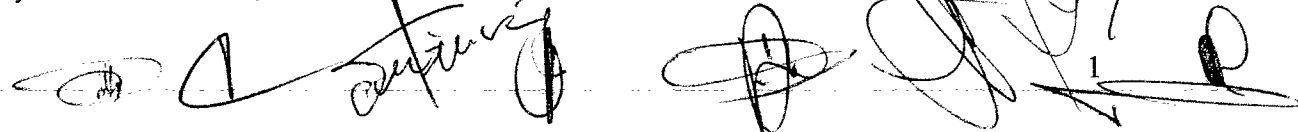


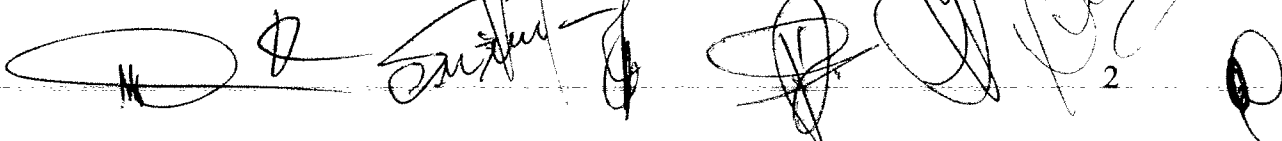
EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DA
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO DISTRITO FEDERAL

VARA FEDERAL DA

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, pelo Procurador da República que esta subscreve, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, a **UNIÃO**, por intermédio dos membros da Advocacia-Geral da União infra-assinados, mandato *ex lege* (art. 131, Constituição da República), o **DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DPDC**, por seu Diretor e pelos membros da Advocacia-Geral da União infra-assinados, a **FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP**, pessoa jurídica de Direito Público instituída pela Lei Estadual Paulista n.º 9.192/95, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 57.659.583/0001-84, com sede na rua Barra Funda, 930, São Paulo/SP, neste ato representada por seu Diretor Executivo e pelos Procuradores do Estado de São Paulo infra-assinados, o **PROCON ESTADUAL DO ACRE**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 1.341, de 19 de julho de 2000, com sede na Avenida Ceará, n. 823, Cadeia Velha, CEP 69900-460, na cidade de Rio Branco/AC, neste ato representado por sua Diretora Executiva infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE ALAGOAS**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto Estadual de n. 32.673, de 13 de Novembro de 1987, com sede na Rua Cicinato Pinto n. 503, Centro, CEP 57020-050, na cidade de Maceió/AL, neste ato representado por seu Secretário Executivo infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO AMAPÁ**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 687, de 07 de junho de 2002 e regulamentado pelo Decreto n. 5.355, de 12 de junho de 2003, com sede na Av. Coroliano Jucá, n. 266, Central, CEP 68906-310, na cidade de Macapá/AP, neste ato representado por seu Presidente infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DA BAHIA**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei n. 6.074, de 22 de maio de 1991, com sede na Rua Carlos Gomes, n. 746, Centro, CEP 40060-330, na cidade de Salvador/BA, neste ato representado por sua Superintendente infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DO CEARÁ**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual Complementar n. 30, de 26 de

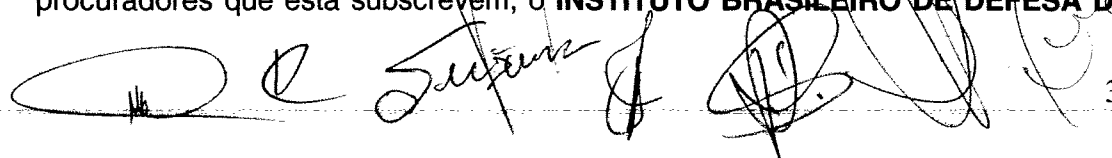
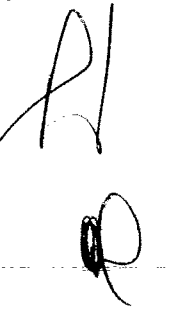


julho de 2002, com sede na Rua Barão de Aratanha, n, 100, Centro, CEP 60050-070, na cidade de Fortaleza/CE, neste ato representado por seu Secretário Executivo infra-assinado, o **PROCON DO DISTRITO FEDERAL**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 426, em 06 de abril de 1993, com sede na SCS, Qd. 08, Bl. B – 60, Sala 240 Ed. Venâncio 2000, CEP 70333-900, em Brasília/DF, neste ato representado por seu Diretor Presidente infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO ESPÍRITO SANTO**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Complementar n. 373, em 29 de junho de 2006, com sede na Av. Princesa Isabel, n. 599 Ed. Março – 7 andar, Centro, CEP 29010-361, na cidade de Vitória/ES, neste ato representado por seu Diretor Presidente infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 2.590, de 06 de maio de 1986, com sede na Rua 02, n. 24 – Ed. Rio Vermelho, Centro, CEP 74013-020, na cidade de Goiânia/GO, neste ato representado por sua Superintendente infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE MARANHÃO**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto Estadual n. 10.451, de 03 de Julho de 1987, com sede na Av. Getúlio Vargas, n. 1908, Monte Castelo, CEP 65020-210, na cidade de São Luiz/MA, neste ato representado por sua Superintendente infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE MINAS GERAIS**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 22.027, de 19 de abril de 1982, com sede na Rua Dias Adorno, n. 357, 1 andar, Bairro Santo Agostinho, CEP 30190-100, na cidade de Belo Horizonte/MG, neste ato representado por sua Secretária Executiva infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei n. 5.675, de 21 de novembro de 1990, com sede na Av. Historiador Rubens Mendonça, n. 917, Aráes – Ed. Eldora Executive, CEP 78008-000, na cidade de Cuiabá/MT, neste ato representado por sua Superintendente e pelo Procurador do Estado do Mato Grosso infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO PARÁ**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 4.946 de 25 de agosto de 1987, com sede na Av. Almirante Barroso, n. 919, CEP 66093-020, na cidade de Belém/PA, neste ato representado por sua Diretora Substituta infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto 12.690, de 04 de outubro de 1998, com sede no Parque Sólon de Lucena, n. 234, Centro, CEP 58013-130, na cidade de João Pessoa/PB, neste ato representado por seu Secretário Executivo infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 8.117, de 06 de maio de 1980, com sede na Av. Conde da Boa Vista, n. 1410 – Ed. Empresarial Palmira 7 andar, CEP50060-001, na cidade de Recife/PE, neste ato representado por seu Coordenador infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO PIAUÍ**, pessoa jurídica de direito público



2

instituída pela Lei Complementar Estadual n. 36, de 9 de janeiro de 2004, com sede na Rua Álvaro Mendes, n. 2294, Centro, CEP 64000-060, na cidade de Teresina/PI, neste ato representado por sua Coordenadora infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DO PARANÁ**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 609, de 23 de julho de 1991, com sede na Rua Alameda Cabral, n. 184, Centro, CEP 80410-210, na cidade de Curitiba/PR, neste ato representado por sua Coordenadora infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 35.773, de 30 de junho de 2004, com sede na Rua da Ajuda, n. 05, 18 Andar, Centro, CEP 20040-000, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, neste ato representado por seu Subsecretário Adjunto infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 6.972, de 08 de Janeiro de 1997, com sede na Av. Tavares de Lira, n. 109, Palácio da Cidadania, CEP 59012-050, na cidade de Natal/RN, neste ato representado por seu Coordenador infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DE RONDÔNIA**, pessoa jurídica de direito público, com sede na Travessa Guaporé, n. 1, Ed. Rio Madeira, 4º andar, Centro, CEP 78900-000, na cidade de Porto Velho/RO, neste ato representado por seu Gerente infra-assinado, o **PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 10.913, de 03 de janeiro de 1997, com sede na Rua Sete de Setembro, n. 713, Centro, CEP 90030-020, na cidade de Porto Alegre/RS, neste ato representado por sua Coordenadora infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE SERGIPE**, pessoa jurídica de direito público instituída pela Lei Estadual n. 3.139, em 23 de dezembro de 1991, com sede na Rua Santa Luzia, n. 602, São José, CEP 49037-000, na cidade de Aracaju/SE, neste ato representado por sua Coordenadora infra-assinada, o **PROCON ESTADUAL DE TOCANTINS**, pessoa jurídica de direito público instituída pelo Decreto n. 5.685 de 19 de maio de 1992, com sede na 104 Sul, Rua SE 09 Lote 36, Plano Diretor Sul, Centro, CEP 77100-070, na cidade de Palmas/TO, neste ato representado por sua Diretora infra-assinada, o **MINISTERIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO**, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARÁ**, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO AMAPÁ**, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DE TOCANTINS**, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, o **FÓRUM NACIONAL DAS ENTIDADES CIVIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR – FNECDC**, associação civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 03.919.519/0001-66, com sede na Rua Tibagi, 592 - Térreo, CEP 80060-110, na cidade de Curitiba/PR, neste ato representada por seus procuradores que esta subscrevem, o **INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO**



CONSUMIDOR – IDEC, associação civil sem fins lucrativos, fundada em 1987, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 58.120.387/0001-08, com sede na Rua Dr. Costa Júnior, 356, Água Branca, CEP 05002-000, na cidade de São Paulo/SP, neste ato representada por seus procuradores que esta subscrevem, com base no art. 81 e seguintes da Lei 8.078/90 e Lei 7.347/85, vem, respeitosamente perante V. Exa., propor

AÇÃO COLETIVA,

em face da **CLARO S.A**, sociedade anônima inscrita no CNPJ 40.432.544/0001-47, com endereço no SCN, Quadra 3, Bloco A, Lj. 2 GR, PV 2 GR e PV 9 2 GR, Brasília, D.F., com base nos argumentos de fato e de direito abaixo relacionados:

1. Introdução.

Os autores, na qualidade de co-legitimados para a propositura de ação coletiva por descumprimento de normas de proteção ao consumidor (art. 82, I e III da Lei 8.078/90), pretendem com a presente ação demonstrar o descumprimento, pela Claro S/A, das regras que disciplinam o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por telefone, regulamentado pelo Decreto 6.523/08 (DOC. 01), e a necessidade de intervenção judicial para que venha a respeitá-las.

Apesar de ter sido editado em 31/07/08 e vigorar desde 01/12/08, demonstrar-se-á que a ré, detentora do maior número de reclamações de consumidores por descumprimento do Decreto 6.523/08, insiste em deliberadamente descumprir as regras ali constantes, apesar do tempo que dispôs para se adequar aos novos parâmetros de atendimento telefônico ali estabelecidos.

Nem mesmo a lavratura de diversos autos de infração por vários PROCONs Estaduais a convence de emendar sua conduta, de forma a não restar outra alternativa senão recorrer ao Poder Judiciário para obrigá-la a cumprir deveres expressamente delineados no Decreto 6.523/2008, que nada mais fez que regulamentar normas de ordem pública e interesse social prescritas no Código de Defesa do Consumidor com o escopo de fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

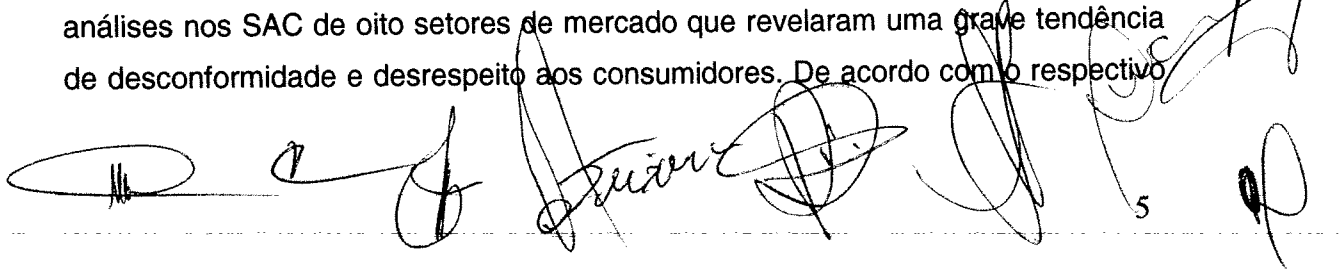
Assim, com base na premissa de que o não cumprimento das regras previstas no Decreto 6.523/2008 – que impõe parâmetro de prestabilidade na prestação de serviços ao consumidor – implica em inadequação do serviço ao fim que se destina, com infração ao artigo 20, § 2º da Lei 8.078/90, à Lei 8.987/95 (que impõe ao concessionário de serviço público o dever de assegurar a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos consumidores), aos artigos 6º, X; 15, §3º, §6º, §7º, §8º, §13 e §14; 23 §6º, §7º e §8º do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), anexo à Resolução n. 477/2007 (DOC. 02), bem como aos artigos 7º, §1º e §2º, 11 e 12 do “Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal” (PGMQ-SMP) anexo à Resolução n. 317/2002 (DOC. 03), ambas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), propõe-se a presente ação para impor à ré obrigações que, efetivamente, façam com que entenda que os comandos de ordem pública a que regem sua atividade econômica, longe de serem meras sugestões literárias, obrigam.

Para tanto, será formulado pedido de dano extrapatrimonial coletivo, como forma de coibir as lesões aos direitos dos consumidores perpetradas até a presente data, sem prejuízo de outras ações específicas que poderão ser ajuizadas futuramente.

