



COMARCA DE PORTO ALEGRE  
15ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL  
Rua Márcio Veras Vidor (antiga Rua Celeste Gobato), 10

---

**Processo nº:** 001/1.09.0147914-8 (CNJ:1479141-12.2009.8.21.0001)  
**Natureza:** Ação Civil Pública  
**Autor:** Ministério Público  
**Réu:** NET SUL Comunicações Ltda  
**Juiz Prolator:** Juiz de Direito - Dr. Giovanni Conti  
**Data:** 05/07/2011

**Vistos os autos.**

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL** propôs Ação Civil Pública em face de **NET SUL COMUNICAÇÕES LTDA.**

Narrou o autor que a presente demanda teve origem em inquéritos civis instaurados na Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, para investigar a existência de vício de qualidade e negativa de desconto proporcional no preço por serviço não prestado, assim como prática comercial abusiva no lançamento de promoções, alteração unilateral dos contratos e cobrança pela contratação dos programas e canais individuais “por ponto” na prestação de serviço de televisão por assinatura. Noticiou outras demandas coletivas de consumo ajuizadas em face da empresa requerida. Destacou os fatos ocorridos e ensejadores dos Inquéritos Civis nºs 200/2007, 194/2008, 049/2008 (com destaque para a alegação de abusividade da Cláusula 36.03 do contrato de prestação de serviço de TV por assinatura, bem como para a alteração unilateral do contrato) e Inquérito Civil nº 284/2008, no qual se destaca a abusividade das Cláusulas 11.04 e 11.05 do contrato de prestação de serviço de TV por assinatura. Asseverou acerca da pertinência da condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais coletivos, assim como da possibilidade de inversão do ônus da prova. Procedeu a pedido liminar de antecipação dos efeitos da tutela. **Requereu** (!) a condenação da demandada ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, definido em liquidação de sentença e revertido ao Fundo de



Reconstituição de Bens Lesados (art. 13 da Lei nº 7.347/85); (II) a condenação genérica à obrigação de indenizar, da forma mais ampla possível, os danos morais e materiais causados aos consumidores individualmente considerados, decorrentes das práticas comerciais abusivas; (III) a condenação da ré a devolver em dobro os valores cobrados indevidamente dos consumidores, (III.a) quando da interrupção dos serviços, com base do IC nº 200/2007, (III.b) em razão da impossibilidade de se visualizar a aquisição de programas pagos individualmente pelo assinante no período de promoções, caso em que deverá ser devolvido em dobro os valores cobrados indevidamente, bem como descontados sem autorização (IC nº 194/2008), (III.c) em virtude da cobrança adicional pela disponibilização dos programas e canais contratados individualmente pelos consumidores em mais de um ponto, quando instalados no mesmo endereço (IC nº 284/2008); (IV) a declaração de nulidade das cláusulas abusivas referidas na inicial, além de outras que possam ser reconhecidas pelo Magistrado; (V) a condenação da demandada para publicar, às suas expensas, no prazo de 15 dias do trânsito em julgado, nos jornais Correio do Povo e Zero Hora, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm x 20cm, a parte dispositiva da sentença, para ciência dos consumidores; e (VI) para o caso de descumprimento da obrigação de fazer (repetição do indébito em dobro), seja cominada multa de R\$ 10.000,00, corrigida pelo IGP-M, e multa diária de R\$ 1.000,00, (em caso de descumprimento dos itens “e” e “f” da exordial, revertendo o numerário ao Fundo já mencionado. Por fim, postulou a citação da demandada, a produção de todos os meios de prova em direito admitidos, a condenação da ré ao pagamento das custas processuais, bem como a publicação de edital no órgão oficial e em outros órgãos, a fim de que os interessados possam se habilitar no processo (art. 94 do CDC). Juntou documentos, incluindo-se os Inquéritos Civis noticiados (fls. 41/263).

Despachada a inicial sem apreciação do pedido liminar, tendo em vista que se entendeu necessário o estabelecimento do contraditório (fl. 264).

Observada a revelia, na medida em que citada a requerida (fl. 266), e não apresentada a peça defensiva, houve despacho no sentido de ordenar a publicação do edital referido no art. 94 do CDC (fl. 268).



O autor arrolou testemunhas (fls. 269/271).

Acostado o edital publicado (fl. 275).

Designada audiência de instrução e julgamento (fl. 278).

