11, tratou expressamente sobre o tema aqui discutido, disciplinando que *"a prestadora deve manter à disposição dos Usuários, para consulta, em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e/ou Vendas, Centros de Atendimento e no seu sítio na Internet, mapas detalhados indicando a sua área de cobertura, separadamente para cada tecnologia adotada pela prestadora"*. Essa determinação, por sua vez, não afronta o dever de informação, previsto no art. 6º, inciso III, do CDC, sobretudo se levarmos em conta a amplitude de locais em que o usuário terá à sua disposição os mapas detalhados com a área de cobertura do serviço, sem contar, ainda, com o canal disponibilizado pela própria ANATEL ("Painel Cobertura Móvel").

5.2. Não havendo qualquer vício de ilegalidade na Resolução n. 575/2011, o que nem sequer foi alegado na ação coletiva, qualquer determinação do Poder Judiciário que altere a referida norma regulamentar estará, inequivocamente, usurpando a competência (atribuição) da ANATEL.

5.3. Com efeito, tratando-se de matéria de indiscutível complexidade técnica, em que se exige certa expertise, notadamente sobre como surge a área de cobertura da telefonia móvel, além das chamadas "zonas de sombra", deve-se adotar o princípio da deferência administrativa, observando-se a autocontenção judicial (*judicial self-restraint*), reduzindo-se, assim, a interferência do Poder Judiciário nas atribuições dos outros Poderes.

6. Recursos especiais das operadoras de telefonia móvel providos, para julgar improcedentes os pedidos. Prejudicado o recurso especial da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ e, por maioria, dar provimento ao recurso especial interposto por Claro S/A e Outros, nos termos do voto do Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze, que lavrará o acórdão.

Vencida, em parte, a Sra. Ministra Nancy Andrichi.

Participaram do julgamento a Sra. Ministra Nancy Andrichi e os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente), Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro.

Brasília, 03 de maio de 2022 (data do julgamento).

MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1874643 - RJ (2019/0382501-2)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**

RECORRENTE : TELEFÔNICA BRASIL S.A

ADVOGADOS : FABIANO DE CASTRO ROBALINHO CAVALCANTI - RJ095237
LÍVIA REGINA FERREIRA IKEDA - RJ163415
CAETANO FALCÃO DE BERENGUER CESAR - RJ135124

RECORRENTE : OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL

ADVOGADOS : ANA TEREZA BASILIO - RJ074802
BRUNO DI MARINO - RJ093384
BRUNO CALFAT - RJ105258
YURI ANTUNES MOREIRA - RJ211641

RECORRENTE : CLARO S.A

ADVOGADOS : MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - RJ110501
RODRIGO DE ASSIS TORRES - RJ121429
PATRICIA SHIMA - RJ125212
NATHALIA FERREIRA RIBEIRO FERNANDES - RJ166375
FELLIPHE PEREIRA DOS SANTOS - RJ180625

RECORRENTE : RIO DE JANEIRO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

ADVOGADOS : SOLANGE MUNIZ BORGES MEIRELES - RJ114498
JEFERSON QUEIROZ DOS SANTOS - RJ206131

RECORRENTE : TIM CELULAR S.A

ADVOGADOS : THIAGO DA SILVEIRA RABELO - RJ129453
CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335
RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923

RECORRIDO : OS MESMOS

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO COM A AGÊNCIA REGULADORA. INEXISTÊNCIA. LEGITIMIDADE ATIVA E INTERESSE PROCESSUAL CONFIGURADOS. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO CONFIGURAÇÃO. DECISÃO SURPRESA. AUSÊNCIA. CONDENAÇÃO GENÉRICA. INEXISTÊNCIA. NÃO USURPAÇÃO DA COMPETÊNCIA DA ENTIDADE REGULADORA. INDISPONIBILIDADE DE SINAL. DEVER DE INFORMAR. VIOLAÇÃO. DANO MORAL COLETIVO. INEXISTÊNCIA. PUBLICIDADE DA

SENTENÇA. CABIMENTO. CONDENAÇÃO DA PARTE RÉ AO PAGAMENTO DE CUSTAS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. DESCABIMENTO. ADEQUAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SISTEMAS E RESTITUIÇÃO EM DOBRO DA MULTA CONTRATUAL. INCABÍVEIS.

1. Recursos especiais interpostos em 16/03/2018 e conclusos ao gabinete em 07/04/2020.

2. O propósito recursal das operadoras de telefonia (rés) é determinar se a) há litisconsórcio passivo com a ANATEL; b) a autora tem legitimidade para a propositura da presente demanda coletiva; c) há interesse processual; d) houve negativa de prestação jurisdicional; e) o seu direito de defesa foi cerceado; f) os princípios da não surpresa e da cooperação foram violados; g) a imposição de obrigação de fazer caracteriza-se como genérica; h) o exame das questões pelo Poder Judiciário implica usurpação da competência da agência reguladora; i) está configurada a violação do dever de informar pelas operadoras de telefonia; j) a violação constatada enseja dano moral coletivo; k) a determinação de publicação da sentença de procedência em jornais de grande circulação possui respaldo legal; l) é cabível a condenação das rés ao pagamento de custas e honorários advocatícios. Já o propósito recursal da autora é dizer sobre a) a possibilidade de impor às requeridas a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos e b) o cabimento da repetição em dobro do indébito relativo à multa por rescisão do contrato no período de fidelização.

3. Não há litisconsórcio passivo com a ANATEL na hipótese em que a discussão se cinge à relação contratual entre particulares e as concessionárias de serviços de telefonia, não atingindo a órbita jurídica da agência reguladora.

4. A Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ tem legitimidade ativa para propor ação coletiva visando à defesa dos consumidores (art. 82, III, do CDC). Precedentes.

5. Os interesses tutelados por meio da presente ação coletiva atingem a universalidade dos potenciais consumidores dos serviços de telefonia móvel ofertados pelas requeridas. Em outras palavras, o interesse de agir para a propositura da ação civil pública está fundado na repercussão da causa em relação ao bem jurídico tutelado.

6. Não há ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte.

7. A violação do dever de informação se caracteriza como um defeito do produto ou serviço. Em consequência, o fornecedor só não será responsabilizado se comprovar que informou adequadamente o consumidor sobre os serviços disponibilizados no mercado de consumo (art. 14, § 3º, do CDC), cuidando-se de autêntica inversão oper legis do ônus da prova. Assim, a menção, no acórdão, de que cabia às rés comprovar o atendimento do dever de informar não caracteriza cerceamento de defesa.

8. “O enunciado processual da ‘não surpresa’ não implica exigir do julgador que toda solução dada ao deslinde da controvérsia seja objeto de consulta às partes antes da efetiva prestação jurisdicional, mormente quando já lhe foi oportunizada manifestação acerca do ponto em discussão” (AgInt no REsp

1841905/MG).

9. O inconformismo deduzido por Claro S/A relativo à ausência de valoração da prova técnica encontra óbice no enunciado da Súmula 284/STF, devido à ausência de indicação do dispositivo legal supostamente violado.

10. A sentença não se caracteriza como condicional quando foi reconhecida e delimitada a existência do direito. Precedentes. Na hipótese, foi reconhecido, de forma clara, o direito dos consumidores de serem previamente informados acerca da abrangência do sinal de telefonia móvel quando da contratação, não tendo esse direito sido condicionado a qualquer evento futuro e incerto, de modo que a sentença não está eivada de vício de nulidade.

11. A intervenção do Poder Judiciário, na espécie, apenas tem por objetivo garantir o cumprimento da legislação vigente, não tendo sido afastada regulamentação editada pela agência reguladora competente, nem interferido na seara correspondente aos termos da concessão. Por essa razão, não está configurada a usurpação de competência da ANATEL.

12. O direito à informação visa a assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada. Assim, a ausência de comunicação acerca da indisponibilidade de sinal no Município em que realizada a venda dos serviços de telefonia prejudica a realização de escolha consciente pelo consumidor, frustrando suas legítimas expectativas acerca do serviço contratado.

13. Segundo a jurisprudência do STJ, o dano moral coletivo somente se configura em caso de grave ofensa à moralidade pública que cause lesões a valores fundamentais e transborde da tolerabilidade. Precedentes. Na hipótese, a violação ao dever de informar adequadamente os consumidores de Bom Jardim e Nova Friburgo sobre a ausência de sinal na região caracteriza ofensa à lealdade e à boa-fé objetiva na fase pré-contratual, que é valor fundamental e extrapatrimonial da sociedade. É, ademais, injusta, intolerável e capaz de provocar repulsa e indignação na consciência coletiva, haja vista consistir em manifesto abuso à condição de vulnerabilidade do consumidor, capaz, portanto, de ensejar a condenação em danos morais coletivos, como forma de ressarcir, punir e inibir a lesão causada à coletividade.

14. A ausência de fundamentação acerca do pedido de redução do quantum indenizatório impede o conhecimento do recurso quanto ao tema (Súmula 284/STF).

15. A melhor forma de assegurar o resultado prático do julgado e alcançar o maior número de beneficiários é a publicação na rede mundial de computadores, nos sites de órgãos oficiais e no da própria recorrente, em substituição à onerosa e ineficaz divulgação em jornais de grande circulação.

16. Em favor da simetria, no âmbito da ação civil pública, é incabível a condenação da parte ré ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, salvo comprovada má-fé. Precedentes.

17. A imposição, às rés, da obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos importaria em indevida interferência do Poder Judiciário em área de competência da ANATEL. Ademais, para alterar a conclusão lançada no acórdão recorrido, no sentido de que não há provas de que os anúncios

publicitários veiculavam a informação de que a área de cobertura corresponderia a 100%, seria necessário o reexame de fatos e provas (Súmula 07/STJ).

18. Presente o engano justificável do fornecedor na realização da cobrança, não há que se falar em repetição em dobro do indébito.

19. Recurso especial de Claro S/A parcialmente conhecido e, nessa parte, parcialmente provido e recursos especiais de Telefônica Brasil S/A, Oi Móvel S/A, Claro S/A e Tim Celular S/A parcialmente conhecidos e, nessa parte, parcialmente providos. Recurso especial de Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ conhecido e desprovido.

RELATÓRIO

Cuida-se de recursos especiais interpostos por TELEFÔNICA BRASIL S/A, OI MÓVEL S/A, CLARO S/A, COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO e TIM CELULAR S/A, os aos primeiros fundados na alínea “a” e o último nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/RJ.

Recursos especiais interpostos em: 16/03/2018.

Conclusos ao gabinete em: 07/04/2020.

Ação: coletiva de consumo ajuizada por COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em desfavor de OI S/A, TIM CELULAR S/A, CLARO S/A e TELEFÔNICA BRASIL S/A devido à alegação de violação, pelas rés, do dever de informar a indisponibilidade de sinal aos consumidores de Bom Jardim e Nova Friburgo no momento da aquisição do aparelho celular e dos serviços de telefonia móvel.

Sentença: julgou parcialmente procedente o pedido *“para CONDENAR às rés a adequar no prazo de 'seis meses seus sistemas e equipamentos para prestarem o serviço de telefonia móvel celular nos termos das propagandas publicitárias nos municípios de Nova Friburgo e Bom Jardim e em áreas descritas nas mídias publicitárias, na forma do item 3 e 5 dos pedidos da inicial, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 e a se abster de comercializar seus serviços, sem que previamente seja verificada a real viabilidade técnica, informando expressamente, por escrito, de forma clara e adequada ao consumidor, no ato da contratação,*

a existência de cobertura e disponibilidade de sinal nos locais onde o consumidor deseja utilizar o aparelho de celular, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), na forma dos pedidos iniciais. Condeno as rés a suportar a rescisão por indisponibilidade do serviço decorrente da inviabilidade técnica sem cobrar valores à título de multa rescisória na rescisão do contrato e a restituírem em dobro o valor da multa eventualmente cobrada bem como o valor do aparelho celular adquirido, na forma dos itens 7 e 8 da inicial, obrigação a ser perquirida, se necessário, em ação própria no juízo competente, pois sua cognição se extravasa do núcleo da homogeneidade dó, direito prolatado em sentença genérica” (e-STJ, fls. 1574-1575).

Embargos de declaração: opostos pela autora, foram acolhidos para sanar omissão, concedendo a tutela antecipada consistente na “suspensão da comercialização dos aparelhos de telefonia celular e dos serviços inerentes ao funcionamento destes aparelhos nessas localidades, sem que previamente seja verificada a viabilidade técnica para prestação de serviço, (...) seja efetivada a garantia ao direito de arrependimento dos seus clientes, se abstendo da cobrança de valores respectivos a multa rescisória nas hipóteses em que o consumidor solicite a rescisão contratual motivado pela indisponibilidade do serviço em razão de motivos técnicos, com a devolução dos aparelhos telefônicos e respectivo reembolso ao consumidor sob pena de multa de R\$ 3.000,00 por descumprimento”.

Acórdão: negou provimento ao agravo interno interposto por Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (autora) e deu parcial provimento às apelações das rés, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM DEFESA DE DIREITOS DOS CONSUMIDORES. VÍCIO DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA COBERTURA DE SINAL DE TELEFONIA PESSOAL MÓVEL NOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO. REJEIÇÃO DAS PRELIMINARES ARGUIDAS. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA COMUM ESTADUAL QUE SE RECONHECE. DEMANDA QUE ENVOLVE A ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS OPERADORAS DE

TELEFONIA, SEM QUE SE PRETENDA INTERFERIR NA ESFERA DE CONTROLE E ATUAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA, SITUAÇÃO CAPAZ DE AFASTAR O INTERESSE JURÍDICO DA ANATEL NA PRESENTE CAUSA. SENTENÇA QUE SE ENCONTRA DEVIDAMENTE FUNDAMENTADA, INEXISTINDO A ALEGADA NULIDADE. PRESENÇA DAS CONDIÇÕES DA AÇÃO E ADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA RECONHECIDAS. SUPOSTA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL QUE ALCANÇA USUÁRIOS RESIDENTES NOS MUNICÍPIOS CONTÍGUOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO (COMARCAS DIVERSAS). APLICAÇÃO DA REGRA PREVISTA NO INCISO II DO ARTIGO 93 DO CDC. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA QUE JÁ FIRMOU O ENTENDIMENTO DE QUE OS EFEITOS E A EFICÁCIA DA SENTENÇA NÃO ESTÃO CIRCUNSCRITOS A LIMITES GEOGRÁFICOS, MAS AOS LIMITES OBJETIVOS E SUBJETIVOS DO QUE FOI DECIDIDO, LEVANDO-SE EM CONTA, PARA TANTO, SEMPRE A EXTENSÃO DO DANO E A QUALIDADE DOS INTERESSES META INDIVIDUAIS POSTOS EM JUÍZO. ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE CONDENAÇÃO PRO FUTURO QUE NÃO SE VISLUMBRA. NO MÉRITO, O CASO CONCRETO SE SUBSUME À APLICAÇÃO DAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E, SUBSIDIARIAMENTE, À DISPOSTO NA LEI DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA E NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. NORMAS EDITADAS PELA ANATEL QUE DEVEM SER OBSERVADAS, EM ESPECIAL A RESOLUÇÃO Nº 632/2014 (REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - RGC), E O ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477/2007, QUE TRATA DO REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA CORRETAMENTE DEFERIDA. HIPÓTESE DE INSUFICIÊNCIA DOS CONSUMIDORES E VEROSSIMILHANÇA DE SUAS ALEGAÇÕES. PARTE AUTORA QUE ACOSTOU AOS AUTOS INÚMEROS PROTOCOLOS DE RECLAMAÇÃO DE USUÁRIOS RESIDENTES EM VÁRIOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO, RELATANDO A INEXISTÊNCIA/PRECARIEDADE DO SINAL, IMPOSSIBILITANDO A REALIZAÇÃO E O RECEBIMENTO DE CHAMADAS NAS LOCALIDADES. GRANDE NÚMERO DE AÇÕES JUDICIAIS DISTRIBUÍDAS NOS MUNICÍPIOS EM FACE DAS OPERADORAS DE TELEFONIA QUE CORROBORA AS ALEGAÇÕES AUTORAIS. PARTE RÉ QUE NÃO LOGROU DEMONSTRAR A REGULARIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, TENDO DEIXADO DE REQUERER A PRODUÇÃO DE PROVA TÉCNICA. PERÍCIA QUE CONSISTIA NO MEIO HÁBIL A DEMONSTRAR A SUPOSTA AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ASSUNÇÃO, PELAS RÉS, DOS PREJUÍZOS. PRETENSÃO AUTORAL DE CONDENAÇÃO DAS RÉS À OBRIGAÇÃO DE PRESTAR COBERTURA DE SINAL EM 100% DAS ÁREAS DOS MUNICÍPIOS QUE, CONTUDO, DEVE SER REJEITADA, POR NÃO ENCONTRAR AMPARO NAS NORMAS EDITADAS PELA ANATEL. AGÊNCIA REGULADORA QUE CONSIDERA PRESTADA A COBERTURA DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE PELO MENOS 80% (OITENTA PORCENTO) DA ÁREA URBANA DAS SEDES DOS MUNICÍPIOS FOR ATENDIDA. ANATEL QUE IGUALMENTE ADMITE A EXISTÊNCIA DE "ZONAS DE SOMBRA", QUE CONSISTEM EM ÁREAS COM BAIXO OU NENHUM SINAL DEVIDO À PRESENÇA DE OBSTÁCULOS QUE AFETAM A COMUNICAÇÃO ENTRE O APARELHO CELULAR E A ANTENA, COMO CONSTRUÇÕES E MONTANHAS. EM QUE PESE O REQUERIMENTO DE ABSTENÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO DOS CELULARES ENQUANTO NÃO DEMONSTRADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO NÃO MEREÇA PROSPERAR, POR TRADUZIR MEDIDA DESPROPORCIONAL, A VIOLAR O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA LIVRE INICIATIVA, DEVE SER GARANTIDO AOS CONSUMIDORES, NA FORMA DO ART. 6, III DO CDC E DO ART. 3, IV E XVI E 50, VIII DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014 O DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA, DE FORMA EXPRESSA, CLARA E POR ESCRITO, NO ATO DA CONTRATAÇÃO, A RESPEITO DA EXISTÊNCIA DE COBERTURA E DISPONIBILIDADE DE SINAL NO MUNICÍPIO ONDE FOR REALIZADA A VENDA DO APARELHO CELULAR, SOB PENA DE MULTA DE R\$

1.000,00 (MIL REAIS) POR DESCUMPRIMENTO. PEDIDO DE POSTERGAÇÃO DOS EFEITOS DO CONTRATO APÓS SUA ASSINATURA, ATÉ QUE SEJA VERIFICADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO SERVIÇO QUE TAMPOUCO DEVE SER ACOLHIDO, UMA VEZ QUE A EXISTÊNCIA DE ÁREAS DE SOMBRA É TOLERADA PELA AGÊNCIA REGULADORA, E NÃO AFETA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PARA O PERCENTUAL DA ÁREA URBANA EM QUE EXISTE EFETIVA COBERTURA DO SINAL. PRETENSÃO AUTURAL DE APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC PARA "QUALQUER FORMA DE CONTRATAÇÃO" DE SERVIÇOS QUE, ALÉM DE NÃO POSSUIR AMPARO LEGAL, DESVIRTUA A PRÓPRIA NATUREZA DO INSTITUTO JURÍDICO, QUE VISA CONFERIR AOS CONSUMIDORES A OPORTUNIDADE DE MELHOR REFLETIREM SOBRE A NECESSIDADE E CONVENIÊNCIA DE AQUISIÇÃO DE DETERMINADO PRODUTO OU SERVIÇO, SEMPRE QUE A CONTRATAÇÃO TENHA OCORRIDO EM AMBIENTE DIVERSO DA SEDE DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL INTERAET, POR TELEFONE OU À DOMICILIO). MANUTENÇÃO DA SENTENÇA NO QUE DIZ RESPEITO À GARANTIA DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO MOTIVADA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, ANTES MESMO DO TÉRMINO DO PRAZO DE FIDELIZAÇÃO, SEM QUALQUER ÔNUS PARA OS CONSUMIDORES, INCLUSIVE NO QUE DIZ RESPEITO AOS VALORES PAGOS PARA A AQUISIÇÃO DE APARELHOS CELULARES (UMA VEZ QUE MUITAS VEZES O FORNECIMENTO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE ENCONTRA ATRELADO À VENDA DE APARELHOS), SEMPRE QUE IDENTIFICADA A QUEBRA DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DOS CONSUMIDORES, DIANTE DA IMPRESTABILIDADE DO SERVIÇO, NÃO CORRESPONDENDO A COBERTURA DE TELEFONIA MÓVEL OFERTADA ÀS NECESSIDADES DE UTILIZAÇÃO DO TELEFONE CELULAR PELOS CONSUMIDORES EM DETERMINADOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS ENVOLVIDOS. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 56 E 58 DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014. DEVOLUÇÃO DE VALORES NA FORMA SIMPLES, CASO DEMONSTRADO O PAGAMENTO DA MULTA. DANOS MATERIAIS QUE DEVERÃO SER PERQUIRIDOS PELOS CONSUMIDORES EM DEMANDAS PRÓPRIAS, NAS QUAIS CABERÁ À OPERADORA DE TELEFONIA ELIDIR A ALEGAÇÃO DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO QUE DEVERÁ PERDURAR POR ATÉ 180 DIAS DA PUBLICAÇÃO DA DECISÃO EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO, MEDIDA QUE SE JUSTIFICA PARA QUE OS CONSUMIDORES POSSAM SER CIENTIFICADOS DO RESULTADO DO PROCESSO, DEFLAGRANDO ASSIM SUAS DEMANDAS INDIVIDUAIS. DANOS MORAIS COLETIVOS CONFIGURADOS. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO QUE CONSTITUI PRÁTICA LESIVA AOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO NA SENTENÇA EM R\$ 500.000,00, A SER RATEADO EM PARTES IGUAIS ENTRE AS DEMANDADAS. SÚMULA 343 DESTA CORTE. CONECTÁRIOS LEGAIS CORRETAMENTE FIXADOS. VERBA HONORÁRIA ADEQUADAMENTE ARBITRADA. PROVIMENTO PARCIAL DOS APELOS. AGRAVO INTERNO. RECURSO INTERPOSTO PELA PARTE AUTORA EM FACE DA DECISÃO MONOCRÁTICA DESTA RELATORA QUE HAVIA DEFERIDO PARCIALMENTE O EFEITO SUSPENSIVO AOS APELOS. RATIFICAÇÃO, POR ESTA CORTE, DA PRESENÇA DOS REQUISITOS AUTORIZATIVOS DA CONCESSÃO DO EFEITO SUSPENSIVO REQUERIDO PELAS APELANTES, SOBRETUDO CONSIDERANDO OS PONTOS DE REFORMA DA SENTENÇA. POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DOS EFEITOS DA DECISÃO NOS SEUS DEMAIS TERMOS, RECONHECENDO ESTE ÓRGÃO COLEGIADO A EXISTÊNCIA DERELEVÂNCIA E URGÊNCIA, A JUSTIFICAR EVENTUAL EXECUÇÃO PROVISÓRIA DO JULGADO, APENAS NO QUE DIZ RESPEITO À "CONDENAÇÃO DAS RÉS À ABSTENÇÃO DE EFETUAR COBRANÇA DE VALORES RESPECTIVOS À MULTA RESCISÓRIA NAS HIPÓTESES EM QUE O CONSUMIDOR SOLICITE A RESCISÃO CONTRATUAL MOTIVADO PELA INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO EM RAZÃO DE MOTIVOS TÉCNICOS, COM A DEVOLUÇÃO DOS APARELHOS TELEFÔNICOS E RESPECTIVO REEMBOLSO AO

Embargos de declaração: opostos pelas operadoras (rés), foram rejeitados pela Corte local.

Recurso especial de Telefônica Brasil S/A: suscita violação aos arts. 10, 114, 373, §§ 1º e 2º, 485, VI, 1.022, II, do CPC/2015, aos arts. 78, 82, III, 91 e 94 do CDC, aos arts. 1º e 19, V, da Lei nº 9.472/97, aos arts. 186 e 189 do CC e ao art. 18 da Lei nº 7.347/85. Aduz que o Tribunal de origem incorreu em omissão ao deixar de se manifestar acerca dos vícios apontados nos embargos de declaração, a saber: existência de contradição, porquanto a obrigação elencada no item 2 deverá ser observada após o trânsito em julgado, tendo início com a publicação da parte dispositiva em jornais de grande circulação e término após 180 (cento e oitenta) dias, não se tratando de antecipação de tutela; o termo de adesão e contratação já contém informação acerca da inexistência de prestação dos serviços em áreas rurais e da possibilidade de oscilação do sinal, além de áreas de sombra e ampliação indevida do disposto na Resolução Anatel 623/2014 ao determinar a indisponibilidade do serviço e a restituição dos valores eventualmente pagos na aquisição do aparelho celular. Sustenta, ademais:

(i) a necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com a ANATEL, porquanto o Tribunal estadual deixou de aplicar as normas da agência reguladora que tratam da matéria, interferindo, assim, na sua esfera jurídica;

(ii) ilegitimidade ativa da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ, notadamente em razão de que se trata de interesse disponível e inexistente relevância social;

(iii) cerceamento de defesa, uma vez que a inversão do ônus da prova apenas ocorreu quando do julgamento do recurso de apelação;

(iv) usurpação de competência da ANATEL, ao viabilizar a resolução do contrato por insatisfação do consumidor e impor a obrigação de restituir ao usuário o valor pago pela aquisição do aparelho celular;

(v) decisão surpresa, pois a Corte *a quo* concluiu pela deficiência dos

serviços prestados com base no suposto volume de ações ajuizadas por consumidores, mas não oportunizou manifestação a esse respeito e ignorou a prova técnica constante dos autos;

(vi) descabimento da condenação ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, porque contraria o conceito de dano e a noção de responsabilidade civil adotada no direito brasileiro;

(vii) a determinação de publicação do dispositivo da sentença em jornal de grande circulação não encontra amparo legal;

(viii) descabimento da condenação ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

Recurso especial de Oi Móvel S/A: aponta violação aos arts. 489, § 1º, IV, 492, parágrafo único e 1.022, II, do CPC/2015, aos arts. 6º, VI, 81, 82, II, e 95 do CDC, aos arts. 1º, II e 18 da Lei nº 7.347/85, aos arts. 1º, 2º, IV, 8º, 9º, 19, X da Lei nº 9.742/97 e ao art. 884 do CC/02. Assevera que o acórdão recorrido é omissos com relação à alegada ausência de interesse de agir, à impossibilidade de impor condenação vinculada a evento futuro e incerto consistente na obrigação de fornecer aos consumidores documentos, quando da contratação do plano, ao descabimento da imposição da obrigação de publicação em jornais e de fixação de honorários sucumbenciais. Alega, ademais:

(i) ausência de interesse de agir devido à não demonstração da dimensão coletiva do direito vindicado;

(ii) ser descabida a imposição da obrigação genérica e futura de fornecer, no momento da contratação, documento contendo informações a respeito da cobertura. A manutenção da tutela concedida, ressalta, provocará a eternização da lide;

(iii) não ser dado ao Poder Judiciário substituir a ANATEL de modo a inovar as regulações vigentes no mercado de telecomunicações. Nesse sentido, defende que a pretensão deduzida nos autos relativa à imposição de obrigação de fornecer documentos aos consumidores relativos à cobertura do sinal é matéria

regulatória, que é de competência da ANATEL;

(iv) que é indevida a condenação ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, porque incompatível com o ordenamento jurídico e porque, na hipótese, não há comprovação da alegada lesão e o mero inadimplemento do contrato não dá ensejo à dano moral. Destaca, ademais, que a indenização não pode caráter punitivo. Na hipótese de manutenção da condenação, requer a redução da indenização;

(v) necessidade de afastamento da condenação ao pagamento de honorários sucumbenciais, nos termos da jurisprudência do STJ;

(vi) a obrigação de publicação do dispositivo da sentença em jornais de grande circulação não tem amparo legal, configurando violação à liberdade de expressão comercial.