2. O surgimento do Decreto 6.523/2008: sua importância e precedentes.

Na sociedade de consumo atual, cada vez mais o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) oferecido por meio telefônico representa para os consumidores a principal ferramenta de acesso e resolução de demandas junto aos fornecedores de produtos e serviços. Observa-se, entretanto, que há muito o SAC tem sido objeto de elevado número de denúncias e reclamações nos órgãos de defesa do consumidor, o que se extrai da análise do noticiado pelos próprios meios de comunicação e dos dados obtidos no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

Já, durante o ano de 2006, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) - autarquia federal vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC) - realizou análises nos SAC de oito setores de mercado que revelaram uma grave tendência de desconformidade e desrespeito aos consumidores. De acordo com o respectivo



5

Relatório do Programa de Análise de Produtos¹, um dos setores com grande deficiência verificada foi justamente o de telefonia que possui a natureza de serviço essencial à maioria dos brasileiros. Vale citar trecho da conclusão dos ensaios, que retrata um pouco do quadro em que se apresentavam os SAC à época: *“os resultados encontrados demonstram que algumas empresas ainda deixam o consumidor preso na URA (Unidade de Resposta Audível), escutando música ou então recebendo informações sobre todos os serviços prestados pela empresa. As expressões ‘Por favor aguarde’ ou ‘Para Serviços digite 1’, ‘Para promoções digite 2’, e uma infinidade de outras opções exigem muita paciência do consumidor que deseja apenas ser atendido pelo operador humano”*.

Uma pesquisa realizada no mesmo ano pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) sobre o grau de satisfação dos consumidores em relação aos SAC reforça, ainda, o referido diagnóstico, à medida que cerca da metade dos entrevistados afirmaram acreditar que os SAC são ineficientes, sendo que 73% (setenta e três por cento) disseram ter tido problemas com relação ao serviço contratado e, desses, apenas 0,6% (zero vírgula seis por cento) teriam recorrido diretamente à empresa para solucionar a demanda; o que demonstra a descrença nos SAC².

Diante da crescente precariedade dos serviços de atendimento, os órgãos públicos mobilizaram esforços com o intuito de garantir os interesses dos consumidores, sobretudo ao direito a um canal de comunicação adequado junto aos fornecedores. Em 21 de março de 2007, foi realizada Audiência Pública promovida pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, da qual participaram o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), o Ministério Público de Defesa do Consumidor (MPCON) e o Inmetro, oportunidade em que foram discutidas ações visando à melhoria dos SAC das empresas.

Após amplo e transparente debate, considerando o interesse geral envolvido no tema e o número de denúncias por parte dos consumidores, o Ministério da Justiça, por meio do DPDC – órgão federal vinculado à Secretaria de Direito Econômico -, apresentou, em junho de 2008, proposta normativa de

¹ http://www.inmetro.gov.br/consumidor/produtos/SAC_Telefonia.pdf, acessado em 03.06.2009. (DOC.04)

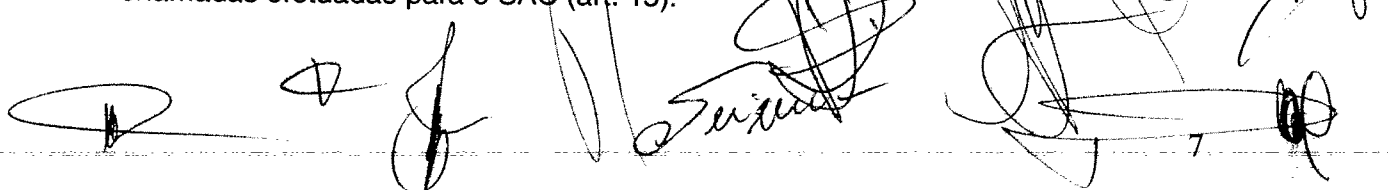
² Pesquisa denominada “Experiência do Cliente: Avaliação do Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) no Setor de Telefonia Móvel” de autoria de Marconi Freitas Costa e Lídia Targino de Almeida, utilizada como referência no “Relatório sobre Análise em Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC Telefonia Fixa e Móvel” do INMETRO. (DOC.05)

regulamentação do SAC das empresas dos setores mais reclamados; o que resultou na assinatura e publicação do Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008

Durante a fase de elaboração da proposta, que se estendeu ao longo dos meses de fevereiro a junho de 2008, foram realizadas 4 (quatro) Audiências Públicas, nas quais houve a participação de representantes de todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), das agências reguladoras, dos fornecedores diretamente envolvidos e dos consumidores de um modo geral. Com vistas a colher o maior volume possível de contribuições, após a realização da primeira Audiência Pública, foi aberta Consulta Pública no sítio eletrônico do Ministério da Justiça, no período de 10 de março a 02 de maio de 2008. Foram recebidas, ao todo, 250 (duzentos e cinquenta) manifestações fundamentadas por parte de cidadãos, pessoas jurídicas do setor público e privado, incluindo organizações não-governamentais. Conforme se verifica, o processo de elaboração da regulamentação primou em todas as suas etapas pela transparência e, principalmente, pela participação social (DOC. 06)

O Decreto n. 6.523/2008 assinado pelo Presidente da República veio, pois, a regulamentar o Código de Defesa do Consumidor para fixar normas gerais sobre o SAC, por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, tais como transporte aéreo e terrestre, telefonia fixa e móvel, Internet, televisão por assinatura, bancos comerciais e cartões de crédito, energia elétrica e planos de saúde. A importância da edição de tais normas depreende-se do próprio âmbito de aplicação que abrange, como visto, os fornecedores de serviços públicos considerados essenciais à coletividade de consumidores.

Dentre as principais mudanças estabelecidas em prol do consumidor, há que se destacar: (i) a gratuidade das ligações (art. 3º); (ii) a imposição para que conste, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços (art. 4º); (iii) a qualificação do atendente para exercer as funções no SAC (art. 9º); (iv) a vedação da transferência da ligação, nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções (art. 10); (v) o efetivo controle social possibilitado pela obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo de atendimento e de manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC (art. 15).

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a signature that appears to be 'Sergio'. To its right, there are several other signatures, some of which are more stylized and less legible. The signatures are scattered across the bottom of the page, with some overlapping the text of the fifth paragraph.

Logo após a publicação do Decreto Presidencial, tendo em vista a necessidade de sua regulamentação, o Ministério da Justiça editou ainda a Portaria n. 2.014, de 13 de outubro de 2008 (DOC.07), para estabelecer, em regra, o tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para o contato direto com o atendente, quando esta opção for selecionada no menu eletrônico pelo consumidor, ressalvadas as hipóteses previstas. Tanto o Decreto n. 6.523/2008, quanto à Portaria que o regulamentou, entraram em vigor em 1º de dezembro de 2008.

É necessário frisar que, embora tenha entrado em vigor em 1º de dezembro de 2008, o Decreto n. 6.523/2008 foi publicado em **1º de agosto de 2008**. Ou seja, os fornecedores de serviços regulados tiveram 04 (quatro) meses para adequar o seu SAC, tempo suficiente para atender a todos os aspectos exigidos.

Já passados **10 (dez) meses** da publicação e **06 (seis) meses** da entrada em vigência das normas, entretanto, após terem sido implementadas medidas para a fiscalização estratégica da adequação dos SAC por todos os órgãos integrantes do SNDC, verifica-se que a situação, infelizmente, continua apontando para um grave desrespeito aos interesses de toda coletividade.

3. Descumprimento continuado, pela Claro S/A, aos ditames do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto do SAC. Reclamações, Autos de Infração e mídia.

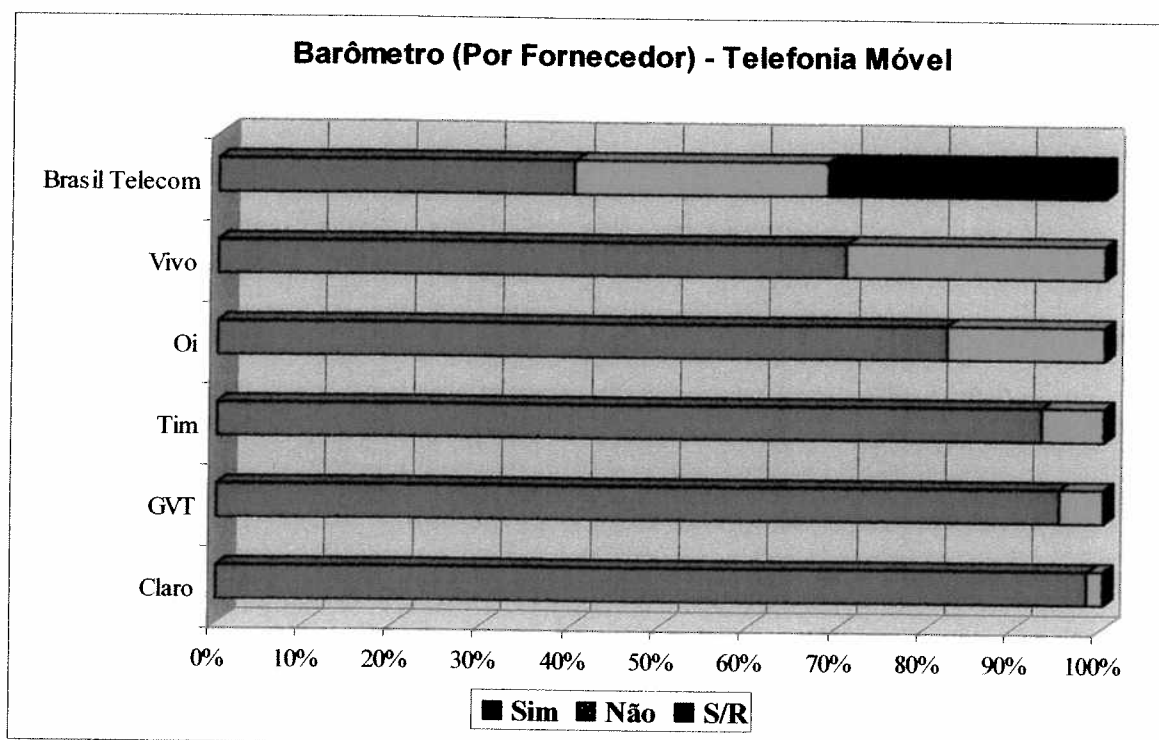
Como já visto, o Decreto n. 6.523/2008 foi editado com o objetivo de fixar normas gerais sobre o SAC prestado por meio telefônico. Com vistas a estimular o cumprimento do referido Decreto e acompanhar a adaptação das empresas a essas novas regras, o SNDC e o DPDC elaboraram, antes mesmo do início da vigência da norma, o chamado "Barômetro Nacional do SAC" (DOC. 08), com metodologia definida através de reunião técnica envolvendo os Procons, Ministérios Públicos, Defensorias e Entidades Cívicas³.

Ao todo, foram 557 (quinhentos e cinquenta e sete) ofícios endereçados a empresas dos setores regulados pelo Poder Público Federal e expedidos por 13 (treze) Procons Estaduais - Acre, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Pará, Paraíba, Paraná, Rio Grande do Sul,

³ <http://www.conquistadoconsumidor.com.br/>, acessado em 03.06.2009

São Paulo e Sergipe. Anexos aos ofícios foram encaminhados questionários acerca do procedimento eventualmente adotado pelos fornecedores para adaptação aos ditames estabelecidos pelo Decreto n. 6.523/2008. Porém, do total expedido, apenas 264 (duzentos e sessenta e quatro) ofícios foram respondidos. Cabe ressaltar que as informações constantes no “Barômetro” refletiram as respostas dadas voluntariamente pelos fornecedores aos Procons.

Da análise das respostas, verificou-se que a maioria das empresas pertencentes aos segmentos regulados pelo Decreto n. 6523/2008 afirmou que já contava com SAC quase que inteiramente adaptado aos parâmetros normatizados. Especificamente quanto ao setor de telefonia móvel, as empresas assim se manifestaram:



Diante de tais informações, tendo em vista as respostas afirmativas dadas à grande maioria das questões, levava-se a crer que o segmento de telefonia móvel já estava preparado para atender aos consumidores de maneira adequada e eficiente. Em referência específica à operadora Claro S.A, nota-se que essa respondeu positivamente a 118 (cento e dezoito) das 120 (cento e vinte) questões constantes do questionário encaminhado pelos Procons (DOC. 09), perfazendo assim, um índice de 98,33% (noventa e oito vírgula trinta e três por cento) de **suposta** adaptação às novas regras. Entretanto, como se demonstrará a seguir, tais afirmações não se reverteram em efetiva mudança na situação do atendimento

[Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page]

ao consumidor, ao contrário, foi mantido o mesmo quadro de desrespeito aos preceitos da Lei n. 8.078/90.