Veio aos autos a demandada para fins de arrolar testemunha (fls. 297/298).

Juntadas as atas das audiências e oitivas realizadas (fls. 344/351, 378/383 e 388/398).

Apresentados os memoriais pela parte demandante (fls. 402/415), assim como pela parte demandada (fls. 418/448).

Assim, vieram-me os autos conclusos para sentença.

**É O RELATO.**

**PASSO A DECIDIR.**

Cuida-se de ação civil pública proposta pelo Ministério Público Estadual em face de Net Sul Comunicações Ltda.

O feito percorreu todos os trâmites legais, não apresentando defeitos pendentes de análise, razão pela qual o considero pronto para julgamento.

Inicialmente, insta salientar que regularmente citada a empresa requerida, não houve a apresentação de contestação, consoante a certidão de fl. 267.

Nesse contexto, em face à ausência de defesa, decreto-lhe a revelia e aplico as respectivas sanções, de ordem processual e material.

Quanto à disciplina de ordem processual, a demanda deverá ser



julgada de forma antecipada, forte no art. 330, inc. II, do CPC.

Por consequência, em consideração ao efeito material da revelia, exposto no art. 319 do Código de Processo Civil, reputo verdadeiros os fatos afirmados pelo autor na peça inicial.

Restou a presente ação proposta em virtude da existência de vício de qualidade e negativa de desconto proporcional no preço por serviço não prestado, assim como da prática comercial abusiva no lançamento de promoções, da alteração unilateral dos contratos e da cobrança pela contratação dos programas e canais individuais “por ponto” na prestação de serviço de televisão por assinatura.

Cumpre salientar que o primeiro ponto de partida para aplicação da Lei 8078/90, é imprescindível que se afirme a aplicação da Constituição Federal de 1988, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8078/90), da Lei de Ação Civil Pública (Lei 7347/85) e subsidiariamente dos instrumentos do Código de Processo Civil. Todos estes diplomas legais, aplicados em conjunto traçam o mapeamento jurídico pelo qual se deve vislumbrar a questão jurídica trazida.

Restam caracterizados os conceitos de consumidor e fornecedor, nos exatos termos dos arts. 2º e 3º da Lei 8078/90, *hipótese em que todo o seu sistema principiológico e todas as questões que permeiam a demanda, sob sua ótica devem ser tratadas.*

A Constituição Federal traçou o alicerce do sistema protetivo ao consumidor, considerado tanto em sua forma individual como coletiva. Por isso, em seu art. 170, inciso V, considerou a relação jurídica de consumo protegida com um dos princípios básicos da ordem econômica, elemento estrutural fundante de todas as normas e de toda a relação de consumo.

Por isso que este dispositivo também deve ser lido em consonância com o que dispõe o art. 1º, inciso III, da CRFB/88, quando afirmar que a dignidade da pessoa humana é elemento informador de toda base constitucional, para um Estado que se diz Democrático de Direito. Há uma sintonia entre as



normas da Constituição, devendo o intérprete buscar a força normativa destes Princípios que se espelham e intercalam para todo o sistema de proteção do consumidor, devendo ser concretizados através do Princípio da Proporcionalidade e da Máxima Efetividade.

As alegações do Ministério Público, autor da presente contenda, estão alicerçadas nos depoimentos colhidos nos autos, assim como nos inquéritos civis trazidos à baila.

Ora, tomando apenas por base a Lei 8078/90, é imprescindível que se reconheça a vulnerabilidade do consumidor. Não se trata de afastar este Princípio somente com a alegação de que a demandante não é consumidor considerado em sua feição individual. A vulnerabilidade está sempre presente na relação de consumo, como elemento básico e não se confunde com a Hipossuficiência (outra questão jurídica). Cumpre, então, destacar e enfocar **Princípio da Vulnerabilidade**, nesse sentido:

***“(...) vulnerabilidade é um conceito que expressa relação, somente podendo existir tal qualidade se ocorrer a atuação de alguma coisa sobre algo ou sobre alguém. Também evidencia a qualidade daquele que foi ferido, ofendido, melindrado por causa de alguma atuação de quem possui potência suficiente para tanto”.***

Vulnerabilidade é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade daquele ou daqueles sujeitos de que venham a ser ofendidos ou feridos, na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do sujeito mais potente da mesma relação.