Recurso especial de Claro S/A: sustenta haver violação aos arts. 9º e 10 do CPC. Aduz que a Corte de origem violou os princípios da cooperação, da não surpresa e do comprometimento ao mencionar a necessidade de produção de prova pericial e decidir com base em verossimilhança e sem antes consultar as partes a respeito. Ressalta, ademais, que o Tribunal *a quo* não valorou as provas técnicas juntadas aos autos. Defende, ademais, ser descabido o arbitramento de indenização por dano moral coletivo.

Recurso especial de Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro: aponta violação aos arts. 30, 31, 35, I, 37, 42, parágrafo único e 66 do CDC e ao art. 187 do CC/02. A tanto, sustenta que não tendo as recorridas informado adequadamente os consumidores acerca da indisponibilidade do sinal de telefonia móvel, assumiram a responsabilidade de fornecê-lo adequadamente em toda a região dos municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo. Aduz, assim, ser cabível a impor às recorridas a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos em prazo razoável, compatibilizando-os com os termos das propagandas publicitárias. Defende que a multa deverá ser devolvida em dobro, porquanto a rescisão decorre de falha na prestação de serviço, de modo que a sua cobrança será feita de má-fé. Menciona,

além disso, que o dispositivo do CDC que trata da matéria não exige a demonstração de má-fé para que seja deferida a repetição, em dobro, do indébito.

Recurso especial de Tim Celular S/A: suscita violação aos arts. 113, 114, 371, I, 421, 422, 485, VI, 497, 1.022, I, do CPC/2015, aos artigos 8º, 19, X, da Lei nº 9.472/97, aos arts. 113, 186, 421 e 422 do CC/02, ao art. 6º, III, VI e VIII, do CDC, aos arts. 1º, 13 e 18 da Lei nº 7.347/85 e aos artigos 5º, II e X, 21, XI, 22, IV, e 48, XII, e 109, I, da CF, além de divergência jurisprudencial. Alega que a Corte local deixou de se manifestar sobre os dispositivos relacionados à suscitada necessidade de a ANATEL integrar o polo passivo da demanda (arts. 144 e 484, IV, do CPC/2015), bem como deixou de apreciar os seguintes dispositivos legais: arts. 21, XI, 22, IV, e 48, XII, da Constituição Federal, art. 19, X, da Lei nº 9.472/97 (legitimidade da ANATEL para editar as normas reguladoras); arts. 1.022, I, e 497 do CPC/2015 (modo de prestação das informações aos consumidores); arts. 5º, II e 21, XI, da CF, arts. 8º e 19, X, da Lei nº 9.472/97 (criação de norma geral e abstrata não prevista em lei); arts. 5º, II e 21, XI, da CF, arts. 6º, 113, 421 e 422 do CC/02 (porque as informações já prestadas são insuficientes); art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, I, do CPC/2015 (qual seria o documento que ampara a tese da embargada); arts. 5º, II e 21, XI, da CF, arts. 8º e 19, X, da Lei nº 9.472/97 (criação de norma geral e abstrata referente à devolução do valor do aparelho celular e da multa); art. 5º, X, da CF, arts. 1º e 13 da Lei nº 7.347/85), art. 186 do CC, art. 6º, VI, do CDC e art. 373, I, do CPC (qual seria o dano moral coletivo); arts. 5º, II da CF (possibilidade de impor a obrigação de publicação da sentença em jornais e art. 18 da Lei 7.347/85 (impossibilidade de fixação de honorários advocatícios). Além do mais, argumenta que:

(i) a ANATEL deve integrar o polo passivo na condição de litisconsorte necessária;

(ii) a regulamentação do setor de telecomunicações é de competência exclusiva da ANATEL, não sendo cabível, portanto, impor-lhe a obrigação de prestar informações escritas ao consumidor, no momento da contratação, acerca

da cobertura do sinal;

(iii) os arts. 56 e 58 da Resolução 632/2014 da ANATEL não estabelecem a obrigação de restituição dos valores pagos pelos aparelhos celulares e da multa em caso de rescisão do contrato. Defende, assim, que, ao fazê-lo, o Tribunal de origem criou comando geral e abstrato, invadindo a esfera regulatória da ANATEL;

(iv) as cláusulas previstas no contrato celebrado com o usuário dos serviços de telefonia móvel, bem como as demais providências adotadas são suficientes ao atendimento do dever de informar;

(v) deve ser afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, haja vista que não contemplado pelo ordenamento jurídico e, na hipótese, não ficou comprovada a sua existência. Subsidiariamente, postula a redução do valor da indenização;

(vi) é descabida a condenação ao pagamento de honorários advocatícios, porquanto não ficou caracterizada a má-fé.

Admissibilidade prévia: o TJ/RJ inadmitiu os recursos especiais, ensejando a interposição do agravo cabível por cada uma das recorrentes, os quais foram reautuados para melhor exame da matéria em debate.

Parecer do Ministério Público Federal: opinou pelo conhecimento e parcial provimento dos recursos especiais de OI S/A - em recuperação judicial, TELEFÔNICA BRASIL S. A. e TIM CELULAR S.A. e pelo desprovimento dos recursos especiais de CLARO S.A. e da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro.

É o relatório.

VOTO

O propósito recursal das operadoras de telefonia (rés) é determinar se a) há litisconsórcio passivo com a ANATEL; b) a autora tem legitimidade para a propositura da presente demanda coletiva; c) há interesse processual; d) houve negativa de prestação jurisdicional; e) o seu direito de defesa foi cerceado; e) os princípios da não surpresa e da cooperação foram violados; f) a imposição de

obrigação de fazer caracteriza-se como genérica; g) o exame das questões pelo Poder Judiciário implica usurpação da competência da agência reguladora; h) está configurada a violação do dever de informar pelas operadoras de telefonia; i) a violação constatada enseja dano moral coletivo; j) a determinação de publicação da sentença de procedência em jornais de grande circulação possui respaldo legal; k) é cabível a condenação das rés ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

Já o propósito recursal da autora é dizer sobre a) a possibilidade de impor às requeridas a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos e b) o cabimento da repetição em dobro do indébito relativo à multa por rescisão do contrato no período de fidelização.

- RECURSOS ESPECIAIS INTERPOSTOS PELAS EMPRESAS DE TELEFONIA (RÉS)

I. Da presença da ANATEL no polo passivo da demanda

1. As requeridas Telefônica Brasil S/A e Tim Celular S/A sustentam haver litisconsórcio passivo necessário da ANATEL, implicando na incompetência da Justiça Estadual para processar e julgar a presente ação.

2. A teor do disposto no art. 114 do CPC/2015, o litisconsórcio será necessário quando, por disposição de lei ou pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes.

3. No particular, a controvérsia versa sobre a violação do dever de informar pelas concessionárias de telecomunicações, porque teriam deixado de informar os consumidores residentes em municípios do Rio de Janeiro, notadamente de Bom Jardim e Nova Friburgo, na fase das tratativas contratuais, acerca da inexistência de sinal de telefonia móvel nesses locais. Ou seja, segundo relatado na petição inicial, os consumidores adquiriram o aparelho celular e os serviços de telefonia móvel, mas estavam impossibilitados de deles usufruir em

razão da ausência de sinal.

4. Nesse contexto, verifica-se que a discussão se cinge à relação contratual entre particulares e as concessionárias de serviços de telefonia, não atingindo a órbita jurídica da ANATEL. Em outras palavras, o que se busca é a proteção dos direitos dos consumidores.

5. Em situações como essa, a jurisprudência do STJ é firme no sentido de não haver que se falar em inclusão da agência reguladora no polo passivo da demanda. A propósito, citam-se os seguintes precedentes:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA CELULAR. TIM. PLANO INFINITY. LIGAÇÕES DERRUBADAS. OCORRÊNCIA. ANATEL. LITISCONSÓRCIO. INEXISTÊNCIA. PODER JUDICIÁRIO. ATUAÇÃO. DANO INDIVIDUAL. CONDENAÇÃO GENÉRICA. MÁ-FÉ. DOLO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL COLETIVO. EXISTÊNCIA. CONDENAÇÃO. VALOR PROPORCIONAL. MANUTENÇÃO.

1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. Não se reconhece a negativa de prestação jurisdicional alegada quando o acórdão recorrido dirime todas as questões submetidas a julgamento, proferindo decisão suficientemente motivada e coerente acerca de todos os temas invocados nos embargos declaratórios opostos pela recorrente.

3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça entende não haver litisconsórcio passivo necessário com a ANATEL, nos termos do art. 47 do CPC/2015, nas hipóteses em que o objeto da ação civil é a proteção da relação de consumo existente entre os usuários e a empresa de telefonia e não as normas editadas pela autarquia federal em demanda cujo resultado vai interferir na sua esfera jurídica.

(...)

12. Recurso especial não provido.

(REsp 1832217/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/04/2021, DJe 08/04/2021) (grifou-se)

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ALEGADA NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. ANATEL. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO. DEFICIÊNCIA NA FUNDAMENTAÇÃO. SÚMULA 283/STF.

1. No caso dos autos, verifica-se não ter ocorrido ofensa ao art.

1.022 do CPC, na medida em que o Tribunal de origem dirimiu, fundamentadamente, as questões que lhe foram submetidas e apreciou integralmente a controvérsia posta nos autos; não se pode, ademais, confundir julgamento desfavorável ao interesse da parte com negativa ou ausência de prestação jurisdicional.

2. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem asseverado que a ação civil pública em que se discute relação contratual entre particular e a concessionária de serviços de telefonia não atinge a

órbita jurídica da agência reguladora. Assim, não existe litisconsórcio passivo necessário entre a concessionária de serviços de telefonia e a Anatel, quando a relação jurídica controvertida é alheia àquela mantida entre as concessionárias e o ente regulador.

3. "Não há falar na existência de violação dos dispositivos previstos na 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" (AgInt no AREsp 1659845/PI, Rel. Ministro Og Fernandes, Segunda Turma, julgado em 25/5/2021, DJe 09/6/2021).

4. No que diz respeito à alegada inépcia da inicial e à existência de irregular transferência de responsabilidade quanto ao serviço de energia elétrica, o recurso especial não impugnou fundamentos basilares que ampararam o acórdão recorrido, esbarrando, pois, no obstáculo da Súmula 283/STF.

5. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp 1210327/AM, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 16/08/2021, DJe 18/08/2021) (grifou-se)

6. Portanto, inexistente a alegada vulneração aos arts. 114 e 485, VI, do CPC/2015.

II. Da legitimidade ativa da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro

7.A Telefônica Brasil S/A suscita a ilegitimidade ativa da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ.

8. A legitimidade ativa de órgãos públicos desprovidos de personalidade jurídica própria está expressamente contemplada no art. 82, III, do CDC, que consigna serem legitimados ***“as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código”***.

9. Esta Terceira Turma já teve a oportunidade de interpretar referido dispositivo, adotando a orientação de que ***“o critério para a aferição da legitimidade do agente público não deve ser limitado à exigência de personalidade jurídica ou mesmo ao rigorismo formal que reclama destinação específica do órgão público para a defesa dos interesses tutelados pelo CDC”*** (REsp 1002813/RJ, DJe 17/06/2011).

10. Na ocasião, foi enfrentada, justamente, a questão relativa à legitimidade da autora (recorrente/recorrida) –, oportunidade em que se

asseverou:

A ampla legitimação dos entes públicos decorre ainda do art. 5º, XXXII, da CF/88, que impõe ao Estado o ônus de promover “na forma da lei, a defesa do consumidor”. O alargamento da legitimidade ativa extraordinária, com a consequente inclusão das entidades estatais, é uma das formas mais eficazes que o legislador encontrou para cumprir o mandamento constitucional. A recorrente, COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, integra a administração pública e é, portanto, legitimada para a defesa dos interesses amparados pelo CDC. A permissão para a defesa dos interesses difusos decorre, como se vê, da prerrogativa que lhe é conferida pelo art. 82, III, do CDC. Impedir a recorrente de exercer essa atribuição legal, assim, equivale a dificultar ou mesmo inviabilizar a tutela coletiva dos direitos dos consumidores. Por essa razão, a norma do art. 82, III, do CDC deve sempre receber interpretação extensiva, sistemática e teleológica, de modo a conferir eficácia ao preceito constitucional já mencionado.

11. Esse entendimento também é visualizado nos seguintes julgados:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TUTELA DO CONSUMIDOR. CONCESSÃO DO TRANSPORTE METROVIÁRIO. INEXISTÊNCIA DE VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC/1973.

VALIDADE DA PROCURAÇÃO OUTORGADA PELA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. INVIABILIDADE DE ANALISAR O REGIMENTO INTERNO DA ASSEMBLEIA, QUE É NORMA LOCAL E INFRALEGAL, EM SEDE DE RECURSO ESPECIAL. LEGITIMIDADE ATIVA DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA. ART. 82, III DO CDC.

POSSIBILIDADE JURÍDICA DO PEDIDO. ALEGAÇÃO GENÉRICA DE OFENSA AO ART. 81 DO CDC. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 284 DO STF. INÉPCIA DA INICIAL NÃO CONFIGURADA. ARGUMENTAÇÃO QUE SE REFERE, NA REALIDADE, AO MÉRITO DA CAUSA. AGRAVO INTERNO DA CONCESSIONÁRIA A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

(...)

4. A Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ enquadra-se na hipótese autorizadora do art. 82, III do CDC, possuindo assim a extraordinária legitimação para atuar em juízo na tutela do consumidor.

Julgados: AgRg no REsp. 928.888/RJ, Rel. Min. SÉRGIO KUKINA, DJe 21.5.2013; AgRg no REsp. 1.299.255/RJ, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, DJe 15.5.2012.

(...)

8. Agravo Interno da Concessionária a que se nega provimento.

(AgInt no AREsp 953.199/RJ, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 23/09/2019, DJe 30/09/2019) (grifou-se)

PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA DE ÔNIBUS REALIZADA PELA FETRANSPORTE - RIOCARD. ARTS. 81 E 82 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

LEGITIMAÇÃO ATIVA DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. INTERPRETAÇÃO DAS NORMAS QUE REGEM A AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

1. Cinge-se a controvérsia à legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da

Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro para propor Ação Civil Pública visando a obrigar os associados da Federação das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro - Fetranspor a informar o saldo do Riocard (sistema de bilhetagem eletrônica de ônibus) sobre cada débito realizado no respectivo cartão.

2. O CDC conferiu legitimação para ajuizamento de demandas coletivas, inclusive para a tutela de interesses individuais homogêneos, às "entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados a defesa dos interesses e direitos" do consumidor (art. 82, III).

3. As normas que regem a Ação Civil Pública - símbolo maior do modelo democrático, coletivo, eficiente e eficaz do acesso à Justiça, na sua concepção pós-moderna - convidam à ampliação judicial, jamais à restrição, do rol de sujeitos legitimados para a sua propositura. O Juiz, na dúvida, decidirá em favor do acesso à Justiça, pois a negação da legitimação para agir demanda vocalização inequívoca do legislador.

4. A recorrente - Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro - é entidade ou órgão técnico vinculado ao Poder Legislativo Estadual com competência, expressa e específica, para atuar na tutela do consumidor, integrando o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

5. A previsão normativa para ajuizar demandas coletivas na hipótese dos autos foi inserida, em fevereiro de 2006, no art. 26, § 49, "d", do Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, reforma (diga-se, de passagem, desnecessária) realizada rigorosamente para expressar tal possibilidade.

6. Na apreciação da legitimação para a proposição de ações coletivas, não se deve entender restritivamente a expressão "Administração Pública", referida no art. 82, III, do CDC. Para o intérprete da lei, como o STJ, importa apenas indagar se o órgão em questão exerce, com base em autorização legal, função administrativa e, por meio dela, a defesa do consumidor, de modo análogo ou semelhante ao Procon.

7. Recurso Especial provido para reconhecer a legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro para a propositura de demanda coletiva visando à defesa do consumidor.

(REsp 1075392/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/12/2009, DJe 04/05/2011) (grifou-se)

12. Assim, não se pode recusar legitimidade à autora, Comissão da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, que integra a Administração Pública e se propõe a defender os interesses do consumidor. Patente, pois, a legitimidade da recorrida para o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo.

III. Do interesse processual

13. Oi Móvel S/A defende a ausência de interesse de agir. Para tanto, argumenta que não está configurada a dimensão coletiva do dano.

14. A esse respeito, consta do acórdão recorrido que:

(...) a parte autora logrou demonstrar, por meio da juntada de protocolos de reclamação de usuários residentes em diversos bairros dos Municípios de Nova Friburgo (Centro, Barracão dos Mendes, Salinas, Santa Cruz, Campo do Coelho) e de Bom Jardim (Centro, Veloso, Barra de Santa Tereza, Jardim Ouro Verde, São Miguel, Alves, Alto São José, Figueira, São José do Ribeirão, Jardim Orneias, Varginha, Orneias Júnior), a existência de vícios de qualidade no serviço de telefonia móvel prestado pelas operadoras de telefonia móvel rés, uma vez que os consumidores relatam, em suas reclamações, a inexistência/precariedade do sinal, impossibilitando a realização e o recebimento de chamadas nas localidades acima referidas, sendo cobrados, na integralidade, dos valores das mensalidades.

Em pesquisa ao site deste Tribunal de Justiça, é possível verificar que existe grande volume de ações ajuizadas por consumidores residentes nas Comarcas de Nova Friburgo e Bom Jardim em face das operadoras de telefonia demandadas, o que ratifica as alegações autorais e confere verossimilhança aos fatos narrados na inicial. (e-STJ, fl. 2139)

15. Destarte, para alterar a conclusão firmada na origem a respeito da existência de dimensão coletiva da demanda seria necessário o reexame do acervo fático-probatório, esbarrando no óbice da Súmula 7 do STJ.

16. Acrescente-se que, na hipótese, os interesses tutelados por meio da presente ação coletiva atingem a universalidade dos potenciais consumidores dos serviços de telefonia móvel ofertados pelas requeridas. Em outras palavras, o interesse de agir para a propositura da ação civil pública está fundado na repercussão da causa em relação ao bem jurídico tutelado.

IV. Da negativa de prestação jurisdicional

17. Telefônica Brasil S/A, Oi Móvel S/A e Tim Celular S/A alegam negativa de prestação jurisdicional.

18. É firme a jurisprudência do STJ no sentido de que não há ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte (AgInt nos EDcl no REsp 1.469.906/MG, 3ª Turma, DJe de 16/02/2018; AgInt no AREsp 808.418/SP, 4ª Turma, DJe de 13/12/2017).

Telefônica Brasil S/A:

19. Verifica-se que, ao julgamento dos embargos de declaração, o Tribunal de origem manifestou-se expressamente sobre todos os vícios suscitados pela ré. É o que fica claro dos seguintes trechos do acórdão:

Inicialmente, rejeita-se a alegação de contradição, uma vez que o item 2 do julgado, que manteve o deferimento da tutela antecipada, se limitou a definir o termo ad quem do cumprimento da obrigação por parte das rés, podendo esta exigida pelos consumidores desde então e por até 180 dias após a publicação do dispositivo do julgado em jornais de ampla circulação. (e-STJ, fl. 2296)

Tampouco se vislumbra omissão no julgado, uma vez que eventual previsão, no termo de adesão e contratação do serviço (SMP), da possibilidade de ausência de sinal em determinadas regiões, e a alegada disponibilização de mapas na Internet, não foram considerados suficientes para que se considerasse cumprido o dever de informação por parte da embargante. No que diz respeito ao reconhecimento da possibilidade de rescisão por indisponibilidade do serviço e restituição dos valores pagos pelo aparelho, pretende a atribuição de efeitos infringentes à decisão recorrida, inexistindo no julgado os vícios elencados no artigo 1.022 do NCPC. (e-STJ, fl. 2296)

Oi Móvel S/A:

20. Diversamente do aduzido, a Corte fluminense se manifestou expressamente sobre todas as questões indicadas pela ré.

21. Quanto ao interesse de agir, anotou-se no acórdão:

A presença das condições da ação igualmente se reconhece, sendo certo que o interesse de agir da autora resta íntegro diante da narrativa trazida na inicial, bem como o interesse utilidade, uma vez que a prova da regularidade da prestação do serviço constitui o mérito da causa, e, portando deve ser aferida conforme as provas produzidas nos presentes autos. (e-STJ, fl. 2135)

(...) a parte autora logrou demonstrar, por meio da juntada de protocolos de reclamação de usuários residentes em diversos bairros dos Municípios de Nova Friburgo (Centro, Barracão dos Mendes, Salinas, Santa Cruz, Campo do Coelho) e de Bom Jardim (Centro, Veloso, Barra de Santa Tereza, Jardim Ouro Verde, São Miguel, Alves, Alto São José, Figueira, São José do Ribeirão, Jardim Orneias, Varginha, Orneias Júnior), a existência de vícios de qualidade no serviço de telefonia móvel prestado pelas operadoras de telefonia móvel rés, uma vez que os consumidores relatam, em suas reclamações, a inexistência/precariedade do sinal, impossibilitando a realização e o recebimento de chamadas nas localidades acima referidas, sendo cobrados, na integralidade, dos valores das mensalidades.

Em pesquisa ao site deste Tribunal de Justiça, é possível verificar que existe grande volume de ações ajuizadas por consumidores residentes nas Comarcas de Nova Friburgo e Bom Jardim em face das operadoras de telefonia demandadas, o que ratifica as alegações autorais e confere verossimilhança aos fatos narrados na

inicial. (e-STJ, fl. 2139)

22. As demais teses – impossibilidade de condenação vinculada a evento futuro e incerto e descabimento da obrigação de publicação do dispositivo em jornais de grande circulação e de condenação ao pagamento de honorários advocatícios – também foram devidamente examinadas, ainda que contrariamente aos seus interesses. Confira-se:

Tampouco se vislumbra a alegada impossibilidade de condenação pra futuro, com eventual interferência na esfera de competência da ANATEL, uma vez que, conforme anteriormente esclarecido, o que se pretende nos autos da presente ação civil pública é a garantia, por meio da intervenção do Poder Judiciário, do fiel cumprimento das normas editadas pela Agência Reguladora, sem que se interfira na sua competência normativa. (e-STJ, fl. 2138)

Tampouco merece reparos a sentença no que diz respeito à condenação das rés a publicarem a parte dispositiva da decisão proferida nos autos da presente ação civil pública em dois jornais de grande circulação, uma vez que a medida se revela necessária para garantir efetividade ao julgado, proporcionando que os consumidores sejam cientificados a respeito do resultado do processo, oportunizando a efetiva proteção dos seus direitos, por meio da deflagração de demandas individuais objetivando, por exemplo, a rescisão do contrato sem ônus. (e-STJ, fl. 2151)

(...) no que diz respeito às verbas sucumbenciais, tem-se que as mesmas foram corretamente fixadas, não merecendo reparo, uma vez que a parte autora decaiu de parte mínima de seus pedidos, não fazendo jus as rés à isenção de custas prevista no art.18 da Lei 7.347/85, reservada às hipóteses de sucumbência autoral, caso não demonstrada sua má-fé. (e-STJ, fl. 2152)

Tim Celular S/A:

23. Os argumentos indicados como não examinados pelo Tribunal estadual, em verdade, foram apreciados. Ressalte-se que apesar de, por vezes, o acórdão não ter indicado expressamente o dispositivo legal relacionado ao tema tratado, a tese atrelada à norma foi devidamente analisada. Para elucidar, colacionam-se os trechos a seguir, os quais foram extraídos do acórdão recorrido:

As preliminares arguidas pelas rés não merecem prosperar, uma vez que a Justiça Comum Estadual é competente para processar e julgar a presente ação coletiva, pois esta visa tão somente adequar os serviços prestados pelas operadoras de telefonia às necessidades dos consumidores e às diretrizes estabelecidas pelo Órgão Regulador, sem que se pretenda interferir na esfera de controle e atuação deste, situação capaz de afastar seu interesse jurídico na presente causa. Desta

forma, para o julgamento da presente ação civil pública não se revela imperiosa a intervenção da ANATEL no presente feito, sobretudo na qualidade de litisconsorte passiva necessária, conforme já decidiu a Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça, nos autos de Agravo Regimental em Conflito de Competência (...). (e-STJ, fl. 2134)

(...) não pretende aqui o Poder Judiciário se imiscuir na competência da Agência Reguladora, tampouco definir conceitos de natureza eminentemente técnica, como o que vem a ser "área de sombra", mas apenas aplicar ao caso concreto as diretrizes já estabelecidas pela ANATEL para uma prestação de serviço móvel pessoal (SMP) de excelência, que atenda concretamente às necessidades dos consumidores. (e-STJ, fl. 2135)

Compulsando os autos, verifica-se que a parte autora logrou demonstrar, por meio da juntada de protocolos de reclamação de usuários residentes em diversos bairros dos Municípios de Nova Friburgo (Centro, Barracão dos Mendes, Salinas, Santa Cruz, Campo do Coelho) e de Bom Jardim (Centro, Veloso, Barra de Santa Tereza, Jardim Ouro Verde, São Miguel, Alves, Alto São José, Figueira, São José do Ribeirão, Jardim Orneias, Varginha, Orneias Júnior), a existência de vícios de qualidade no serviço de telefonia móvel prestado pelas operadoras de telefonia móvel, uma vez que os consumidores relatam, em suas reclamações, a inexistência/precariedade do sinal, impossibilitando a realização e o recebimento de chamadas nas localidades acima referidas, sendo cobrados, na integralidade, dos valores das mensalidades. (e-STJ, fl. 2139)

Ademais, o inciso VIII do artigo 50 da Resolução Anatel nº 632/2014 prevê que, antes da contratação, devem ser claramente informadas ao consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente "a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço". Desta forma, considerando que os consumidores possuem direito de obter informação prévia a respeito das condições de utilização do serviço a ser contratado junto às operadoras de telefonia móvel, devendo ser cientificados, por meio do "Plano de Serviço" a respeito de todas as suas características e formas de acesso e utilização, forçoso reconhecer que tal "plano" deve incluir todas as informações a respeito da abrangência da cobertura do sinal e da eventual existência de áreas de sombra no Município onde está sendo efetuada a compra. (e-STJ, fl. 2144)

Registre-se, ainda, que a mera divulgação de mapas de cobertura de sinal pelas rés em suas plataformas/portais virtuais, aplicativos e canais de atendimento do cliente não é suficiente para que se considere que os consumidores das localidades de Bom Jardim e Nova Friburgo, municípios que notadamente possuem "áreas de sombra" nos sinais de telefonia móvel, tenham sido devida e previamente cientificados a respeito das legítimas expectativas que podem nutrir quando da contratação do serviço. (e-STJ, fl. 2145)

Tem-se, portanto, que se revela imperioso nestes autos, garantir aos consumidores a possibilidade de rescisão motivada do contrato de prestação de serviço, antes mesmo do término do prazo de fidelização (uma vez que muitas vezes o fornecimento do serviço de telefonia móvel se encontra atrelado à venda de aparelhos), sempre que identificada a quebra da legítima expectativa dos consumidores, diante da imprestabilidade do serviço, não correspondendo a

cobertura de telefonia móvel ofertada à necessidades de utilização do telefone celular pelos consumidores em determinados bairros dos municípios envolvidos. Tal solução se encontra prevista nos artigos 56 e 58 da Resolução 632/2014 da ANATEL: (e-STJ, fl. 2148)

Cabe, ainda, garantir aos consumidores que, motivados pela falha na prestação dos serviços por parte das rés, tenham solicitado a rescisão do contrato, o reembolso, também na forma simples (diante da ausência de prova da má-fé das rés na cobrança de multa prevista contratualmente), de valores pagos a título de multa rescisória e de eventuais quantias pagas para aquisição de aparelho celular. (e-STJ, fl. 2149)

Andou bem a sentença ao reconhecer a configuração dos danos morais coletivos, uma vez que, demonstrada a prática de conduta violadora ao direito de informação, que traduz prática ilícita e lesiva aos interesses dos consumidores, impõe-se às rés o dever de indenizar os danos imateriais, que aqui possuem caráter punitivo, com finalidade de coibir lesões a direitos transindividuais, e desestimular a reiteração daquele comportamento no futuro. (e-STJ, fl. 2150)

Tampouco merece reparos a sentença no que diz respeito à condenação das rés a publicarem a parte dispositiva da decisão proferida nos autos da presente ação civil pública em dois jornais de grande circulação, uma vez que a medida se revela necessária para garantir efetividade ao julgado, proporcionando que os consumidores sejam cientificados a respeito do resultado do processo, oportunizando a efetiva proteção dos seus direitos, por meio da deflagração de demandas individuais objetivando, por exemplo, a rescisão do contrato sem ônus. (e-STJ, fl. 2151)

Por último, no que diz respeito às verbas sucumbenciais, tem-se que as mesmas foram corretamente fixadas, não merecendo reparo, uma vez que a parte autora decaiu de parte mínima de seus pedidos, não fazendo jus as rés à isenção de custas prevista no art.18 da Lei 7.347/85, reservada às hipóteses de sucumbência autoral, caso não demonstrada sua má-fé. (e-STJ, fl. 2152)

24. Desse modo, tendo sido apreciadas e fundamentadas todas as questões suscitadas pelas mencionadas rés em sede de apelação e capazes de influenciar no julgamento da lide, não se constata violação aos arts. 489 e 1.022 do CPC/2015.

