



Oi deve indenizar assinantes de todo o Pará por falhas na banda larga

01/02/2014

O Ministério Público Federal tem legitimidade para atuar em favor de um grupo de consumidores de internet banda larga que sofreu com defeitos na prestação de serviço. Com esse entendimento, a Justiça Federal no Pará condenou a empresa Telemar Norte/Leste, a Oi, a ressarcir todos os seus assinantes no estado pelas interrupções que ocorreram entre 2005 e 2010. O valor não é citado na decisão da juíza federal Hind Ghassan Kayat, da 2ª Vara Federal de Belém.

A sentença obriga que a Oi apresente em até 180 dias um cronograma de metas qualitativas e quantitativas de melhoria do serviço Velox. Já a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) deve tomar medidas para fiscalizar periodicamente os serviços prestados pela empresa. Ainda cabe recurso.

O pedido foi apresentado em ação civil pública do Ministério Público Federal no Pará ajuizada em outubro de 2010, após um grupo de usuários elaborar um abaixo-assinado contra a Telemar. Durante o levantamento dos dados, verificou-se que, somente entre janeiro de 2008 e março de 2009, foram registradas 76 ocorrências de interrupções que afetaram mais de 470 mil usuários. Dos 14 meses analisados, em mais de sete meses o serviço ficou interrompido.

Em sua defesa, a Telemar/Oi disse que tem trabalhado no aprimoramento do serviço, ampliando a capacidade de tráfego na rede, e que seus assinantes já haviam sido beneficiados com créditos. Apesar de reconhecer problemas, a ré disse que não ocorreram na amplitude apresentada na ação e que algumas interrupções foram causadas por ações de vândalos. Defendeu ainda a ilegitimidade do Ministério Público, que violaria a Constituição ao cuidar de interesses individuais disponíveis.

Segundo a magistrada que julgou o caso, porém, a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal já considerou a competência do MP em assuntos envolvendo a defesa dos direitos individuais homogêneos de consumidores. Ainda na avaliação dela, os autos demonstram “claramente o descaso da Telemar no trato da questão” e a falta de atenção aos seus usuários. Embora a Anatel tenha defendido que fiscaliza o setor, a juíza disse que a agência foi omissa.

Sem abalo moral

Apesar da condenação, foi negado o pedido de indenização de R\$ 3,8 milhões por dano moral coletivo, devido à ausência de “evidências de dor física ou psíquica, tristeza e sofrimento”. “A interrupção/suspensão do serviço de multimídia a uma determinada região não está apto a gerar abalo moral à coletividade”, diz a sentença. *Com informações da Assessoria de Imprensa do MPF-PA.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

30807-26.2010.4.01.3900



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-fev-01/oi-indenizar-assinantes-todo-falhas-banda-larga/>