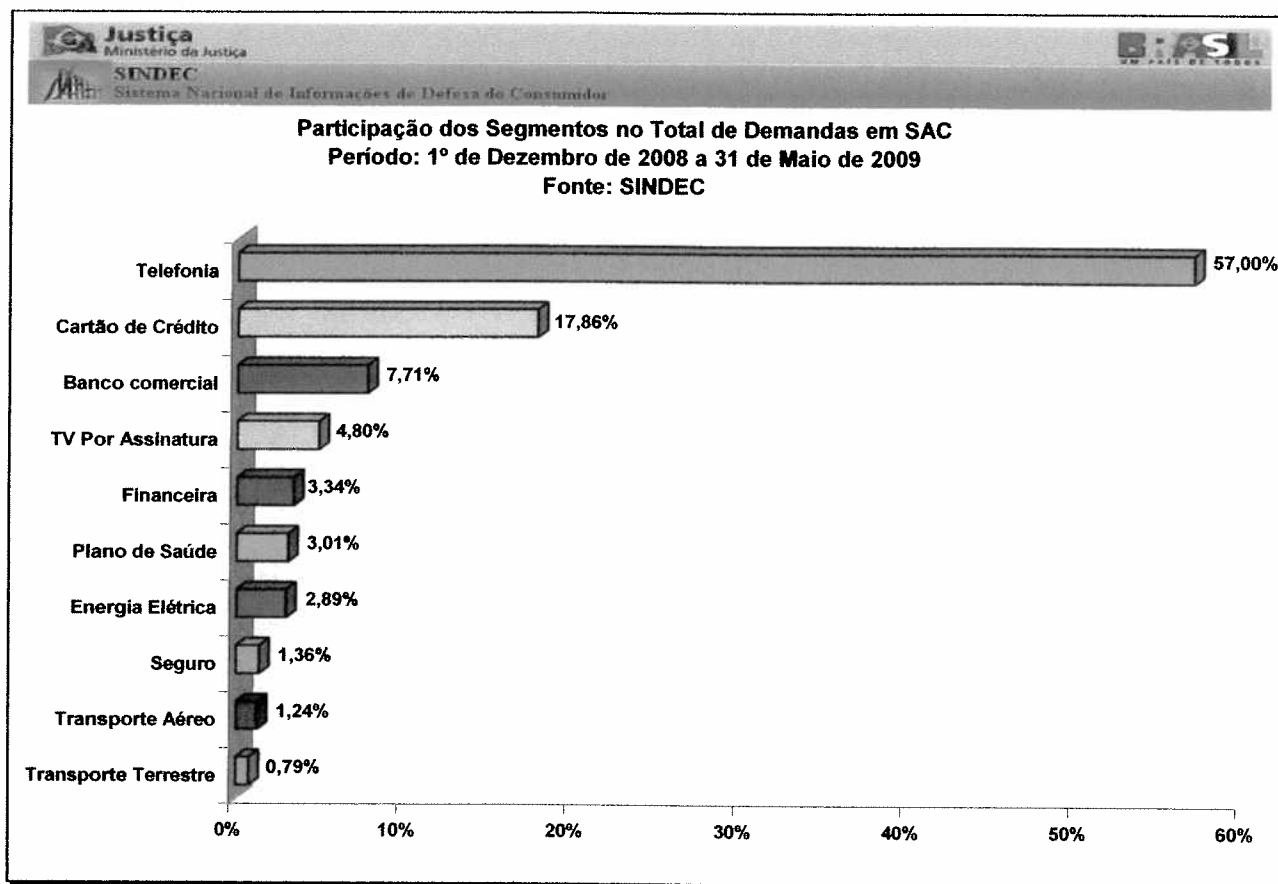
Com a entrada em vigor do Decreto Presidencial, outra medida foi implementada pelo DPDC para o melhor acompanhamento da conformidade dos serviços de atendimentos. Tratou-se da inclusão, no sistema operacional do SINDEC, de um módulo específico para a recepção e registro das reclamações dos consumidores específicas sobre os SAC. A título de esclarecimento, o SINDEC consiste em um conjunto de soluções tecnológicas que permite o registro, em tempo real, de todas as demandas individuais levadas aos Procons integrados, as quais são armazenadas em bancos de dados estaduais e municipais, diariamente consolidados numa base nacional para consulta por toda a sociedade por meio de sítio eletrônico na Internet (<http://www.mj.gov.br/sindec>). Atualmente, são 23 (vinte e três) Procons Estaduais, além do Distrito Federal e 109 (cento e nove) Procons Municipais integrados.

A partir dos dados registrados, é possível traçar um retrato geral das condutas adotadas pelas empresas em relação aos direitos dos consumidores, o que além de assegurar a transparência nas relações de consumo, oportuniza a instituição do controle social. No que tange ao assunto "SAC", foram estabelecidos cinco eixos indicadores, a saber: o acesso ao serviço, a qualidade de atendimento, o acompanhamento de demandas, a resolução de reclamações e o cancelamento de serviço.

De acordo com os dados consolidados pelo SINDEC, no período de 1º de dezembro de 2008 a 31 de maio de 2009 – **em apenas 6 meses de vigência do Decreto** - foram registradas pelos **Procons 6.421 (seis mil quatrocentas e vinte e uma)** demandas relacionadas exclusivamente ao SAC dos setores regulados pelo Poder Público Federal. O quantitativo é extremamente elevado, levando-se em consideração o curtíssimo período de vigência da norma. Sem falar que o universo de problemas enfrentados pelos consumidores pode ser considerado muito maior, visto que tais números referem-se a pequena parcela da população brasileira que dispõe de tempo, recursos e informações suficientes para recorrer aos órgãos de defesa do consumidor.

Conforme ilustrado no gráfico abaixo, o setor de telefonia é o mais reclamado pelos consumidores, respondendo por 57% (cinquenta e sete por cento) do total de demandas relacionadas a SAC. Tal valor supera em 32,35% (trinta e

dois vírgula trinta e cinco por cento) as demandas somadas de todos os demais setores regulados.



Neste cenário, cumpre salientar que a grande diferença de percentual de reclamações existente entre os setores não se justifica, de maneira alguma, pela quantidade de consumidores atendidos pelo Serviço. Basta que seja comparado o setor de telefonia ao Setor Financeiro, segundo colocado no ranking de demandas do SAC, o qual congrega as demandas relacionadas a cartão de crédito, banco comercial e financeiras.

Comparando-se especificamente os setores de telefonia móvel e cartão de crédito, verifica-se que este último, apesar de atingir 217 milhões⁴ de cartões, é responsável por apenas 17,86% (dezessete vírgula oitenta e seis por cento) das demandas, enquanto a telefonia móvel, que atende cerca de 153 milhões⁵ de unidades móveis, responde exclusivamente por 27,97% (vinte e sete vírgula noventa e sete por cento) do total de demandas.

⁴ Dados fornecidos pela Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito e Serviços relativos ao mês de dezembro de 2008. Dados publicados no Jornal Folha de São Paulo, na edição do dia 07.06.2009, pág. B1. (DOC. 10)

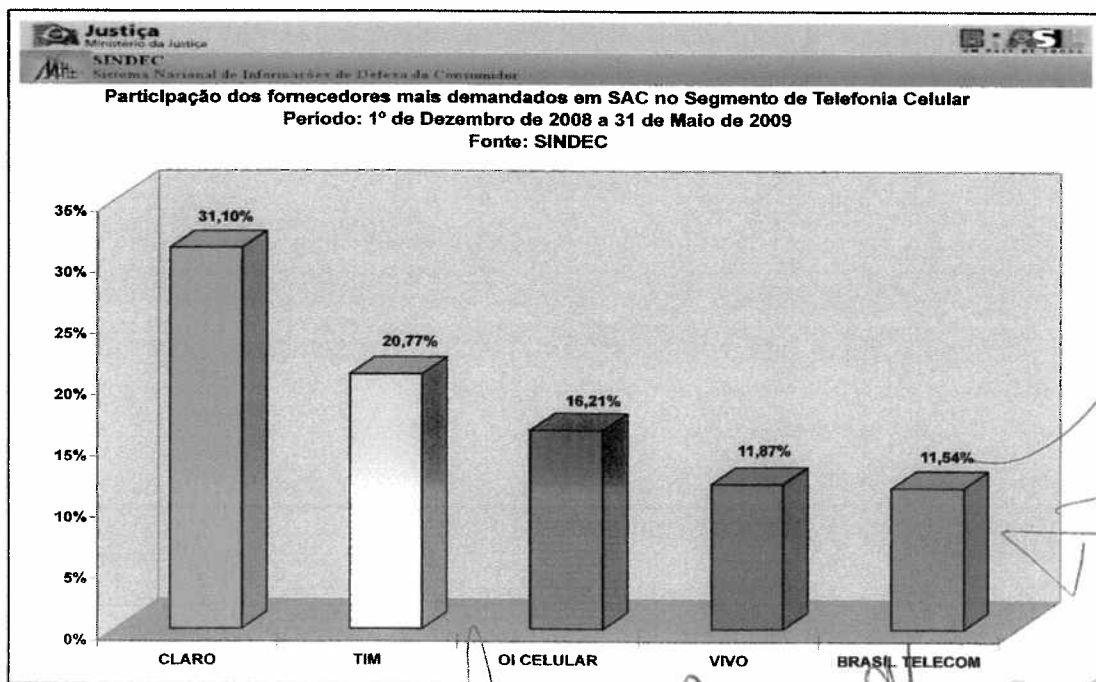
⁵ Dados obtidos no sítio eletrônico da ANATEL, relativos a mês de março de 2009. Obtido em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do#> (DOC. 11)

Em números absolutos, no período acima indicado, foram registradas 1.820 (um mil oitocentas e vinte) demandas de consumidores pelos Procons no que tange apenas ao SAC das empresas do segmento de telefonia móvel, o que faz deste setor um dos mais reclamados. Dentre as operadoras, **a Claro S.A foi a empresa mais demandada**, apresentando um total de **566 (quatrocentos e dezessete)** consumidores insatisfeitos com o SAC, em um curto período de vigência das normas:

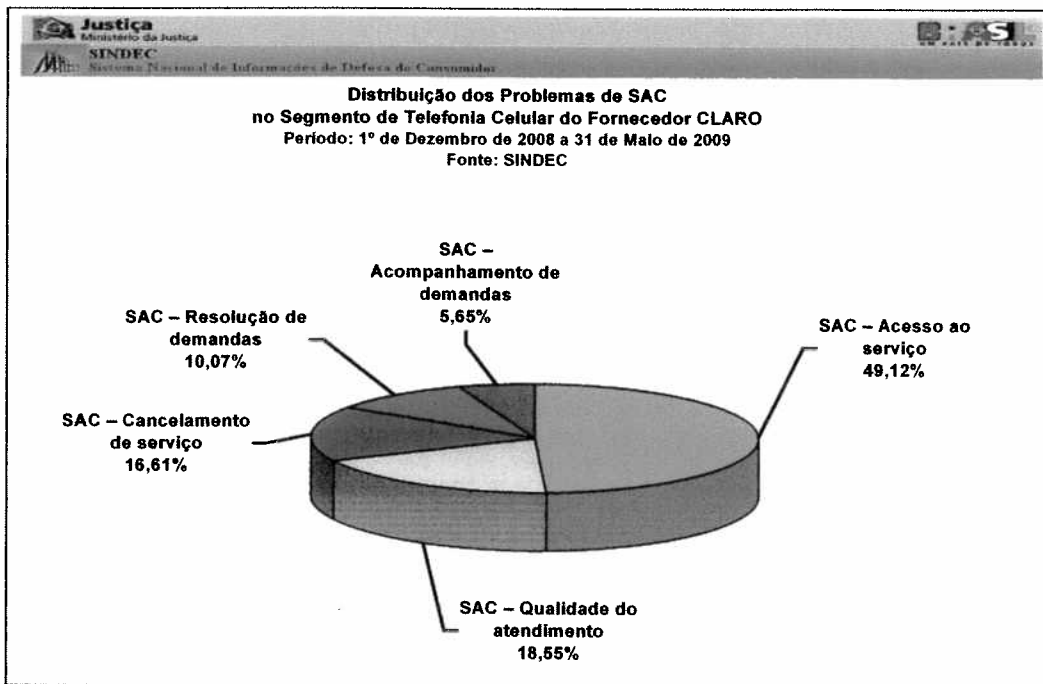
TOTAL DE DEMANDAS DE SAC DOS PRINCIPAIS FORNECEDORES NO SEGMENTO DE TELEFONIA CELULAR E PARTICIPAÇÃO NO MERCADO				
Segmento	Fornecedor	Total de demandas de SAC ^[1]		Participação no Mercado – Brasil [2]
		Total	Percentual	
TELEFONIA CELULAR	CLARO ^[3]	566	31,10%	25,76
	TIM ^[4]	378	20,77%	23,5
	OI CELULAR	295	16,21%	16,8
	VIVO	216	11,87%	29,7
	BRASIL TELECOM	210	11,54%	3,87
Total dos Fornecedores Mais Demandados		1.665	91,48%	99,63

^[1] Fonte: SINDEC ^[2] Dados fornecidos pela ANATEL. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do#> ^[3] Para chegar ao mesmo patamar do segundo colocado no ranking a Claro precisaria reduzir suas demandas em 33,22%.

^[4] Para atingir o mesmo patamar apresentado pela Claro, a Tim, segunda colocada no ranking, precisaria de um aumento nas demandas de 49,74%.



Dos motivos ensejadores de tais demandas 49,12% (quarenta e nove vírgula doze por cento) referem-se a dificuldades no acesso ao serviço; 5,65% (cinco vírgula sessenta e cinco por cento) quanto a falhas no acompanhamento das reclamações pelo fornecedor; 16,61% (dezesesseis vírgula sessenta e um por cento) relacionados ao procedimento de cancelamento do serviço; 18,55% (dezoito vírgula cinquenta e cinco por cento) à má qualidade de atendimento e 10,07% (dez vírgula zero sete por cento) à própria resolução das demandas:



Chama atenção o fato de que, a maioria das demandas em face da Claro S.A. referem-se à própria acessibilidade do SAC, o que por si só constitui infração grave, visto que o consumidor, ao não ser atendido pelo fornecedor, vê-se obrigado a recorrer aos Procons ou aos órgãos judiciais para a resolução das suas demandas, gerando um conflito que poderia ter sido prevenido. Com efeito, os dados de "Acesso ao Serviço", acrescidos aos referentes à "Qualidade do Atendimento", constituem um indicador da conformidade do SAC, pois representam a primeira fase do contato do consumidor com o fornecedor. Caso sejam enfrentados problemas nessa etapa inicial, o consumidor não conseguirá sequer solicitar a resolução de sua demanda junto ao fornecedor. No caso em tela, o agrupamento desses dados representa um índice de 67,67% (sessenta e sete vírgula sessenta e sete por cento) de ineficiência. Sendo assim, restam evidentes

as dificuldades enfrentadas pelos consumidores e o descumprimento ao seu direito de ser atendido adequadamente.

