



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

NÚCLEO ESPECIALIZADO DE TUTELA COLETIVA

Avenida Senador Salgado Filho, 2868, Lagoa Nova, Natal – RN, CEP: 59.075-000.

Site Oficial: www.defensoria.rn.def.br

RECOMENDAÇÃO Nº 008/2020 – DPE/RN – NUDECON/NUET

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**, por intermédio do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor e Núcleo Especializado de Tutela Coletiva, da Comarca de Natal/RN, no uso das atribuições que lhe são conferidas nos arts. 5º, LXXXIV e 134, da CRFB/88, e, ainda:

CONSIDERANDO que é objetivo da Defensoria Pública a primazia da dignidade da pessoa humana, a afirmação do Estado Democrático de Direito, a prevalência e efetividade dos direitos humanos, conforme o artigo 134 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que incumbe à Defensoria Pública a defesa judicial e extrajudicial de todos os cidadãos, quando na condição de grupo socialmente vulnerável, com a hipossuficiência e necessidade inerentes a esta condição legal, nos termos do art. 4º, inciso XI, da Lei Complementar 80/94 e art. 4º, inciso I, da Lei n.º 8.078/90;

CONSIDERANDO a efetividade dos princípios constitucionais da cidadania e da dignidade da pessoa humana, erigidos como fundamentos do Estado Democrático de Direito Brasileiro (art. 1º, incisos II e III, da CF);

CONSIDERANDO que à Defensoria Pública foi conferida legitimação ativa para a defesa judicial e extrajudicial dos interesses coletivos (artigo 134, caput, da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que, no dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde classificou como pandemia a disseminação da contaminação pela COVID-19, tendo sido declarado Estado de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), materializada pela Portaria nº 188/2020 do Ministério da Saúde;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, estabeleceu, em seu artigo 3º, a possibilidade de adoção de medidas preventivas e excepcionais de isolamento, quarentena, restrição de circulação de bens e pessoas, requisição de bens e serviços;

CONSIDERANDO que, de acordo com o último boletim epidemiológico divulgado pelo Ministério da Saúde, o país apresenta mais de 6.931 casos confirmados¹ e que, conforme último boletim epidemiológico divulgado pela Secretaria de Saúde do Estado, até as 01:00h do dia 01 de abril de 2020, o Estado do Rio Grande do Norte possuía 1777 casos suspeitos, 92 confirmados e 02 óbitos registrados², o que demonstra que o novo coronavírus, causador da COVID19 é um vírus dotado de alta capacidade de transmissibilidade e de índices letalidade, em especial para os grupos de risco.

¹ https://especiais.g1.globo.com/bemestar/coronavirus/mapa-coronavirus/?_ga=2.151895418.259092831.1585428383-2229c41f-97a2-651b-faf3-1e08d18c3050#/

² <http://www.adcon.rn.gov.br/ACERVO/sesap/DOC/DOC000000000228342.PDF>



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

NÚCLEO ESPECIALIZADO DE TUTELA COLETIVA

Avenida Senador Salgado Filho, 2868, Lagoa Nova, Natal – RN, CEP: 59.075-000.

Site Oficial: www.defensoria.rn.def.br

CONSIDERANDO as diversas medidas que vêm sendo adotadas para conter a doença a nível nacional, estadual e municipal, semelhantes às adotadas em países como Itália e Espanha. Dentre as medidas tomadas pelo governo brasileiro, através do Ministério da Saúde, constam a publicidade ostensiva sobre medidas básicas de higienização, a recomendação de que sejam evitadas aglomerações de pessoas, e o incentivo ao isolamento social e/ou quarentena da população, com suspensão de atividades públicas e privadas;

CONSIDERANDO a consolidação das medidas preventivas adotadas pelo Estado do Rio Grande do Norte no Decreto de nº 29.583, de 01 de abril de 2020, publicado no Diário Oficial do Estado de nº 14.637, de 02 de abril de 2020;

CONSIDERANDO que, mesmo com o isolamento social e quarentena, é imprescindível que os cidadãos tenham amplo acesso aos meios de comunicação para que: tomem conhecimento das normas e restrições adotadas pelos órgãos sanitários; possam ter acesso, por canais telefônicos e/ou eletrônicos, a bens e serviços essenciais; possam ter acesso a aulas on-line que vem sendo disponibilizadas por unidades escolares; possam manter contato com profissionais de saúde para fins de teleconsultas ou teleatendimentos; possam exercer, ainda que de maneira remota, suas atividades profissionais;

CONSIDERANDO que as pessoas sem acesso aos meios de telecomunicações terão que se deslocar das suas residências com maior frequência para ter acesso a bens e/ou serviços essenciais, comportamento prejudicial e contrário ao que as autoridades municipais, estaduais e federais orientam;

CONSIDERANDO que, segundo pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha³, a imprensa e os jornais são os veículos de comunicação avaliados como mais confiáveis pela população brasileira para se informar sobre o COVID-19, de forma que são essenciais para receber e difundir essas informações;

CONSIDERANDO que, conforme a pesquisa TIC Domicílios – 2018, citada pelo Coletivo Intervozes⁴ em petição dirigida a ANATEL, 85% dos usuários de Internet da classe D e E acessam a rede exclusivamente pelo celular, 2% apenas pelo computador e 13% se conectam tanto pelo aparelho móvel quanto pelo computador e, ainda que, segundo dados da ANATEL, 55% dos acessos móveis do país são pré-pagos;

CONSIDERANDO que, de acordo com o artigo 3º do Decreto Federal de nº 10.282, de 20 de março de 2020, “são serviços públicos e atividades essenciais aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, tais como: [...] VI - telecomunicações e internet;”

³ O GLOBO. Jornais e Tvs são os mais confiáveis na hora de informar sobre coronavírus, aponta Datafolha. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/jornais-tvs-sao-os-mais-confiaveis-na-hora-de-informar-sobre-coronavirus-aponta-datafolha-24322778>. Acesso em: 31 mar. 2020.