V. Do cerceamento de defesa

25. Telefônica Brasil S/A alega cerceamento de defesa consoante o argumento de que houve a inversão do ônus da prova apenas no julgamento do recurso de apelação, de modo que não lhe foi oportunizado desincumbir-se desse ônus.

26. Antes de adentrar especificamente a questão controvertida, é imperioso fazer breves esclarecimentos acerca do dever de informação, o qual está no centro do debate travado nestes autos.

27. O art. 6º, III, do CDC consagra como direito básico do consumidor a obtenção de informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificações corretas de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam. Por sua vez, o art. 14 do mesmo diploma legal prescreve que ***“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”***.

28. À luz dessas ideias, pode-se afirmar que a violação do dever de informação se caracteriza como um defeito do produto ou serviço. A propósito, a doutrina explica que, ***“o defeito de informação surge (...) da insuficiência ou da inadequação das informações prestadas pelo fornecedor, constituindo os danos por ele causados ao consumidor um típico acidente de consumo”*** (SANSEVERINO, Paulo de Tarso. Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e a Defesa do Fornecedor. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 153).

29. Em consequência, o fornecedor só não será responsabilizado se comprovar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC). Cuida-se de autêntica inversão ***ope legis*** do ônus da prova. Vale dizer, cabe ao fornecedor comprovar que informou adequadamente o consumidor sobre os serviços disponibilizados no mercado de consumo.

30. Com base nessas premissas, constata-se que, na hipótese dos autos, o Tribunal de origem ressaltou expressamente que ***“o § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor atribui ao fornecedor a responsabilidade pela demonstração de que os serviços por ele prestado não é defeituoso, trazendo verdadeira inversão ope legis do ônus da prova”*** (e-STJ, fl. 2139).

31. Na sequência, o acórdão faz referência ao art. 6º, VIII, do CDC, que

trata da inversão *ope judicis* do ônus da prova, mas o faz tão somente com o propósito de reforçar que, ainda que não fosse o caso de inversão legal do ônus probatório, essa inversão também poderia ocorrer em razão da existência de hipossuficiência (e-STJ, fl. 2139).

32. Portanto, a inversão do ônus da prova não foi determinada no julgamento do recurso de apelação, como defende a ré, não estando configurado o alegado cerceamento de defesa.

VI. Da ausência de decisão surpresa e de violação ao princípio da cooperação

33. O art. 10 do CPC/2015 estabelece que o juiz não pode decidir, em grau algum de jurisdição, com base em fundamento a respeito do qual não se tenha dado às partes a oportunidade de se manifestar, ainda que se trate de matéria sobre a qual deva decidir de ofício.

34. Pretende-se, com a nova legislação, proibir ao máximo a chamada decisão surpresa, também conhecida como decisão de terceira via, contra julgado que rompe com o modelo de processo cooperativo instituído pelo CPC/2015. Para isso, a legislação processual tratou de obstar qualquer decisão que inova o litígio e adota fundamento de fato ou de direito sem contraditório prévio, mesmo nas matérias de ordem pública que dispensam provocação das partes.

35. Fato é que esta Corte já se manifestou no sentido de que ***“o enunciado processual da ‘não surpresa’ não implica exigir do julgador que toda solução dada ao deslinde da controvérsia seja objeto de consulta às partes antes da efetiva prestação jurisdicional, mormente quando já lhe foi oportunizada manifestação acerca do ponto em discussão”*** (AgInt no REsp 1841905/MG, Primeira Turma, DJe 02/09/2020).

36. Ao lado da vedação à decisão surpresa, está o princípio da cooperação consagrado no art. 6º do CPC/2015, o qual preceitua que todos os sujeitos do processo devem cooperar para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva.

37. Esse princípio é desdobramento do princípio da boa-fé processual. Cuida-se de substancial e destacada revolução no modelo processual até então vigente, em vista de uma maior proteção dos direitos fundamentais dos envolvidos no processo.

38. No particular, Telefônica Brasil S/A sustenta que ao decidir pela deficiência dos serviços com base no número de ações, o Tribunal de origem proferiu decisão surpresa, haja vista que não oportunizou manifestação prévia acerca desses dados. Claro S/A, a seu turno, alega que a Corte **a quo**, além de ter proferido decisão surpresa, violou o princípio da cooperação ao referir a necessidade de produção de prova pericial, mas não consultar os litigantes sobre o assunto.

39. Ocorre que, como já mencionado, dada a inversão do ônus da prova **ope legis**, incumbia às rés comprovar a inexistência do defeito suscitado na petição inicial. Assim, ao longo do trâmite da ação, tiveram inúmeras oportunidades para se manifestar a respeito dessa questão, não havendo que se falar em decisão surpresa.

40. Acrescente-se que o Tribunal de origem referiu que a produção da prova pericial seria meio apto à comprovar a alegação de inexistência de defeito informacional, já que seria capaz de evidenciar a efetiva extensão da área de cobertura de sinal.

41. Todavia, como também mencionou aquela Corte, ***“instadas a se manifestarem em provas, as rés, ora apelantes, simplesmente deixaram de requerer a produção da prova técnica (indexadores 1339, 1340, 1344 e 1356), assumindo, desta forma, o risco de assunção dos prejuízos decorrentes da insuficiência probatória pois, ao dispensar a realização de tal prova, tem-se que as rés concordaram com o julgamento do feito de acordo com os elementos que já integravam os autos”*** (e-STJ, fl. 2141).

42. Ora, se foi oportunizada às partes a produção de provas, o mero fato de o Tribunal não ter determinado a realização de prova técnica de ofício não configura decisão surpresa. Além disso, uma vez que a ré optou por não produzir

prova técnica no momento oportuno, não pode, neste momento processual, trazer alegação contraditória com o comportamento adotado anteriormente.

43. Destarte, no tópico, também não assiste razão às requeridas.

VII. Da ausência de valoração da prova técnica

44. O inconformismo deduzido por Claro S/A relativo à ausência de valoração da prova técnica encontra óbice no enunciado da Súmula 284/STF, devido à ausência de indicação do dispositivo legal supostamente violado.

VIII. Da alegação de condenação genérica e futura

45. Oi Móvel S/A alega que a imposição de obrigação de fazer consistente na prestação de informação escrita aos consumidores, no ato da contratação, acerca da cobertura de sinal viola o art. 492, parágrafo único, do CC/02.

46. O mencionado dispositivo estabelece que ***“a decisão deve ser certa, ainda que resolva relação jurídica condicional”***. Assim, o que se veda é que a sentença condicione a procedência do pedido à ocorrência de fato futuro e incerto (AgRg no Ag 832.495/SP, Quinta Turma, DJ 21/05/2007).

47. Sobre o assunto, a doutrina pondera que:

(...) quanto se exige, no parágrafo único do art. 492 do CPC, que a decisão seja ***certa***, está-se impondo que ela firme um preceito, uma certeza, seja para reconhecer a existência ou inexistência do direito buscado pela parte, seja para reconhecer a impossibilidade de se analisar o pedido formulado. Esse reconhecimento é que não pode ser condicionado (DIDIER JR., Fredie. ***Curso de direito processual civil***. Vol. II. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 386).

48. Na mesma linha, a jurisprudência desta Corte tem orientação consolidada no sentido de que a sentença não se caracteriza como condicional quando foi reconhecida e delimitada a existência do direito (AgInt no AREsp 1756794/DF, Quarta Turma, DJe 19/08/2021; AgRg no AREsp 206.769/RJ, Terceira Turma, DJe 04/02/2013).

49. Na hipótese em julgamento, a Corte estadual manteve a obrigação imposta às rés na sentença consistente em informar os consumidores, de forma

expressa, clara e por escrito, no ato da contratação, a respeito da existência de cobertura e disponibilidade de sinal no Município onde for realizada a venda do aparelho celular (e-STJ, fl. 2145).

50. Tal determinação, com efeito, não se revela genérica, tampouco condicional, já que reconheceu, de forma clara, o direito dos consumidores de serem previamente informados acerca da abrangência do sinal de telefonia móvel quando da contratação. Essa obrigação não foi condicionada a qualquer evento futuro e incerto, de modo que há sentença não está eivada de vício de nulidade.

51. A fim de realçar a validade da obrigação de fazer atribuída às requeridas, é pertinente rememorar alguns precedentes deste Tribunal Superior, nos quais, de forma semelhante à hipótese em exame, reconheceu-se a violação do dever de informar e houve a imposição, ao fornecedor, da obrigação de atender tal incumbência.

52. Ao julgamento do EREsp 1.515.895/MS, a Corte Especial do STJ declarou que a informação-conteúdo “contém glúten” é, por si só, insuficiente para informar os consumidores sobre o prejuízo que o alimento com glúten acarreta à saúde dos doentes celíacos, tornando-se necessária a integração com a informação-advertência “contém glúten: o glúten é prejudicial à saúde dos doentes celíacos” (DJe 27/09/2017).

53. No REsp 1.737.428/RS, extraído de ação coletiva ajuizada pela Associação de Defesa dos Consumidores do Rio Grande do Sul – ADECONRS, esta Turma condenou a parte ré a incluir em suas ofertas de ingresso o preço total da compra, com destaque da “taxa de conveniência”, sob pena de ser obrigada a restituir o valor (DJe 06/10/2020).

54. Desse modo, no ponto, a sentença, a qual foi mantida pelo Tribunal local, é válida.

IX. Da ausência de usurpação da competência da entidade reguladora

55. Oi Móvel S/A e Tim Celular S/A argumentam que ao impor a

obrigação de informar o consumidor, por escrito, sobre a cobertura do sinal, o Poder Judiciário imiscuiu-se na competência da ANATEL. A Telefônica e a Tim defendem que o mesmo se verifica com relação à obrigação de restituir os valores pagos pelo aparelho celular e multa.

56. No entanto, essas obrigações foram impostas às rés em razão de ter sido reconhecida a violação ao dever de informar adequadamente o consumidor, antes da contratação, a respeito da abrangência de sinal. Para acolher a pretensão, não foi afastada regulamentação editada pela agência reguladora competente, tampouco adentrou-se na seara concernente aos termos da concessão, tendo o Tribunal de origem se limitado a dar cumprimento ao direito à informação assegurado em regulamentação do próprio órgão regulador e no diploma consumerista.

57. Destarte, a intervenção do Poder Judiciário, na espécie, apenas teve por objetivo garantir o cumprimento da legislação vigente.

X. Da violação do dever de informar

58. Nos termos do já mencionado art. 6º, III, do CDC, constitui direito básico do consumidor *“a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”*.

59. O referido dispositivo legal é reflexo do princípio da transparência, que alcança o negócio em sua essência, na medida em que a informação repassada ao consumidor integra o próprio conteúdo do contrato. Trata-se, portanto, de dever intrínseco ao negócio e que deve estar presente não apenas na formação do contrato, mas também durante toda a sua execução.

60. O direito à informação visa a assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada. Nesse aspecto, ao ensejo do

julgamento do EREsp 1.515.895, a Corte Especial ressaltou que:

O direito à informação está relacionado com a liberdade de escolha daquele que consome, direito básico previsto no inciso II do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor e vinculado à correta, fidedigna e satisfatória informação sobre os produtos e os serviços postos no mercado de consumo. A autodeterminação do consumidor depende essencialmente da informação que lhe é transmitida, pois é um dos meios de formar a opinião e produzir a tomada de decisão daquele que consome. Logo, se a informação é adequada, o consumidor age com mais consciência; se a informação é falsa, inexistente, incompleta ou omissa, retira-se-lhe a liberdade de escolha consciente.

61. Muito oportuna, ademais, a lição de Cláudia Lima Marques, no sentido de que o dever de informar não se restringe à fase pré-contratual, incluindo o dever ***“de informar durante o transcorrer da relação (...), pois, se não sabe dos riscos naquele momento, não pode decidir sobre a continuação do vínculo ou o tipo de prestação futura”***. A autora conclui que ***“informar é mais do que cumprir com o dever anexo de informação: é cooperar e ter cuidado com o parceiro contratual, evitando os danos morais e agindo com lealdade (pois é o fornecedor que detém a informação) e boa-fé”*** (Comentários ao código de defesa do consumidor. 2ª ed., São Paulo: RT, 2006, pp. 178-179).

62. Nesse contexto, repise-se, o art. 14 do CDC imputa ao fornecedor a responsabilidade, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por ***“informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”***. O fornecedor apenas não será responsabilizado se provar que, a rigor, não há nexo de causalidade porque prestou as informações de modo adequado ao consumidor (art. 14, § 3º, do CDC).

63. Na espécie, a Corte estadual, tanto com amparo no CDC quanto em resoluções da agência reguladora, concluiu pela ocorrência de violação do dever de informar pelas rés, na modalidade omissiva, à medida em que consumidores residentes nos Municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo não foram adequadamente informados, no ato da contratação, acerca da cobertura de sinal e da existência de áreas de sombra, circunstância que inviabilizou a fruição dos

serviços de telefonia móvel contratados. Sobre a questão, é pertinente colacionar o seguinte excerto do acórdão:

O direito à informação deve ser amplamente garantido aos consumidores, conforme determinam o CDC (art. 6º, 1114), e a Resolução ANATEL nº 632, de 07 de março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), cujo artigo terceiro prevê:

"O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

(...)

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

A referida norma garante, ainda, no seu inciso XVI, que o consumidor receba, independentemente de solicitação, o contrato de prestação de serviços e o plano de serviços contratado:

(...) XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação".

O chamado "Plano de Serviço", a ser fornecido pelas operadoras de telefonia aos consumidores, é definido pela Agência Reguladora como o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação (art. 2º, VI da Resolução ANATEL nº 632/2014). Ademais, o inciso VIII do artigo 50 da Resolução Anatel nº 632/2014 prevê que, antes da contratação, devem ser claramente informadas ao consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente "a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço".

Desta forma, considerando que os consumidores possuem direito de obter informação prévia a respeito das condições de utilização do serviço a ser contratado junto às operadoras de telefonia móvel, devendo ser cientificados, por meio do "Plano de Serviço" a respeito de todas as suas características e formas de acesso e utilização, forçoso reconhecer que tal "plano" deve incluir todas as informações a respeito da abrangência da cobertura do sinal da eventual existência de áreas de sombra no Município onde está sendo efetuada a compra. A informação prévia, clara e expressa a respeito dos locais onde existe efetiva cobertura de sinal por parte da operadora de telefonia móvel possibilita que o consumidor faça valer seu direito à liberdade de escolha, localizando qual dentre as fornecedoras de serviços melhor atenderá aos seus interesses, prestando cobertura na região desejada, sopesando, ainda, os prós e contras da aquisição do serviço caso, por exemplo, não resida em região abrangida pela cobertura do sinal de telefonia móvel de nenhuma das operadoras. Desta forma, vê-se que, apesar de tolerada a existência de "zonas de sombra" pela ANATEL, não pode o consumidor ser

surpreendido, após a contratação do serviço móvel pessoal, com a impossibilidade de utilização do serviço em determinado local, sem prévio aviso, sobretudo considerando que, em muitos casos, as operadoras de telefonia atuam por meio de "sistema de fidelização"⁵, que implica no fornecimento de benefícios em troca de permanência do cliente por determinado período de tempo, e que enseja o pagamento de multa em caso de rescisão antecipada do contrato por parte do consumidor.

Registre-se, ainda, que a mera divulgação de mapas de cobertura de sinal pelas rés em suas plataformas/portais virtuais, aplicativos e canais de atendimento do cliente não é suficiente para que se considere que os consumidores das localidades de Bom Jardim e Nova Friburgo, municípios que notadamente possuem "áreas de sombra" nos sinais de telefonia móvel, tenham sido devida e previamente cientificados a respeito das legítimas expectativas que podem nutrir quando da contratação do serviço.

Isso porque, somente a prestação de informação por escrito, no momento prévio à contratação, garante que o consumidor, em primeiro lugar, entenda o que são as chamadas "áreas de sombra"; em segundo lugar, onde elas se localizam, e, em terceiro lugar, quais os bairros e endereços onde pode esperar que exista cobertura de sinal telefonia móvel na localidade. Assim sendo, deve o Poder Judiciário garantir aos consumidores o direito à informação adequada, de forma expressa, clara e por escrito, no ato da contratação (o que pode ser realizado, por exemplo, mediante inclusão do mapa de cobertura de sinal no Plano de Serviços fornecido ao consumidor), a respeito da existência de cobertura e disponibilidade de sinal no Município onde for realizada a venda do aparelho celular, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por descumprimento, valor este que se mostra adequado às peculiaridades do caso concreto, e à capacidade econômica das rés. (e-STJ, fl. 2143-2145)

64. O panorama fático cristalizado na origem evidencia o claro descumprimento do dever de informar pelas rés. A ausência de comunicação acerca da indisponibilidade de sinal no Município em que realizada a venda dos serviços de telefonia móvel prejudica a realização de escolha consciente pelo consumidor, frustrando suas legítimas expectativas acerca do serviço contratado.

65. Ressalte-se que a tão só disponibilização de informação da extensão do sinal de telefonia móvel em plataformas virtuais, sítio eletrônico na internet e canais de atendimento não atende o dever atribuído ao fornecedor de informar o consumidor adequadamente sobre o serviço na fase pré-contratual, especialmente porque se transfere ao consumidor o dever de se informar e tais informações somente poderão ser acessadas pelos consumidores que têm acesso à internet.

XI. Do dano moral coletivo

XI.I. Do cabimento

66. O dano moral coletivo é categoria autônoma de dano que, apesar de estar relacionada à integridade psicofísica da coletividade, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico). Resulta, em verdade, da ***“ampliação do conceito de dano moral (...), envolvendo não apenas a dor psíquica”*** (REsp 1.397.870/MG, Segunda Turma, DJe 10/12/2014).

67. Com efeito, a integridade psicofísica da coletividade vincula-se a seus valores fundamentais, que refletem, no horizonte social, o largo alcance da dignidade de seus membros e o padrão ético dos indivíduos que a compõem, que têm natureza extrapatrimonial, pois seu valor econômico não é mensurável.

68. Em consequência de não visar reconstituir um específico bem material passível de avaliação econômica, o dano moral coletivo tem por objetivo estabelecer, preponderantemente, sancionamento exemplar ao ofensor, bem como conferir destinação de proveito coletivo ao dinheiro recolhido indevidamente, o que equivale a uma reparação traduzida em compensação indireta para a coletividade.

69. Assim, o dano moral coletivo cumpre três funções: a) evitar o enriquecimento ilícito e proporcionar uma reparação indireta à injusta e intolerável lesão de um direito extrapatrimonial superior da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a tais direitos transindividuais.

70. Nos termos da jurisprudência desta Corte ***“o dano moral coletivo somente se configurará se houver grave ofensa à moralidade pública, objetivamente considerada, causando lesão a valores fundamentais da sociedade e transbordando da tolerabilidade. A violação aos interesses transindividuais deve ocorrer de maneira inescusável e injusta, percebida dentro de uma apreciação predominantemente objetiva, de modo a não trivializar, banalizar a configuração do aludido dano moral coletivo”*** (EResp 1342846/RS, Corte Especial, DJe 03/08/2021).

71. Na hipótese dos autos, a violação ao dever de informar

adequadamente os consumidores de Bom Jardim e Nova Friburgo sobre a ausência de sinal na região caracteriza ofensa à lealdade e a boa-fé objetiva na fase pré-contratual, que é valor fundamental e extrapatrimonial da sociedade. É, ademais, injusta, intolerável e capaz de provocar repulsa e indignação na consciência coletiva, haja vista consistir em manifesto abuso à condição de vulnerabilidade do consumidor, capaz, portanto, de ensejar a condenação em danos morais coletivos, como forma de ressarcir, punir e inibir a lesão causada à coletividade.

72. Por oportuno, convém colacionar a ementa de julgado desta Turma, no qual se reconheceu a ocorrência de dano moral coletivo em decorrência de violação ao dever de informar por empresa de telefonia:

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA - PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO.

1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

2.- Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. 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, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).

3.- **No presente caso, contudo restou exaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade.**

4.- Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação acerca do plano com redução de custo da assinatura básica, ao lado da condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos.

5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à

lesão aos participantes do "LIG-MIX", pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos morais, individuais mediante o desconto de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso; c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina; d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônicas.

6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n. 5 supra).

(REsp 1291213/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2012, DJe 25/09/2012) (grifou-se)

73. Desse modo, correta a condenação arbitrada na origem a título de reparação pelo dano moral coletivo.

XI.II. Da redução do valor da indenização

74. Subsidiariamente, TIM S/A requer a redução do *quantum* indenizatório, que foi arbitrado em R\$ 500.000,00.

75. Entretanto, a recorrente limitou-se a postular a diminuição do valor, sem fundamentar a sua pretensão. Não demonstrou, portanto, como o acórdão recorrido violou, no ponto, os dispositivos legais suscitados.

76. Incide, assim, a Súmula 284/STF.

XII. Da publicidade da sentença coletiva

77. Durante a vigência do CPC/73, em razão da ausência previsão expressa, vislumbrava-se a possibilidade de publicação da sentença da ação coletiva de consumo por meio de editais veiculados em jornais de grande circulação, por se considerar ser esse método adequado para dar conhecimento aos titulares das relações jurídicas individuais do direito reconhecido na sentença.

78. No entanto, em virtude da evolução tecnológica dos meios de comunicação e diante da previsão textual do art. 257, II, do CPC/15, esta Turma decidiu, nos autos do REsp 1285437/MS, que “*a publicidade dada à sentença genérica deveria observar as novas disposições do art. 257, II e III, do CPC/15*”, minimizando, em vista dos princípios da proporcionalidade e da

razoabilidade, *“a custosa publicação física que atualmente é regra excepcional no processo civil”* e, de outro, facilitando sua divulgação a um maior número de pessoas (DJe 02/06/2017).

79. Considerou-se que a publicação na rede mundial de computadores alcança de modo eficaz grande número dos interessados, substituídos processuais, dando adequada publicidade à sentença genérica relacionada a interesses individuais homogêneos e evitando o desnecessário dispêndio de vultosas quantias com a publicação física em meios de comunicação impressos e tradicionais.

80. Consignou-se, aliás, que *“o NCPC estabeleceu a publicação de editais pela rede mundial de computadores como regra, constituindo-se na atualidade o meio mais eficaz da informação atingir um grande número de pessoas, mais eficiente do que a publicação em jornais impressos”* (DJe 02/06/2017).

81. Dessa forma, o entendimento desta Turma é de que a melhor forma de assegurar o resultado prático do julgado e alcançar o maior número de beneficiários é a publicação na rede mundial de computadores, nos sites de órgãos oficiais e no da própria recorrente, em substituição à onerosa e ineficaz divulgação em jornais de grande circulação. Nesse sentido: REsp 1570698/MT, Terceira Turma, DJe 13/09/2018; REsp 1586515/RS, Terceira Turma, DJe 29/05/2018.

82. No particular, o Tribunal de origem manteve a obrigação atribuída às rés de publicar a parte dispositiva da sentença em dois jornais de grande circulação, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo (e-STJ, fl. 2153).

83. Conforme exposto acima, tal obrigação deve ser substituída por sua publicação em órgãos oficiais e, ainda, pelo período de 15 (quinze) dias, no sítio eletrônico da recorrente.

XIII. Da condenação ao pagamento de custas e honorários sucumbenciais

84. O entendimento do STJ acerca da questão é no sentido de que, em favor da simetria, no âmbito da ação civil pública, é incabível a condenação da

parte ré ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, salvo comprovada má-fé (AgInt no AREsp 996.192/SP, Primeira Turma, DJe 30/8/2017; REsp 1724421/MT, Primeira Turma, DJe 25/05/2018; REsp 1304939/RS, Terceira Turma, DJe 06/03/2019; AgInt no REsp 1893759/RN, Segunda Turma, DJe 28/05/2021).