Como forma de demonstrar a gravidade da situação a que o consumidor vem sendo constantemente submetido, mister transcrever trechos de alguns dos relatos registrados pelos Procons integrados ao SINDEC:

“Reclamante informa que teve problemas com Reclamada [Claro] Plano Pré-Pago, por serem descontados créditos sem sua utilização. (...) Reclama do call center onde foi atendida por 6 atendentes e não resolveu o problema” (Demanda registrada pelo Procon/CE em 03/04/2009. Ficha de atendimento 01090201075)

“Consumidor denuncia no 151 que no dia 16/03/2009 por volta das 10:30 a 10:40 da manhã no telefone tentou contato com a empresa [Claro] e ficou cerca de 40 minutos aguardando e não conseguiu atendimento” (Demanda registrada pelo Procon/DF em 17/03/2009. Ficha de atendimento 10090323616)

“Consumidora denuncia o CALL CENTER da Claro 1052, a mesma ligou 24/03/09,25/03/09 26/03/09 e por fim dia 04/02/09 por volta das 13:40, e não houve atendimento a consumidora esperou mais de duas (2) h na linha e não logrou êxito no contato” (Demanda registrada pelo Procon/DF em 03/04/2009. Ficha de atendimento 10090453671)

“Consumidor ligou no 151 e denuncia que não tem a opção para falar com os atendentes no menu principal do call center da empresa CLARO, além do mais foi transferida várias vezes até a ligação cair. A consumidora tentou contato com a empresa no dia 04/12/2008 das 9:00 às 10:30HS não gerando número de protocolo” (Demanda registrada pelo Procon/DF em 04/12/2008. Ficha de atendimento 01080599423)

“Cidadã informa que fez várias tentativas para o número 1052 do call center CLARO durante aproximadamente 50 min e não conseguiu o atendimento em nenhuma das tentativas” (Demanda registrada pelo Procon/ES em 17/04/2009. Ficha de atendimento 01090043846)

“A consumidora, através do 156, reclama da Operadora CLARO. Informa que está ligando para o SAC da operadora e a ligação fica apenas na mensagem eletrônica”

(Demanda registrada pelo Procon/ES em 30/04/2009. Ficha de atendimento 01090050208)

“Relata a consumidora ser titular de uma linha junto a CLARO de nº (xx) xxxx-xxxx (...) entrou em contato com a operadora através do nº 1057 no qual ficou mais de 25 minutos para ser atendida e não obteve êxito” (Demanda registrada pelo Procon/ES em 04/12/2008. Ficha de atendimento 01080310742)

“Relata a reclamante que no contato feito no dia 23/02/2009 sob protocolo nº xxxxxxxxxxxx, solicitou o cancelamento das mensagens (serviços não solicitados), porém sua solicitação não foi atendida, situação em que fez novo contato com a reclamada sob protocolo nº xxxxxxxxxxxx, informando que o cancelamento não teria sido realizado, ocasião em que o atendente da reclamada informou que não tinha como resolver o problema” (Demanda registrada pelo Procon/GO em 25/03/2009. Ficha de atendimento 01090264421)

“Relata o reclamante, que tentou por diversas vezes fazer contato com a reclamada [Claro], através do Call Center (nº 1052), porém sem obter êxito, inclusive em uma dessas tentativas, ficou por 54,05 minutos no aguardo do atendimento, até que a ligação caiu. Todavia, o reclamante indignado pelo descaso da reclamada quanto a qualidade do atendimento efetuado pelo Call Center da mesma, não teve outra alternativa senão procurar este órgão” (Demanda registrada pelo Procon/GO em 09/04/2009. Ficha de atendimento 01090311615)

“Consumidor denuncia que esta ligando desde ontem no nº 1052 [Claro] e não consegue atendimento; Relata que na data de 02/04/09 aguardou em média 3 horas para ser atendido; Relata que não foi fornecido protocolo. Na data de 03/04/09 esta ligando desde as 6hs e até as 10h não conseguiu atendimento; Também sem fornecimento de protocolo” (Demanda registrada pelo Procon/MS em 03/04/2009. Ficha de atendimento 01090062900)

“Denuncia ter ligado no 1052 [Claro], hoje, 23/03/09, das 11H até 12:10 e não foi oferecida a opção falar com atendente, também não foi oferecido protocolo; relata que apenas foi colocada uma gravação com musiquinha e depois caia a ligação” (Demanda registrada pelo Procon/MS em 23/03/2009. Ficha de atendimento 01090052399)

“Relata o consumidor que tentou entrar em contato pelo SAC da Claro, porém apesar de ter ficado mais de uma hora em tentativa de atendimento, foi transferido mais de uma vez e caiu a ligação” (Demanda registrada pelo Procon/RS em 28/04/2009. Ficha de atendimento 01090029193)

“Consumidor relata que entrou em contato com o SAC da empresa CLARO, optou por “falar com o atendente”, mas aguardou por volta de 2h até cair a ligação. Informa que tentou contato com o atendente do SAC outras vezes e nunca conseguiu” (Demanda registrada pelo Procon/SP em 02/04/2009. Ficha de atendimento 04091415653)

“Salia que é usuária dos serviços da empresa reclamada, mas não está conseguindo efetuar o cancelamento da linha por meio do S.A.C” (Demanda registrada pelo Procon/SP em 18/03/2009. Ficha de atendimento 04091269256)

“Consumidor acima citado (...) comparece a esta Fundação para reclamar do atendimento do serviço de SAC de sua operadora de telefonia celular [Claro], conforme problemas enfrentados abaixo descritos: 1) Não consegue atendimento, pois quando afirma ser cliente a linha “cai”, somente conseguiu ser atendido ao informar que não era cliente;2) Após relato do problema, é transferido para várias atendentes;3) Não fornecimento de protocolo no início do atendimento;4) Solicitação para repetir, além de seus dados, a reclamação, mesmo com o mesmo protocolo;5) Solicitação de fornecimento de números de protocolos anteriores - nomes das atendentes - horário de atendimento, informações que considera totalmente desnecessárias para a efetivação de seu atendimento” (Demanda registrada pelo Procon/SP em 03/03/2009. Ficha de atendimento 02091151724)


Na tentativa de coibir essas práticas infrativas, o SNDC tomou diversas providências, antes da entrada em vigor do Decreto, como se viu, através da realização do “Barômetro Nacional”, bem como, posteriormente, através de fiscalizações, abertura de investigações e processos administrativos sancionatórios, como os determinados pelas seguintes autoridades administrativas, em todas as Regiões do País:

- **Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)**: em 28/12/08 foi instaurado *ex officio* procedimento administrativo de averiguação preliminar, protocolado sob o n. 08012.000750/2009-09, em face da Claro S.A, com o intuito de apurar a adequação do SAC telefônico aos ditames da Lei n. 8.078/90, e o

regulamentado pelo Decreto n. 6.523/2008. Após a análise da árvore de Unidade Remota de Atendimento (URA) apresentada pela empresa e dos registros de demandas no SINDEC, verificaram-se indícios de infração, razão pela qual foi determinada, em **02 de fevereiro de 2009** a abertura de processo administrativo sancionatório. Após a fase de instrução processual, respeitados os princípios do contraditório e ampla defesa, constatou-se a ausência da opção de “contato com o atendente” nas subdivisões dos menus eletrônicos “Claro Conta” e “Claro Cartão”, em afronta ao disposto nos artigos 4º *caput*, I, III e V; 6º, III e VI, todos do Código de Defesa do Consumidor, no artigo 20 do Decreto n. 2.181/97 e no artigo 4º, §1º do Decreto n. 6.523/2008, tendo sido aplicada multa no valor de R\$ 700.000,00 (setecentos mil reais), nos termos da Decisão n. 21/DPDC/SDE do Sr. Diretor do DPDC, cujo extrato foi publicado no Diário Oficial da União em **14 de abril de 2009** (DOC. 12).

- **Procon Estadual de Minas Gerais/Ministério Público do Estado de Minas**

Gerais: o Setor de Fiscalização e Reclamações do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor vinculado ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais lavrou o Auto de Constatação n. 2.847/2009 em face da empresa Claro S.A, no dia **07 de maio de 2009**, descrevendo condutas infrativas, a saber: ao realizar a ligação telefônica ouve-se a seguinte gravação: “*Se você é um cliente Claro digite o DDD e em seguida o número de seu celular. Se você é um cliente banda larga digite o número do seu CPF ou CNPJ. Se ainda não é cliente, por favor aguarde. Para opções de portabilidade, digite 1. Para conhecer nossos produtos, promoções ou acompanhar sua compra feita pelo televendas digite 2. Para reclamações digite 3. Para cancelamento de linha digite o número do seu celular em seguida do DDD. Se você é cliente banda larga digite o número de seu CPF ou CNPJ*”. Não sendo escolhida qualquer seleção das opções dadas pelo menu eletrônico, a gravação segue da seguinte forma: “*Não identificamos sua opção de atendimento, por favor digite a opção de acordo com seu plano. Pra plano Claro cartão digite 1, para plano Claro super controle digite 2, para plano Claro conta digite 3, para suporte técnico, placa e modem banda larga digite 4, para Claro empresa digite 5. Sua ligação está sendo desconectada, pois não identificamos sua opção de atendimento. A Claro agradece sua ligação*”. Diante disso, o laudo apresenta conclusão de que o SAC da empresa não possui a opção de “falar com o atendente” no 1º menu, condicionando o acesso inicial a dados do consumidor que, caso não sejam fornecidos, provoca a interrupção da ligação, em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor e os artigos 4º, *caput* e §3º do Decreto n. 6.523/2008 (DOC 13).



14

- **Fundação Procon São Paulo:** Em razão de relatos de consumidores enviados através de link disponível no sítio eletrônico e das reclamações formalizadas no próprio Procon, lavrou dois autos de infração contra a empresa Claro S.A, sendo eles:

a) Auto de Infração n. 1372/D7, de **18 de dezembro de 2008**, pelas seguintes irregularidades: 1) condicionamento do acesso inicial ao atendente ao fornecimento do número do telefone ou CPF pelo consumidor (artigo 4º, § 3º do Decreto n. 6523/2008 e 39, *caput* da Lei n. 8.078/90), 2) indisponibilidade do SAC por linha ocupada, muda ou a gravação solicita um novo contato (art. 5 do Decreto n. 6523/2008 e 39, *caput* da Lei n. 8.078/90); 3) tempo de espera para contato com o atendente superior a 60 (sessenta) segundos, conforme Fichas de Atendimento n. 0408-286.268-5, 0408-284.766-5 e 0408-286.322-1 (artigo 4º, § 4º do Decreto n. 6523/2008 e 39 do CDC), 4) ligação interrompida antes da conclusão do atendimento (artigo 4º, §2º do Decreto n. 6.523/2008);

b) Auto de Infração n. 01649/D7, de **11 de março de 2009**, pelas seguintes irregularidades: 1) condicionamento do acesso inicial ao atendente ao fornecimento do número do telefone ou CPG pelo consumidor (artigo 4º, § 3º do Decreto n. 6523/2008 e 30, *caput* da Lei n. 8.078/90); 2) repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente, conforme Fichas de Atendimento n. 0609-010.217-6; 0609-000.662-0; 0808-303.117-6 (artigo 12 do Decreto n. 6523/2008 e 39 do CDC); 3) tempo de espera para contato com o atendente superior a 60 (sessenta) segundos, conforme Fichas de Atendimento n. 0808-303.117-9, 0609-010.217-6, 0409-011.477-0, 0409-106.228-2 (artigo 4º, § 4º do Decreto n. 6523/2008 e 39 do CDC); 4) pedido de cancelamento não realizado de imediato (artigo 18, *caput* do Decreto n. 6523/2008 e 39 do CDC); 5) reclamação do consumidor não solucionada em 05 (cinco) dias úteis a contar da data de emissão do protocolo (artigo 17, *caput* do Decreto n. 6523/2008 e artigo 39 do CDC) (DOC. 14).

Note-se que o segundo auto de infração contempla condutas ilegais relacionadas no primeiro (condicionar acesso a fornecimento prévio de dados e tempo de espera superior a 60 segundos), a demonstrar a falta de interesse da empresa Claro S.A em adequar o SAC aos ditames do Decreto 6523/98, ante a não tomada de medidas corretivas a partir da primeira autuação.

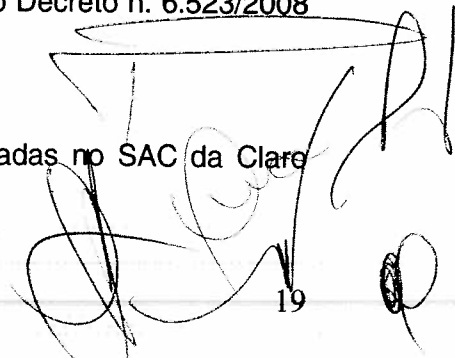
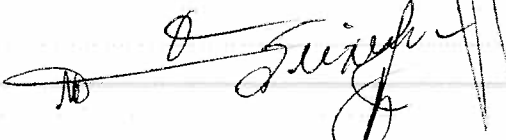
- **Procon Estadual do Espírito Santo:** em razão de indícios de desconformidade, foram instaurados 2 (dois) processos administrativos em face da Claro S.A. O 1º deles resultado de ato fiscalizatório, referente ao Auto de Constatação n. 845

lavrado em **08 de dezembro de 2008**, nos termos do qual foi constatada as seguintes infrações: condicionamento ao acesso inicial ao atendente ao fornecimento de dados pelo consumidor (artigo 4º, § 3º do Decreto n. 6.523/2008); ausência, no primeiro menu eletrônico, das opções de contato com o atendente, reclamação e cancelamento de contratos e serviços (arts. 4º, *caput*). Diante disso, respeitados o contraditório e ampla defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 38.985,13 (trinta e oito mil novecentos e oitenta e cinco reais e treze centavos). O 2º processo administrativo foi instaurado de Ofício, em **16 de março de 2009**, em razão de denúncia de um consumidor. Após a fase instrutória, constatou-se que a empresa não tem encaminhado a gravação das ligações quando solicitada pelo consumidor (artigo 15 e 16 do Decreto n. 6.523/2008), tendo sido aplicada multa no valor de R\$ 38.985,13 (trinta e oito mil novecentos e oitenta e cinco reais e treze centavos) (DOC. 15).