O consumidor considerado em sua forma individual ou metaindividual (*direitos individuais homogêneos, coletivo stricto sensu e difusos*) são os vulneráveis desta relação jurídica, a parte mais fraca e que, na maioria das vezes sobre reflexos lesivos no desenvolvimento das atividades mais comuns da vida e diria indispensáveis da moderna sociedade de consumo.



Ressalte-se, em tempo, que a Lei 8078/90 é de interesse público e social, sendo as suas disposições fundamentais para o crescimento não só da economia, mas que haja o devido respeito ao consumidor. Por isso, a política das relações de consumo deve ter como norte as determinações do art. 4º, incisos I, II, VI, VII, VIII, que tratam exatamente da vulnerabilidade, da ação governamental de proteção ao consumidor, do Princípio da Repressão Eficiente aos Abusos, racionalização e melhoria dos serviços públicos e estudo constante das modificações de mercado. Mais que isso, devem ser respeitados os direitos básicos do consumidor, contidos no art. 6º, com especial atenção aos incisos V, VII, VIII, X.

Sendo que nas práticas comerciais e nos contratos, deve haver a harmonia das relações de consumo, que também é um princípio básico, onde deve ser sempre buscado o Equilíbrio Contratual e os Fins Sociais dos Contratos, como bem demonstram as disposições dos arts. 39, incisos, V e X, 49 e 51, incisos IV, XXIII, XV e parágrafo 1º, incisos I, II e III.

Nesse diapasão, é de fundamental importância salientar os fatos ocorridos, assim como as questões debatidas nos Inquéritos Civis instaurados para a apuração das infrações de autoria da ré.

### **1. Inquéritos Civis:**

#### **1.1. Inquérito Civil nº 200/2007:**

No referido inquérito, acostado às fls. 135/263, houve reclamação de que a NET TV, a NET VÍRTUA e o NET FONE saíram frequentemente do ar, de forma que os serviços contratados não foram prestados, e os valores relativos aos serviços não prestados não foram abatidos das faturas de cobrança mensal encaminhadas aos consumidores.

A demandada apresentou resposta no feito administrativo aduzindo que, em tais ocorrências, efetua um crédito adicional na fatura subsequente do cliente (fls. 154/156). Todavia, vários usuários tiveram tais



problemas junto à empresa: Carlos Umberto Campos, Loiva Teresinha Serafini, Roselaine Moreira Totti, Davison Britto de Quadros, Sílvia Regina Becker Pinto e Eliana Mara Barasuol.

No entanto, consoante o inquérito analisado, a NET ressarciu apenas o primeiro reclamante (planilha de fl. 157), confirmando a abusividade das práticas adotadas pela empresa em detrimento aos demais usuários.

Nessa linha, o documento acostado à fl. 140 (reportagem do jornal “O Sul”), corrobora a informação de que vários consumidores foram lesados com a interrupção do serviço pela empresa.

Ademais, em análise aos depoimentos da audiência realizada em 29/3/2011 (fls. 398), o Sr. Carlos Umberto Campos confirmou os fatos já mencionados:

“T: É. Eu fiz contato com a Net para ver se voltaria o sinal e não tinha previsão. Tentei falar com o responsável, ninguém me respondia, nenhuma resposta concreta. Eu comecei questionar o fato de estar me cobrando sem que o serviço fosse prestado. Foi isso que aconteceu. Em função disso eu resolvi passar um e-mail para o Ministério Público.”

A funcionária da empresa demandada, Sra. Lenara Jardim Hammermüller admitiu a dificuldade que encontra a companhia em detectar os problemas ocorridos na prestação dos serviços:

“T: {...} Nós temos como procedimento entregar ao cliente esse desconto, só que como há uma dificuldade de identificar se o problema é no prédio, se o problema é num ponto da rede por dificuldades técnicas o que nós fazemos? {...}”

Houve, assim, frontal violação aos arts. 6º, inc. IV, 20 e 22 do CDC.

Considerando as ilegalidades praticadas pela ré, impende ressaltar a Resolução nº 488/2007 da ANATEL que, em seu art. 6, §1º, preceitua



que :No caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.

Exatamente o caso da vítima Davison Gritto de Quadros, consumidor que comprou o pay-per-view e, logo após o primeiro pagamento, não pode acompanhar os jogos do campeonato brasileiro. Nesses casos, portanto, o valor pago pelo consumidor deve ser resarcido na integralidade.