85. Em consequência, deve ser afastada a condenação das rés ao pagamento de tais encargos processuais.

- RECURSO ESPECIAL DA AUTORA

86. A autora almeja a alteração do acórdão, a fim de que seja imposta às rés a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos e sejam elas condenadas à devolução, em dobro, da multa contratual.

87. Atinente à primeira questão, vê-se que o Tribunal de origem rejeitou a pretensão, com base nos fundamentos a seguir transcritos:

Em consulta ao site da Agência Reguladora na internet, vê-se que, pelas regras da ANATEL, a cobertura do serviço de telefonia móvel deve ser de pelo menos 80% (oitenta por cento) da área urbana das sedes dos municípios e que, mesmo dentro de uma área de cobertura, admite-se a existência de zonas de sombra, que consistem em áreas com baixo ou nenhum sinal devido à presença de obstáculos que afetam a comunicação entre o aparelho celular e a antena, como construções e montanhas. Veja-se:

(...)

Tal determinação consta, por exemplo, na cláusula 10.42 (fl. 274) do Termo de Autorização nº 22/2008/SPV-ANATEL, firmado com a operadora CLARO (fls. 266/282) e igualmente dos Termos de Autorização firmados com a VIVO (fls. 934/1.044).

Desta forma, não merece acolhida o pedido de adequação dos sistemas e equipamentos pelas rés, uma vez que aparte autora pretendida que as rés promovessem “cobertura total” do serviço pessoal de telefonia móvel na região, acabando com as chamadas “áreas de sombra” o que contraria as diretrizes estabelecidas pela Agência Reguladora.

Ademais, a parte autora deixou de acostar aos autos prova de que as rés tenham veiculado anúncios publicitários prometendo aos consumidores cobertura em 100% do território dos Municípios de Nova Friburgo e Bom Jardim.

A parte autora requereu, ainda, fosse determinada liminarmente, com confirmação **a posteriori**, a abstenção de comercialização dos aparelhos celulares enquanto as rés não verificassem a viabilidade técnica do serviço, bem como que as demandadas promovessem a informação adequada aos consumidores, de forma expressa, clara, adequada e por escrito, no ato da contratação, a respeito da existência de cobertura e disponibilidade de sinal nos locais onde o consumidor pretende utilizar o aparelho de celular, sob pena de multa, o que foi integralmente

88. Nesse cenário, tem-se que a imposição da almejada obrigação às rés, porque eminentemente técnica, importaria em indevida interferência do Poder Judiciário em área de competência da ANATEL.

89. De mais a mais, para alterar a conclusão lançada no acórdão recorrido, no sentido de que não há provas de que os anúncios publicitários veiculavam a informação de que a área de cobertura corresponderia a 100%, seria necessário o reexame de fatos e provas, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ.

90. Acerca do segundo ponto, no julgamento do EREsp 1.413.542/RS, a Corte Especial do STJ fixou como parâmetro para a excludente da repetição dobrada a boa-fé objetiva do fornecedor para apurar, no âmbito da causalidade, o engano justificável da cobrança, independentemente do elemento volitivo (DJe 30/03/2021).

91. Na espécie, em consequência da deficiência ou mesmo da inexistência de sinal de telefonia móvel, consumidores dos Municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo buscaram a resolução do contrato firmado com as empresas de telefonia e, por vezes, dos produtos a ele atrelados. Ocorre que essa resolução contratual foi postulada ainda na vigência do prazo de fidelização, de modo que ensejou a aplicação da multa convencional.

92. Nesse contexto, com o intuito de assegurar os direitos dos consumidores que, relembre-se, não haviam sido informados sobre a extensão do sinal na referida região, o Tribunal **a quo** assegurou a possibilidade de rescisão motivada do contrato, sem a cobrança de multa, antes mesmo do término do prazo de fidelização, ***“sempre que identificada a quebra da legítima expectativa dos consumidores, diante da imprestabilidade do serviço, não correspondendo a cobertura de telefonia móvel ofertada à necessidades de utilização do telefone celular pelos consumidores em determinados bairros dos municípios envolvidos”*** (e-STJ, fl. 2148).

93. Para os consumidores que já haviam solicitado a rescisão no período de fidelização, e, consequentemente, efetuado o pagamento da multa, a Corte

local também reconheceu o direito de obter o reembolso, na forma simples, “***diante da ausência de prova da má-fé das rés na cobrança de multa prevista contratualmente***” (e-STJ, fl. 2149).

94. Com efeito, na hipótese narrada, a cobrança da multa se enquadra como engano justificável, pois amparou-se em previsão contratual válida. Apesar da falha informacional pelas fornecedoras, tal circunstância não contamina a previsão contratual de cobrança de multa em caso de rescisão do contrato no período de fidelidade, sobretudo porque a exigência da penalidade convencionada apenas foi declarada indevida quando da prolação do acórdão impugnado.

95. Presente, portanto, o engano justificável das fornecedoras, impõe-se a rejeição da irresignação.

- CONCLUSÃO

96. Forte nessas razões,

(i) CONHEÇO PARCIALMENTE do recurso especial interposto por CLARO S/A e TIM CELULAR S/A e CONHEÇO dos recursos especiais interpostos por TELEFÔNICA BRASIL S/A, OI MÓVEL S/A e CLARO S/A e DOU-LHES PARCIAL PROVIMENTO, para afastar a condenação ao pagamento de custas e dos honorários sucumbenciais, bem como determinar a substituição da obrigação de publicação do dispositivo da sentença em jornais de grande circulação pela publicação em órgãos oficiais e, ainda, no sítio eletrônico da recorrente, nos termos da fundamentação.

(ii) CONHEÇO do recurso especial interposto por COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO e NEGO-LHE provimento.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2019/0382501-2 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.874.643 / RJ**

Números Origem: 01000108071830175 0347098-12.2014.8.19.0001 03470981220148190001 201700295382
2017007334 201924400432 3051438104125 3061448120900 3061548135039
3061548195312 3470981220148190001

PAUTA: 19/10/2021

JULGADO: 19/10/2021

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ANTÔNIO CARLOS ALPINO BIGONHA

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	:	FABIANO DE CASTRO ROBALINHO CAVALCANTI - RJ095237 LÍVIA REGINA FERREIRA IKEDA - RJ163415 CAETANO FALCÃO DE BERENGUER CESAR - RJ135124
RECORRENTE	:	OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS	:	ANA TEREZA BASILIO - RJ074802 BRUNO DI MARINO - RJ093384 BRUNO CALFAT - RJ105258 YURI ANTUNES MOREIRA - RJ211641
RECORRENTE	:	CLARO S.A
ADVOGADOS	:	MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - RJ110501 RODRIGO DE ASSIS TORRES - RJ121429 PATRICIA SHIMA - RJ125212 NATHALIA FERREIRA RIBEIRO FERNANDES - RJ166375 FELLIPHE PEREIRA DOS SANTOS - RJ180625
RECORRENTE	:	RIO DE JANEIRO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
ADVOGADOS	:	SOLANGE MUNIZ BORGES MEIRELES - RJ114498 JEFERSON QUEIROZ DOS SANTOS - RJ206131
RECORRENTE	:	TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS	:	THIAGO DA SILVEIRA RABELO - RJ129453 CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335 RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
RECORRIDO	:	OS MESMOS

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

SUSTENTAÇÃO ORAL



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Dra. LÍVIA REGINA FERREIRA IKEDA, pela parte RECORRENTE: TELEFÔNICA BRASIL S.A

Dr. CARLOS ROBERTO FERREIRA BARBOSA MOREIRA, pela parte RECORRENTE: OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL

Dra. PATRÍCIA GRAVINA, pela parte RECORRENTE: CLARO S.A

Dr. CRISTIANO CARLOS KOZAN, pela parte RECORRENTE: TIM CELULAR S.A

CERTIDÃO

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

Após o voto da Sra. Ministra Nancy Andrigli, dando parcial provimento aos recursos especiais interpostos por Claro S/A, Telefônica Brasil S/A, Oi Móvel S/A e Tim Celular S/A e negando provimento ao recurso especial interposto pela Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ, pediu vista antecipada o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze. Aguardam os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino (Presidente), Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.874.643 - RJ (2019/0382501-2)

VOTO-VISTA

O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE:

O presente recurso especial foi distribuído à eminente Ministra Nancy Andrighi, que assim relatou o feito:

Cuida-se de recursos especiais interpostos por TELEFÔNICA BRASIL S/A, OI MÓVEL S/A, CLARO S/A, COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO e TIM CELULAR S/A, os aos primeiros fundados na alínea “a” e o último nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/RJ.

Recursos especiais interpostos em: 16/03/2018.

Conclusos ao gabinete em: 07/04/2020.

Ação: coletiva de consumo ajuizada por COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em desfavor de OI S/A, TIM CELULAR S/A, CLARO S/A e TELEFÔNICA BRASIL S/A devido à alegação de violação, pelas rés, do dever de informar a indisponibilidade de sinal aos consumidores de Bom Jardim e Nova Friburgo no momento da aquisição do aparelho celular e dos serviços de telefonia móvel.

Sentença: julgou parcialmente procedente o pedido “para CONDENAR às rés a adequar no prazo de ‘seis meses seus sistemas e equipamentos para prestarem o serviço de telefonia móvel celular nos termos das propagandas publicitárias nos municípios de Nova Friburgo e Bom Jardim e em áreas descritas nas mídias publicitárias, na forma do item 3 e 5 dos pedidos da inicial, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 e a se abster de comercializar seus serviços, sem que previamente seja verificada a real viabilidade técnica, informando expressamente, por escrito, de forma clara e adequada ao consumidor, no ato da contratação, a existência de cobertura e disponibilidade de sinal nos locais onde o consumidor deseja utilizar o aparelho de celular, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), na forma dos pedidos iniciais. Condeno as rés a suportar a rescisão por indisponibilidade do serviço decorrente da inviabilidade técnica sem cobrar valores à título de multa rescisória na rescisão do contrato e a restituírem em dobro o valor da multa eventualmente cobrada bem como o valor do aparelho celular adquirido, na forma dos itens 7 e 8 da inicial, obrigação a ser perquirida, se necessário, em ação própria no juízo competente, pois sua cognição se extravasa do núcleo da homogeneidade dó, direito



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

prolatado em sentença genérica” (e-STJ, fls. 1574-1575).

Embargos de declaração: opostos pela autora, foram acolhidos para sanar omissão, concedendo a tutela antecipada consistente na “suspensão da comercialização dos aparelhos de telefonia celular e dos serviços inerentes ao funcionamento destes aparelhos nessas localidades, sem que previamente seja verificada a viabilidade técnica para prestação de serviço, (...) seja efetivada a garantia ao direito de arrependimento dos seus clientes, se abstendo da cobrança de valores respectivos a multa rescisória nas hipóteses em que o consumidor solicite a rescisão contratual motivado pela indisponibilidade do serviço em razão de motivos técnicos, com a devolução dos aparelhos telefônicos e respectivo reembolso ao consumidor sob pena de multa de R\$ 3.000,00 por descumprimento”.

Acórdão: negou provimento ao agravo interno interposto por Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (autora) e deu parcial provimento às apelações das rés, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM DEFESA DE DIREITOS DOS CONSUMIDORES. VÍCIO DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA COBERTURA DE SINAL DE TELEFONIA PESSOAL MÓVEL NOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO. REJEIÇÃO DAS PRELIMINARES ARGUIDAS. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA COMUM ESTADUAL QUE SE RECONHECE. DEMANDA QUE ENVOLVE A ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS OPERADORAS DE TELEFONIA, SEM QUE SE PRETENDA INTERFERIR NA ESFERA DE CONTROLE E ATUAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA, SITUAÇÃO CAPAZ DE AFASTAR O INTERESSE JURÍDICO DA ANATEL NA PRESENTE CAUSA. SENTENÇA QUE SE ENCONTRA DEVIDAMENTE FUNDAMENTADA, INEXISTINDO A ALEGADA NULIDADE. PRESENÇA DAS CONDIÇÕES DA AÇÃO E ADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA RECONHECIDAS. SUPOSTA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL QUE ALCANÇA USUÁRIOS RESIDENTES NOS MUNICÍPIOS CONTÍGUOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO (COMARCAS DIVERSAS). APLICAÇÃO DA REGRA PREVISTA NO INCISO II DO ARTIGO 93 DO CDC. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA QUE JÁ FIRMOU O ENTENDIMENTO DE QUE OS EFEITOS E A EFICÁCIA DA SENTENÇA NÃO ESTÃO CIRCUNSCRITOS A LIMITES GEOGRÁFICOS, MAS AOS LIMITES OBJETIVOS E SUBJETIVOS DO QUE FOI DECIDIDO, LEVANDO-SE EM CONTA, PARA TANTO, SEMPRE A EXTENSÃO DO DANO E A QUALIDADE DOS INTERESSES METAINDIVIDUAIS POSTOS EM JUÍZO. ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE CONDENAÇÃO PRO FUTURO QUE NÃO SE VISLUMBRA. NO MÉRITO, O CASO CONCRETO SE SUBSUME À APLICAÇÃO DAS NORMAS DO CÓDIGO DE



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DEFESA DO CONSUMIDOR E, SUBSIDIARIAMENTE, AO DISPOSTO NA LEI DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA E NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. NORMAS EDITADAS PELA ANATEL QUE DEVEM SER OBSERVADAS, EM ESPECIAL A RESOLUÇÃO Nº 632/2014 (REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - RGC), E O ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477/2007, QUE TRATA DO REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA CORRETAMENTE DEFERIDA. HIPOSSUFICIÊNCIA DOS CONSUMIDORES E VEROSSIMILHANÇA DE SUAS ALEGAÇÕES. PARTE AUTORA QUE ACOSTOU AOS AUTOS INÚMEROS PROTOCOLOS DE RECLAMAÇÃO DE USUÁRIOS RESIDENTES EM VÁRIOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO, RELATANDO A INEXISTÊNCIA/PRECARIEDADE DO SINAL, IMPOSSIBILITANDO A REALIZAÇÃO E O RECEBIMENTO DE CHAMADAS NAS LOCALIDADES. GRANDE NÚMERO DE AÇÕES JUDICIAIS DISTRIBUÍDAS NOS MUNICÍPIOS EM FACE DAS OPERADORAS DE TELEFONIA QUE CORROBORA AS ALEGAÇÕES AUTORAIS. PARTE RÉ QUE NÃO LOGROU DEMONSTRAR A REGULARIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, TENDO DEIXADO DE REQUERER A PRODUÇÃO DE PROVA TÉCNICA. PERÍCIA QUE CONSISTIA NO MEIO HÁBIL A DEMONSTRAR A SUPOSTA AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ASSUNÇÃO, PELAS RÉS, DOS PREJUÍZOS. PRETENSÃO AUTURAL DE CONDENAÇÃO DAS RÉS À OBRIGAÇÃO DE PRESTAR COBERTURA DE SINAL EM 100% DAS ÁREAS DOS MUNICÍPIOS QUE, CONTUDO, DEVE SER REJEITADA, POR NÃO ENCONTRAR AMPARO NAS NORMAS EDITADAS PELA ANATEL. AGÊNCIA REGULADORA QUE CONSIDERA PRESTADA A COBERTURA DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE PELO MENOS 80% (OITENTA POR CENTO) DA ÁREA URBANA DAS SEDES DOS MUNICÍPIOS FOR ATENDIDA. ANATEL QUE IGUALMENTE ADMITE A EXISTÊNCIA DE 'ZONAS DE SOMBRA', QUE CONSISTEM EM ÁREAS COM BAIXO OU NENHUM SINAL DEVIDO À PRESENÇA DE OBSTÁCULOS QUE AFETAM A COMUNICAÇÃO ENTRE O APARELHO CELULAR E A ANTENA, COMO CONSTRUÇÕES E MONTANHAS. EM QUE PESE O REQUERIMENTO DE ABSTENÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO DOS CELULARES ENQUANTO NÃO DEMONSTRADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO NÃO MEREÇA PROSPERAR, POR TRADUZIR MEDIDA DESPROPORCIONAL, A VIOLAR O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA LIVRE INICIATIVA, DEVE SER GARANTIDO AOS CONSUMIDORES, NA FORMA DO ART. 6º, III, DO CDC E DO ART. 3º, IV E XVI, E 50, VIII, DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014. O DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA, DE FORMA EXPRESSA, CLARA E POR ESCRITO, NO ATO DA CONTRATAÇÃO, A RESPEITO DA EXISTÊNCIA DE COBERTURA E DISPONIBILIDADE DE SINAL NO MUNICÍPIO ONDE FOR REALIZADA A VENDA DO APARELHO CELULAR, SOB PENA DE MULTA DE R\$ 1.000,00 (MIL REAIS) POR



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DESCUMPRIMENTO. PEDIDO DE POSTERGAÇÃO DOS EFEITOS DO CONTRATO APÓS SUA ASSINATURA, ATÉ QUE SEJA VERIFICADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO SERVIÇO QUE TAMPOUCO DEVE SER ACOLHIDO, UMA VEZ QUE A EXISTÊNCIA DE ÁREAS DE SOMBRA É TOLERADA PELA AGÊNCIA REGULADORA E NÃO AFETA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PARA O PERCENTUAL DA ÁREA URBANA EM QUE EXISTE EFETIVA COBERTURA DO SINAL. PRETENSÃO AUTORAL DE APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC PARA 'QUALQUER FORMA DE CONTRATAÇÃO' DE SERVIÇOS QUE, ALÉM DE NÃO POSSUIR AMPARO LEGAL, DESVIRTUA A PRÓPRIA NATUREZA DO INSTITUTO JURÍDICO, QUE VISA CONFERIR AOS CONSUMIDORES A OPORTUNIDADE DE MELHOR REFLETIREM SOBRE A NECESSIDADE E CONVENIÊNCIA DE AQUISIÇÃO DE DETERMINADO PRODUTO OU SERVIÇO, SEMPRE QUE A CONTRATAÇÃO TENHA OCORRIDO EM AMBIENTE DIVERSO DA SEDE DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL INTERNET, POR TELEFONE OU À DOMICÍLIO). MANUTENÇÃO DA SENTENÇA NO QUE DIZ RESPEITO À GARANTIA DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO MOTIVADA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, ANTES MESMO DO TÉRMINO DO PRAZO DE FIDELIZAÇÃO, SEM QUALQUER ÔNUS PARA OS CONSUMIDORES, INCLUSIVE NO QUE DIZ RESPEITO AOS VALORES PAGOS PARA A AQUISIÇÃO DE APARELHOS CELULARES (UMA VEZ QUE MUITAS VEZES O FORNECIMENTO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE ENCONTRA ATRELADO À VENDA DE APARELHOS), SEMPRE QUE IDENTIFICADA A QUEBRA DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DOS CONSUMIDORES, DIANTE DA IMPRESTABILIDADE DO SERVIÇO, NÃO CORRESPONDENDO À COBERTURA DE TELEFONIA MÓVEL OFERTADA ÀS NECESSIDADES DE UTILIZAÇÃO DO TELEFONE CELULAR PELOS CONSUMIDORES EM DETERMINADOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS ENVOLVIDOS. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 56 E 58 DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014. DEVOLUÇÃO DE VALORES NA FORMA SIMPLES, CASO DEMONSTRADO O PAGAMENTO DA MULTA. DANOS MATERIAIS QUE DEVERÃO SER PERQUIRIDOS PELOS CONSUMIDORES EM DEMANDAS PRÓPRIAS, NAS QUAIS CABERÁ À OPERADORA DE TELEFONIA ELIDIR A ALEGAÇÃO DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO QUE DEVERÁ PERDURAR POR ATÉ 180 DIAS DA PUBLICAÇÃO DA DECISÃO EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO, MEDIDA QUE SE JUSTIFICA PARA QUE OS CONSUMIDORES POSSAM SER CIENTIFICADOS DO RESULTADO DO PROCESSO, DEFLAGRANDO ASSIM SUAS DEMANDAS INDIVIDUAIS. DANOS MORAIS COLETIVOS CONFIGURADOS. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO QUE CONSTITUI PRÁTICA LESIVA AOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO NA SENTENÇA EM R\$ 500.000,00, A SER RATEADO EM PARTES IGUAIS ENTRE AS DEMANDADAS. SÚMULA 343 DESTA CORTE. CONECTÁRIOS LEGAIS



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CORRETAMENTE FIXADOS. VERBA HONORÁRIA ADEQUADAMENTE ARBITRADA. PROVIMENTO PARCIAL DOS APELOS.

AGRAVO INTERNO. RECURSO INTERPOSTO PELA PARTE AUTORA EM FACE DA DECISÃO MONOCRÁTICA DESTA RELATORA QUE HAVIA DEFERIDO PARCIALMENTE O EFEITO SUSPENSIVO AOS APELOS. RATIFICAÇÃO, POR ESTA CORTE, DA PRESENÇA DOS REQUISITOS AUTORIZATIVOS DA CONCESSÃO DO EFEITO SUSPENSIVO REQUERIDO PELAS APELANTES, SOBRETUDO CONSIDERANDO OS PONTOS DE REFORMA DA SENTENÇA. POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DOS EFEITOS DA DECISÃO NOS SEUS DEMAIS TERMOS, RECONHECENDO ESTE ÓRGÃO COLEGIADO A EXISTÊNCIA DE RELEVÂNCIA E URGÊNCIA, A JUSTIFICAR EVENTUAL EXECUÇÃO PROVISÓRIA DO JULGADO, APENAS NO QUE DIZ RESPEITO À 'CONDENAÇÃO DAS RÉS E À ABSTENÇÃO DE EFETUAR COBRANÇA DE VALORES RESPECTIVOS À MULTA RESCISÓRIA NAS HIPÓTESES EM QUE O CONSUMIDOR SOLICITE A RESCISÃO CONTRATUAL MOTIVADO PELA INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO EM RAZÃO DE MOTIVOS TÉCNICOS, COM A DEVOLUÇÃO DOS APARELHOS TELEFÔNICOS E RESPECTIVO REEMBOLSO AO CONSUMIDOR, SOB PENA DE MULTA'. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

Embargos de declaração: opostos pelas operadoras (rés), foram rejeitados pela Corte local.

Recurso especial de Telefônica Brasil S/A: suscita violação aos arts. 10, 114, 373, §§ 1º e 2º, 485, VI, 1.022, II, do CPC/2015, aos arts. 78, 82, III, 91 e 94 do CDC, aos arts. 1º e 19, V, da Lei nº 9.472/97, aos arts. 186 e 189 do CC e ao art. 18 da Lei nº 7.347/85. Aduz que o Tribunal de origem incorreu em omissão ao deixar de se manifestar acerca dos vícios apontados nos embargos de declaração, a saber: existência de contradição, porquanto a obrigação elencada no item 2 deverá ser observada após o trânsito em julgado, tendo início com a publicação da parte dispositiva em jornais de grande circulação e término após 180 (cento e oitenta) dias, não se tratando de antecipação de tutela; o termo de adesão e contratação já contém informação acerca da inexistência de prestação dos serviços em áreas rurais e da possibilidade de oscilação do sinal, além de áreas de sombra e ampliação indevida do disposto na Resolução Anatel 623/2014 ao determinar a indisponibilidade do serviço e a restituição dos valores eventualmente pagos na aquisição do aparelho celular. Sustenta, ademais:

(i) a necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com a ANATEL, porquanto o Tribunal estadual deixou de aplicar as normas da agência reguladora que tratam da matéria, interferindo, assim, na sua esfera jurídica;



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

(ii) ilegitimidade ativa da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ, notadamente em razão de que se trata de interesse disponível e inexistente relevância social;

(iii) cerceamento de defesa, uma vez que a inversão do ônus da prova apenas ocorreu quando do julgamento do recurso de apelação;

(iv) usurpação de competência da ANATEL, ao viabilizar a resolução do contrato por insatisfação do consumidor e impor a obrigação de restituir ao usuário o valor pago pela aquisição do aparelho celular;

(v) decisão surpresa, pois a Corte a quo concluiu pela deficiência dos serviços prestados com base no suposto volume de ações ajuizadas por consumidores, mas não oportunizou manifestação a esse respeito e ignorou a prova técnica constante dos autos;

(vi) descabimento da condenação ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, porque contraria o conceito de dano e a noção de responsabilidade civil adotada no direito brasileiro;

(vii) a determinação de publicação do dispositivo da sentença em jornal de grande circulação não encontra amparo legal;

(viii) descabimento da condenação ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

Recurso especial de Oi Móvel S/A: aponta violação aos arts. 489, § 1º, IV, 492, parágrafo único e 1.022, II, do CPC/2015, aos arts. 6º, VI, 81, 82, II, e 95 do CDC, aos arts. 1º, II e 18 da Lei nº 7.347/85, aos arts. 1º, 2º, IV, 8º, 9º, 19, X da Lei nº 9.742/97 e ao art. 884 do CC/02. Assevera que o acórdão recorrido é omissivo com relação à alegada ausência de interesse de agir, à impossibilidade de impor condenação vinculada a evento futuro e incerto consistente na obrigação de fornecer aos consumidores documentos, quando da contratação do plano, ao descabimento da imposição da obrigação de publicação em jornais e de fixação de honorários sucumbenciais. Alega, ademais:

(i) ausência de interesse de agir devido à não demonstração da dimensão coletiva do direito vindicado;

(ii) ser descabida a imposição da obrigação genérica e futura de fornecer, no momento da contratação, documento contendo informações a respeito da cobertura. A manutenção da tutela concedida, ressalta, provocará a eternização da lide;

(iii) não ser dado ao Poder Judiciário substituir a ANATEL de modo a inovar as regulações vigentes no mercado de telecomunicações. Nesse sentido, defende que a pretensão deduzida nos autos relativa à imposição de obrigação de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

fornecer documentos aos consumidores relativos à cobertura do sinal é matéria regulatória, que é de competência da ANATEL;

(iv) que é indevida a condenação ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, porque incompatível com o ordenamento jurídico e porque, na hipótese, não há comprovação da alegada lesão e o mero inadimplemento do contrato não dá ensejo à dano moral. Destaca, ademais, que a indenização não pode caráter punitivo. Na hipótese de manutenção da condenação, requer a redução da indenização;

(v) necessidade de afastamento da condenação ao pagamento de honorários sucumbenciais, nos termos da jurisprudência do STJ;

(vi) a obrigação de publicação do dispositivo da sentença em jornais de grande circulação não tem amparo legal, configurando violação à liberdade de expressão comercial.

Recurso especial de Claro S/A: sustenta haver violação aos arts. 9º e 10 do CPC. Aduz que a Corte de origem violou os princípios da cooperação, da não surpresa e do comprometimento ao mencionar a necessidade de produção de prova pericial e decidir com base em verossimilhança e sem antes consultar as partes a respeito. Ressalta, ademais, que o Tribunal a quo não valorou as provas técnicas juntadas aos autos. Defende, ademais, ser descabido o arbitramento de indenização por dano moral coletivo.