- **Procon Estadual do Pará**: em ato fiscalizatório foi constatada conduta infrativa da Claro S.A, e lavrado o Auto de Infração n. 906 em **09 de fevereiro de 2009**, tendo sido instaurado o Processo Administrativo n. 007/2009 em 13 de março de 2009, por descumprimento das seguintes normas estabelecidas pelo Decreto 6.523/08 e Portaria MJ 2.014/2008: ausência, no primeiro menu eletrônico, das opções de contato com o atendente, reclamação e cancelamento de contratos e serviços (arts. 4º, *caput*); condicionamento do acesso inicial ao atendente a prévio fornecimento de dados pelo consumidor (4º, § 3º); falta de informação sobre o número do SAC de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e na página eletrônica da empresa na Internet (7º, *caput*); tempo para contato com o atendente superior a 60 (sessenta) segundos (artigo 1º, *caput*, da Portaria MJ 2.014/08). Respeitados o contraditório e ampla defesa, o processo administrativo foi decidido em **16 de abril de 2009**, sendo aplicada multa no valor de R\$ 50.981,00 (cinquenta mil novecentos e oitenta e um reais) (DOC.16).

- **Procon Estadual do Acre**: em ato fiscalizatório realizado em **23 de dezembro de 2008**, foi lavrado o Auto de Infração n. 00003/2008 em face da Claro S.A, pela constatação de que o tempo para contato com o atendente é superior a 60 (sessenta) segundos, em desacordo com o artigo 4º, §4º do Decreto n. 6.523/2008 e artigo 1º da Portaria MJ n. 2.014/2008 (DOC. 17).

- **Procon Estadual de Goiás**: por irregularidades constatadas no SAC da Claro S.A, foram lavrados 10 (dez) autos de infração, a saber:



- a) Auto de Infração n. 29.632, de **07 de janeiro de 2009**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2);
- b) Auto de Infração n. 29.633, **07 de janeiro de 2009**, por condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (art. 4º, §3 e 15)
- c) Auto de Infração n. 12.548, **09 de janeiro de 2009**, por condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (art. 15)
- d) Auto de infração n. 12.813, **03 de fevereiro de 2009**, por condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (art. 4º, § 3 e 15)
- e) Auto de infração n. 12.901, **27 de março de 2009**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2)
- f) Auto de infração n. 12.905, **30 de março de 2009**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2) e recusa de entrega de gravação da chamada (art. 16);
- g) Auto de infração n. 12.579, **31 de março de 2009**, por falta de preparo do atendente para a solução das demandas do consumidor (art. 9), transferência de ligação em caso de pedido de cancelamento (art. 10, §2º).
- h) Auto de infração n. 12.588, **07 de abril de 2009**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2º), transferência indevida de ligação em caso de pedido de cancelamento (art. 10, §2), repetição da demanda pelo consumidor (art. 12), não resolução de demanda no prazo máximo de 5 dias úteis (art. 17, §§ 1º e 3º).
- i) Auto de infração n. 12.575, **07 de abril de 2009**, por transferência de ligação em caso de pedido de cancelamento (art. 10, §2º), repetição da demanda pelo consumidor (art. 12), não resolução de demanda no prazo máximo de 5 dias úteis (art. 17, §§ 1º e 3º)
- j) Auto de infração n. 12.939, **29 de abril de 2009**, por não disponibilizar contato com atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu eletrônico (art. 4º, § 1º), interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4, §2º), falta de preparo do atendente para a solução das demandas do consumidor (art. 9), não transferência da ligação a setor competente para atendimento da demanda (art. 10) (DOC. 18).

- **Procon Estadual do Mato Grosso**: por irregularidades constatadas no SAC da Claro S.A, foram lavrados 06 (seis) autos de infração, a saber:

- a) Auto de infração n. 1984, de **23 de dezembro de 2008**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2º), não fornecimento do registro numérico (art. 15); Não garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala em caráter preferencial (art. 6). Respeitados o contraditório e

ampla defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 270.000,00 (duzentos e setenta Reais);

b) Auto de infração n. 2085, de **13 de fevereiro de 2009**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2º);

c) Auto de infração n. 2161, de **17 de fevereiro de 2009**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2º) e por condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (art. 4º, § 3º e 15);

d) Auto de infração n. 2062, de **18 de fevereiro de 2009**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2º), por condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (art. 4º, § 3º e 15), recusa de entrega de gravação da chamada (art. 16), transferência da ligação a canal diverso do solicitado (art. 8º e 13), duplicidade de registros (art.15).

e) Auto de infração n. 2077, de **18 de fevereiro de 2009**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2º), não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (art. 15), tempo de espera para atendimento acima do permitido (art. 4º, §4º e art. 1º da Portaria 2014/08).

f) Auto de infração n. 2134, de **10 de março de 2008**, por interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (art. 4º, §2º), não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (art. 15) e recusa de entrega de gravação da chamada (art. 16) (DOC.19).

- **Procon Estadual da Paraíba:** em ato fiscalizatório, no dia **10 de fevereiro de 2009**, foram constatadas as seguintes irregularidades no que se refere ao SAC da Claro S.A: não fornecimento do número do protocolo do atendimento (artigo 15 do Decreto n. 6.523/2008), condicionamento ao acesso inicial ao fornecimento de dados pelo consumidor (artigo 4º §3º do Decreto n. 6.523/2008) e transferência telefônica com prazo de duração maior que 60 (sessenta) segundos (artigo 10 §1º do Decreto n. 6.523/2008). Além disso, não foi encaminhada a gravação da ligação, quando solicitada. Diante de tais infrações, foi aplicada multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil Reais) (DOC.20).

- **Procon Estadual de Alagoas:** por irregularidades constatadas no SAC da Claro S.A foram realizadas 03 (três) autuações e instaurados os processos administrativos:

a) Proc. n. 204/09, de **15 de janeiro de 2009**, por: transferência de ligação em prazo superior a 60 (sessenta) segundos (artigo 10 §1º); transferência de ligação em caso de reclamação ou cancelamento (artigo 10 §2º); não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (artigo 15 *caput*); não resolução das

reclamações no prazo de cinco dias úteis (artigo 17 *caput*). Respeitados o contraditório e ampla defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 1.580,70 (um mil quinhentos e oitenta reais e setenta centavos);

b) Proc. n. 307/09, de **22 de janeiro de 2009**, por: transferência de ligação em prazo superior a 60 (sessenta) segundos (artigo 10 §1º); transferência de ligação em caso de reclamação ou cancelamento (artigo 10 §2º); não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (artigo 15 *caput*); não resolução das reclamações no prazo de cinco dias úteis (artigo 17 *caput*). Respeitados o contraditório e ampla defesa, foi aplicada multa no valor de R\$ 1.121,37 (um mil cento e vinte e um reais e trinta e sete centavos);

c) Proc. n. 428/09, de **02 de junho de 2009**, por: transferência de ligação em prazo superior a 60 (sessenta) segundos (artigo 10 §1º); não envio do registro numérico quando solicitado (artigo 15 §2º); não envio da comprovação da resolução da demanda por correspondência ou meio eletrônico (artigo 17 §1º) (DOC. 21).

- **Procon Estadual do Paraná**: em razão do recebimento de inúmeras denúncias de consumidores acerca da má prestação no SAC da Claro S.A, foi instaurado Procedimento por Ato de Ofício, em **20 de março de 2009**, com as seguintes constatações: dificuldade no completamento da ligação; dificuldade e excessivo tempo de espera para contato com o atendente; dificuldade em cancelar o serviço, em desacordo com os artigos 4º, §4º, 5º e 18 do Decreto n. 2.6523/2008 (DOC. 22).

Através da análise desses dados, **em que pese a implementação dos esforços por todos os integrantes do SNDC, a conduta vem se apresentando de maneira reiterada, persistindo o desrespeito sistemático pela Claro S.A aos ditames e padrões de razoabilidade e qualidade na prestação de serviços determinados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Decreto n. 6523/2008, conforme se depreende do quadro-resumo abaixo:**

Dezembro 2008	Dia	Estado	Conduta
	8/12	ES	<ul style="list-style-type: none">• Inexistência de atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu (1)• Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2)• Transferência indevida (3)
	18/12	SP	<ul style="list-style-type: none">• Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2)• Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (4)• Indisponibilidade do SAC (5)• Tempo de espera para atendimento acima do permitido (6)

	23/12	MT	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2) • Não fornecimento do registro numérico (7) • Inexistência de canal de atendimento ao deficiente auditivo (8)
	23/12	AC	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para atendimento acima do permitido (6)

Janeiro 2009	Dia	Estado	Conduta
	7/01	GO	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu (1)
	9/01	GO	<ul style="list-style-type: none"> • Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (7)
	10/01	DPDC	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu (1)
	14/01	AL	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de transferência acima do permitido (6) • Transferência indevida – reclamação e cancelamento (3) • Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (7) • Descumprimento do prazo de resolução (8)
	22/01	AL	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de transferência acima do permitido (6) • Transferência indevida – reclamação e cancelamento (3) • Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (7) • Descumprimento do prazo de resolução (8)

Fevereiro/2009	Dia	Estado	Conduta
	03/02	GO	<ul style="list-style-type: none"> • Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (4) • Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (7)
	9/02	PA	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu (1) • Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (4) • Falta de informações claras sobre o número do SAC (13) • Tempo de espera para atendimento acima do permitido (6)
	10/02	PB	<ul style="list-style-type: none"> • Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (4) • Tempo de transferência acima do permitido (6) • Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (7)
	13/02	MT	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2)
	17/02	MT	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2) • Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (4)
	18/02	MT	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2) • Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (4) • Recusa de entrega de gravação do contato com o consumidor (9) • Transferência indevida – canal diverso do solicitado (3)

	18/02	MT	<ul style="list-style-type: none"> Duplicidade de registros numéricos (12) Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2) Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (7) Tempo de espera para atendimento acima do permitido (6)
Março/2009	Dia	Estado	Conduta
	10/03	MT	<ul style="list-style-type: none"> Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2) Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (7) Recusa da entrega da gravação da chamada (9)
	11/03	SP	<ul style="list-style-type: none"> Condicionar o acesso ao fornecimento de dados (4) Repetição da demanda pelo consumidor (11) Pedido de cancelamento não realizado de imediato (14) Reclamação não solucionada em 5 dias úteis (8) Tempo de espera para atendimento acima do permitido (6)
	20/03	PR	<ul style="list-style-type: none"> Transferência indevida – reclamação e cancelamento (3) Tempo de espera para atendimento acima do permitido (6) Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2)
	27/03	GO	<ul style="list-style-type: none"> Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2)
	30/03	GO	<ul style="list-style-type: none"> Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2) Recusa de entrega da gravação da chamada do consumidor (9)
	31/03	GO	<ul style="list-style-type: none"> Falta de preparo do atendente para solução de demanda do consumidor (10) Transferência indevida – cancelamento (3)
Abril/2009	Dia	Estado	Conduta
	07/04	GO	<ul style="list-style-type: none"> Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2) Transferência indevida de ligação – cancelamento (3) Repetição da demanda pelo consumidor (11) Não resolução de demanda no prazo máximo de 5 dias úteis (8)
	29/04	GO	<ul style="list-style-type: none"> Não disponibilizar contato com o atendente em todas as subdivisões do menu (1) Interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento (2) Falta de preparo do atendente para solução das demandas do consumidor (10) Não transferência da ligação ao setor competente para atendimento da demanda (3)
Mai/2009	Dia	Estado	Conduta
	07/05	MG	<ul style="list-style-type: none"> Inexistência de opção de falar com o atendente no primeiro menu (1) Condicionar o atendimento ao fornecimento de dados (4) Interrupção da ligação (2)

Junho/2009	Dia	Estado	Conduta
	02/06	AL	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de transferência acima do permitido (6) • Transferência indevida – reclamação e cancelamento (3) • Não fornecimento do registro numérico no início do atendimento (7) • Não resolver as reclamações no prazo máximo de 5 dias (8)

Corroborando as informações constantes no SINDEC e o apurado nos autos dos procedimentos administrativos pelos órgãos integrantes do SNDC, a mídia noticia, quase que diariamente, o descumprimento às normas e os abusos sofridos pelos consumidores. Para efeito exemplificativo, seguem trechos de diversas reportagens que relatam tais ocorrências:

“CENTRAIS DE CALL CENTER NÃO OBEDECEM ÀS NOVAS LEIS DO GOVERNO. Mais de 60 empresas foram flagradas desrespeitando os consumidores. (...) O tempo começa a contar quando o consumidor escolhe uma opção do menu eletrônico. Uma operadora de celular ficou só na gravação. ‘Até agora 20 minutos de espera! Eu desisto’, diz o repórter. (...) O Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente ligou hoje para 62 empresas de nove segmentos. As que apresentaram melhor desempenho foram seguro e previdência e energia. As piores, telefonia e tv por assinatura.(...)” (Fonte: Jornal da Globo, veiculado pela Rede Globo. Edição de **1.12.2008**) (DOC.23).