### **1.2. Inquérito Civil nº 194/2008:**

Tal procedimento (fls. 123/134) restou instaurado por ocasião da reclamação do consumidor Rodrigo Valdez de Oliveira, o qual não conseguiu efetuar a compra antecipada de jogo de futebol, fato que o fez perder o preço promocional, não mais disponível em momento posterior. Conforme relatos do consumidor nos autos do inquérito, a contratação das partidas almejadas apenas foi possível após o encerramento da promoção, mediante pagamento a maior do que o ofertado.

Intimada para esclarecimento acerca dos fatos imputados, a NET não se manifestou, nos termos da “Folha de Informação” de fl. 134, dos autos do inquérito.

A vítima (Rodrigo Veldez de Oliveira - fl. 347) confirmou em juízo as irregularidades:

“T: Olha, eu me lembro de três casos envolvendo a NET. O primeiro deles é que durante uma semana eu liguei três ou quatro vezes para a NET, porque haveria um jogo do Grêmio, eu já me antecipando queria contratar o jogo para o final de semana, eu liguei uma semana antes e obtive a resposta de que não estava disponível no sistema esse jogo, não aparecia. Estranhei, porque o Campeonato Brasileiro a gente sabe que as rodadas com uma antecedência muito grande. Eu liguei uma segunda vez, não consegui, Liguei uma terceira vez, não estava disponível ou o sistema estava fora. Conseguir fazer a ligação e contratar o jogo no dia do jogo, sendo que contratando antes, até 24 horas antes, no dia anterior seria um valor e contratando no dia do jogo seria um valor maior, mas aquilo me irritou



profundamente. {...}.”

Pelo impedimento de contratação ocorrido, acerta o autor quando assevera que deve a requerida disponibilizar outros meios de contratação juntamente com o serviço de *call center*.

Tal conduta da empresa ré caracteriza, indubitavelmente, oferta enganosa, com afrontamento ao art. 30 do CDC.

#### **1.3. Inquérito Civil nº 049/2008:**

Nos termos do inquérito civil de fls. 97/122, constatou-se, por meio da reclamação do consumidor Lourenço Andrade, o envio de um novo contrato aos consumidores (clientes), em conjunto com a fatura mensal, o qual entraria em vigor no momento do pagamento da fatura, dificultando a possibilidade de o autor optar, ou não, pela nova contratação.

Logo, o que se viu foi a empresa alterando os termos contratados de forma unilateral, em desacordo com os valores consumeristas, haja vista que não teria o aderente outra opção, sob pena de ficar inadimplente junto à empresa, caracterizando a prática abusiva.

O tempo despendido para o contato, na forma como disponibilizado no documento acostado às fls. 103/104, para que o aderente efetivasse a sua recusa, indubitavelmente extrapolaria o prazo de vencimento da fatura.

Frisou também a nulidade da **Cláusula nº 36.03 do contrato**, cuja abusividade salta aos olhos, impondo a declaração de nulidade. Dita cláusula é no sentido de permitir que a fornecedora altere unilateralmente o contrato, enquadrando-se nos incs. IV e XIII, do art. 51 do CDC.

#### **1.4. Inquérito Civil nº 284/2008:**



Tal expediente (fls. 41/96), deu-se por ocasião da reclamação do consumidor Renato Zucchetti, e teve por objetivo investigar a ocorrência de prática comercial abusiva consistente na cobrança pela contratação dos programas e canais individuais “por ponto” nos serviços de TV por assinatura.

Dessa forma, constatou-se, nos termos da Resolução nº 528/2009, a qual altera o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, que é proibida a cobrança pela disponibilização de programas pagos individualmente pelo assinante, nos pontos-extras ou pontos-extensão instalados no mesmo endereço residencial.

Portanto, adquirido o sinal da NET, a transmissão dos programas comprados individualmente (como o *pay-per-view*, por exemplo), deve ser disponibilizado em todos os demais pontos instalados naquele endereço, sem cobrança adicional.

O depoimento do Sr. Rodrigo Veldez de Oliveira (fl. 348) corrobora a tese do MP:

“T: [...] A segunda questão era a contratação de um jogo. De um valor alto, esse jogo fica disponível somente um ponto, se tu tem dois ou três ou quatro pontos na casa, no meu caso acho que era um ponto, só fica disponível para um. [...].”