Recurso especial de Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro: aponta violação aos arts. 30, 31, 35, I, 37, 42, parágrafo único e 66 do CDC e ao art. 187 do CC/02. A tanto, sustenta que não tendo as recorridas informado adequadamente os consumidores acerca da indisponibilidade do sinal de telefonia móvel, assumiram a responsabilidade de fornecê-lo adequadamente em toda a região dos municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo. Aduz, assim, ser cabível a impor às recorridas a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos em prazo razoável, compatibilizando-os com os termos das propagandas publicitárias. Defende que a multa deverá ser devolvida em dobro, porquanto a rescisão decorre de falha na prestação de serviço, de modo que a sua cobrança será feita de má-fé. Menciona, além disso, que o dispositivo do CDC que trata da matéria não exige a demonstração de má-fé para que seja deferida a repetição, em dobro, do indébito.

Recurso especial de Tim Celular S/A: suscita violação aos arts. 113, 114, 371, I, 421, 422, 485, VI, 497, 1.022, I, do CPC/2015, aos artigos 8º, 19, X, da Lei nº 9.472/97, aos arts. 113, 186, 421 e 422 do CC/02, ao art. 6º, III, VI e VIII, do CDC, aos arts. 1º, 13 e 18 da Lei nº 7.347/85 e aos artigos 5º, II e X, 21, XI, 22, IV, e 48, XII, e 109, I, da CF, além de divergência jurisprudencial. Alega que a Corte local deixou de se manifestar sobre os dispositivos relacionados à suscitada



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

necessidade de a ANATEL integrar o polo passivo da demanda (arts. 144 e 484, IV, do CPC/2015), bem como deixou de apreciar os seguintes dispositivos legais: arts. 21, XI, 22, IV, e 48, XII, da Constituição Federal, art. 19, X, da Lei nº 9.472/97 (legitimidade da ANATEL para editar as normas reguladoras); arts. 1.022, I, e 497 do CPC/2015 (modo de prestação das informações aos consumidores); arts. 5º, II e 21, XI, da CF, arts. 8º e 19, X, da Lei nº 9.472/97 (criação de norma geral e abstrata não prevista em lei); arts. 5º, II e 21, XI, da CF, arts. 6º, 113, 421 e 422 do CC/02 (porque as informações já prestadas são insuficientes); art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, I, do CPC/2015 (qual seria o documento que ampara a tese da embargada); arts. 5º, II e 21, XI, da CF, arts. 8º e 19, X, da Lei nº 9.472/97 (criação de norma geral e abstrata referente à devolução do valor do aparelho celular e da multa); art. 5º, X, da CF, arts. 1º e 13 da Lei nº 7.347/85), art. 186 do CC, art. 6º, VI, do CDC e art. 373, I, do CPC (qual seria o dano moral coletivo); arts. 5º, II da CF (possibilidade de impor a obrigação de publicação da sentença em jornais e art. 18 da Lei 7.347/85 (impossibilidade de fixação de honorários advocatícios). Além do mais, argumenta que:

(i) a ANATEL deve integrar o polo passivo na condição de litisconsorte necessária;

(ii) a regulamentação do setor de telecomunicações é de competência exclusiva da ANATEL, não sendo cabível, portanto, impor-lhe a obrigação de prestar informações escritas ao consumidor, no momento da contratação, acerca da cobertura do sinal;

(iii) os arts. 56 e 58 da Resolução 632/2014 da ANATEL não estabelecem a obrigação de restituição dos valores pagos pelos aparelhos celulares e da multa em caso de rescisão do contrato. Defende, assim, que, ao fazê-lo, o Tribunal de origem criou comando geral e abstrato, invadindo a esfera regulatória da ANATEL;

(iv) as cláusulas previstas no contrato celebrado com o usuário dos serviços de telefonia móvel, bem como as demais providências adotadas são suficientes ao atendimento do dever de informar;

(v) deve ser afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, haja vista que não contemplado pelo ordenamento jurídico e, na hipótese, não ficou comprovada a sua existência. Subsidiariamente, postula a redução do valor da indenização;

(vi) é descabida a condenação ao pagamento de honorários advocatícios, porquanto não ficou caracterizada a má-fé.

Admissibilidade prévia: o TJ/RJ inadmitiu os recursos especiais, ensejando a interposição do agravo cabível por cada uma das



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

recorrentes, os quais foram reautuados para melhor exame da matéria em debate.

Após análise dos autos, Sua Excelência conheceu parcialmente do recurso especial interposto por CLARO S/A e TIM CELULAR S/A e conheceu dos recursos especiais interpostos por TELEFÔNICA BRASIL S/A e OI MÓVEL S/A para dar-lhes parcial provimento, a fim de afastar a condenação ao pagamento de custas e dos honorários sucumbenciais, bem como determinar a substituição da obrigação de publicação do dispositivo da sentença em jornais de grande circulação pela publicação em órgãos oficiais e, ainda, no sítio eletrônico das recorrentes.

Em relação ao recurso especial interposto pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, o recurso foi desprovido.

Pedi vista para melhor exame dos autos.

O propósito recursal das operadoras de telefonia móvel (rés) é verificar se: i) há litisconsórcio passivo com a ANATEL; ii) a autora tem legitimidade para a propositura da presente demanda coletiva; iii) há interesse processual; iv) houve negativa de prestação jurisdicional; v) houve cerceamento de defesa; vi) os princípios da não surpresa e da cooperação foram violados; vii) a imposição de obrigação de fazer caracteriza-se como genérica; viii) o exame das questões pelo Poder Judiciário implica usurpação da competência da agência reguladora; ix) está configurada a violação do dever de informar pelas operadoras de telefonia; x) a violação constatada enseja dano moral coletivo; xi) a determinação de publicação da sentença de procedência em jornais de grande circulação possui respaldo legal; e se xii) é cabível a condenação das rés ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

Em relação à autora, o propósito recursal consiste em examinar: i) se há possibilidade de impor às requeridas a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos; e ii) se é cabível a repetição em dobro do indébito relativo à multa por rescisão do contrato no período de fidelização.

De início, quanto aos recursos das operadoras de telefonia móvel, acompanho o bem lançado voto da Ministra Relatora no tocante às seguintes questões: (i) ausência de litisconsórcio passivo da ANATEL; (ii) legitimidade ativa da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro; (iii)



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

interesse processual da autora; (iv) ausência de negativa de prestação jurisdicional; (v) não caracterização de cerceamento de defesa; (vi) ausência de decisão surpresa e de violação ao princípio da cooperação; (vii) valoração da prova técnica (Súmula 284/STF); e (viii) impossibilidade de condenação ao pagamento de custas e honorários.

Da mesma forma, também acompanho o voto de Sua Excelência em relação ao desprovimento do recurso especial da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro.

Quanto às demais questões, sobretudo no que concerne à usurpação da competência da agência reguladora e da inexistência de dano moral coletivo, peço vênia para divergir da Ministra Relatora, pelos fundamentos que passo a expor.

Segundo consta no voto de S. Ex., não há que se falar em usurpação da competência da ANATEL, pois as "*obrigações foram impostas às rés em razão de ter sido reconhecida a violação ao dever de informar adequadamente o consumidor, antes da contratação, a respeito da abrangência de sinal. Para acolher a pretensão, não foi afastada regulamentação editada pela agência reguladora competente, tampouco adentrou-se na seara concernente aos termos da concessão, tendo o Tribunal de origem se limitado a dar cumprimento ao direito à informação assegurado em regulamentação do próprio órgão regulador e no diploma consumerista. Destarte, a intervenção do Poder Judiciário, na espécie, apenas teve por objetivo garantir o cumprimento da legislação vigente*".

Não obstante os fundamentos declinados, entendo que assiste razão às recorrentes.

Com efeito, nos termos do art. 19, inciso X, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei n. 9.472/1997), **competete à ANATEL** "adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:" (...) X - **expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado**".

Dentre as normas citadas, destaca-se a Resolução n. 575, de 28 de outubro de 2011, que, em seu art. 11, assim dispõe:

Art. 11. A prestadora deve manter à disposição dos Usuários, para consulta, em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e/ou Vendas, Centros de Atendimento



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

e no seu sítio na Internet, mapas detalhados indicando a sua área de cobertura, separadamente para cada tecnologia adotada pela prestadora.

Logo, sobre a informação da área de cobertura da operadora de telefonia móvel, a qual abrange a chamada “zona de sombra”, há regulamentação expressa da Agência Reguladora (ANATEL) sobre o assunto, sendo determinado que as prestadoras de telefonia móvel disponibilizem aos usuários os mapas detalhados indicando a área de cobertura em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e/ou Vendas, Centrais de Atendimento e na sua página eletrônica na internet.

Assim sendo, qualquer determinação do Poder Judiciário que altere a referida norma regulamentar estará, inequivocamente, usurpando a competência (atribuição) da ANATEL, como ocorre no caso em apreço.

Ademais, além da questão não ter sido alegada e nem apreciada sob este enfoque, qual seja, de suposto vício de ilegalidade do art. 11 da Resolução n. 575/2011 da ANATEL, perceba que o referido dispositivo regulamentar não afronta o art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor – que serviu de base para a procedência da ação coletiva -, o qual dispõe ser direito básico do consumidor *“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”*.

Ao revés, o dispositivo em comento - art. 11 da Resolução n. 575/2011 -, na verdade, cumpre exatamente o dever de informação adequada e clara sobre a prestação de serviço móvel pessoal (SMP) pelas operadoras de telefonia aos respectivos usuários, tanto que estabelece diversos locais em que deverá ser disponibilizado ao consumidor os mapas detalhados indicando a sua área de cobertura.

No particular, ressalte-se que, ao contrário do que consta no voto da eminente Ministra Relatora, não se pode dizer que *“a tão só disponibilização de informação da extensão do sinal de telefonia móvel em plataformas virtuais, sítio eletrônico na internet e canais de atendimento não atende o dever atribuído ao fornecedor de informar o consumidor adequadamente sobre o serviço na fase pré-contratual, especialmente porque se transfere ao consumidor o dever de se informar e tais informações somente poderão*



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ser acessadas pelos consumidores que têm acesso à internet”, pois, conforme consta do art. 11 supracitado, a informação deverá ser disponibilizada, inclusive, nos “Setores de Atendimento e/ou Vendas”.

Assim, quando o consumidor contrata um plano de telefonia móvel, a informação sobre a área de abrangência deverá ser disponibilizada pela respectiva operadora no próprio setor de venda, independentemente da sua disponibilização também em outros canais, como nos aplicativos e no sítio eletrônico.

Somente se ficasse comprovado o descumprimento, pelas operadoras de telefonia, do dever de disponibilizar os mapas detalhados com indicação da área de cobertura nos “Setores de Atendimento e/ou Vendas”, além dos demais locais discriminados na respectiva resolução, é que seria possível a condenação na presente ação coletiva, o que, todavia, nem sequer foi alegado pela parte autora.

Vale ressaltar, conforme se verifica na página eletrônica da ANATEL, que já existe uma ferramenta que mostra a cobertura do sinal de telefonia móvel em todo o país, o chamado “Painel Cobertura Móvel”, que permite ao consumidor pesquisar e verificar a existência de sinal 3G ou 4G oferecido pelas operadoras móveis nos municípios.

Isto é, além da disponibilização das áreas de abrangência em diversos locais por todas as operadoras de telefonia, a própria ANATEL passou a oferecer essa informação compilada aos usuários do serviço, trazendo *“ao consumidor todo o mapeamento, em manchas, da presença dos sinais da telefonia e banda larga móvel no local onde mora, no trabalho, nas ruas por onde circula, em toda a cidade”* (<https://www.gov.br/pt-br/noticias/transito-e-transportes/2021/05/consumidor-conta-com-ferramenta-para-verificar-sinal-de-telefonia-movel-em-todo-o-pais>).

No presente caso, nota-se que o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro acabou **alterando** a referida resolução, ao modificar **a forma** de comunicação aos consumidores acerca da área de abrangência definida pela ANATEL, **sem apontar qualquer vício de ilegalidade do respectivo diploma normativo**, o que não se pode admitir, sob pena, inclusive, de violação ao princípio da separação de poderes.

Com efeito, salvo em casos de inequívoca ilegalidade da norma regulamentar, o que não se verifica na hipótese, o Poder Judiciário deve evitar interferir no âmbito do poder normativo das agências reguladoras. Trata-se do que a doutrina



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

denomina de “**deferência administrativa**”, conforme muito bem consignado pelo Supremo Tribunal Federal, por ocasião do julgamento da ADI n. 4.874/DF, *in verbis*:

Definidos na legislação de regência as políticas a serem perseguidas, os objetivos a serem implementados e os objetos de tutela, ainda que ausente pronunciamento direto, preciso e não ambíguo do legislador sobre as medidas específicas a adotar, não cabe ao Poder Judiciário, no exercício do controle jurisdicional da exegese conferida por uma Agência ao seu próprio estatuto legal, simplesmente substituí-la pela sua própria interpretação da lei. Deferência da jurisdição constitucional à interpretação empreendida pelo ente administrativo acerca do diploma definidor das suas próprias competências e atribuições, desde que a solução a que chegou a agência seja devidamente fundamentada e tenha lastro em uma interpretação da lei razoável e compatível com a Constituição. Aplicação da doutrina da deferência administrativa (Chevron U.S.A. v. Natural Res. Def. Council).

(ADI n. 4.874/DF, Tribunal Pleno, Relatora a Ministra Rosa Weber, DJe de 1/2/2019 – sem grifo no original)

Pode-se concluir, portanto, que, nos termos da Lei n. 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), compete à ANATEL expedir normas sobre a prestação de serviços de telecomunicações no país, o que inclui a forma de comunicação aos respectivos usuários acerca das "áreas de cobertura" do serviço prestado.

A referida autarquia, por sua vez, no exercício de seu poder regulamentar, expediu a Resolução n. 575, de 28 de outubro de 2011, a qual, em seu art. 11, tratou expressamente sobre o tema, disciplinando que “*a prestadora deve manter à disposição dos Usuários, para consulta, em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e/ou Vendas, Centros de Atendimento e no seu sítio na Internet, mapas detalhados indicando a sua área de cobertura, separadamente para cada tecnologia adotada pela prestadora*”.

Essa determinação, por sua vez, em nada afronta o dever de informação, previsto no art. 6º, inciso III, do CDC, sobretudo se levarmos em conta a amplitude de locais em que o usuário terá à sua disposição os mapas detalhados com a área de cobertura do serviço, sem contar, ainda, com o canal disponibilizado pela própria ANATEL (“Painel Cobertura Móvel”).

Poder-se-ia cogitar em eventual violação ao dever de informação ao



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

consumidor se a norma regulamentar indicasse a obrigatoriedade de disponibilização da área de cobertura apenas na página eletrônica da respectiva operadora de telefonia móvel, dificultando o acesso à informação daqueles que não possuem internet, o que, todavia, não se verifica.

Não se pode olvidar, ainda, que o tema demanda uma certa expertise sobre como surge a área de cobertura da telefonia móvel, além das chamadas "zonas de sombra", conforme consignado pelo próprio Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, *in verbis*:

Considerando que a presente demanda possui natureza eminentemente técnica - por envolver questões relativas ao âmbito de cobertura do serviço de telefonia móvel, verificando-se a admissibilidade da existência das chamadas "áreas de sombra"-, permeada por análise de cunho fático - existência, ou não, de sinal de telefonia móvel pessoal em bairros específicos dos municípios de Nova Friburgo e Bom Jardim -, imperioso concluir que a produção de prova pericial técnica seria o meio apto à demonstração da ausência de falha na prestação de serviço por parte das rés.

Sabe-se que as "zonas de sombra" são áreas em que o sinal do aparelho telefônico é interrompido, o que pode ser causado por montanhas, construções, zonas rurais, etc. Todavia, não se sabe, ao certo, se essas zonas são imutáveis ou se há alguma volatilidade, isto é, se elas desaparecem em uma região, a depender da modificação das barreiras físicas no local, e se surgem em outros pontos da cidade, como alegado pelas recorrentes.

Se as zonas de sombra forem, de fato, inconstantes, o que irá repercutir diretamente na elaboração do mapa da área de cobertura do serviço de telefonia móvel, haverá uma grande dificuldade em se cumprir o comando do acórdão recorrido, que obrigou todas as operadoras a incluírem mapas de cobertura nos contratos de adesão de prestação de serviço, pois, a todo momento, antes de se imprimir as dezenas de folhas correspondentes aos mapas da área de cobertura, para serem juntadas ao contrato, deverá ser certificado se houve ou não alguma modificação nas zonas de sombra da região, o que, certamente, acarretará gastos elevados, encarecendo, ao final, a própria prestação do serviço, em prejuízo ao consumidor.

Por essas razões, é que, em casos como este, em que há uma



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

complexidade técnica da matéria, deve-se prestigiar, como já afirmado anteriormente, a **deferência administrativa**, observando-se a **autocontenção judicial** (*judicial self-restraint*), reduzindo, assim, a interferência do Judiciário nas atribuições dos outros Poderes, somente intervindo em casos excepcionalíssimos.

Quem tem a expertise necessária para dizer a melhor maneira de disponibilizar ao consumidor os mapas indicando a área de cobertura da telefonia móvel, viabilizando o dever de informação sem acarretar aumento significativo no custo do serviço, o qual, ao fim e ao cabo, seria repassado ao próprio usuário, é a Agência Reguladora (ANATEL), e não o Poder Judiciário.

Com efeito, vale ressaltar, mais uma vez, o trecho do voto da Ministra Rosa Weber acima destacado, no sentido de que **"não cabe ao Poder Judiciário, no exercício do controle jurisdicional da exegese conferida por uma Agência ao seu próprio estatuto legal, simplesmente substituí-la pela sua própria interpretação da lei"**, notadamente quando não se verifica qualquer ilegalidade na regulamentação correlata, como no presente caso.

Outro ponto da decisão que também afeta a regulamentação da ANATEL é a determinação da Corte local *"para que as rés suportem, até 180 (cento e oitenta dias) após a publicação do dispositivo do presente julgado em jornais de ampla circulação, a rescisão por indisponibilidade do serviço, decorrente de quebra das legítimas expectativas dos consumidores em relação à abrangência do sinal das operadoras de telefonia rés, **abstendo-se de cobrar multa rescisória ou, se for o caso, devolvendo eventual valor cobrado a esse título, na forma simples, bem como restituindo eventuais quantias pagas concomitantemente à contratação para aquisição de aparelho celular, sob pena de multa de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por descumprimento, obrigação a ser perquirida, se necessário, em ação própria no juízo competente"** (e-STJ, fl. 2.153).*

Ora, além de não ter havido a inobservância do dever de informação pelas operadoras de telefonia móvel, como já exposto, também não se pode olvidar que a ANATEL prevê a possibilidade de o consumidor não pagar qualquer multa, independentemente do prazo de fidelização, caso a rescisão contratual ocorra por descumprimento de obrigação legal ou contratual da prestadora de serviço, a teor do que consta do art. 56, parágrafo único, da Resolução ANATEL/CD n. 632, de 7/3/2014, in



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

verbis:

Art. 56. O Consumidor pode rescindir o Contrato de Prestação do Serviço celebrado na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações a qualquer tempo e sem ônus, ressalvada a multa decorrente da inobservância do Contrato de Permanência.

Parágrafo único. Se o pedido de rescisão do Consumidor, antes do término do prazo previsto no Contrato de Permanência, decorrer de descumprimento de obrigação legal ou contratual da Prestadora com relação a qualquer um dos serviços da Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, deve ser garantida ao Consumidor a rescisão de todo o Contrato de Prestação do Serviço, sem multa, cabendo à Prestadora o ônus da prova da não-procedência do alegado.

Em outras palavras, se ficar comprovado que a operadora de telefonia móvel não cumpriu com alguma obrigação legal ou contratual, o consumidor não poderá sofrer qualquer penalidade pela rescisão do contrato de prestação de serviços de telefonia móvel, razão pela qual se mostra completamente desnecessário um comando judicial para algo que já está normatizado.

Ademais, ao contrário do que foi determinado pelo Tribunal de origem, mesmo nos casos de rescisão do contrato por culpa da prestadora, o usuário não fica isento de realizar o pagamento das parcelas vincendas do aparelho celular adquirido na operadora, conforme regulamentação expressa da ANATEL, que assim dispõe:

Resolução n. 632/2014

Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

§ 1º Configura descumprimento de obrigação contratual firmada entre prestadora e seus consumidores, o rebaixamento para selo "D" ou "E" em determinado município, após a efetivação do contrato, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações.

§ 2º É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

§ 3º A previsão contida no § 2º não se aplica para isentar o usuário do pagamento das parcelas vincendas em razão de aquisição de equipamento junto à prestadora.

§ 4º Na hipótese do §1º, devem ser mantidos todos os benefícios auferidos pelo consumidor no momento da contratação.

§ 5º O consumidor poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

Essa previsão regulamentar tem o objetivo de evitar a ocorrência de locupletamento ilícito por parte do consumidor, além de eventuais fraudes na assinatura dos contratos, não se podendo olvidar que, na hipótese de rescisão do contrato com uma determinada operadora de telefonia móvel, nada impede que o usuário utilize o aparelho celular em outra operadora ou até mesmo venda para terceiros.

Vale destacar, também, que o dispositivo do *decisum* proferido pelo Tribunal Fluminense condenou as rés a prestarem informação por escrito a respeito da área de cobertura **apenas nos Municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo**, conforme se verifica do seguinte trecho do acórdão (e-STJ, fls. 2.152-2.153):

1) condenar as rés a prestarem aos consumidores residentes nos Municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo informação adequada, de forma expressa, clara e por escrito, no ato da contratação (o que pode ser realizado, por exemplo, mediante inclusão do mapa de cobertura de sinal no Plano de Serviços fornecido ao consumidor), a respeito da existência de cobertura e disponibilidade de sinal na localidade onde for realizada a venda do aparelho celular, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por descumprimento;

Assim sendo, constata-se que, **somente em dois municípios do Estado do Rio de Janeiro**, as operadoras de telefonia móvel estarão obrigadas a prestar a informação acerca da existência de cobertura e disponibilidade de sinal na localidade onde for realizada a venda do aparelho celular **por escrito**, no ato da contratação. Já, **no restante do país, as prestadoras seguirão as resoluções da ANATEL**, o que se mostra em descompasso com a razoabilidade.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Por essas razões, levando-se em conta que as operadoras de telefonia móvel não descumpriram o dever de informar aos consumidores acerca da área de cobertura, pois obedecem à resolução expressa da ANATEL sobre o assunto, além do que a interferência do Poder Judiciário nessa matéria levaria à indevida usurpação da competência da agência reguladora, sobretudo considerando os diversos impactos que a decisão poderia acarretar no serviço de telecomunicação no país, impõe-se o provimento dos recursos especiais, para julgar improcedentes os pedidos.

Entretanto, caso superado esse entendimento, deve ser afastada a condenação em danos morais coletivos.

Na hipótese, o Tribunal de origem entendeu que *"andou bem a sentença ao reconhecer a configuração dos danos morais coletivos, uma vez que, demonstrada a prática de conduta violadora ao direito de informação, que traduz prática ilícita e lesiva aos interesses dos consumidores, impõe-se às rés o dever de indenizar os danos imateriais, que aqui possuem caráter punitivo, com finalidade de coibir lesões a direitos transindividuais, e desestimular a reiteração daquele comportamento no futuro"* (e-STJ, fl. 2.150).

Ocorre que, ao contrário do que ficou consignado no acórdão recorrido, não se pode dizer que houve "violação" ao direito de informação pelas operadoras de telefonia móvel.

Na verdade, as recorrentes estavam cumprindo determinação **expressa** da própria agência reguladora responsável - ANATEL -, a quem compete, vale relembrar, *"expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado"* (art. 19, inciso X, da Lei n. 9.472/1997).

Ora, se o Poder Judiciário entende que a forma de comunicação sobre as áreas de cobertura, disposta na resolução da ANATEL, não é suficiente para garantir o direito à informação adequada ao usuário, a teor do que dispõe o CDC, criando, em consequência, mais um modo de disponibilização da informação ao consumidor (no caso, anexando o mapa da área de cobertura impresso no contrato firmado entre as partes), tal regra, evidentemente, deverá valer a partir do trânsito em julgado do respectivo *decisum*.

Não se pode dizer, portanto, que as operadoras praticaram conduta "ilícita e lesiva aos interesses dos consumidores" por não terem cumprido regra que nem sequer



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

existia anteriormente (antes da decisão proferida neste feito).

Ademais, vale destacar que, nos termos da jurisprudência desta Corte Superior, "o dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, ocorre quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva. Não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a caracterização do dano moral coletivo. É essencial que o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais" (REsp 1.664.186/DF, Relator o Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, DJe de 17/11/2020).

Na hipótese, contudo, não se revelam presentes tais elementos necessários à configuração do dano moral coletivo, visto que não se demonstrou a excepcional agressão ao ordenamento jurídico ou a valores éticos da sociedade, notadamente porque as recorrentes, repita-se, apenas estavam cumprindo a norma regulamentar posta no ordenamento jurídico - Resolução 575/2011 da ANATEL.

Além disso, não se pode olvidar que "o dano moral coletivo é essencialmente transindividual, de natureza coletiva típica, tendo como destinação os interesses difusos e coletivos, não se compatibilizando com a tutela de direitos individuais homogêneos" (REsp 1.610.821/RJ, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão, DJe de 26/2/2021).

No caso dos autos, os consumidores eventualmente lesados, por não terem a informação adequada prestada pela operadora de telefonia móvel no momento da contratação, são plenamente identificáveis, tratando-se, dessa forma, de tutela de direito individual homogêneo, e não de interesses difusos ou coletivos, não sendo possível, também por este motivo, a condenação à indenização por danos morais coletivos.

Dessa forma, tanto em razão da ausência de violação ao dever de informação, visto que a norma regulamentar estava sendo cumprida pelas operadoras, quanto por não ter sido comprovada a excepcional agressão ao ordenamento jurídico ou a valores éticos da sociedade pelas prestadoras do serviço de telefonia móvel, ou, ainda, porque os consumidores eventualmente lesados são plenamente identificáveis, por se tratar de tutela de direitos individuais homogêneos, não se revela cabível e nem razoável a



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais coletivos na espécie, sobretudo no valor significativo de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Por essas razões, pedindo vênia à eminente Ministra Relatora, dou provimento aos recursos especiais das rés, a fim de julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial da ação coletiva.