“EMPRESAS NÃO CUMPREM REGRAS DE ATENDIMENTO. Um teste revelou que algumas empresas ainda não estão cumprindo as novas regras de atendimento ao consumidor por telefone. O Decreto que regulamentou o serviço já completou um mês. O plantão de atendimento ao consumidor lotado mostra que o serviço pelo telefone das empresas ainda não resolve todos os problemas. ‘Digita o número do telefone, eu digito, aguarda, aí eu fico dizendo: ‘Quero falar com atendente, quero falar com atendente. E a atendente nada’, reclama a aposentada Rosilene Menezes”. (Fonte: Jornal Nacional, veiculado pela Rede Globo. Edição de **06.01.2009**) (DOC. 24).

“MESMO COM DOIS MESES DE LEI, CONSUMIDOR RECLAMA DE CALL CENTERS. Empresas não cumprem as novas regras de atendimento ao consumidor e agora fazem parte de uma lista de multas feitas pelo governo. (...) Algumas empresas rapidamente se adaptaram, mas muitas permaneceram como antes: tratando o consumidor com descaso. (...) Empresas de telefonia fixa e celular são as campeãs de reclamações. (...) Ainda não foi desta vez. Os serviços de

atendimento ao consumidor por telefone, chamadas call center, continuam deixando a desejar. 'Não melhorou nada. De jeito nenhum. Continua a mesma coisa', comenta a administradora Maria da Paz Costa (...). (Fonte: Bom dia Brasil, veiculado pela Rede Globo. Edição de 04.02.2009) (DOC. 25).

"NOVAS REGRAS DE CALL CENTER COMPLETAM 100 DIAS. Algumas novas regras do decreto são: prazo de um minuto para atender ao cliente e falar com o operador na primeira tentativa. (...) Cristina esperou 20 minutos para falar com um atendente, por causa de uma conta telefônica. 'Vocês cobraram a conta de fevereiro como se eu não tivesse pagado a conta de janeiro e eu paguei', reclama. Mais 20 minutos depois, finalmente vem a resposta. 'Vai ser acertado só na próxima conta esse valor: R\$ 145,61', avisa a atendente (...)" (Fonte: SPTV, Edição de 10.03.2009) (DOC. 26).

"CALL CENTERS DESRESPEITANDO A LEI. O Decreto que fixou regras aos serviços de atendimento ao consumidor, completa nesta terça-feira cem dias. O objetivo era que depois dele, a relação entre o consumidor e as empresas prestadoras de serviços regulados por agências federais ficasse mais fácil, mas isso ainda não aconteceu. (...) 'Vai precisar de dois Brasis: um Brasil que vai ligar e outro que vai atender telefone, cem por cento das chamadas', afirma Lucas Mancini, dono de empresas de atendimento ao consumidor". (Fonte: Jornal Hoje, Edição de 10.03.09) (DOC. 27).

"ANATEL: PIORAM OS SERVIÇOS DE TELEFONIA NO BRASIL. (...) Seu Jânio resolve muita coisa com um telefone na mão. Mas quando o problema é com a operadora de celular... 'O atendimento ao cliente é terrível'. Segundo a Anatel, Agência Nacional de Telecomunicações, essa é uma queixa comum. 'A gente liga para resolver problemas, o atendimento demora, não resolve o problema, fica transferindo muito a ligação' reclama uma mulher. A Anatel registra o número de reclamações contra cada operadora de telefonia e está fazendo um novo tipo de avaliação, mês a mês. Leva em conta se o problema foi resolvido no prazo máximo de cinco dias, se ficam pendências e se há reincidência. Cada item tira pontos da empresa. Na média, os serviços de atendimento pioraram no país. (Fonte: Jornal Nacional, veiculado pela Rede Globo. Edição de 04.05.09) (DOC. 28)

"AINDA HÁ DESRESPEITO Empresas de telefonia lideram reclamações. Multas somam R\$ 588,6 mil. Seis meses após a publicação do Decreto 6523/08, que estabelece normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), o

Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF) – órgão vinculado à Secretaria de Justiça (Sejus) – já aplicou R\$ 588,6 mil em multas. (...) As principais queixas referem-se ao não fornecimento do número do protocolo no início do atendimento, por não fornecer as opções de cancelamento e reclamação no primeiro menu eletrônico e não transferir a chamada para o atendente, em até 60 segundos, após essa opção ter sido selecionada. (...) O setor de telefonia foi o mais denunciado pelos usuários do Serviço de Atendimento ao Consumidor. Somando as reclamações provocadas pela telefonia fixa, celular e comunitária, esse setor ficou com mais da metade de todas as queixas de SAC registradas no Procon, 52% desde a publicação do decreto, totalizando 1.126 ocorrências” (Fonte: Jornal de Brasília, matéria publicada no dia 02.06.2009) (DOC.29)

Os próprios depoimentos específicos de representantes da Claro S.A veiculados na mídia demonstram a incoerência na conduta da empresa. Em setembro de 2008, o Presidente Sr. João Cox afirmou em entrevista concedida para a Revista Cliente SA que “a Claro não terá problemas na adaptação, pois já pratica tudo que está no decreto”⁶. Não obstante, durante o evento “Fórum Telequest 2008”, realizado em São Paulo, o Diretor de Relações Institucionais da mesma empresa, Sr. Antônio Britto, declarou que “Para a Claro, a falta de qualidade no atendimento é devido a cobrança, por parte dos clientes, de um serviço ‘com qualidade de Suécia e preço de Índia’, mas ‘com impostos de Brasil’, diminuindo a rentabilidade das empresas e seus investimentos”⁷.

Diante de todos os fatos expostos, resta devidamente comprovado que, dos setores e empresas reclamadas, **a Claro S.A lidera o ranking de insatisfação do SAC e tem demonstrado atitudes incompatíveis com os princípios e as normas do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto n. 6.528/2008**, desde o início de sua vigência, afrontando gravemente a inteira coletividade de consumidores, bem como às autoridades dos Procons e demais órgãos públicos competentes que a autuaram, bem como tiveram suas decisões administrativas manifestamente descumpridas frente à continuidade das infrações apuradas. Assim sendo, não resta outra alternativa, senão recorrer a necessária tutela jurisdicional, com o objetivo de impedir que os danos sejam reiterados e buscar a reparação por aqueles que já foram sofridos pela população brasileira, em âmbito nacional.

⁶ <http://www.callcenter.inf.br/especial/?pag=matintegra&matID=33023>, acessado em 29.06.2009. (DOC. 30)

<http://portaldocallcenter.consumidormoderno.com.br/regulamentacao/novidades/vivo-repass...>, acessado em 05.06.2009. (DOC. 31)

Registre-se que a iniciativa dos órgãos de defesa do consumidor não se restringe à ré, mas abrangerá também as demais empresas que reiteradamente descumprem o Código de Defesa do Consumidor e o Decreto n.º 6.523/08.

4. Do direito.

O Estado Democrático de Direito, na atual fase histórica, fundamenta-se na medida em que objetiva promover o ser humano. No Brasil, a dignidade da pessoa humana é valor nuclear, projetando-se para todo o ordenamento jurídico. A Constituição Federal brasileira, promulgada em outubro de 1988, é explícita no sentido de que a República Federativa do Brasil “tem como fundamento [...] a dignidade da pessoa humana” (art. 1º, III). Assim, como pontua Maria Celina Bodin de Moraes, “o respeito à dignidade da pessoa humana, fundamento do imperativo categórico kantiano, de ordem moral, tornou-se um comando jurídico no Brasil, com o advento da Constituição Federal de 1988 [...]”⁸

A opção declarada da Constituição federal pela promoção do ser humano possui efeitos imediatos, irradiando-se para todo ordenamento jurídico e afetando as mais diferentes relações jurídicas.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) encontra seu fundamento na própria Constituição Federal (art. 5º, XXXII, art. 170, V e art. 48 do ADCT). A lei densifica a idéia de proteção do sujeito vulnerável – o consumidor – no mercado de consumo.

A Lei 8.078/90 estabelece, em diversos dispositivos, a necessidade de proteção da dignidade da pessoa humana, o que significa tutela dos seus interesses morais e materiais. Exige-se, ademais, que os serviços colocados no mercado de consumo possuam grau de qualidade compatível com a legítima expectativa dos consumidores.

O art. 4º do CDC (Lei 8.078/90) institui a diretriz hermenêutica e, também, da Política Nacional das Relações de Consumidor consistente no respeito à dignidade do consumidor, sua saúde, seus interesses morais e econômicos. De

⁸ MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 82-83.

outro lado, o artigo 6º, estabelece ser direito básico do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais morais.”

Em outra passagem, exige-se padrão de qualidade nos serviços oferecidos no mercado de consumo. O § 2º do art. 20 declara que “são impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendem as normas regulamentares de prestabilidade.”

Os serviços oferecidos pela ré no mercado de consumo, além da comunicação de voz e dados inerente à telefonia móvel, englobam o próprio atendimento ao consumidor, o estabelecimento de contato para solução de dúvidas, resolução de problemas, mudanças de planos, cancelamentos de contrato etc. Por se tratar de contrato que se prolonga no tempo, até por conta da imposição de fidelidade, é fundamental a existência de canal de comunicação com a empresa.

Ocorre que, com a massificação das relações, o consumidor passa, inevitavelmente, a ser apenas mais um número para a empresa. No caso da ré, passa a ser um número entre 35 milhões. Com o objetivo de diminuir seus custos operacionais, as empresas de telefonia optaram por manter contato impessoal (internet, telefone) com o consumidor, despersonalizando os vínculos próprios das relações de consumo.

Embora seja possível estabelecer que o contato com o consumidor se dê por telefone, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) exige atendimento com qualidade, os serviços devem ser adequados para os fins que razoavelmente deles se esperam (art. 20, §1º).

Ademais, o CDC (Lei 8.078/90), quando se refere aos serviços prestados por órgãos públicos, por si ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, é expresso em resguardar ao consumidor o direito à adequada e eficaz prestação do serviço, nos artigos 6º, X e 22: “Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) X – a **adequada e eficaz prestação** dos serviços públicos em geral”, “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são **obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos**” (grifou-se).

No mesmo sentido, a Lei n. 8.987/1995, que versa especificamente sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, dispõe que toda a concessão deve assegurar a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos consumidores e estabelece como direito básico do usuário o de receber da concessionária informações para a defesa de interesses.

Em última análise, todos os diplomas legais referidos exigem respeito à dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da Constituição Federal, art. 4º do CDC), aos seus direitos da personalidade, entre os quais se inclui e se destaca a integridade psicofísica.

O Decreto 6.523/2008 – conhecido como Decreto do SAC – surge, como já indicado, justamente para regulamentar a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), ao fixar “normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC”. São estabelecidos parâmetros objetivos “com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços” (art. 1º).

O Decreto 6.523/2008 constitui-se na “norma regulamentar de prestabilidade” a que se refere o § 2º do art. 20 da Lei 8.078/90. Define-se o que se deve compreender por qualidade do serviço relativa a atendimento por telefone das demandas do consumidor, vale dizer, informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços (art. 2º).

São indicados objetivamente parâmetros mínimos que permitem qualificar o serviço de atendimento por telefone como adequado e eficiente, cabendo destacar os seguintes tópicos: **1)** a gratuidade das ligações (art. 3º); **2)** a opção, no primeiro menu eletrônico, de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de serviços (art. 4º); **3)** vedação de finalizar a ligação antes da conclusão do atendimento (art. 3º, § 2º); **4)** Disponibilidade do serviço ininterruptamente (art. 5º); **5)** Fornecimento de registro numérico no início do atendimento (art. 15); **6)** Resolução da demanda no prazo máximo de cinco dias (art. 17); **7)** gravação da conversa e manutenção do registro e sua colocação à disposição do consumidor (art. 15, § 3º e 4º); **8)** Processamento imediato do pedido de cancelamento do serviço (art. 18); **9)** proibição de solicitar repetição de demandas (art. 12); **10)** Exigência de habilidade técnica e procedimental do atendente (art. 9º); **11)** Garantia de acesso de pessoas com deficiência auditiva ou

de fala (art.6º); **12)** Garantia de transferência imediata ao setor competente, salvo casos de reclamação e cancelamento (que deve está disponível no primeiro menu eletrônico) (art. 10).

A empresa tem descumprido – reiteradamente – todos os pontos indicados, como exaustivamente demonstrado ao longo desta petição inicial.

Cumpre ressaltar ainda que, além de configurar infração ao Código de Defesa do Consumidor e ao Decreto n. 6.523/2008, os mesmos vícios apresentados pelo SAC da Claro S.A representam igualmente um descumprimento aos artigos 6º, X; 15, § 3º, § 6º, § 7º, § 8º, §13 e §14; 23 § 6º, § 7º e § 8º do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), anexo à Resolução n. 477/2007, bem como aos artigos 7º, §1º e §2º, 11 e 12 do “Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal” (PGMQ-SMP) anexo à Resolução n. 317/2002, ambas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)

Mesmo sem qualquer propósito de cumprir as regras relativas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC é fato notório que a empresa continua a realizar centenas de novas contratações. Isto significa novos consumidores lesados – a cada dia –, pessoas que simplesmente não conseguirão estabelecer contato com a empresa para questões mais elementares – como esclarecer uma dúvida – ou para cancelar o contrato.

Resta caracterizada, assim, a lesão coletiva ao direito dos consumidores.

4.1 Da Reparação à Lesão Extrapatrimonial Coletiva (art. 6º, V, da Lei 8.078/90 e art. 1º da Lei 7.343/85)

Aquele que violar a ordem jurídica, comete ato ilícito e fica obrigado a repará-lo, na forma dos arts. 186 e 927 do Código Civil. O art. 187 do mesmo Código também caracteriza como ato ilícito o abuso do direito quando restarem excedidos os limites da boa-fé.