No mesmo sentido depôs a vítima Sr. Renato Zuchetti (fl. 345):

“T: Na minha casa são três pontos. Mas, um veio como bonificação e eu pago um extra. Na época, eu fiz o *pay-per-view*, assino até hoje. Então eu pagava o *pay-per-view* e recebi um só ponto. Eu pagava o aparelho, mas o *pay-per-view* eu pagava e recebia só um aparelho e no outro aparelho que eu pegava eu não recebia [...].”

Nesse norte, restou acostado o documento de fl. 62, o qual noticia que a ANATEL proibiu a cobrança por ponto extra de TV por assinatura.

Tal conduta, perpetrada pela ré, viola o art. 39, incs. IV e V do



CDC, os quais proíbem a exigência manifestamente desvantajosa em detrimento do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade.

Assim, imperiosa a declaração de nulidade das **Cláusulas 11.04 e 11.05 do contrato** de prestação de serviço de TV por assinatura, na medida em que afetam o justo equilíbrio contratual, pois incentivam as abusividades ora relatadas.

Nesse passo:

“Art. 51 – São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

{...}

IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;”.

## **2. Do Dano Moral Coletivo:**

O dano advém da perspectiva moral do consumidor, que não pode ser ignorada, no caso, reiterados descasos com os contratantes. Houve demonstração, por meio das provas apresentadas, de que a empresa demandada violou disposições do Código de Defesa do Consumidor, praticou atos abusivos, oferta enganosa, enriquecimento ilícito, dentre outras condutas. Por isso, é de fundamental importância o acolhimento do pedido insculpido no “item b” dos pedidos iniciais (fl. 38), devendo a demandada reparar os danos causados por sua conduta.

No caso concreto, as falhas da prestação dos serviços ocasionaram – forma direta – os danos morais em face dos consumidores (*dannum in re ipsa*), havendo nexo causal entre os transtornos ocorridos e a prestação de serviços defeituosa. Nesse ínterim, as cobranças abusivas e a má prestação dos serviços ( quedas de sistema e cobranças abusivas) implicaram prejuízos de ordem material e moral.



Nesse contexto, na fixação do valor reparatório, deve-se levar em consideração a extensão, a gravidade e a repercussão da ofensa à coletividade, bem como o grau de culpa do ofensor e a intensidade negativa do dano, de forma a desestimular condutas semelhantes.

Cumpre ressaltar que a responsabilidade da companhia é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

**"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."**

Desse modo, face às circunstâncias delineadas acima, bem como considerando as condições econômicas da demandada (grande empresa de telecomunicações), o *quantum* indenizatório resta fixado nos termos requeridos, em R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a ser destinado ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados (art. 13 da Lei nº 7.347/85).

### **3. Dos danos a direitos individuais:**

Comprovadamente lesados os direitos dos consumidores, em decorrência das práticas abusivas exaustivamente demonstradas, impõe-se a condenação da empresa ré pelos danos morais e materiais ocasionados, os quais serão apurados em eventual liquidação de sentença provocada pelas vítimas, as quais serão científicas (nos termos do item "f" dos pedidos iniciais – fl. 39) para os fins do art. 97 do CDC.

### **4. Das obrigações de fazer:**

#### **4.1. Da repetição do indébito:**

Impõe-se, tendo em vista a comprovação das condutas abusivas e do enriquecimento ilícito por parte da demandada, a devolução dos valores despendidos desnecessariamente pelos consumidores, na forma simples, nos



termos do art. 42 do CDC, bem como da Resolução nº 488/2007 da ANATEL, art. 3º.

#### **4.2. Da publicação da decisão:**

Para que a condenação à reparação dos danos individuais suportados pelas vítimas do evento tenha plena eficácia, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do CDC, deverá a demandada publicar, à sua expensas, no prazo de 15 dias após o trânsito em julgado, nos jornais Correio do Povo e Zero Hora, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm x 20cm, a parte dispositiva da sentença, para ciência dos consumidores.

#### **4.3. Multa por descumprimento:**

Cabível, outrossim, a multa cominatória para o caso de descumprimento dos comandos sentenciais, nos termos a seguir expostos.

Para o caso de descumprimento da repetição do indébito, aplico a multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida pelo IGP-M a contar do descumprimento.