⁴ INTERVOZES. Especialistas defendem proibição do bloqueio de dados da internet durante coronavírus. 2020. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1UPiXYVfJ6xkwjiAOGpYUXHpKQ3buBeRC/view>. Acesso em: 31 mar. 2020.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

NÚCLEO ESPECIALIZADO DE TUTELA COLETIVA

Avenida Senador Salgado Filho, 2868, Lagoa Nova, Natal – RN, CEP: 59.075-000.

Site Oficial: www.defensoria.rn.def.br

CONSIDERANDO que tramita no Senado Federal o Projeto de Lei nº 783/2020⁵ que proíbe o corte no fornecimento dos serviços públicos de energia elétrica, telefonia, gás, água e esgoto durante estado de calamidade pública reconhecido pelo Congresso Nacional;

CONSIDERANDO o Compromisso Público, firmado no dia 20 de março de 2020, entre a ANATEL e as operadoras de telefonia, com o objetivo de adequar os mecanismos de pagamento das faturas, viabilizando meios alternativos para que a população, mesmo em isolamento social, possa continuar utilizando os serviços de telecomunicações, com atenção especial aos consumidores que utilizam o serviço de telefonia mediante créditos pré-pagos;

CONSIDERANDO que, o serviço de conexão à internet deve ser acessível a todos, de acordo com o artigo 4º, do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), estabelecendo para os Poderes Públicos a missão de desenvolverem políticas públicas para a inclusão digital;

CONSIDERANDO o precedente judicial contido em decisão prolatada pela 3ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, de relatoria do Desembargador Saulo Henriques de Sá e Benevides, no Agravo de Instrumento de nº 0802626-67.2020.8.15.0000, asseverando que as empresas de telefonia devem se abster de realizar a suspensão do serviço telefônico de telecomunicação dos consumidores inadimplentes – excetuados os usuários de contas pré-pagas -, bem como, religar o serviço de telefonia dos consumidores que eventualmente tiveram suspenso o fornecimento após a decretação de Situação de Emergência por aquele estado da federação;

CONSIDERANDO a decisão de abrangência nacional, proferida na Ação Civil Pública de nº 5020142-77.2020.8.21.0001, apresentada pelo Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, originária da 15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre, que determinou a abstenção de interrupção, aos consumidores pessoas físicas, do fornecimento do serviço de telefonia móvel e internet na modalidade pós pago, inclusive por inadimplência, além de determinar o reestabelecimento do serviço daqueles consumidores que tiveram interrompido os referidos serviços, também por inadimplência, a partir do Estado de Calamidade Federal, implementado pelo Decreto n. 06/2020, enquanto perdurar a pandemia do COVID-19;

RESOLVE:

Art. 1º. **RECOMENDAR** às empresas Tim Celular S.A, Claro S/A, TNL PCS S/A (OI Celular), Vivo Telefônica Brasil S.A, Cabo Serviços de Telecomunicações Ltda. e Brisanet Serviços de Telecomunicações LTDA., a continuidade, sem interrupção, do fornecimento de serviços essenciais de telefonia fixa, móvel e internet na modalidade pré e pós-paga durante o período excepcional e temporário de emergência em saúde pública em decorrência da pandemia da COVID19, de forma que:

I - se **ABSTENHAM** de realizar a suspensão ou a interrupção por inadimplência dos serviços por elas prestados durante o período excepcional de estado de emergência em saúde pública

⁵ SENADO FEDERAL. Projeto de Lei nº 783, de 2020. 2020. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/141135>. Acesso em: 31 mar. 2020.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

NÚCLEO ESPECIALIZADO DE TUTELA COLETIVA

Avenida Senador Salgado Filho, 2868, Lagoa Nova, Natal – RN, CEP: 59.075-000.

Site Oficial: www.defensoria.rn.def.br

da COVID19, uma vez que, nesse período, devem ser utilizados apenas os meios ordinários e menos gravosos para cobrança de dívidas de serviços essenciais;

II – procedam ao **RESTABELECIMENTO** dos serviços por elas prestados aos consumidores que tiveram a prestação do serviço suspenso;

III - **DISPONIBILIZEM** aos clientes/usuários **PACOTE MÍNIMO** que permita a realização de ligações, envios de mensagens de texto (SMS) e pacote de dados de acesso à internet aos clientes pré-pagos que estiverem sem créditos;

Art. 2º. Expeçam-se ofícios para as empresas elencadas no artigo 1º, com o objetivo de identificar sobre as recomendações e **REQUISITAR INFORMAÇÕES, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sobre as medidas já adotadas, inclusive, para implementação das determinações contidas na decisão proferida na Ação Civil Pública de nº 5020142-77.2020.8.21.0001.**

Publique-se. Cumpra-se.

Natal/RN, 01 de abril de 2020.

RODRIGO GOMES DA COSTA LIRA

Defensor Público do Estado
Coordenador do NUDECON

CLÁUDIA CARVALHO QUEIROZ

Defensora Pública do Estado
Coordenadora do NUET