Hoje, na sociedade de massa, o sujeito passivo do ato ilícito também pode ser uma coletividade. No caso dos autos, toda a massa de consumidores da Claro.

No capítulo anterior restou caracterizada a lesão ao grupo. Ademais, a ineficiência no atendimento leva a crer que não basta a atuação administrativa para coibir a violação à ordem jurídica.

Diante do exposto, impõe-se a condenação da ré ao pagamento de valor, a ser revertido ao fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), a título de dano extrapatrimonial coletivo, também denominado dano moral coletivo.

O dano moral coletivo está consagrado expressamente no ordenamento jurídico brasileiro.

Cite-se inicialmente a redação do art. 6º da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), dispositivo que elenca os direitos básicos do consumidor, *verbis*: “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VI – a efetiva proteção e reparação de **danos patrimoniais e morais**, individuais, **coletivos e difusos**; (...) VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos **patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos** (...)” – grifou-se.

De modo mais evidente, até porque abrangendo qualquer espécie de direito difuso ou coletivo (em sentido estrito), foi a alteração legislativa do *caput* do art. 1º da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), promovida em junho de 1994 pela Lei 8.884.

Antes da Lei 8.884/94, a redação do *caput* do art. 1º era a seguinte: “Art. 1º Regem-se, pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos causados (...)” aos direitos coletivos, na seqüência, indicados.

Em 11 de junho de 1994, foi promulgada a Lei 8.884, a qual estabeleceu a seguinte redação ao citado art. 1º: “Regem-se, pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade **por danos morais e patrimoniais** causados: [...]” – grifou-se.

Observa-se, com a nova redação, o propósito legal de proteger, por meio de ação de responsabilidade, aspectos morais (*rectius*, não patrimoniais) dos

direitos coletivos e difusos. A nova redação do art. 1º objetivou apenas explicitar que os danos ali referidos são os morais e patrimoniais.

Em face de expressa previsão legal, tanto a doutrina como jurisprudência tem destacado a importância do dano moral coletivo na tutela dos direitos metaindividuais, destacando-se seu caráter punitivo.

Xisto Tiago de Medeiros Neto, após destacar avanço legal da proteção aos interesses de essência moral (extrapatrimonial) e aos direitos coletivos (*lato sensu*), registra: “A ampliação dos danos passíveis de ressarcimento reflete-se destacadamente na abrangência da obrigação de reparar quaisquer lesões de índole extrapatrimonial, em especial as de natureza coletiva, aspecto que corresponde ao anseio justo, legítimo e necessário apresentado pela sociedade de nossos dias. Atualmente, tornaram-se necessárias e significativas para a ordem e a harmonia social a reação e a resposta do Direito em face de situações em que determinadas condutas vêm a configurar lesão a interesses: juridicamente protegidos, de caráter extrapatrimonial, titularizados por uma determinada coletividade. Ou seja, adquiriu expressivo relevo jurídico, no âmbito da responsabilidade civil, a reparação do dano moral coletivo (em sentido lato).”⁹

Destaque-se a posição de Luiz Gustavo Grandinetti. O autor sustenta os seguintes pontos acerca da matéria: 1) Mostra-se inconveniente a separação rígida entre interesse público-pena e interesse privado-reparação (ressarcimento ou reintegração) 2) Quando se protege o interesse difuso, o que se está protegendo, em última instância, é o interesse público; 3) Tal interesse público pode ser tutelado pelo modo clássico de tutela dos interesses públicos, tipificando-se a conduta do agente causador do dano como crime e sancionando com uma pena criminal, mas pode ocorrer, por razões várias, que o ordenamento jurídico não tipifique tal conduta como crime, caso em que os instrumentos próprios para a proteção de interesses privados acabam assumindo nítida função substitutiva da sanção penal; 4) Deve-se admitir uma certa fungibilidade entre as funções sancionatória e reparatória em matéria de interesses difusos lesionados; 6) Com essa conformação e preocupação, surge o recém denominado dano moral coletivo, o qual deixa a concepção individualista caracterizadora da responsabilidade civil para assumir

⁹

Dano moral coletivo. São Paulo, LTr, 2004, p. 134.

uma outra mais socializada, preocupada com valores de uma determinada comunidade e não apenas com o valor da pessoa individualizada.¹⁰

Carlos Alberto Bittar Filho conceitua o dano moral coletivo como “injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos.” Em seguida, esclarece: “Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara de dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*).”¹¹

No que diz respeito à finalidade da condenação, sustenta ser necessária utilização “da técnica do valor de desestímulo, a fim de que se evitem novas violações aos valores coletivos, a exemplo do que se dá em tema de dano moral individual; em outras palavras, o montante da condenação deve ter dupla função: compensatória para a coletividade e punitiva para o ofensor; para tanto, há que se obedecer, na fixação do *quantum debeatur*, a determinados critérios de razoabilidade elencados pela doutrina (para o dano moral individual, mas perfeitamente aplicáveis ao coletivo), como, v.g., a gravidade da lesão, a situação econômica do agente e as circunstâncias do fato.”¹²

Em relação à função dos danos morais coletivos, aponta-se, doutrinariamente, o seu caráter punitivo. A condenação por dano moral coletivo nada mais é do que uma sanção de natureza civil por ofensa a direitos coletivos ou difusos.

Em se tratando de direitos difusos e coletivos (*stricto sensu*), a reparação por dano moral (*rectius*: extrapatrimonial) se justifica em face da presença do interesse público em sua preservação. Trata-se, ademais, de mais um meio para conferir eficácia à tutela de tais interesses.

¹⁰ Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo) *Revista da Emerj.* V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31

¹¹ Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor* n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55.

¹² *Ibid*, p. 59.

Até autores que apresentam resistência em relação à função punitiva da responsabilidade civil, aceitam tal possibilidade quando se trata de violação a direitos metaindividuais.

Fernando de Noronha, que considera secundária a função sancionatória da responsabilidade civil, afirma que ela assume especial relevo diante de ofensa aos direitos coletivos: "Em especial quanto aos danos transindividuais [...], com destaque para os resultantes de infrações ao meio ambiente, tem sido muito enfatizada a necessidade de punições "exemplares", através da responsabilidade civil, como forma de coagir as pessoas, empresas e outras entidades a adotar todos os cuidados que sejam cogitáveis, para evitar a ocorrência de tais danos. A Lei da Ação Civil Pública (Lei n. 7.347/85) indiretamente veio estimular a imposição dessas punições através do instituto da responsabilidade civil, quando abriu a possibilidade de condenação em indenizações que revertem para fundos de defesa de direitos difusos [...]"¹³

Maria Celina Bodin de Moraes defende a possibilidade da função punitiva para situações de ofensa a direito difuso, *verbis*: "E de aceitar-se, ainda, um caráter punitivo na reparação de dano moral para situações potencialmente causadoras de lesões a um grande número de pessoas, como ocorre nos direitos difusos, tanto na relação de consumo quanto no Direito Ambiental. Aqui, a *ratio* será a função preventivo-precautória, que o caráter punitivo inegavelmente detém, em relação às dimensões do universo a ser protegido."¹⁴

Como argumento adicional para o reconhecimento do caráter punitivo do dano extrapatrimonial coletivo, o qual afasta a crítica quanto à possibilidade da função punitiva gerar enriquecimento da vítima, destaque-se que o valor da condenação não vai para o autor da ação coletiva, ele é convertido em benefício da própria comunidade, ao ser destinado ao Fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), regulamentado, em nível nacional, pela Lei 9.008/95.

A conclusão, portanto, é que o denominado dano moral coletivo constitui-se em hipótese de condenação em valor pecuniário com função punitiva em face de ofensa a direitos difusos e coletivos (em sentido estrito).

¹³ *Direito das obrigações*. São Paulo, Saraiva, 2003. p. 441-442.

¹⁴ *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: São Paulo: Renovar, 2003, p. 263.

Há alguma divergência doutrinária em relação a exigência de dor psíquica ou, de modo mais genérico, afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade para caracterização do *dano moral coletivo*. Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer, em face das mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado *dano moral coletivo* é absolutamente independente desse pressuposto.

Fato é que a tendência em se referir a ofensa a “sentimentos coletivos” para caracterizar o dano moral coletivo é, sem dúvida, um reflexo, que precisa ser evitado, das discussões sobre a própria noção de dano moral individual.

O uso inapropriado da expressão *dano moral coletivo* pela legislação foi reflexo das divergências doutrinárias em torno da expressão *dano moral* e pela ausência de um modelo O mais correto, na hipótese, é falar em *dano extrapatrimonial* que é nota própria da ofensa a direitos coletivos (*lato sensu*), principalmente aos difusos.

Em se tratando de direitos difusos e coletivos, a condenação por dano moral (*rectius*: extrapatrimonial) se justifica em face da presença do interesse social em sua preservação. Trata-se de mais um instrumento para conferir eficácia à tutela de tais interesses, considerando justamente o caráter não patrimonial desses interesses metaindividuais.

De qualquer modo, ainda que se entenda necessário a afetação do estado anímico da coletividade de consumidores, não há dúvida de que o desrespeito às regras de atendimento por telefone, impedindo o contato com a empresa ou impondo espera por horas antes de atendimento afeta os direitos da personalidade dos consumidores e de modo incisivo e negativo seu estado anímico.

Na hipótese, como já destacado, há ofensa clara e direta e intencional à Lei 8.078/90 e ao Decreto 6.523/08, afetando diretamente milhões de consumidores que contrataram serviços de telefonia com a ré.

Durante o evento “Fórum Telequest 2008”, realizado em São Paulo, o Diretor de Relações Institucionais da mesma empresa, Sr. Antônio Britto, declarou que “Para a Claro, a falta de qualidade no atendimento é devido a cobrança, por parte dos clientes, de um serviço ‘com qualidade de Suécia e preço de Índia’, mas ‘com impostos de Brasil’, diminuindo a rentabilidade das empresas e seus

*investimentos*¹⁵. Cuida-se de confissão de ausência de propósito, em face dos custos que representa, de cumprir as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.978/90) e Decreto 6.523/2008 relativas a atendimento ao consumidor com mínimo padrão de qualidade.

Veja-se, ainda, que o dano moral coletivo já foi expressamente reconhecido na Justiça Federal na sentença da Ação Civil Pública n.º2004.81.00.015058-8, firmada pelo magistrado Nagibe de Melo Jorge Neto, nos seguintes termos:

“No caso dos autos, pode-se facilmente constatar que a TELEMAR utilizou-se de prática comercial coercitiva e desleal, obrigando os consumidores a comprar os cartões mais caros, de modo a aumentar seu faturamento. Pode-se também muito facilmente constatar que a principal ofensa foi ao direito difuso à uma prática comercial leal. Até porque, se, quando individualmente considerados, os danos sofridos por cada consumidor não têm expressão econômica, quando visto em seu todo, afetam de modo deletério a dignidade do consumidor e a confiabilidade dos destinatários na prestação do serviço, exigindo a pronta intervenção do Poder Judiciário.

Caso não se admitisse a existência do dano moral coletivo em casos que tais, toda a sociedade estaria gravemente ameaçada, eis que a contemporaneidade tem por marca característica as relações de massa, onde os grandes conglomerados econômicos podem facilmente envolver os consumidores em práticas abusivas, mas insignificantes quando consideradas individualmente. O que termina por ocorrer, ante a pouca monta do direito individualmente considerado, é que uma parcela muito pequena dos ofendidos busca reparação e, a despeito de que algumas condenações possam ser impostas ao fornecedor do serviço, a infração continua sendo vantajosa.”

igualmente, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal tem aceito a condenação por dano moral coletivo no âmbito das relações de consumo. Apenas como ilustração, registre-se o julgamento, em 14 de março de 2007, da Apelação Cível n. 20040111020280, cuja Relatora foi a Desembargadora Vera Andrigui. Na

15

<http://portaldocallcenter.consumidormoderno.com.br/regulamentacao/novidades/vivo-repass...>, acessado em 05.06.2009. (DOC. 29)

ocasião, registrou-se que o dano moral coletivo decorre exclusivamente da violação a direito metaindividual (veiculação de publicidade enganosa), independentemente de dor coletiva ou afetação do estado anímico do consumidor. Do acórdão, extrai-se que “o dano moral coletivo ocorre quando a violação a direito metaindividual causa lesão extrapatrimonial, como a que decorre da propaganda ilícita que lesiona a sociedade em seus valores coletivos.”¹⁶

Em relação fixação do valor do dano moral coletivo, deve-se, em face do seu caráter punitivo, avaliar as circunstâncias da lesão ao direito coletivo na espécie. A doutrina aponta alguns critérios para sua quantificação:

“Em relação à função pedagógica-preventiva pode-se afirmar que são adotados os seguintes fatores: (i) a gravidade da falta; (ii) a situação econômica do ofensor, especialmente no atinente à sua fortuna pessoal; (iii) os benefícios obtidos ou almejados com o ilícito; (iv) a posição de mercado ou de maior poder do ofensor; (v) o caráter anti-social da conduta; (vi) a finalidade dissuasiva futura perseguida; (vii) a atitude ulterior do ofensor, uma vez que sua falta foi posta a descoberta; e (viii) o número e nível de empregados comprometidos na grave conduta reprovável.”

(Florence, Tatiana Magalhães. Danos Extrapatrimoniais Coletivos. Sergio Fabris Editor:2009. Pág. 174.