No que concerne aos ajustes que deverão ser firmados em todos os contratos porventura firmados pela empresa NET, com observância da exclusão das cláusulas declaradas abusivas (nºs 36.03, 11.04 e 11.05 do contrato), fixo multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), a serem revertidas ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados (art. 13, da Lei nº 7.347/85).

#### **4.4. Do dever de readequação da conduta da empresa demandada:**

De modo a evitar futuras práticas abusivas pela requerida, esta deverá, em homenagem aos ***princípios da informação e da boa-fé contratual***, tomar as seguintes medidas.



**4.4.1.** Quando da interrupção, voluntária ou involuntária, dos serviços que presta (NET TV, NET VÍRTUA e NET FONE), por período superior a 30 minutos, deverá ressarcir o cliente em dinheiro, em até 30 dias, ou proceder ao abatimento do preço na fatura subsequente, independentemente de solicitação do consumidor.

No caso de programas pagos individualmente, deverá ser efetuado o ressarcimento do valor integral, nos termos da Resolução nº 488/2007 da ANATEL, em seu art. 6, §1º, independentemente do tempo de interrupção.

**4.4.2.** Deverá a empresa, caso o consumidor atingido pela suspensão dos serviços por tempo superior a 30 minutos manifeste interesse de ser compensado mediante contato com a operadora, seja emitido, no mesmo momento, protocolo de solicitação, possibilitando sua impressão no site da NET, a qual efetuará o ressarcimento em dinheiro, no prazo de até 30 dias, ou o abatimento proporcional na fatura subsequente, sempre com valor correspondente ao do período da interrupção.

Nesse ínterim, no que tange a programas pagos individualmente, deverá ser efetuado o ressarcimento do valor integral, nos termos da Resolução nº 488/2007 da ANATEL, em seu art. 6, §1º, independentemente do tempo de interrupção.

Para tanto, nos casos elencados nos itens “4.4.1” e “4.4.2”, deverá a requerida disponibilizar no documento de cobrança do mês em que se der a interrupção ou, se esta ocorrer após a sua emissão, no documento do mês subsequente em que se der a interrupção, a duração da interrupção, o valor e a forma de compensação; bem como para que disponibilize, no prazo de 30 dias, no sítio da NET, extrato dos períodos das interrupções dos serviços prestados, mediante o fornecimento de senha do usuário.

**4.4.3.** Deverá a ré, no prazo de 15 dias, veicular publicidade em todos os meios que mantém contato com seus clientes (nas duas próximas faturas), sítio na internet (durante o período de três meses), *call center* e outros, informando



as novas medidas adotadas para o processamento do pedido de ressarcimento ou compensação de valore, sob pena de multa diária fixada em R\$ 5.000,00, para cada hipótese de descumprimento, valores que serão revertidos ao Fundo mencionado no art. 13, da Lei nº 7.347/85.

**4.4.4.** Deverá disponibilizar, num prazo de 30 dias, serviço *Call Center* adequado para receber as solicitações de adesão dos consumidores a programações da *Pay Per View* e demais promoções.

**4.4.5.** Disponibilize a demandada, um espaço na página da *internet*, com ícone específico e com destaque, possibilitando o pedido de cadastro nas mais variadas modalidades de promoções lançadas pela empresa, devendo fornecer número de protocolo, através de mensagem automática para que o consumidor possa imprimir o comprovante, com referência ao objeto da promoção e eventual valor a ser debitado na próxima fatura.

**4.4.6.** Deve a requerida disponibilizar a contratação da *Pay Per View* e eventuais promoções, via *e-mail*, previamente cadastrado pelo cliente, e, para os clientes que não tenham acesso à *internet*, ou o serviço de *call center* esteja disponível, a disponibilização imediata de um local de atendimento específico na loja da operadora NET, com emissão de comprovante de emissão.

Para tanto, para tais alternativas de contratação, deve a demandada, juntamente com a oferta, (realizada por qualquer meio), sejam destacadas as opções de cadastro disponibilizadas.

Caso desatendidas tais medidas, comino multa diária de R\$ 5.000,00, valor a ser revertido ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados (art. 13, da Lei nº 7.347/85).

Para o caso de descumprimento do destaque às ofertas publicadas (por todos os meios de comunicação), deverá incidir a multa a partir do transcurso do primeiro dia útil após 30 dias.