Caso superado esse entendimento, dirijo de Sua Excelência para dar parcial provimento aos recursos das rés, a fim de excluir a condenação em danos morais coletivos.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2019/0382501-2 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.874.643 / RJ**

Números Origem: 01000108071830175 0347098-12.2014.8.19.0001 03470981220148190001 201700295382
2017007334 201924400432 3051438104125 3061448120900 3061548135039
3061548195312 3470981220148190001

PAUTA: 07/12/2021

JULGADO: 07/12/2021

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **DURVAL TADEU GUIMARÃES**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	:	FABIANO DE CASTRO ROBALINHO CAVALCANTI - RJ095237 LÍVIA REGINA FERREIRA IKEDA - RJ163415 CAETANO FALCÃO DE BERENGUER CESAR - RJ135124
RECORRENTE	:	OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS	:	ANA TEREZA BASILIO - RJ074802 BRUNO DI MARINO - RJ093384 BRUNO CALFAT - RJ105258 YURI ANTUNES MOREIRA - RJ211641
RECORRENTE	:	CLARO S.A
ADVOGADOS	:	MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - RJ110501 RODRIGO DE ASSIS TORRES - RJ121429 PATRICIA SHIMA - RJ125212 NATHALIA FERREIRA RIBEIRO FERNANDES - RJ166375 FELLIPHE PEREIRA DOS SANTOS - RJ180625
RECORRENTE	:	RIO DE JANEIRO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
ADVOGADOS	:	SOLANGE MUNIZ BORGES MEIRELES - RJ114498 JEFERSON QUEIROZ DOS SANTOS - RJ206131
RECORRENTE	:	TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS	:	THIAGO DA SILVEIRA RABELO - RJ129453 CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335 RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
RECORRIDO	:	OS MESMOS

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

CERTIDÃO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze, acompanhando a Relatora no recurso especial interposto pela ALERJ, negando provimento e divergindo no recurso especial interposto pelas rés, dando provimento, pediu vista antecipada o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Aguardam os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino (Presidente) e Moura Ribeiro.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2019/0382501-2 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.874.643 / RJ**

Números Origem: 01000108071830175 0347098-12.2014.8.19.0001 03470981220148190001 201700295382
2017007334 201924400432 3051438104125 3061448120900 3061548135039
3061548195312 3470981220148190001

PAUTA: 07/12/2021

JULGADO: 29/03/2022

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. DURVAL TADEU GUIMARÃES

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	:	FABIANO DE CASTRO ROBALINHO CAVALCANTI - RJ095237 LÍVIA REGINA FERREIRA IKEDA - RJ163415 CAETANO FALCÃO DE BERENGUER CESAR - RJ135124
RECORRENTE	:	OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS	:	ANA TEREZA BASILIO - RJ074802 BRUNO DI MARINO - RJ093384 BRUNO CALFAT - RJ105258 YURI ANTUNES MOREIRA - RJ211641
RECORRENTE	:	CLARO S.A
ADVOGADOS	:	MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - RJ110501 RODRIGO DE ASSIS TORRES - RJ121429 PATRICIA SHIMA - RJ125212 NATHALIA FERREIRA RIBEIRO FERNANDES - RJ166375 FELLIPHE PEREIRA DOS SANTOS - RJ180625
RECORRENTE	:	RIO DE JANEIRO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
ADVOGADOS	:	SOLANGE MUNIZ BORGES MEIRELES - RJ114498 JEFERSON QUEIROZ DOS SANTOS - RJ206131
RECORRENTE	:	TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS	:	THIAGO DA SILVEIRA RABELO - RJ129453 CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335 RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
RECORRIDO	:	OS MESMOS

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

CERTIDÃO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

A Terceira Turma, acolheu o requerimento de prorrogação de prazo do pedido de vista, nos termos § 1º do art. 162 do RISTJ



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2019/0382501-2 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.874.643 / RJ**

Números Origem: 01000108071830175 0347098-12.2014.8.19.0001 03470981220148190001 201700295382
2017007334 201924400432 3051438104125 3061448120900 3061548135039
3061548195312 3470981220148190001

PAUTA: 26/04/2022

JULGADO: 26/04/2022

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **ROGÉRIO DE PAIVA NAVARRO**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	: FABIANO DE CASTRO ROBALINHO CAVALCANTI - RJ095237 LÍVIA REGINA FERREIRA IKEDA - RJ163415 CAETANO FALCÃO DE BERENGUER CESAR - RJ135124
RECORRENTE	: OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS	: ANA TEREZA BASILIO - RJ074802 BRUNO DI MARINO - RJ093384 BRUNO CALFAT - RJ105258 YURI ANTUNES MOREIRA - RJ211641
RECORRENTE	: CLARO S.A
ADVOGADOS	: MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - RJ110501 RODRIGO DE ASSIS TORRES - RJ121429 PATRICIA SHIMA - RJ125212 NATHALIA FERREIRA RIBEIRO FERNANDES - RJ166375 FELLIPHE PEREIRA DOS SANTOS - RJ180625
RECORRENTE	: RIO DE JANEIRO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
ADVOGADOS	: SOLANGE MUNIZ BORGES MEIRELES - RJ114498 JEFERSON QUEIROZ DOS SANTOS - RJ206131
RECORRENTE	: TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS	: THIAGO DA SILVEIRA RABELO - RJ129453 CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335 RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
RECORRIDO	: OS MESMOS

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

CERTIDÃO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

"Adiado por indicação do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva."



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1874643 - RJ (2019/0382501-2)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : FABIANO DE CASTRO ROBALINHO CAVALCANTI - RJ095237
LÍVIA REGINA FERREIRA IKEDA - RJ163415
CAETANO FALCÃO DE BERENGUER CESAR - RJ135124
RECORRENTE : OI MOVEL S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
ADVOGADOS : ANA TEREZA BASILIO - RJ074802
BRUNO DI MARINO - RJ093384
BRUNO CALFAT - RJ105258
YURI ANTUNES MOREIRA - RJ211641
RECORRENTE : CLARO S.A
ADVOGADOS : MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - RJ110501
RODRIGO DE ASSIS TORRES - RJ121429
PATRICIA SHIMA - RJ125212
NATHALIA FERREIRA RIBEIRO FERNANDES - RJ166375
FELLIPHE PEREIRA DOS SANTOS - RJ180625
RECORRENTE : RIO DE JANEIRO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
ADVOGADOS : SOLANGE MUNIZ BORGES MEIRELES - RJ114498
JEFERSON QUEIROZ DOS SANTOS - RJ206131
RECORRENTE : TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS : THIAGO DA SILVEIRA RABELO - RJ129453
CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335
RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
RECORRIDO : OS MESMOS

VOTO-VISTA

O EXMO. SR. MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA:

Trata-se de recursos especiais interpostos pelas sociedades empresárias do ramo de telefonia CLARO S.A., TELEFÔNICA BRASIL S.A., OI MÓVEL S.A. (em recuperação judicial) e TIM CELULAR S.A., as primeiras com fulcro no art. 105, inciso III, alínea "a", da Constituição Federal e a última com amparo nos permissivos constitucionais das alíneas "a" e "c", e pela COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ALERJ), também com fundamento no art. 105, inciso III, alínea "a", da Carta Maior, contra o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (fls. 2.113/2.153) que deu parcial provimento a recursos de apelação interpostos na ação coletiva de consumo para:

"(...)

1) condenar as rés a prestarem aos consumidores residentes nos

Municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo informação adequada, de forma expressa, clara e por escrito, no ato da contratação (o que pode ser realizado, por exemplo, mediante inclusão do mapa de cobertura de sinal no Plano de Serviços fornecido ao consumidor), a respeito da existência de cobertura e disponibilidade de sinal na localidade onde for realizada a venda do aparelho celular, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por descumprimento; 2) manter o deferimento da tutela antecipada, e sua confirmação, no mérito, para que as rés suportem, até 180 (cento e oitenta dias) após a publicação do dispositivo do presente julgado em jornais de ampla circulação, a rescisão por indisponibilidade do serviço, decorrente de quebra das legítimas expectativas dos consumidores em relação à abrangência do sinal das operadoras de telefonia rés, abstendo-se de cobrar multa rescisória ou, se for o caso, devolvendo eventual valor cobrado a esse título, na forma simples, bem como restituindo eventuais quantias pagas concomitantemente à contratação para aquisição de aparelho celular, sob pena de multa de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por descumprimento, obrigação a ser perquirida, se necessário, em ação própria no juízo competente; 3) condenar as rés ao pagamento de indenização a título de dano moral coletivo no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a ser rateado em partes iguais entre as demandadas, e acrescido de juros legais desde a citação e correção monetária desde a sentença, em favor de Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON; 4) impor às rés a obrigação de publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta capital, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20 cm x 20 cm, a parte dispositiva do acórdão, para que os respectivos consumidores tomem ciência, oportunizando, a efetiva proteção de direitos lesados nos termos da contrapropaganda prevista no art. 60 do CDC; 5) condenar as rés ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da causa, dividido igualmente entre os réus" (fls. 2.152/2.153).

O acórdão recebeu a seguinte ementa:

"APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM DEFESA DE DIREITOS DOS CONSUMIDORES. VÍCIO DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA COBERTURA DE SINAL DE TELEFONIA PESSOAL MÓVEL NOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO. REJEIÇÃO DAS PRELIMINARES ARGUIDAS. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA COMUM ESTADUAL QUE SE RECONHECE. DEMANDA QUE ENVOLVE A ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS OPERADORAS DE TELEFONIA, SEM QUE SE PRETENDA INTERFERIR NA ESFERA DE CONTROLE E ATUAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA, SITUAÇÃO CAPAZ DE AFASTAR O INTERESSE JURÍDICO DA ANATEL NA PRESENTE CAUSA. SENTENÇA QUE SE ENCONTRA DEVIDAMENTE FUNDAMENTADA, INEXISTINDO A ALEGADA NULIDADE. PRESENÇA DAS CONDIÇÕES DA AÇÃO E ADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA RECONHECIDAS. SUPOSTA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL QUE ALCANÇA USUÁRIOS RESIDENTES NOS MUNICÍPIOS CONTÍGUOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO (COMARCAS DIVERSAS). APLICAÇÃO DA REGRA PREVISTA NO INCISO II DO ARTIGO 93 DO CDC. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA QUE JÁ FIRMOU O ENTENDIMENTO DE QUE OS EFEITOS E A EFICÁCIA DA SENTENÇA NÃO ESTÃO CIRCUNSCRITOS A LIMITES GEOGRÁFICOS, MAS AOS LIMITES OBJETIVOS E SUBJETIVOS DO QUE FOI DECIDIDO, LEVANDO-SE EM CONTA, PARA TANTO, SEMPRE A EXTENSÃO DO DANO E A QUALIDADE DOS INTERESSES META INDIVIDUAIS POSTOS EM JUÍZO. ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE CONDENAÇÃO PRO FUTURO QUE NÃO SE VISLUMBRA. NO MÉRITO, O CASO CONCRETO SE SUBSUME À APLICAÇÃO DAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E, SUBSIDIARIAMENTE, AO DISPOSTO NA

LEI DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA E NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. NORMAS EDITADAS PELA ANATEL QUE DEVEM SER OBSERVADAS, EM ESPECIAL A RESOLUÇÃO Nº 632/2014 (REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - RGC), E O ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477/2007, QUE TRATA DO REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA CORRETAMENTE DEFERIDA. HIPOSSUFICIÊNCIA DOS CONSUMIDORES E VEROSSIMILHANÇA DE SUAS ALEGAÇÕES. PARTE AUTORA QUE ACOSTOU AOS AUTOS INÚMEROS PROTOCOLOS DE RECLAMAÇÃO DE USUÁRIOS RESIDENTES EM VÁRIOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO, RELATANDO A INEXISTÊNCIA/PRECARIEDADE DO SINAL, IMPOSSIBILITANDO A REALIZAÇÃO E O RECEBIMENTO DE CHAMADAS NAS LOCALIDADES. GRANDE NÚMERO DE AÇÕES JUDICIAIS DISTRIBUÍDAS NOS MUNICÍPIOS EM FACE DAS OPERADORAS DE TELEFONIA QUE CORROBORA AS ALEGAÇÕES AUTORAIS. PARTE RÉ QUE NÃO LOGROU DEMONSTRAR A REGULARIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, TENDO DEIXADO DE REQUERER A PRODUÇÃO DE PROVA TÉCNICA. PERÍCIA QUE CONSISTIA NO MEIO HÁBIL A DEMONSTRAR A SUPOSTA AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ASSUNÇÃO, PELAS RÉS, DOS PREJUÍZOS. **PRETENSÃO AUTURAL DE CONDENAÇÃO DAS RÉS À OBRIGAÇÃO DE PRESTAR COBERTURA DE SINAL EM 100% DAS ÁREAS DOS MUNICÍPIOS QUE, CONTUDO, DEVE SER REJEITADA, POR NÃO ENCONTRAR AMPARO NAS NORMAS EDITADAS PELA ANATEL.** AGÊNCIA REGULADORA QUE CONSIDERA PRESTADA A COBERTURA DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE PELO MENOS 80% (OITENTA POR CENTO) DA ÁREA URBANA DAS SEDES DOS MUNICÍPIOS FOR ATENDIDA. ANATEL QUE IGUALMENTE ADMITE A EXISTÊNCIA DE 'ZONAS DE SOMBRA', QUE CONSISTEM EM ÁREAS COM BAIXO OU NENHUM SINAL DEVIDO À PRESENÇA DE OBSTÁCULOS QUE AFETAM A COMUNICAÇÃO ENTRE O APARELHO CELULAR E A ANTENA, COMO CONSTRUÇÕES E MONTANHAS. **EM QUE PESE O REQUERIMENTO DE ABSTENÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO DOS CELULARES ENQUANTO NÃO DEMONSTRADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO NÃO MEREÇA PROSPERAR, POR TRADUZIR MEDIDA DESPROPORCIONAL, A VIOLAR O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA LIVRE INICIATIVA, DEVE SER GARANTIDO AOS CONSUMIDORES, NA FORMA DO ART. 6, III DO CDC E DO ART. 3, IV E XVI E 50, VIII DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014 O DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA, DE FORMA EXPRESSA, CLARA E POR ESCRITO, NO ATO DA CONTRATAÇÃO, A RESPEITO DA EXISTÊNCIA DE COBERTURA E DISPONIBILIDADE DE SINAL NO MUNICÍPIO ONDE FOR REALIZADA A VENDA DO APARELHO CELULAR, SOB PENA DE MULTA DE R\$ 1.000,00 (MIL REAIS) POR DESCUMPRIMENTO.** PEDIDO DE POSTERGAÇÃO DOS EFEITOS DO CONTRATO APÓS SUA ASSINATURA, ATÉ QUE SEJA VERIFICADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO SERVIÇO QUE TAMPOUCO DEVE SER ACOLHIDO, UMA VEZ QUE A EXISTÊNCIA DE ÁREAS DE SOMBRA É TOLERADA PELA AGÊNCIA REGULADORA, E NÃO AFETA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PARA O PERCENTUAL DA ÁREA URBANA EM QUE EXISTE EFETIVA COBERTURA DO SINAL. **PRETENSÃO AUTURAL DE APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC PARA 'QUALQUER FORMA DE CONTRATAÇÃO' DE SERVIÇOS QUE, ALÉM DE NÃO POSSUIR AMPARO LEGAL, DESVIRTUA A PRÓPRIA NATUREZA DO INSTITUTO JURÍDICO, QUE VISA CONFERIR AOS CONSUMIDORES A OPORTUNIDADE DE MELHOR REFLETIREM SOBRE A NECESSIDADE E CONVENIÊNCIA DE AQUISIÇÃO DE DETERMINADO PRODUTO OU SERVIÇO, SEMPRE QUE A CONTRATAÇÃO TENHA OCORRIDO EM AMBIENTE DIVERSO DA SEDE DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL (PELA INTERNET, POR TELEFONE OU À DOMICÍLIO).** MANUTENÇÃO DA SENTENÇA NO QUE DIZ RESPEITO À GARANTIA DA POSSIBILIDADE DE **RESCISÃO MOTIVADA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, ANTES MESMO DO TÉRMINO DO PRAZO DE FIDELIZAÇÃO, SEM QUALQUER ÔNUS PARA OS CONSUMIDORES,**

INCLUSIVE NO QUE DIZ RESPEITO AOS VALORES PAGOS PARA A AQUISIÇÃO DE APARELHOS CELULARES (UMA VEZ QUE MUITAS VEZES O FORNECIMENTO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE ENCONTRA ATRELADO À VENDA DE APARELHOS), SEMPRE QUE IDENTIFICADA A QUEBRA DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DOS CONSUMIDORES, DIANTE DA IMPRESTABILIDADE DO SERVIÇO, NÃO CORRESPONDENDO A COBERTURA DE TELEFONIA MÓVEL OFERTADA À NECESSIDADES DE UTILIZAÇÃO DO TELEFONE CELULAR PELOS CONSUMIDORES EM DETERMINADOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS ENVOLVIDOS. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 56 E 58 DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014. DEVOLUÇÃO DE VALORES NA FORMA SIMPLES, CASO DEMONSTRADO O PAGAMENTO DA MULTA. DANOS MATERIAIS QUE DEVERÃO SER PERQUIRIDOS PELOS CONSUMIDORES EM DEMANDAS PRÓPRIAS, NAS QUAIS CABERÁ À OPERADORA DE TELEFONIA ELIDIR A ALEGAÇÃO DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO QUE DEVERÁ PERDURAR POR ATÉ 180 DIAS DA PUBLICAÇÃO DA DECISÃO EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO, MEDIDA QUE SE JUSTIFICA PARA QUE OS CONSUMIDORES POSSAM SER CIENTIFICADOS DO RESULTADO DO PROCESSO, DEFLAGRANDO ASSIM SUAS DEMANDAS INDIVIDUAIS. **DANOS MORAIS COLETIVOS CONFIGURADOS.** VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO QUE CONSTITUI PRÁTICA LESIVA AOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO NA SENTENÇA EM R\$ 500.000,00, A SER RATEADO EM PARTES IGUAIS ENTRE AS DEMANDADAS. SÚMULA 343 DESTA CORTE. CONECTÁRIOS LEGAIS CORRETAMENTE FIXADOS. VERBA HONORÁRIA ADEQUADAMENTE ARBITRADA. **PROVIMENTO PARCIAL DOS APELOS.**

AGRAVO INTERNO. RECURSO INTERPOSTO PELA PARTE AUTORA EM FACE DA DECISÃO MONOCRÁTICA DESTA RELATORA QUE HAVIA DEFERIDO PARCIALMENTE O EFEITO SUSPENSIVO AOS APELOS. RATIFICAÇÃO, POR ESTA CORTE, DA PRESENÇA DOS REQUISITOS AUTORIZATIVOS DA CONCESSÃO DO EFEITO SUSPENSIVO REQUERIDO PELAS APELANTES, SOBRETUDO CONSIDERANDO OS PONTOS DE REFORMA DA SENTENÇA. POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DOS EFEITOS DA DECISÃO NOS SEUS DEMAIS TERMOS, RECONHECENDO ESTE ÓRGÃO COLEGIADO A EXISTÊNCIA DE RELEVÂNCIA E URGÊNCIA, A JUSTIFICAR EVENTUAL EXECUÇÃO PROVISÓRIA DO JULGADO, APENAS NO QUE DIZ RESPEITO À 'CONDENAÇÃO DAS RÉS À ABSTENÇÃO DE EFETUAR COBRANÇA DE VALORES RESPECTIVOS À MULTA RESCISÓRIA NAS HIPÓTESES EM QUE O CONSUMIDOR SOLICITE A RESCISÃO CONTRATUAL MOTIVADO PELA INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO EM RAZÃO DE MOTIVOS TÉCNICOS, COM A DEVOLUÇÃO DOS APARELHOS TELEFÔNICOS E RESPECTIVO REEMBOLSO AO CONSUMIDOR, SOB PENA DE MULTA'. **AGRAVO INTERNO DESPROVIDO**" (fls. 2.114/2.117 - grifos do original).

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (fls. 2.278/2.297).

Nos recursos especiais das operadoras de telefonia, busca-se saber se: a) há litisconsórcio passivo necessário com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL); b) possui a autora legitimidade para a propositura da demanda coletiva; c) há interesse processual; d) ocorreu a negativa de prestação jurisdicional; e) houve o cerceamento do direito de defesa; f) foram violados os princípios da não surpresa e da cooperação; g) caracteriza-se como genérica a imposição de obrigação de fazer; h) implica usurpação da competência da agência reguladora o exame, pelo Poder Judiciário, das questões controvertidas; i) está configurada a contrariedade ao dever de informação; j) há a caracterização de dano moral coletivo; k) há respaldo legal para a determinação de publicação da sentença de procedência em jornais de grande

circulação e l) é cabível a condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

Já a autora, em suas razões recursais, objetiva: a) impor às requeridas a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos e b) que seja efetuado o pagamento em dobro da repetição do indébito relativo à multa por rescisão do contrato no período de fidelização do usuário de telefonia.

As partes apresentaram contrarrazões e o Ministério Público Federal ofereceu parecer (fls. 3.665/3.691 e 5.820/5.829).

Na sessão do dia 19/10/2021, a Relatora, Ministra Nancy Andrighi, deu parcial provimento aos recursos especiais interpostos por Claro S.A., Telefônica Brasil S.A., Oi Móvel S.A. e Tim Celular S.A. e negou provimento ao recurso especial interposto pela Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ.

Afastou, assim, apenas a condenação das operadoras de telefonia ao pagamento de custas e dos honorários sucumbenciais, bem como determinou a substituição da obrigação de publicação do dispositivo da sentença em jornais de grande circulação pela publicação em órgãos oficiais e, ainda, no sítio eletrônico da recorrente.

O voto foi assim sumariado:

"PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO COM A AGÊNCIA REGULADORA. INEXISTÊNCIA. LEGITIMIDADE ATIVA E INTERESSE PROCESSUAL CONFIGURADOS. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO CONFIGURAÇÃO. DECISÃO SURPRESA. AUSÊNCIA. CONDENAÇÃO GENÉRICA. INEXISTÊNCIA. NÃO USURPAÇÃO DA COMPETÊNCIA DA ENTIDADE REGULADORA. INDISPONIBILIDADE DE SINAL. DEVER DE INFORMAR. VIOLAÇÃO. DANO MORAL COLETIVO. INEXISTÊNCIA. PUBLICIDADE DA SENTENÇA. CABIMENTO. CONDENAÇÃO DA PARTE RÉ AO PAGAMENTO DE CUSTAS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. DESCABIMENTO. ADEQUAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SISTEMAS E RESTITUIÇÃO EM DOBRO DA MULTA CONTRATUAL. INCABÍVEIS.

1. Recursos especiais interpostos em 16/03/2018 e conclusos ao gabinete em 07/04/2020.

2. O propósito recursal das operadoras de telefonia (rés) é determinar se a) há litisconsórcio passivo com a ANATEL; b) a autora tem legitimidade para a propositura da presente demanda coletiva; c) há interesse processual; d) houve negativa de prestação jurisdicional; e) o seu direito de defesa foi cerceado; e) os princípios da não surpresa e da cooperação foram violados; f) a imposição de obrigação de fazer caracteriza-se como genérica; g) o exame das questões pelo Poder Judiciário implica usurpação da competência da agência reguladora; h) está configurada a violação do dever de informar pelas operadoras de telefonia; i) a violação constatada enseja dano moral coletivo; j) a determinação de publicação da sentença de procedência em jornais de grande circulação possui respaldo legal; k) é cabível a condenação das rés ao pagamento de custas e honorários advocatícios. Já o propósito recursal da autora é dizer sobre a) a possibilidade de impor às requeridas a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos e b) o cabimento da repetição em dobro do indébito relativo à multa por rescisão do contrato no período de fidelização.

3. Não há litisconsórcio passivo com a ANATEL na hipótese em que a discussão se cinge à relação contratual entre particulares e as

concessionárias de serviços de telefonia, não atingindo a órbita jurídica da agência reguladora.

4. A Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ tem legitimidade ativa para propor ação coletiva visando à defesa dos consumidores (art. 82, III, do CDC). Precedentes.

5. Os interesses tutelados por meio da presente ação coletiva atingem a universalidade dos potenciais consumidores dos serviços de telefonia móvel ofertados pelas requeridas. Em outras palavras, o interesse de agir para a propositura da ação civil pública está fundado na repercussão da causa em relação ao bem jurídico tutelado.

6. Não há ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte.

7. A violação do dever de informação se caracteriza como um defeito do produto ou serviço. Em consequência, o fornecedor só não será responsabilizado se comprovar que informou adequadamente o consumidor sobre os serviços disponibilizados no mercado de consumo (art. 14, § 3º, do CDC), cuidando-se de autêntica inversão ope legis do ônus da prova. Assim, a menção, no acórdão, de que cabia às rés comprovar o atendimento do dever de informar não caracteriza cerceamento de defesa.

8. 'O enunciado processual da 'não surpresa' não implica exigir do julgador que toda solução dada ao deslinde da controvérsia seja objeto de consulta às partes antes da efetiva prestação jurisdicional, mormente quando já lhe foi oportunizada manifestação acerca do ponto em discussão' (AgInt no REsp 1841905/MG).

9. O inconformismo deduzido por Claro S/A relativo à ausência de valoração da prova técnica encontra óbice no enunciado da Súmula 284/STF, devido à ausência de indicação do dispositivo legal supostamente violado.

10. A sentença não se caracteriza como condicional quando foi reconhecida e delimitada a existência do direito. Precedentes. Na hipótese, foi reconhecido, de forma clara, o direito dos consumidores de serem previamente informados acerca da abrangência do sinal de telefonia móvel quando da contratação, não tendo esse direito sido condicionado a qualquer evento futuro e incerto, de modo que há sentença não está eivada de vício de nulidade (sic).

11. A intervenção do Poder Judiciário, na espécie, apenas tem por objetivo garantir o cumprimento da legislação vigente, não tendo sido afastada regulamentação editada pela agência reguladora competente, nem interferido na seara correspondente aos termos da concessão. Por essa razão, não está configurada a usurpação de competência da ANATEL.

12. O direito à informação visa a assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada. Assim, a ausência de comunicação acerca da indisponibilidade de sinal no Município em que realizada a venda dos serviços de telefonia prejudica a realização de escolha consciente pelo consumidor, frustrando suas legítimas expectativas acerca do serviço contratado.

13. Segundo a jurisprudência do STJ, o dano moral coletivo somente se configura em caso de grave ofensa à moralidade pública que cause lesões a valores fundamentais e transborde da tolerabilidade. Precedentes. Na hipótese, a violação ao dever de informar adequadamente os consumidores de Bom Jardim e Nova Friburgo sobre a ausência de sinal na região caracteriza ofensa à lealdade e a boa-fé objetiva na fase pré-contratual, que é valor fundamental e extrapatrimonial da sociedade. É, ademais, injusta, intolerável e capaz de provocar repulsa e indignação na consciência coletiva, haja vista consistir em manifesto abuso à condição de vulnerabilidade do consumidor, capaz, portanto, de ensejar a condenação em danos morais coletivos, como forma de ressarcir, punir e inibir a lesão causada à coletividade.

14. A ausência de fundamentação acerca do pedido de redução do quantum indenizatório impede o conhecimento do recurso quanto ao tema (Súmula

284/STF).

