



**Poder Judiciário**  
**TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO**

**APELAÇÃO/REMESSA NECESSÁRIA Nº 5097415-59.2019.4.02.5101/RJ**

**RELATOR:** DESEMBARGADOR FEDERAL RICARDO PERLINGEIRO

**APELANTE:** MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL (AUTOR)

**APELADO:** TIM CELULAR S.A. (RÉU)

**APELADO:** AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES - ANATEL (RÉU)

**EMENTA**

ADMINISTRATIVO. APELAÇÃO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TIM. SERVIÇO MÓVEL PESSOAL. NÃO OBSERVÂNCIA DOS INDICADORES DE QUALIDADE. RESOLUÇÃO 575/11. REVOGAÇÃO. RESOLUÇÃO 717/19. DESCUMPRIMENTO ANTERIOR. ANATEL. DEVER DE FISCALIZAR. INEFICIÊNCIA E OMISSÃO. DANOS MORAIS COLETIVOS.

1. Trata-se de apelação contra sentença que, em ação civil pública, julgou improcedente o pedido do MPF para assegurar a regular prestação de Serviço Móvel Pessoal, com a regularização dos indicadores de qualidade, pela TIM e o cumprimento de fiscalização pela ANATEL, bem como a condenação de ambas em danos morais coletivos.

2. A ANATEL tem competência para zelar pela higidez dos serviços de telecomunicações concomitantemente com a política de defesa e proteção ao consumo (art. 19 da Lei nº 9.472/97 c/c art. 16, XIX e art. 19 do Decreto nº 2.338/97), cabendo-lhe expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado, expedir normas e padrões a serem cumpridos pelas prestadoras de serviços de telecomunicações quanto aos equipamentos que utilizarem e, ainda, reprimir infrações dos direitos dos usuários.

3. O controle da qualidade da rede de telecomunicações para a prestação do serviço de telefonia móvel passou a ser feito pela ANATEL por meio do acompanhamento de indicadores, cujos critérios de avaliação ficaram previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução ANATEL nº 575/11. In casu, o juízo a quo entendeu que a instauração de processos administrativos por parte da ANATEL teria o condão de afastar a sua omissão em exercer o poder de polícia em face da TIM, notadamente quanto à prestação do SMP de forma adequada.

4. Conforme art. 19, XVIII, da Lei nº 9.472/97, cabe à Agência reprimir as infrações dos direitos dos usuários, podendo se valer das medidas necessárias, e, portanto, mais eficazes, para tanto. Precedente: STJ, 2ª Turma, REsp 764085/PR, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, DJe 10.12.2009.

5. Se a prestação do serviço foi realizada de forma inadequada pela TIM durante o período de 7 anos de medição, fica demonstrado que a instauração dos processos administrativos foi uma resposta ineficaz e omissa.

6. Sob outro prisma, o principal argumento do juízo a quo para indeferir a pretensão ministerial foi o de que os índices tomados em consideração pelo MPF para a caracterização da ineficiência do serviço atribuído à TIM haviam sido revogados pela Resolução ANATEL nº 717/2019. Contudo, embora o novo Regulamento de Qualidade da ANATEL (RQUAL) não tenha contemplado os indicadores em tela, fato é que a alteração da regulamentação em vigor não tem o condão de afastar o descumprimento das metas do SMP pela prestadora apelada. Isso porque a revogação dos indicadores de qualidade SMP1 e SMP6 pelo advento de nova normativa não pode retroagir para retirar o caráter ilícito dos descumprimentos já realizadas pela prestadora. Precedente: TRF2, Vice-Presidência, AC 0005668-60.2012.4.02.5101, Rel. Des. Fed. MARCELO PEREIRA DA SILVA, DJe 24.4.2018.

6. Ficou demonstrado nos autos a ocorrência de fato ilícito consistente na inobservância de regras de qualidade na prestação do serviço de telefonia móvel, motivo pelo qual buscou o MPF a responsabilização por dano moral coletivo, tanto da TIM quanto da ANATEL.

7. Com efeito, a jurisprudência do STJ é firme no sentido do cabimento de indenização por dano moral coletivo, relativamente à violação de valores fundamentais da coletividade (STJ, 1ª Turma, AgInt no AREsp 1543144, Rel. Des. Fed. NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, DJe 29.05.2020), compreendido como o resultado de lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, dá-se quando a conduta agride, de modo ilegal ou intolerável, os valores normativos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva (arts. 1º da Lei n. 7.347/85, 6º, VI, do CDC e 944 do CC, bem como o Enunciado nº 456 da V Jornada de Direito Civil).



8. No caso em apreço, o serviço prestado pela TIM se mostrou aquém do estipulado no regulamento então vigente com o reiterado descumprimento das metas de SMP1 e SMP6, o que foi acrescido pela omissão da ANATEL. Isso gera uma frustração da expectativa dos consumidores quanto à prestação de um serviço adequado, devidamente regulado e fiscalizado pela entidade reguladora competente, bem como o abalo de confiança dos cidadãos em relação ao próprio Poder Público. Precedente: TRF4, 3ª Turma, APELREEX 5009312-25.2013.4.04.7108, Rel. Min. RICARDO TEIXEIRA DO VALLE PEREIRA, juntado aos autos em 11.4.2017.

9. Ainda, sobreleva mencionar que é um direito básico do consumidor a adequada prestação dos serviços, bem como a efetiva prevenção e reparação dos danos morais coletivos (art. 6º, VI e X, Lei nº 8.078/90).

10. Pelo exposto, mostra-se devida a reforma da sentença para que seja dado provimento ao pleito condenatório inicial.

11. Apelação e Remessa Necessária Providas.

## ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, a Egrégia 5a. Turma Especializada do Tribunal Regional Federal da 2ª Região decidiu, por unanimidade, DAR PROVIMENTO À APELAÇÃO E À REMESSA NECESSÁRIA, nos termos do relatório, votos e notas de julgamento que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

Rio de Janeiro, 14 de setembro de 2021.

---

Documento eletrônico assinado por **RICARDO PERLINGEIRO, Desembargador Federal**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006 e Resolução TRF 2ª Região nº 17, de 26 de março de 2018. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <https://eproc.trf2.jus.br>, mediante o preenchimento do código verificador **20000616391v6** e do código CRC **25cbcf1a**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): RICARDO PERLINGEIRO MENDES DA SILVA

Data e Hora: 23/09/2021, às 19:35:17

---

**5097415-59.2019.4.02.5101**

**20000616391.V6**