**4.4.7.** Fica determinado à requerida a manutenção dos contratos em vigor, exceto nos casos de anuênciam expressa dos consumidores acerca das alterações sugeridas, o que se comprovará da seguinte forma:

- a) para viabilizar a adesão ao novo contrato, deverá a NET encaminhar correspondência informativa sobre a alteração, informando, com destaque, as cláusulas a serem alteradas (texto antigo e texto a ser alterado), bem como eventuais cláusulas a serem acrescentadas;
- b) para o caso de manifestação de interesse por parte do consumidor no sentido de aderir ao novo contrato, deverá entrar em contato com a requerida através de e-mail, Central de Relacionamento NET ou na própria loja da requerida, sendo a concordância comprovada mediante informação a ser destacada em negrito na fatura subsequente, letra tamanho 12, logo abaixo do item “Total a Pagar”, assim redigido: “IMPORTANTE: Conforme anuênciam expressa do cliente, o novo contrato de prestação de serviços encaminhado para a sua residência entrará em vigor quando do pagamento da presente fatura”.

Para os contratos já alterados sem a expressa anuênciam determinada neste item, fica a requerida obrigada a oportunizar ao consumidor retomar as condições pactuadas anteriormente, independentemente de terem os consumidores efetuado o pagamento da fatura indicada como condição na carta enviada pela NET para que o novo contrato entrasse em vigor.

Caso haja o descumprimento pela ré, comina multa diária de R\$ 5.000,00, valor a ser revertido ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados (art. 13, da Lei nº 7.347/85).

**4.4.8.** Determino a disponibilização de programas pegas individualmente pelo assinante, qualquer que seja o meio ou a forma de contratação, em todos os pontos instalados no endereço contratado com a NET, seja no ponto principal, pontos-extras ou pontos-de-extensão, sem cobrança adicional, quando assim solicitado pelo consumidor, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00, valor a ser revertido ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados (art.



13, da Lei nº 7.347/85).

**4.4.9.** Deverá a NET emitir correspondência , juntamente com a fatura do mês subsequente, informando acerca das medidas deferidas nesta ação judicial, sob pena de multa diária fixada em R\$ 1.000,00, corrigidos pelo IGP-M, para o caso de descumprimento da obrigação, valor a ser revertido ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados (art. 13, da Lei nº 7.347/85).

**DIANTE DO EXPOSTO**, julgo **PROCEDENTE** a presente Ação Civil Pública proposta pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL** em face de **NET SUL COMUNICAÇÕES LTDA.**, para:

**a) CONDENAR** a demandada ao pagamento do dano moral coletivo (nos termos da fundamentação), no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), corrigidos monetariamente pelo IGP-M a contar desta data (súmula 362 do STJ), e juros legais a contar da citação, destinando-se o valor do pagamento nos termos requeridos na exordial – Fundo de Reconstituição de Bens Lesados (art. 13, da Lei nº 7.347/85);

**b) CONDENAR** a ré ao pagamento dos danos morais e materiais sofridos pelas vítimas do evento, valores a serem apurados em liquidação de sentença a ser requerida pelos consumidores, os quais serão cientificados (nos termos do item “f” dos pedidos iniciais – fl. 39), para os fins do art. 97 do CDC;

**c) CONDENAR** a requerida à repetição do indébito, na forma simples, ante a previsão contratual das cobranças, cujos valores serão apurados em liquidação de sentença, nos termos do item anterior;

**d) CONDENAR** a requerida para que cumpra as obrigações de fazer determinadas no item 4 e subitens do julgado, cujos prazos correrão a partir do trânsito em julgado desta contenda, sob pena de aplicação das multas combinadas, a serem destinadas ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados (art. 13, da Lei nº 7.347/85);



e) para a reparação dos danos individuais suportados pela vítimas do evento, **DETERMINO** que a ré proceda à publicação, nos jornais Correio do Povo e Zero Hora, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm x 20cm, a parte dispositiva da sentença, para ciência dos consumidores, com a seguinte mensagem: “*O juízo da 15ª Vara Cível, acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, condenou a NET SUL COMUNICAÇÕES LTDA, nos seguintes termos {...}”;*

f) **CONDENAR** a requerida ao pagamento integral das custas processuais, nos termos do art. 21, Parágrafo Único, do CPC. Sem honorários (art. 87 do CDC).

Publique-se.

Registre-se.

Intimem-se.

Porto Alegre, 11 de julho de 2011.

Giovanni Conti,  
Juiz de Direito