15. *A melhor forma de assegurar o resultado prático do julgado e alcançar o maior número de beneficiários é a publicação na rede mundial de computadores, nos sites de órgãos oficiais e no da própria recorrente, em substituição à onerosa e ineficaz divulgação em jornais de grande circulação.*

16. *Em favor da simetria, no âmbito da ação civil pública, é incabível a condenação da parte ré ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, salvo comprovada má-fé. Precedentes.*

17. *A imposição, às rés, da obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos importaria em indevida interferência do Poder Judiciário em área de competência da ANATEL. Ademais, para alterar a conclusão lançada no acórdão recorrido, no sentido de que não há provas de que os anúncios publicitários veiculavam a informação de que a área de cobertura corresponderia a 100%, seria necessário o reexame de fatos e provas (Súmula 07/STJ).*

18. *Presente o engano justificável do fornecedor na realização da cobrança, não há que se falar em repetição em dobro do indébito.*

19. *Recurso especial de Claro S/A parcialmente conhecido e, nessa parte, parcialmente provido e recursos especiais de Telefônica Brasil S/A, Oi Móvel S/A, Claro S/A e Tim Celular S/A parcialmente conhecidos e, nessa parte, parcialmente providos. Recurso especial de Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ conhecido e desprovido."*

Pediu vista antecipada o Ministro Marco Aurélio Bellizze, que, na sessão do dia 7/12/2021, proferiu voto acompanhando a Relatora no que tange ao recurso especial da ALERJ, negando-lhe provimento, e divergindo quanto aos recursos especiais das sociedades empresárias do ramo da telefonia, dando-lhes provimento para julgar improcedente a ação coletiva.

Tendo em vista à divergência quanto aos temas da competência regulatória da ANATEL e da existência de dano moral coletivo, pedi vista antecipada dos autos para melhor exame dessas matérias, visto que também adiro ao entendimento da Relatora no tocante às demais insurgências.

Desse modo, passa-se ao exame das mencionadas controvérsias.

Com relação à falha do dever de prestação do serviço de telefonia móvel e ao dever de informação do consumidor, na linha do voto-vista divergente proferido pelo Ministro Marco Aurélio Bellizze, também entendo que as operadoras cumpriram devidamente as normas regulatórias da ANATEL, tendo sido observadas, ainda, as disposições da legislação consumerista.

Com efeito, apesar de a autora sustentar que as operadoras fizeram propagandas e divulgaram os serviços de telefonia móvel nos Municípios de Nova Friburgo e Bom Jardim (no Estado do Rio de Janeiro), mas não cumprirem com o ofertado, pois os serviços prestados eram de baixa qualidade, tanto que consumidores dessas localidades reclamaram inúmeras vezes que ficavam impossibilitados de usufruir da telefonia móvel em determinadas áreas, não se vislumbra a ocorrência de nenhum ato ilícito cometido pelas sociedades empresárias.

Isso porque a obrigação imposta pela ANATEL, tanto em normativos quanto nos editais de licitação das concessões dos serviços de telefonia móvel, era de que a cobertura fosse de no mínimo de 80% (oitenta por cento) dos distritos-sede, não podendo o Judiciário interferir indevidamente na iniciativa privada a fim de alterar o

contrato para obrigar a cobertura de 100% (cem por cento) do município. Além disso, existem as "áreas de sombra", inerentes à prestação do próprio serviço, que resultam de interferências físicas nos sinais telefônicos (como obstruções urbanas e naturais).

A ampliação dos serviços para além dos limites impostos, que estão sob o regime privado, se dá de acordo com a demanda e a atratividade dos negócios em cada localidade, devendo a Agência Reguladora velar pelos reinvestimentos no setor.

Ademais, no que tange ao dever de informação quando da aquisição da linha telefônica e do respectivo aparelho celular pelo consumidor, as operadoras de telefonia demonstraram que disponibilizam, nos pontos de venda, ferramentas capazes de atestar as zonas da municipalidade que estão cobertas pelo serviço, bem como as que não possuem cobertura, as quais podem ser consultadas pelo adquirente para poder melhor se informar para, conscientemente, optar ou não pela contratação da telefonia móvel.

O dever de informação adequada e clara a respeito da prestação de serviço móvel pessoal (SMP) pelas operadoras de telefonia aos respectivos usuários foi especificado pela ANATEL, em atenção ao CDC. A informação está presente tanto na internet quanto por outros meios, como lojas físicas e centrais de atendimento, sendo disponibilizados mapas detalhados indicando a sua área de cobertura (art. 11 da Res.-ANATEL nº 575/2011 e art. 28 da Res.-ANATEL nº 717/2019).

Assim, não se pode determinar que a cada contratação sejam entregues mapas impressos detalhados acerca dos locais de sinal e de cobertura, seja por ser excessivamente oneroso, seja por ser a zona de cobertura dinâmica, sobretudo com relação às "zonas de sombra".

Por outro lado, apenas verificar se o serviço é existente e de qualidade no domicílio do consumidor não é capaz de solucionar a questão, pois o serviço é móvel, sendo inúmeros os locais onde pode ser usado, podendo o adquirente desejar utilizar o serviço em viagens, no trabalho ou em qualquer outro lugar de sua preferência.

De qualquer maneira, as operadoras prestam a informação quanto à cobertura de seus serviços de telefonia móvel - antes, durante e após a contratação -, possuindo o consumidor diversos meios de saber sobre a qualidade dos sinais nos locais onde deseja usar: mapas de cobertura em sítios virtuais, centrais de atendimento por telefone, lojas físicas.

Consoante pontuado pelo Ministro Marco Aurélio Bellizze em seu voto:

"(...) a informação deverá ser disponibilizada, inclusive, nos 'Setores de Atendimento e/ou Vendas'.

Assim, quando o consumidor contrata um plano de telefonia móvel, a informação sobre a área de abrangência deverá ser disponibilizada pela respectiva operadora no próprio setor de venda, independentemente da sua disponibilização também em outros canais, como nos aplicativos e no sítio eletrônico.

Somente se ficasse comprovado o descumprimento, pelas operadoras de telefonia, do dever de disponibilizar os mapas detalhados com indicação da área de cobertura nos 'Setores de Atendimento e/ou

Vendas', além dos demais locais discriminados na respectiva resolução, é que seria possível a condenação na presente ação coletiva, o que, todavia, nem sequer foi alegado pela parte autora."

Embora tenha havido reclamações relativamente à cobertura do serviço, não foi identificada nenhuma dificuldade do consumidor em acessar tais mapas de informações.

Ressalta-se que, mesmo nos casos em que sejam adquiridos os serviços de telefonia móvel, mas há descumprimento de obrigação contratual ou legal pela operadora, como a prestação de informação ou cobertura inadequadas, há meios de rescindir a avença sem a cobrança da multa de fidelização (contrato de permanência).

Confira-se o art. 58 da Res.-ANATEL nº 632/2014:

"Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

§ 1º Configura descumprimento de obrigação contratual firmada entre prestadora e seus consumidores, o rebaixamento para selo 'D' ou 'E' em determinado município, após a efetivação do contrato, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 2º É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Consumidor. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 3º A previsão contida no § 2º não se aplica para isentar o usuário do pagamento das parcelas vincendas em razão de aquisição de equipamento junto à prestadora. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 4º Na hipótese do §1º, devem ser mantidos todos os benefícios auferidos pelo consumidor no momento da contratação. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 5º O consumidor poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019).
" (grifou-se)

Portanto, tendo em vista o cumprimento do dever de informação e de prestação adequada dos serviços de telefonia móvel pessoal, conforme as normas regulatórias, não prospera a pretensão veiculada na ação coletiva de consumo.

De mais a mais, ainda que não fossem afastadas as falhas na prestação do serviço móvel pessoal e no dever de informação, também não subsistiria a condenação por dano moral coletivo.

Como cediço, o dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, se dá quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação

na consciência coletiva.

No Direito brasileiro, tal espécie de dano, que agride os interesses e direitos de natureza transindividual, encontra respaldo nos arts. 1º da Lei nº 7.347/1985 e 6º, VI, do CDC, bem como no art. 944 do CC.

Nesse sentido, o Enunciado nº 456 da V Jornada de Direito Civil:

*"A expressão 'dano' no art. 944 abrange não só os danos individuais, materiais ou imateriais, mas também os **danos sociais, difusos, coletivos e individuais homogêneos** a serem reclamados pelos legitimados para propor ações coletivas". (grifou-se)*

Assim, para haver a condenação por dano moral coletivo, é essencial que o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais. Logo, não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a sua caracterização.

Desse modo, é certo que o dano moral coletivo possui importantes funções - dissuasória (prevenção de condutas antissociais), sancionatório-pedagógica (punição do ato ilícito) e compensatória (reversão da indenização em prol da própria comunidade direta ou indiretamente) -, essenciais para a preservação do sentimento coletivo de dignidade e de solidariedade humanas, mas, para não haver o seu desvirtuamento, a banalização deve ser evitada (EREsp nº 1.342.846/RS, Rel. Ministro Raul Araújo, Corte Especial, DJe 3/8/2021; REsp nº 1.473.846/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, DJe 24/2/2017; e REsp nº 1.438.815/RN, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 1º/12/2016).

Assim, com base nesses parâmetros, não há falar, na espécie, em ocorrência de dano moral coletivo.

É que as operadoras de telefonia móvel apenas observaram as normas regulatórias, bem como as disposições do contrato de concessão, na disponibilização do serviço e na prestação de informação ao consumidor.

De fato, não houve intenção deliberada das sociedades empresárias em violar o ordenamento jurídico com vistas a obter lucros predatórios em detrimento dos interesses transindividuais dos usuários de telefonia móvel pessoal. Ao contrário, elas demonstraram o cumprimento da regulação promovida pela ANATEL.

Enfim, a conduta das operadoras de apenas seguir as diretrizes da Agência Reguladora não foi capaz de lesar injustamente e de modo intolerável a dimensão coletiva da dignidade da pessoa humana ou os valores éticos mais caros da sociedade, o que afasta, no caso, a pretensa condenação em dano moral coletivo.

Ante o exposto, acompanho a divergência inaugurada pelo Ministro Marco Aurélio Bellizze para dar provimento ao recurso especial das operadoras de telefonia, a fim de julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial da ação coletiva de consumo, com a devida vênia da Ministra Relatora, Nancy Andrighi.

Quanto ao recurso especial da Comissão de Defesa do Consumidor da

ALERJ, na linha dos votos anteriores, também lhe nego provimento.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.874.643 - RJ (2019/0382501-2)

VOTO-VENCEDOR

O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE:

O presente recurso especial foi distribuído à eminente Ministra Nancy Andrighi, que assim relatou o feito:

Cuida-se de recursos especiais interpostos por TELEFÔNICA BRASIL S/A, OI MÓVEL S/A, CLARO S/A, COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO e TIM CELULAR S/A, os aos primeiros fundados na alínea “a” e o último nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/RJ.

Recursos especiais interpostos em: 16/03/2018.

Conclusos ao gabinete em: 07/04/2020.

Ação: coletiva de consumo ajuizada por COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em desfavor de OI S/A, TIM CELULAR S/A, CLARO S/A e TELEFÔNICA BRASIL S/A devido à alegação de violação, pelas rés, do dever de informar a indisponibilidade de sinal aos consumidores de Bom Jardim e Nova Friburgo no momento da aquisição do aparelho celular e dos serviços de telefonia móvel.

Sentença: julgou parcialmente procedente o pedido “para CONDENAR às rés a adequar no prazo de ‘seis meses seus sistemas e equipamentos para prestarem o serviço de telefonia móvel celular nos termos das propagandas publicitárias nos municípios de Nova Friburgo e Bom Jardim e em áreas descritas nas mídias publicitárias, na forma do item 3 e 5 dos pedidos da inicial, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 e a se abster de comercializar seus serviços, sem que previamente seja verificada a real viabilidade técnica, informando expressamente, por escrito, de forma clara e adequada ao consumidor, no ato da contratação, a existência de cobertura e disponibilidade de sinal nos locais onde o consumidor deseja utilizar o aparelho de celular, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), na forma dos pedidos iniciais. Condeno as rés a suportar a rescisão por indisponibilidade do serviço decorrente da inviabilidade técnica sem cobrar valores à título de multa rescisória na rescisão do contrato e a restituírem em dobro o valor da multa eventualmente cobrada bem como o valor do aparelho celular adquirido, na forma dos itens 7 e 8 da inicial, obrigação a ser



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

perquirida, se necessário, em ação própria no juízo competente, pois sua cognição se extravasa do núcleo da homogeneidade dó, direito prolatado em sentença genérica” (e-STJ, fls. 1574-1575).

Embargos de declaração: opostos pela autora, foram acolhidos para sanar omissão, concedendo a tutela antecipada consistente na “suspensão da comercialização dos aparelhos de telefonia celular e dos serviços inerentes ao funcionamento destes aparelhos nessas localidades, sem que previamente seja verificada a viabilidade técnica para prestação de serviço, (...) seja efetivada a garantia ao direito de arrependimento dos seus clientes, se abstendo da cobrança de valores respectivos a multa rescisória nas hipóteses em que o consumidor solicite a rescisão contratual motivado pela indisponibilidade do serviço em razão de motivos técnicos, com a devolução dos aparelhos telefônicos e respectivo reembolso ao consumidor sob pena de multa de R\$ 3.000,00 por descumprimento”.

Acórdão: negou provimento ao agravo interno interposto por Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (autora) e deu parcial provimento às apelações das rés, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM DEFESA DE DIREITOS DOS CONSUMIDORES. VÍCIO DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA COBERTURA DE SINAL DE TELEFONIA PESSOAL MÓVEL NOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO. REJEIÇÃO DAS PRELIMINARES ARGUIDAS. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA COMUM ESTADUAL QUE SE RECONHECE. DEMANDA QUE ENVOLVE A ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS OPERADORAS DE TELEFONIA, SEM QUE SE PRETENDA INTERFERIR NA ESFERA DE CONTROLE E ATUAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA, SITUAÇÃO CAPAZ DE AFASTAR O INTERESSE JURÍDICO DA ANATEL NA PRESENTE CAUSA. SENTENÇA QUE SE ENCONTRA DEVIDAMENTE FUNDAMENTADA, INEXISTINDO A ALEGADA NULIDADE. PRESENÇA DAS CONDIÇÕES DA AÇÃO E ADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA RECONHECIDAS. SUPOSTA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL QUE ALCANÇA USUÁRIOS RESIDENTES NOS MUNICÍPIOS CONTÍGUOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO (COMARCAS DIVERSAS). APLICAÇÃO DA REGRA PREVISTA NO INCISO II DO ARTIGO 93 DO CDC. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA QUE JÁ FIRMOU O ENTENDIMENTO DE QUE OS EFEITOS E A EFICÁCIA DA SENTENÇA NÃO ESTÃO CIRCUNSCRITOS A LIMITES GEOGRÁFICOS, MAS AOS LIMITES OBJETIVOS E SUBJETIVOS DO QUE FOI DECIDIDO, LEVANDO-SE EM CONTA, PARA TANTO, SEMPRE A EXTENSÃO DO DANO E A QUALIDADE DOS INTERESSES METAINDIVIDUAIS POSTOS EM JUÍZO. ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE CONDENAÇÃO PRO FUTURO QUE NÃO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

SE VISLUMBRA. NO MÉRITO, O CASO CONCRETO SE SUBSUME À APLICAÇÃO DAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E, SUBSIDIARIAMENTE, AO DISPOSTO NA LEI DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA E NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. NORMAS EDITADAS PELA ANATEL QUE DEVEM SER OBSERVADAS, EM ESPECIAL A RESOLUÇÃO Nº 632/2014 (REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - RGC), E O ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477/2007, QUE TRATA DO REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA CORRETAMENTE DEFERIDA. HIPOSSUFICIÊNCIA DOS CONSUMIDORES E VEROSSIMILHANÇA DE SUAS ALEGAÇÕES. PARTE AUTORA QUE ACOSTOU AOS AUTOS INÚMEROS PROTOCOLOS DE RECLAMAÇÃO DE USUÁRIOS RESIDENTES EM VÁRIOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS DE BOM JARDIM E NOVA FRIBURGO, RELATANDO A INEXISTÊNCIA/PRECARIEDADE DO SINAL, IMPOSSIBILITANDO A REALIZAÇÃO E O RECEBIMENTO DE CHAMADAS NAS LOCALIDADES. GRANDE NÚMERO DE AÇÕES JUDICIAIS DISTRIBUÍDAS NOS MUNICÍPIOS EM FACE DAS OPERADORAS DE TELEFONIA QUE CORROBORA AS ALEGAÇÕES AUTORAIS. PARTE RÉ QUE NÃO LOGROU DEMONSTRAR A REGULARIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, TENDO DEIXADO DE REQUERER A PRODUÇÃO DE PROVA TÉCNICA. PERÍCIA QUE CONSISTIA NO MEIO HÁBIL A DEMONSTRAR A SUPOSTA AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ASSUNÇÃO, PELAS RÉS, DOS PREJUÍZOS. PRETENSÃO AUTORAL DE CONDENAÇÃO DAS RÉS À OBRIGAÇÃO DE PRESTAR COBERTURA DE SINAL EM 100% DAS ÁREAS DOS MUNICÍPIOS QUE, CONTUDO, DEVE SER REJEITADA, POR NÃO ENCONTRAR AMPARO NAS NORMAS EDITADAS PELA ANATEL. AGÊNCIA REGULADORA QUE CONSIDERA PRESTADA A COBERTURA DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE PELO MENOS 80% (OITENTA POR CENTO) DA ÁREA URBANA DAS SEDES DOS MUNICÍPIOS FOR ATENDIDA. ANATEL QUE IGUALMENTE ADMITE A EXISTÊNCIA DE 'ZONAS DE SOMBRA', QUE CONSISTEM EM ÁREAS COM BAIXO OU NENHUM SINAL DEVIDO À PRESENÇA DE OBSTÁCULOS QUE AFETAM A COMUNICAÇÃO ENTRE O APARELHO CELULAR E A ANTENA, COMO CONSTRUÇÕES E MONTANHAS. EM QUE PESE O REQUERIMENTO DE ABSTENÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO DOS CELULARES ENQUANTO NÃO DEMONSTRADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO NÃO MEREÇA PROSPERAR, POR TRADUZIR MEDIDA DESPROPORCIONAL, A VIOLAR O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA LIVRE INICIATIVA, DEVE SER GARANTIDO AOS CONSUMIDORES, NA FORMA DO ART. 6º, III, DO CDC E DO ART. 3º, IV E XVI, E 50, VIII, DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014. O DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA, DE FORMA EXPRESSA, CLARA E POR ESCRITO, NO ATO DA CONTRATAÇÃO, A RESPEITO DA EXISTÊNCIA DE COBERTURA E DISPONIBILIDADE DE SINAL NO MUNICÍPIO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ONDE FOR REALIZADA A VENDA DO APARELHO CELULAR, SOB PENA DE MULTA DE R\$ 1.000,00 (MIL REAIS) POR DESCUMPRIMENTO. PEDIDO DE POSTERGAÇÃO DOS EFEITOS DO CONTRATO APÓS SUA ASSINATURA, ATÉ QUE SEJA VERIFICADA A VIABILIDADE TÉCNICA DO SERVIÇO QUE TAMPOUCO DEVE SER ACOLHIDO, UMA VEZ QUE A EXISTÊNCIA DE ÁREAS DE SOMBRA É TOLERADA PELA AGÊNCIA REGULADORA E NÃO AFETA A DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PARA O PERCENTUAL DA ÁREA URBANA EM QUE EXISTE EFETIVA COBERTURA DO SINAL. PRETENSÃO AUTURAL DE APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC PARA 'QUALQUER FORMA DE CONTRATAÇÃO' DE SERVIÇOS QUE, ALÉM DE NÃO POSSUIR AMPARO LEGAL, DESVIRTUA A PRÓPRIA NATUREZA DO INSTITUTO JURÍDICO, QUE VISA CONFERIR AOS CONSUMIDORES A OPORTUNIDADE DE MELHOR REFLETIREM SOBRE A NECESSIDADE E CONVENIÊNCIA DE AQUISIÇÃO DE DETERMINADO PRODUTO OU SERVIÇO, SEMPRE QUE A CONTRATAÇÃO TENHA OCORRIDO EM AMBIENTE DIVERSO DA SEDE DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL INTERNET, POR TELEFONE OU À DOMICÍLIO). MANUTENÇÃO DA SENTENÇA NO QUE DIZ RESPEITO À GARANTIA DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO MOTIVADA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, ANTES MESMO DO TÉRMINO DO PRAZO DE FIDELIZAÇÃO, SEM QUALQUER ÔNUS PARA OS CONSUMIDORES, INCLUSIVE NO QUE DIZ RESPEITO AOS VALORES PAGOS PARA A AQUISIÇÃO DE APARELHOS CELULARES (UMA VEZ QUE MUITAS VEZES O FORNECIMENTO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL SE ENCONTRA ATRELADO À VENDA DE APARELHOS), SEMPRE QUE IDENTIFICADA A QUEBRA DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DOS CONSUMIDORES, DIANTE DA IMPRESTABILIDADE DO SERVIÇO, NÃO CORRESPONDENDO À COBERTURA DE TELEFONIA MÓVEL OFERTADA ÀS NECESSIDADES DE UTILIZAÇÃO DO TELEFONE CELULAR PELOS CONSUMIDORES EM DETERMINADOS BAIRROS DOS MUNICÍPIOS ENVOLVIDOS. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 56 E 58 DA RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014. DEVOLUÇÃO DE VALORES NA FORMA SIMPLES, CASO DEMONSTRADO O PAGAMENTO DA MULTA. DANOS MATERIAIS QUE DEVERÃO SER PERQUIRIDOS PELOS CONSUMIDORES EM DEMANDAS PRÓPRIAS, NAS QUAIS CABERÁ À OPERADORA DE TELEFONIA ELIDIR A ALEGAÇÃO DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO QUE DEVERÁ PERDURAR POR ATÉ 180 DIAS DA PUBLICAÇÃO DA DECISÃO EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO, MEDIDA QUE SE JUSTIFICA PARA QUE OS CONSUMIDORES POSSAM SER CIENTIFICADOS DO RESULTADO DO PROCESSO, DEFLAGRANDO ASSIM SUAS DEMANDAS INDIVIDUAIS. DANOS MORAIS COLETIVOS CONFIGURADOS. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO QUE CONSTITUI PRÁTICA LESIVA AOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO NA SENTENÇA EM R\$ 500.000,00, A



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

SER RATEADO EM PARTES IGUAIS ENTRE AS DEMANDADAS. SÚMULA 343 DESTA CORTE. CONSECUTÓRIOS LEGAIS CORRETAMENTE FIXADOS. VERBA HONORÁRIA ADEQUADAMENTE ARBITRADA. PROVIMENTO PARCIAL DOS APELOS.

AGRAVO INTERNO. RECURSO INTERPOSTO PELA PARTE AUTORA EM FACE DA DECISÃO MONOCRÁTICA DESTA RELATORA QUE HAVIA DEFERIDO PARCIALMENTE O EFEITO SUSPENSIVO AOS APELOS. RATIFICAÇÃO, POR ESTA CORTE, DA PRESENÇA DOS REQUISITOS AUTORIZATIVOS DA CONCESSÃO DO EFEITO SUSPENSIVO REQUERIDO PELAS APELANTES, SOBRETUDO CONSIDERANDO OS PONTOS DE REFORMA DA SENTENÇA. POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DOS EFEITOS DA DECISÃO NOS SEUS DEMAIS TERMOS, RECONHECENDO ESTE ÓRGÃO COLEGIADO A EXISTÊNCIA DE RELEVÂNCIA E URGÊNCIA, A JUSTIFICAR EVENTUAL EXECUÇÃO PROVISÓRIA DO JULGADO, APENAS NO QUE DIZ RESPEITO À 'CONDENAÇÃO DAS RÉS E À ABSTENÇÃO DE EFETUAR COBRANÇA DE VALORES RESPECTIVOS À MULTA RESCISÓRIA NAS HIPÓTESES EM QUE O CONSUMIDOR SOLICITE A RESCISÃO CONTRATUAL MOTIVADO PELA INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO EM RAZÃO DE MOTIVOS TÉCNICOS, COM A DEVOLUÇÃO DOS APARELHOS TELEFÔNICOS E RESPECTIVO REEMBOLSO AO CONSUMIDOR, SOB PENA DE MULTA'. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

Embargos de declaração: opostos pelas operadoras (rés), foram rejeitados pela Corte local.

Recurso especial de Telefônica Brasil S/A: suscita violação aos arts. 10, 114, 373, §§ 1º e 2º, 485, VI, 1.022, II, do CPC/2015, aos arts. 78, 82, III, 91 e 94 do CDC, aos arts. 1º e 19, V, da Lei nº 9.472/97, aos arts. 186 e 189 do CC e ao art. 18 da Lei nº 7.347/85. Aduz que o Tribunal de origem incorreu em omissão ao deixar de se manifestar acerca dos vícios apontados nos embargos de declaração, a saber: existência de contradição, porquanto a obrigação elencada no item 2 deverá ser observada após o trânsito em julgado, tendo início com a publicação da parte dispositiva em jornais de grande circulação e término após 180 (cento e oitenta) dias, não se tratando de antecipação de tutela; o termo de adesão e contratação já contém informação acerca da inexistência de prestação dos serviços em áreas rurais e da possibilidade de oscilação do sinal, além de áreas de sombra e ampliação indevida do disposto na Resolução Anatel 623/2014 ao determinar a indisponibilidade do serviço e a restituição dos valores eventualmente pagos na aquisição do aparelho celular. Sustenta, ademais:

(i) a necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com a ANATEL, porquanto o Tribunal estadual deixou de aplicar as normas da agência reguladora que tratam



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

da matéria, interferindo, assim, na sua esfera jurídica;

(ii) ilegitimidade ativa da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ, notadamente em razão de que se trata de interesse disponível e inexistente relevância social;

(iii) cerceamento de defesa, uma vez que a inversão do ônus da prova apenas ocorreu quando do julgamento do recurso de apelação;

(iv) usurpação de competência da ANATEL, ao viabilizar a resolução do contrato por insatisfação do consumidor e impor a obrigação de restituir ao usuário o valor pago pela aquisição do aparelho celular;

(v) decisão surpresa, pois a Corte a quo concluiu pela deficiência dos serviços prestados com base no suposto volume de ações ajuizadas por consumidores, mas não oportunizou manifestação a esse respeito e ignorou a prova técnica constante dos autos;

(vi) descabimento da condenação ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, porque contraria o conceito de dano e a noção de responsabilidade civil adotada no direito brasileiro;

(vii) a determinação de publicação do dispositivo da sentença em jornal de grande circulação não encontra amparo legal;

(viii) descabimento da condenação ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

Recurso especial de Oi Móvel S/A: aponta violação aos arts. 489, § 1º, IV, 492, parágrafo único e 1.022, II, do CPC/2015, aos arts. 6º, VI, 81, 82, II, e 95 do CDC, aos arts. 1º, II e 18 da Lei nº 7.347/85, aos arts. 1º, 2º, IV, 8º, 9º, 19, X da Lei nº 9.742/97 e ao art. 884 do CC/02. Assevera que o acórdão recorrido é omissos com relação à alegada ausência de interesse de agir, à impossibilidade de impor condenação vinculada a evento futuro e incerto consistente na obrigação de fornecer aos consumidores documentos, quando da contratação do plano, ao descabimento da imposição da obrigação de publicação em jornais e de fixação de honorários sucumbenciais. Alega, ademais:

(i) ausência de interesse de agir devido à não demonstração da dimensão coletiva do direito vindicado;

(ii) ser descabida a imposição da obrigação genérica e futura de fornecer, no momento da contratação, documento contendo informações a respeito da cobertura. A manutenção da tutela concedida, ressalta, provocará a eternização da lide;

(iii) não ser dado ao Poder Judiciário substituir a ANATEL de modo a inovar as regulações vigentes no mercado de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

telecomunicações. Nesse sentido, defende que a pretensão deduzida nos autos relativa à imposição de obrigação de fornecer documentos aos consumidores relativos à cobertura do sinal é matéria regulatória, que é de competência da ANATEL;

(iv) que é indevida a condenação ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, porque incompatível com o ordenamento jurídico e porque, na hipótese, não há comprovação da alegada lesão e o mero inadimplemento do contrato não dá ensejo à dano moral. Destaca, ademais, que a indenização não pode caráter punitivo. Na hipótese de manutenção da condenação, requer a redução da indenização;

(v) necessidade de afastamento da condenação ao pagamento de honorários sucumbenciais, nos termos da jurisprudência do STJ;

(vi) a obrigação de publicação do dispositivo da sentença em jornais de grande circulação não tem amparo legal, configurando violação à liberdade de expressão comercial.