Como já destacado ao longo da inicial, há ofensa flagrante, intencional e direta a Constituição Federal, ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) e ao Decreto 6.523/08. O flagrante desrespeito a tais diplomas legais significa ofensa a interesses materiais e morais de milhões de usuários (consumidores) dos serviços da requerida que, ao adquirirem seus planos, inclusive com cláusula de fidelidade, tinham a justa expectativa de manterem um canal de comunicação verbal com a ré para consultas, informações e solução de problemas inerentes às relações contratuais que se prolongam no tempo.

Na linha do exposto, deve-se considerar, evidenciando a maior gravidade da lesão: 1) O expressivo número de pessoas lesadas (são 35 milhões de usuários/consumidores: 2) Tempo de vigência e inobservância do Decreto 6.523/08; 3) Vantagens econômicas auferidas – ilicitamente – pela inobservância das normas relativas a atendimento aos consumidores.

¹⁶ TJDF. APELAÇÃO CÍVEL 20040111020280APC, 4ª Turma Cível, Relatora: Desembargadora Vera Andrigui, publicação no DJU em 10/05/2007, p.125.

Na fixação do valor da condenação por dano moral coletivo, deve-se, ponderar, particularmente, os altos lucros que a empresa vem auferindo. De acordo com o Relatório Técnico do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (Ministério da Justiça) (DOC.32 e 33) *“trata-se de uma operadora entre as líderes no Brasil, controlada pela América Móvil, o maior grupo de telefonia móvel das Américas com mais de 172 milhões de clientes (...) A Claro é uma das principais empresas de telefonia móvel do Brasil e atua nacionalmente em todos os Estados e no Distrito Federal. **A operadora está presente em mais de 2.700 cidades e atende a mais de 35 milhões de clientes** com infra-estrutura e cobertura digital com a tecnologia GSM [...]. De acordo com dados divulgados na mídia eletrônica especializada, a Claro S.A teve receita líquida de **2.798.000.000,00** (dois bilhões setecentos e noventa e oito milhões de Reais) apenas no primeiro trimestre de 2009. Tomado esse trimestre como parâmetro e levando-se em consideração declarações do Presidente da empresa, no sentido de que os “meses de janeiro e fevereiro já são historicamente fracos para o mercado de telecom”, bem como o período de vigência do Decreto n. 6523/2008 - 6 meses - pode-se estimar que no aludido período a empresa deva ter auferido receita líquida próxima da casa dos R\$ 6.000.000.000,00 (seis bilhões de Reais).”*

Para que se obtenha verdadeiro caráter punitivo, em face de tão grave violação à ordem jurídica e a direitos coletivos, é razoável que a condenação em face do dano moral coletivo corresponda ao custo de uma ligação telefônica de todos os clientes da Claro S.A. ao telefone fixo da própria empresa, considerando-se que cada atendimento telefônico dura em média 7 (sete) minutos, ao custo aproximado de R\$ 1,23 (um real e vinte e três centavos) o minuto do Plano Toda Hora Claro¹⁷ para telefones fixos, que resulta em **R\$ 301.350.000,00** (trezentos e um milhões trezentos e cinquenta mil reais).

Tal metodologia, como sói acontecer em matéria de danos extrapatrimoniais, é indicativa, mas constitui norte válido para inibir e punir a conduta lesiva.

Em face das considerações apresentadas, impõe-se a condenação da ré, a título de dano moral coletivo, ao pagamento de **R\$ 301.350.000,00** (trezentos e um milhões trezentos e cinquenta mil reais) a ser revertido ao Fundo

¹⁷

<http://www.claro.com.br/portal/planoinside.do?method=showDetalhePlano&codigoPlano=3&codigoTecnologia=GSM&codigoTecnologia=TDM&tipoPlano=PRE>, acessado em 23/06/09.

de Defesa de Direitos Difusos, criado pela Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985, e regulamentado pelo Decreto n. 1.306, de 9 de novembro de 1994, nos termos da Resolução CFDD n. 16, de 08 de março de 2005, consoante determina o artigo 29 do Decreto n. 2.181/97.

6. Dos pedidos

Em face do exposto, requer-se:

- a) A citação da ré para contestar os termos da presente ação coletiva, advertindo-a dos efeitos da revelia;
- b) a inversão do ônus da prova, conforme preceitua o art. 6º, VIII, do CDC;
- c) A condenação da ré, por sentença, a título de **dano moral coletivo** no valor de **R\$ 301.350.000,00** (trezentos e um milhões trezentos e cinquenta mil reais), quantia que será revertida ao fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública);
- d) condenação da ré no ônus da sucumbência;
- e) dispensa de intimação pessoal de cada um dos autores, que será feita apenas em nome do Ministério Público Federal, do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e da União.

Protesta-se pela produção de todas as provas permitidas em direito.

Dá-se a causa o valor de R\$ 301.350.000 (trezentos e um milhões trezentos e cinquenta mil reais).


Brasília (DF), 27 de julho de 2009.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS



Leonardo Roscoe Bessa
Promotor de Justiça

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL




Paulo José Rocha Jr.
Procurador da República

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]

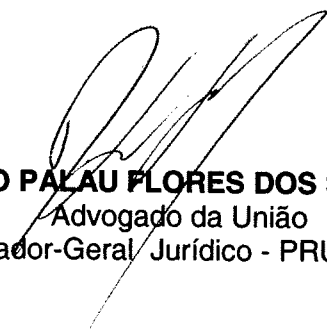


JAIR JOSÉ PERIM
Procurador-Geral da União - Substituto

MANUEL DE MEDEIROS DANTAS
Advogado da União
Procurador Regional da União da 1ª Região

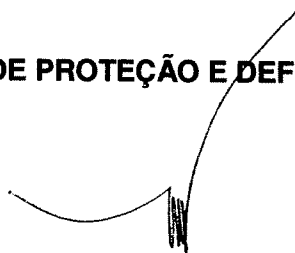


ANA LUISA FIGUEIREDO DE CARVALHO
Advogada da União
Subprocuradora-Regional da União da 1ª Região



DIOGO PALAU FLORES DOS SANTOS
Advogado da União
Coordenador-Geral Jurídico - PRU 1ª Região

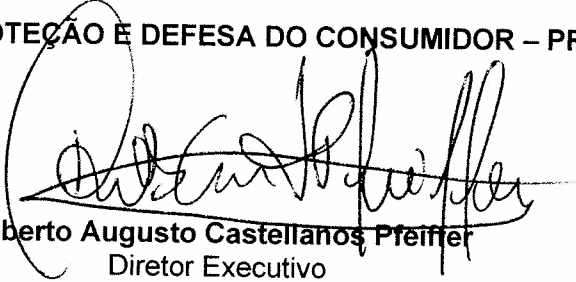
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Ricardo Morishita Wada
Diretor

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]


FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP



Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer
Diretor Executivo



Paula Cristina Rigueiro B. Engler Pinto
Procuradora do Estado de São Paulo



Maria Bernadete Bolsoni Pitton
Procuradora do Estado de São Paulo



Valter Farid Antonio Jr.
Procurador do Estado de São Paulo

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]



PROCON ESTADUAL DO ESPÍRITO SANTO

Antonio Caldas Brito



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

Fábio Vello



PROCON ESTADUAL DO PIAUÍ

Maria das Graças do Monte Teixeira



PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Jorge Alberto de Souza Madruga



PROCON ESTADUAL DE SERGIPE

Maria Gilsa Brito Santos



PROCON ESTADUAL DE ALAGOAS

Rodrigo Santos Cunha

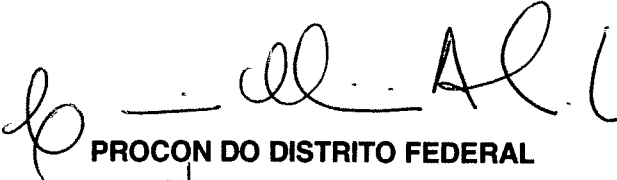



PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA

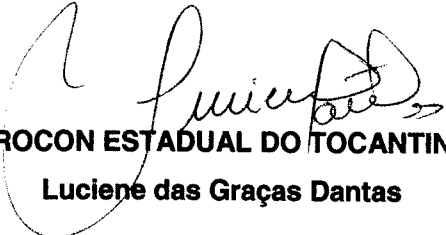
Roberto Sávio de Carvalho Soares

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]


PROCON ESTADUAL DA BAHIA
Cristiana Meneses Santos

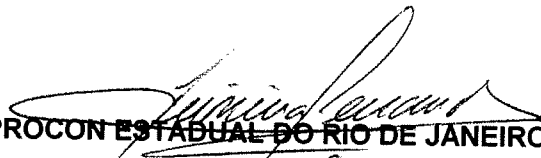

PROCON DO DISTRITO FEDERAL
Ricardo Pires

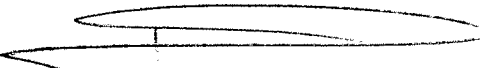

PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO
Denise Ribeiro Gasparino



PROCON ESTADUAL DO TOCANTINS
Luciene das Graças Dantas

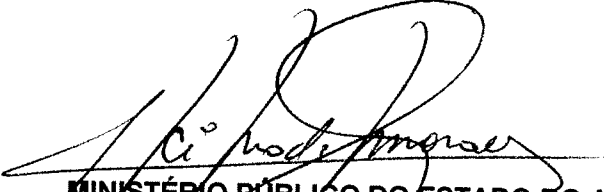

PROCON ESTADUAL DO ACRE
Francis Mary Alves de Lima

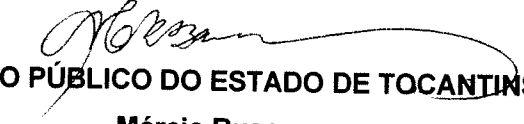
[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]


PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO
José Fernandes


PROCON ESTADUAL DO CEARÁ
João Gualberto


MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARÁ
Marco Aurélio Nascimento


MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ
Alcino Oliveira de Moraes


MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE TOCANTINS
Márcia Buso

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]



PROCON ESTADUAL DE MINAS GERAIS

Valéria Dupin Lustosa

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]



PROCON ESTADUAL DO PARÁ
Maria Eliete Oliveira

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]

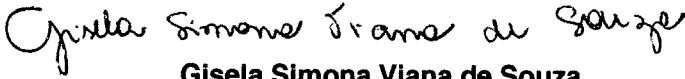
PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO

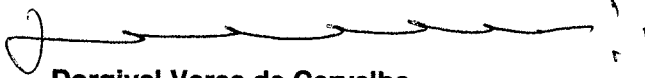
José Cavalcanti de Rangel Moreira

José Cavalcanti de Rangel Moreira
Coordenador Geral - PROCONPE
OAB/PE nº 94466

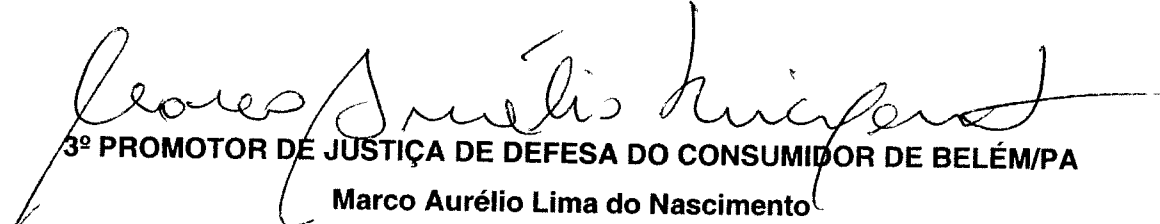
[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]

SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MT

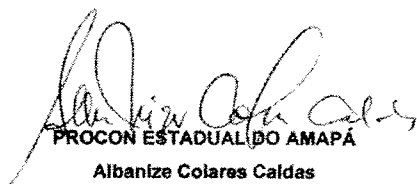

Gisela Simona Viana de Souza
Superintendente


Dorgival Veras de Carvalho
Procurador do Estado de Mato Grosso

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]


3º PROMOTOR DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE BELÉM/PA
Marco Aurélio Lima do Nascimento

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]



PROCON ESTADUAL DO AMAPÁ
Albanize Colares Caldas

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Leticia Franco de Araujo', is written over the printed name. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

PROCON ESTADUAL DE GOIÁS

Leticia Franco de Araujo

Superintendente


[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]



PROCON ESTADUAL DO PARANÁ

Ivanira Tereza Gavião M. Gomes de Pinheiro

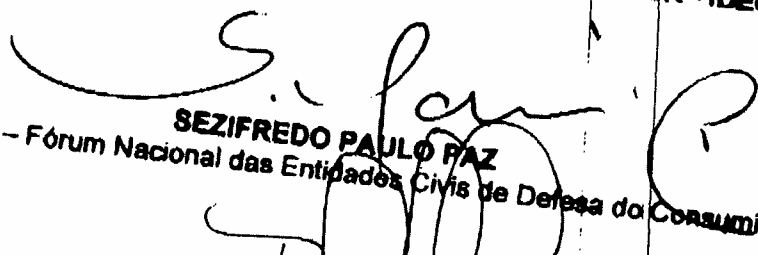
[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]



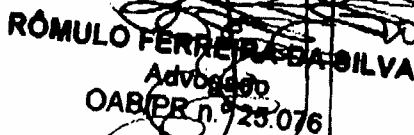
PROCON ESTADUAL DE RONDÔNIA
Pedro Nolasco Barros

[continuação de página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - IDEC



SEZIFREDO PAULO PAZ
Presidente - Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor

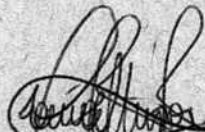


RÔMULO FERREIRA DA SILVA
Advogado
OAB/PR n.º 25.076

[continuação da página de assinaturas da ação coletiva em face da Claro S.A.]

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - IDEC

Marilena Igreja Lazzarini
Assessora de Relações Institucionais



Maira Feltrin Alves
Advogada
OAB/SP n.º 195.387