Recurso especial de Claro S/A: sustenta haver violação aos arts. 9º e 10 do CPC. Aduz que a Corte de origem violou os princípios da cooperação, da não surpresa e do comprometimento ao mencionar a necessidade de produção de prova pericial e decidir com base em verossimilhança e sem antes consultar as partes a respeito. Ressalta, ademais, que o Tribunal a quo não valorou as provas técnicas juntadas aos autos. Defende, ademais, ser descabido o arbitramento de indenização por dano moral coletivo.

Recurso especial de Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro: aponta violação aos arts. 30, 31, 35, I, 37, 42, parágrafo único e 66 do CDC e ao art. 187 do CC/02. A tanto, sustenta que não tendo as recorridas informado adequadamente os consumidores acerca da indisponibilidade do sinal de telefonia móvel, assumiram a responsabilidade de fornecê-lo adequadamente em toda a região dos municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo. Aduz, assim, ser cabível a impor às recorridas a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos em prazo razoável, compatibilizando-os com os termos das propagandas publicitárias. Defende que a multa deverá ser devolvida em dobro, porquanto a rescisão decorre de falha na prestação de serviço, de modo que a sua cobrança será feita de má-fé. Menciona, além disso, que o dispositivo do CDC que trata da matéria não exige a demonstração de má-fé para que seja deferida a repetição, em dobro, do indébito.

Recurso especial de Tim Celular S/A: suscita violação aos arts. 113, 114, 371, I, 421, 422, 485, VI, 497, 1.022, I, do CPC/2015, aos artigos 8º, 19, X, da Lei nº 9.472/97, aos arts. 113, 186, 421 e 422 do CC/02, ao art. 6º, III, VI e VIII, do CDC, aos arts. 1º, 13 e 18 da Lei nº 7.347/85 e aos artigos 5º, II e X, 21, XI, 22, IV, e 48, XII, e 109, I, da



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CF, além de divergência jurisprudencial. Alega que a Corte local deixou de se manifestar sobre os dispositivos relacionados à suscitada necessidade de a ANATEL integrar o polo passivo da demanda (arts. 144 e 484, IV, do CPC/2015), bem como deixou de apreciar os seguintes dispositivos legais: arts. 21, XI, 22, IV, e 48, XII, da Constituição Federal, art. 19, X, da Lei nº 9.472/97 (legitimidade da ANATEL para editar as normas reguladoras); arts. 1.022, I, e 497 do CPC/2015 (modo de prestação das informações aos consumidores); arts. 5º, II e 21, XI, da CF, arts. 8º e 19, X, da Lei nº 9.472/97 (criação de norma geral e abstrata não prevista em lei); arts. 5º, II e 21, XI, da CF, arts. 6º, 113, 421 e 422 do CC/02 (porque as informações já prestadas são insuficientes); art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, I, do CPC/2015 (qual seria o documento que ampara a tese da embargada); arts. 5º, II e 21, XI, da CF, arts. 8º e 19, X, da Lei nº 9.472/97 (criação de norma geral e abstrata referente à devolução do valor do aparelho celular e da multa); art. 5º, X, da CF, arts. 1º e 13 da Lei nº 7.347/85), art. 186 do CC, art. 6º, VI, do CDC e art. 373, I, do CPC (qual seria o dano moral coletivo); arts. 5º, II da CF (possibilidade de impor a obrigação de publicação da sentença em jornais e art. 18 da Lei 7.347/85 (impossibilidade de fixação de honorários advocatícios). Além do mais, argumenta que:

(i) a ANATEL deve integrar o polo passivo na condição de litisconsorte necessária;

(ii) a regulamentação do setor de telecomunicações é de competência exclusiva da ANATEL, não sendo cabível, portanto, impor-lhe a obrigação de prestar informações escritas ao consumidor, no momento da contratação, acerca da cobertura do sinal;

(iii) os arts. 56 e 58 da Resolução 632/2014 da ANATEL não estabelecem a obrigação de restituição dos valores pagos pelos aparelhos celulares e da multa em caso de rescisão do contrato. Defende, assim, que, ao fazê-lo, o Tribunal de origem criou comando geral e abstrato, invadindo a esfera regulatória da ANATEL;

(iv) as cláusulas previstas no contrato celebrado com o usuário dos serviços de telefonia móvel, bem como as demais providências adotadas são suficientes ao atendimento do dever de informar;

(v) deve ser afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, haja vista que não contemplado pelo ordenamento jurídico e, na hipótese, não ficou comprovada a sua existência. Subsidiariamente, postula a redução do valor da indenização;

(vi) é descabida a condenação ao pagamento de honorários advocatícios, porquanto não ficou caracterizada a má-fé.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Admissibilidade prévia: o TJ/RJ inadmitiu os recursos especiais, ensejando a interposição do agravo cabível por cada uma das recorrentes, os quais foram reautuados para melhor exame da matéria em debate.

Após análise dos autos, Sua Excelência conheceu parcialmente do recurso especial interposto por CLARO S/A e TIM CELULAR S/A e conheceu dos recursos especiais interpostos por TELEFÔNICA BRASIL S/A e OI MÓVEL S/A para dar-lhes parcial provimento, a fim de afastar a condenação ao pagamento de custas e dos honorários sucumbenciais, bem como determinar a substituição da obrigação de publicação do dispositivo da sentença em jornais de grande circulação pela publicação em órgãos oficiais e, ainda, no sítio eletrônico das recorrentes.

Em relação ao recurso especial interposto pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, o recurso foi desprovido.

Pedi vista para melhor exame dos autos.

O propósito recursal das operadoras de telefonia móvel (rés) é verificar se: i) há litisconsórcio passivo com a ANATEL; ii) a autora tem legitimidade para a propositura da presente demanda coletiva; iii) há interesse processual; iv) houve negativa de prestação jurisdicional; v) houve cerceamento de defesa; vi) os princípios da não surpresa e da cooperação foram violados; vii) a imposição de obrigação de fazer caracteriza-se como genérica; viii) o exame das questões pelo Poder Judiciário implica usurpação da competência da agência reguladora; ix) está configurada a violação do dever de informar pelas operadoras de telefonia; x) a violação constatada enseja dano moral coletivo; xi) a determinação de publicação da sentença de procedência em jornais de grande circulação possui respaldo legal; e se xii) é cabível a condenação das rés ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

Em relação à autora, o propósito recursal consiste em examinar: i) se há possibilidade de impor às requeridas a obrigação de adequar seus sistemas e equipamentos; e ii) se é cabível a repetição em dobro do indébito relativo à multa por rescisão do contrato no período de fidelização.

De início, quanto aos recursos das operadoras de telefonia móvel,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

acompanho o bem lançado voto da Ministra Relatora no tocante às seguintes questões: (i) ausência de litisconsórcio passivo da ANATEL; (ii) legitimidade ativa da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro; (iii) interesse processual da autora; (iv) ausência de negativa de prestação jurisdicional; (v) não caracterização de cerceamento de defesa; (vi) ausência de decisão surpresa e de violação ao princípio da cooperação; e (vii) incidência do óbice da Súmula 284/STF acerca da valoração da prova técnica.

Quanto às demais questões, sobretudo no que concerne à usurpação da competência da agência reguladora, peço vênia para divergir da Ministra Relatora, pelos fundamentos que passo a expor.

Segundo consta no voto de S. Ex., não há que se falar em usurpação da competência da ANATEL, pois as *"obrigações foram impostas às rés em razão de ter sido reconhecida a violação ao dever de informar adequadamente o consumidor, antes da contratação, a respeito da abrangência de sinal. Para acolher a pretensão, não foi afastada regulamentação editada pela agência reguladora competente, tampouco adentrou-se na seara concernente aos termos da concessão, tendo o Tribunal de origem se limitado a dar cumprimento ao direito à informação assegurado em regulamentação do próprio órgão regulador e no diploma consumerista. Destarte, a intervenção do Poder Judiciário, na espécie, apenas teve por objetivo garantir o cumprimento da legislação vigente"*.

Não obstante os fundamentos declinados, entendo que assiste razão às recorrentes.

Com efeito, nos termos do art. 19, inciso X, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei n. 9.472/1997), **competete à ANATEL "adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:" (...) X - expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado"**.

Dentre as normas citadas, destaca-se a Resolução n. 575, de 28 de outubro de 2011, que, em seu art. 11, assim dispõe:

Art. 11. A prestadora deve manter à disposição dos Usuários, para consulta, em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e/ou Vendas, Centros de Atendimento



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

e no seu sítio na Internet, mapas detalhados indicando a sua área de cobertura, separadamente para cada tecnologia adotada pela prestadora.

Logo, sobre a informação da área de cobertura da operadora de telefonia móvel, a qual abrange a chamada “zona de sombra”, há regulamentação expressa da Agência Reguladora (ANATEL) sobre o assunto, sendo determinado que as prestadoras de telefonia móvel disponibilizem aos usuários os mapas detalhados indicando a área de cobertura em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e/ou Vendas, Centrais de Atendimento e na sua página eletrônica na internet.

Assim sendo, qualquer determinação do Poder Judiciário que altere a referida norma regulamentar estará, inequivocamente, usurpando a competência (atribuição) da ANATEL, como ocorre no caso em apreço.

Ademais, além da questão não ter sido alegada e nem apreciada sob este enfoque, qual seja, de suposto vício de ilegalidade do art. 11 da Resolução n. 575/2011 da ANATEL, percebe-se que o referido dispositivo regulamentar não afronta o art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor – que serviu de base para a procedência da ação coletiva -, o qual dispõe ser direito básico do consumidor *“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”*.

Ao revés, o dispositivo em comento - art. 11 da Resolução n. 575/2011 -, na verdade, cumprimenta exatamente o dever de informação adequada e clara sobre a prestação de serviço móvel pessoal (SMP) pelas operadoras de telefonia aos respectivos usuários, tanto que estabelece diversos locais em que deverá ser disponibilizado ao consumidor os mapas detalhados indicando a sua área de cobertura.

No particular, ressalte-se que, ao contrário do que consta no voto da eminente Ministra Relatora, não se pode dizer que *“a tão só disponibilização de informação da extensão do sinal de telefonia móvel em plataformas virtuais, sítio eletrônico na internet e canais de atendimento não atende o dever atribuído ao fornecedor de informar o consumidor adequadamente sobre o serviço na fase pré-contratual, especialmente porque se transfere ao consumidor o dever de se informar e tais informações somente poderão*



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ser acessadas pelos consumidores que têm acesso à internet”, pois, conforme consta do art. 11 supracitado, a informação deverá ser disponibilizada, inclusive, nos “Setores de Atendimento e/ou Vendas”.

Assim, quando o consumidor contrata um plano de telefonia móvel, a informação sobre a área de abrangência deverá ser disponibilizada pela respectiva operadora no próprio setor de venda, independentemente da sua disponibilização também em outros canais, como nos aplicativos e no sítio eletrônico.

Somente se ficasse comprovado o descumprimento, pelas operadoras de telefonia, do dever de disponibilizar os mapas detalhados com indicação da área de cobertura nos “Setores de Atendimento e/ou Vendas”, além dos demais locais discriminados na respectiva resolução, é que seria possível a condenação na presente ação coletiva, o que, todavia, nem sequer foi alegado pela parte autora.

Vale ressaltar, conforme se verifica na página eletrônica da ANATEL, que já existe uma ferramenta que mostra a cobertura do sinal de telefonia móvel em todo o país, o chamado “Painel Cobertura Móvel”, que permite ao consumidor pesquisar e verificar a existência de sinal 3G ou 4G oferecido pelas operadoras móveis nos municípios.

Isto é, além da disponibilização das áreas de abrangência em diversos locais por todas as operadoras de telefonia, a própria ANATEL passou a oferecer essa informação compilada aos usuários do serviço, trazendo “*ao consumidor todo o mapeamento, em manchas, da presença dos sinais da telefonia e banda larga móvel no local onde mora, no trabalho, nas ruas por onde circula, em toda a cidade*” (<https://www.gov.br/pt-br/noticias/transito-e-transportes/2021/05/consumidor-conta-com-feramenta-para-verificar-sinal-de-telefonia-movel-em-todo-o-pais>).

No presente caso, nota-se que o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro acabou **alterando** a referida resolução, ao modificar **a forma** de comunicação aos consumidores acerca da área de abrangência definida pela ANATEL, **sem apontar qualquer vício de ilegalidade do respectivo diploma normativo**, o que não se pode admitir, sob pena, inclusive, de violação ao princípio da separação de poderes.

Com efeito, salvo em casos de inequívoca ilegalidade da norma regulamentar, o que não se verifica na hipótese, o Poder Judiciário deve evitar interferir no âmbito do poder normativo das agências reguladoras. Trata-se do princípio da deferência



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

administrativa, conforme muito bem consignado pelo Supremo Tribunal Federal, por ocasião do julgamento da ADI n. 4.874/DF, *in verbis*:

Definidos na legislação de regência as políticas a serem perseguidas, os objetivos a serem implementados e os objetos de tutela, ainda que ausente pronunciamento direto, preciso e não ambíguo do legislador sobre as medidas específicas a adotar, não cabe ao Poder Judiciário, no exercício do controle jurisdicional da exegese conferida por uma Agência ao seu próprio estatuto legal, simplesmente substituí-la pela sua própria interpretação da lei. Deferência da jurisdição constitucional à interpretação empreendida pelo ente administrativo acerca do diploma definidor das suas próprias competências e atribuições, desde que a solução a que chegou a agência seja devidamente fundamentada e tenha lastro em uma interpretação da lei razoável e compatível com a Constituição. Aplicação da doutrina da deferência administrativa (Chevron U.S.A. v. Natural Res. Def. Council).

(ADI n. 4.874/DF, Tribunal Pleno, Relatora a Ministra Rosa Weber, DJe de 1/2/2019 – sem grifo no original)

Pode-se concluir, portanto, que, nos termos da Lei n. 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), compete à ANATEL expedir normas sobre a prestação de serviços de telecomunicações no país, o que inclui a forma de comunicação aos respectivos usuários acerca das "áreas de cobertura" do serviço prestado.

A referida autarquia, por sua vez, no exercício de seu poder regulamentar, expediu a Resolução n. 575, de 28 de outubro de 2011, a qual, em seu art. 11, tratou expressamente sobre o tema, disciplinando que *"a prestadora deve manter à disposição dos Usuários, para consulta, em todos os Setores de Relacionamento, Setores de Atendimento e/ou Vendas, Centros de Atendimento e no seu sítio na Internet, mapas detalhados indicando a sua área de cobertura, separadamente para cada tecnologia adotada pela prestadora"*.

Essa determinação, por sua vez, em nada afronta o dever de informação, previsto no art. 6º, inciso III, do CDC, sobretudo se levarmos em conta a amplitude de locais em que o usuário terá à sua disposição os mapas detalhados com a área de cobertura do serviço, sem contar, ainda, com o canal disponibilizado pela própria ANATEL ("Painel Cobertura Móvel").

Poder-se-ia cogitar em eventual violação ao dever de informação ao



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

consumidor se a norma regulamentar indicasse a obrigatoriedade de disponibilização da área de cobertura apenas na página eletrônica da respectiva operadora de telefonia móvel, dificultando o acesso à informação daqueles que não possuem *internet*, o que, todavia, não se verifica.

Não se pode olvidar, ainda, que o tema demanda certa expertise sobre como surge a área de cobertura da telefonia móvel, além das chamadas "zonas de sombra", conforme consignado pelo próprio Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, *in verbis*:

Considerando que a presente demanda possui natureza eminentemente técnica - por envolver questões relativas ao âmbito de cobertura do serviço de telefonia móvel, verificando-se a admissibilidade da existência das chamadas "áreas de sombra"-, permeada por análise de cunho fático - existência, ou não, de sinal de telefonia móvel pessoal em bairros específicos dos municípios de Nova Friburgo e Bom Jardim -, imperioso concluir que a produção de prova pericial técnica seria o meio apto à demonstração da ausência de falha na prestação de serviço por parte das rés.

Sabe-se que as "zonas de sombra" são áreas em que o sinal do aparelho telefônico é interrompido, o que pode ser causado por montanhas, construções, zonas rurais, etc. Todavia, não se sabe, ao certo, se essas zonas são imutáveis ou se há alguma volatilidade, isto é, se elas desaparecem em uma região, a depender da modificação das barreiras físicas no local, e se surgem em outros pontos da cidade, como alegado pelas recorrentes.

Se as "zonas de sombra" forem, de fato, inconstantes, o que irá repercutir diretamente na elaboração do mapa da área de cobertura do serviço de telefonia móvel, haverá uma grande dificuldade em se cumprir o comando do acórdão recorrido, que obrigou todas as operadoras a incluírem mapas de cobertura nos contratos de adesão de prestação de serviço, pois, a todo momento, antes de se imprimir as dezenas de folhas correspondentes aos mapas da área de cobertura, para serem juntadas ao contrato, deverá ser certificado se houve ou não alguma modificação nas zonas de sombra da região, o que, certamente, acarretará gastos elevados, encarecendo, ao final, a própria prestação do serviço, em prejuízo ao consumidor.

Por essas razões, é que, em casos como este, em que há uma complexidade técnica da matéria, deve-se observar a **autocontenção judicial** (*judicial*



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

self-restraint), reduzindo, assim, a interferência do Judiciário nas atribuições dos outros Poderes, somente intervindo em casos excepcionalíssimos.

Quem tem a expertise necessária para dizer a melhor maneira de disponibilizar ao consumidor os mapas indicando a área de cobertura da telefonia móvel, viabilizando o dever de informação sem acarretar aumento significativo no custo do serviço, o qual, ao fim e ao cabo, seria repassado ao próprio usuário, é a Agência Reguladora (ANATEL), e não o Poder Judiciário.

Com efeito, vale ressaltar, mais uma vez, o trecho do voto da Ministra Rosa Weber acima destacado, no sentido de que **"não cabe ao Poder Judiciário, no exercício do controle jurisdicional da exegese conferida por uma Agência ao seu próprio estatuto legal, simplesmente substituí-la pela sua própria interpretação da lei"**, notadamente quando não se verifica qualquer ilegalidade na regulamentação correlata, como no presente caso.

Outro ponto da decisão que também afeta a regulamentação da ANATEL é a determinação da Corte local *"para que as rés suportem, até 180 (cento e oitenta dias) após a publicação do dispositivo do presente julgado em jornais de ampla circulação, a rescisão por indisponibilidade do serviço, decorrente de quebra das legítimas expectativas dos consumidores em relação à abrangência do sinal das operadoras de telefonia rés, **abstendo-se de cobrar multa rescisória ou, se for o caso, devolvendo eventual valor cobrado a esse título, na forma simples, bem como restituindo eventuais quantias pagas concomitantemente à contratação para aquisição de aparelho celular, sob pena de multa de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por descumprimento, obrigação a ser perquirida, se necessário, em ação própria no juízo competente"** (e-STJ, fl. 2.153).*

Ora, além de não ter havido a inobservância do dever de informação pelas operadoras de telefonia móvel, como já exposto, também não se pode olvidar que a ANATEL prevê a possibilidade de o consumidor não pagar qualquer multa, independentemente do prazo de fidelização, caso a rescisão contratual ocorra por descumprimento de obrigação legal ou contratual da prestadora de serviço, a teor do que consta do art. 56, parágrafo único, da Resolução ANATEL/CD n. 632, de 7/3/2014, *in verbis*:

Art. 56. O Consumidor pode rescindir o Contrato de Prestação do



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Serviço celebrado na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações a qualquer tempo e sem ônus, ressalvada a multa decorrente da inobservância do Contrato de Permanência.

Parágrafo único. Se o pedido de rescisão do Consumidor, antes do término do prazo previsto no Contrato de Permanência, decorrer de descumprimento de obrigação legal ou contratual da Prestadora com relação a qualquer um dos serviços da Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, deve ser garantida ao Consumidor a rescisão de todo o Contrato de Prestação do Serviço, sem multa, cabendo à Prestadora o ônus da prova da não-procedência do alegado.

Em outras palavras, se ficar comprovado que a operadora de telefonia móvel não cumpriu com alguma obrigação legal ou contratual, o consumidor não poderá sofrer qualquer penalidade pela rescisão do contrato de prestação de serviços de telefonia móvel, razão pela qual se mostra completamente desnecessário um comando judicial para algo que já está normatizado.

Ademais, ao contrário do que foi determinado pelo Tribunal de origem, mesmo nos casos de rescisão do contrato por culpa da prestadora, o usuário não fica isento de realizar o pagamento das parcelas vincendas do aparelho celular adquirido na operadora, conforme regulamentação expressa da ANATEL, que assim dispõe:

Resolução n. 632/2014

Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

§ 1º Configura descumprimento de obrigação contratual firmada entre prestadora e seus consumidores, o rebaixamento para selo “D” ou “E” em determinado município, após a efetivação do contrato, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações.

§ 2º É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor.

§ 3º A previsão contida no § 2º não se aplica para isentar o usuário do pagamento das parcelas vincendas em razão de aquisição de equipamento junto à prestadora.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

§ 4º Na hipótese do §1º, devem ser mantidos todos os benefícios auferidos pelo consumidor no momento da contratação.

§ 5º O consumidor poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

Essa previsão regulamentar tem o objetivo de evitar a ocorrência de locupletamento ilícito por parte do consumidor, além de eventuais fraudes na assinatura dos contratos, não se podendo olvidar que, na hipótese de rescisão do contrato com uma determinada operadora de telefonia móvel, nada impede que o usuário utilize o aparelho celular em outra operadora ou até mesmo venda para terceiros.

Vale destacar, também, que o dispositivo do *decisum* proferido pelo Tribunal Fluminense condenou as rés a prestarem informação por escrito a respeito da área de cobertura **apenas nos Municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo**, conforme se verifica do seguinte trecho do acórdão (e-STJ, fls. 2.152-2.153):

1) **condenar as rés a prestarem aos consumidores residentes nos Municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo informação adequada, de forma expressa, clara e por escrito, no ato da contratação (o que pode ser realizado, por exemplo, mediante inclusão do mapa de cobertura de sinal no Plano de Serviços fornecido ao consumidor), a respeito da existência de cobertura e disponibilidade de sinal na localidade onde for realizada a venda do aparelho celular, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por descumprimento;**

Assim sendo, constata-se que, **somente em dois municípios do Estado do Rio de Janeiro**, as operadoras de telefonia móvel estariam obrigadas a prestar a **informação acerca da existência de cobertura e disponibilidade de sinal na localidade onde for realizada a venda do aparelho celular por escrito, no ato da contratação**. Já, **no restante do país, as prestadoras seguiriam as resoluções da ANATEL**, o que se mostra em descompasso com a razoabilidade.

Por essas razões, levando-se em conta que as operadoras de telefonia móvel não descumpriram o dever de informar aos consumidores acerca da área de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

cobertura, pois obedecem à resolução expressa da ANATEL sobre o assunto, além do que a interferência do Poder Judiciário nessa matéria levaria à indevida usurpação da competência da agência reguladora, sobretudo se considerarmos os diversos impactos que a decisão poderia acarretar no serviço de telecomunicação no país, impõe-se o provimento dos recursos especiais para julgar improcedentes os pedidos.

Ante o exposto, pedindo vênia à eminente Ministra Relatora, dou provimento aos recursos especiais das rés, a fim de julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial da ação coletiva.

Fica prejudicado o recurso especial da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2019/0382501-2 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.874.643 / RJ**

Números Origem: 01000108071830175 0347098-12.2014.8.19.0001 03470981220148190001 201700295382
2017007334 201924400432 3051438104125 3061448120900 3061548135039
3061548195312 3470981220148190001

PAUTA: 26/04/2022

JULGADO: 03/05/2022

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Relator para Acórdão

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **MARIA IRANEIDE OLINDA SANTORO FACCHINI**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	: FABIANO DE CASTRO ROBALINHO CAVALCANTI - RJ095237 LÍVIA REGINA FERREIRA IKEDA - RJ163415 CAETANO FALCÃO DE BERENGUER CESAR - RJ135124
RECORRENTE	: OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL
ADVOGADOS	: ANA TEREZA BASILIO - RJ074802 BRUNO DI MARINO - RJ093384 BRUNO CALFAT - RJ105258 YURI ANTUNES MOREIRA - RJ211641
RECORRENTE	: CLARO S.A
ADVOGADOS	: MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - RJ110501 RODRIGO DE ASSIS TORRES - RJ121429 PATRICIA SHIMA - RJ125212 NATHALIA FERREIRA RIBEIRO FERNANDES - RJ166375 FELLIPHE PEREIRA DOS SANTOS - RJ180625
RECORRENTE	: RIO DE JANEIRO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
ADVOGADOS	: SOLANGE MUNIZ BORGES MEIRELES - RJ114498 JEFERSON QUEIROZ DOS SANTOS - RJ206131
RECORRENTE	: TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS	: THIAGO DA SILVEIRA RABELO - RJ129453 CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335 RENATA REZETTI AMBRÓSIO - SP296923
RECORRIDO	: OS MESMOS



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

CERTIDÃO

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

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, a Terceira Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ e, por maioria, deu provimento ao recurso especial interposto por Claro S/A e Outros, nos termos do voto do Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze, que lavrará o acórdão. Vencida, em parte, a Sra. Ministra Nancy Andrighi. Participaram do julgamento a Sra. Ministra Nancy Andrighi e os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente), Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro.