



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2017.0000268096

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 0190723-50.2012.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLARO S/A, é apelado MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO.

ACORDAM, em 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores KIOITSI CHICUTA (Presidente) e FRANCISCO OCCHIUTO JÚNIOR.

São Paulo, 20 de abril de 2017

RUY COPPOLA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelante: Claro S/A

Apelado: Ministério Público do Estado de São Paulo

Comarca: São Paulo - 16ª Vara Cível

Relator Ruy Coppola

Voto nº 36.363

EMENTA

Ação civil pública. Pretensão de compelir a ré em fornecer, a pedido do consumidor, faturas detalhadas de conta de telefonia em meio acessível a pessoas com deficiência visual. Legitimidade ativa do Ministério Público. Disponibilização de fatura em braile de forma simplificada que não garante ao portador de deficiência visual uma real acessibilidade às informações referentes ao serviço que está sendo pago. Legislação protetiva às pessoas com deficiência que obriga aos prestadores de serviços a lhes garantir acesso a informações de maneira adequada às suas necessidades, de modo a conferir, na defesa de seus direitos, tratamento isonômico com aqueles que não possuem deficiência. Uso do método braile que é oficial e obrigatório no território nacional para uso na escrita e leitura dos deficientes visuais. Necessidade também de alteração no portal eletrônico da ré para garantir acessibilidade integral. Determinação de divulgação dos direitos dos deficientes visuais nos meios de comunicação que, no entanto, fica reduzida ao período de trinta dias, cabendo a comprovação do seu cumprimento por todos os meios admitidos em direito. Manutenção da multa diária fixada para o caso de descumprimento da obrigação de fazer, a qual foi fixada em valor razoável, tendo em vista a notória capacidade econômica da ré. Exclusão, de ofício, da condenação referente aos honorários advocatícios, diante da vedação constitucional de recebimento de honorários pelos membros do Ministério Público. Procedência parcial da ação. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado de São Paulo contra Claro S/A, que a respeitável sentença de fls. 529/535, cujo relatório se adota, julgou procedente para “condenar a ré na obrigação de fazer consistente na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

disponibilização, em trinta dias, a contar da intimação do trânsito em julgado eis que, aos consumidores com deficiência visual que o solicitarem das faturas detalhadas em braile em fonte ampliada, em áudio ou formato passível de conversão por meio magnético, óptico ou eletrônico, ou por serviço de atendimento ao consumidor SAC em 10 dias; garantia acessibilidade integral ao seu sítio virtual em 60 dias, permitindo consulta detalhada via internet e a todos os demais serviços oferecidos virtualmente ao consumidor; divulgue em todos os meios de comunicação pelo prazo de um ano e permanentemente em seu sítio na internet a contar da sentença mensagens sobre o direito que as pessoas com deficiência visual possuem de obter de forma detalhadas as contas; comprovação por meio de criação de cadastro das solicitações; comprovação da acessibilidade do sitio visual; divulgação das mensagens em horários nobre e comprovação da divulgação por declaração da emissora e da editora que veicularam o anúncio; por meio da de impressão da página da internet e declaração do próprio Presidente da Claro”, impondo multa diária de R\$50.000,00 para o caso de descumprimento da obrigação de fazer.

Apela a ré (fls. 540/562) sustentando, em suma, que o autor não possui legitimidade para ajuizar ação civil pública, posto que se trata de tutela de interesse particular, sendo certo que o pedido foi realizado com base na reclamação de um único consumidor, que sequer é seu cliente. Aduz também que não há interesse processual, vez que tanto a fatura pelo método braile quanto em fonte maior já estão disponíveis a seus clientes desde 2007. Alega que o artigo 58, §2º, do Decreto nº 5.296/04 não se aplica ao caso, posto que não guarda relação com os serviços prestados. Afirma que não existem reclamações de seus clientes que justifiquem os pleitos veiculados na exordial, e que a fatura detalhada, em braile ou não, contém informações sigilosas, não podendo ser fornecida de maneira



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

indiscriminada, mas apenas mediante requisição dos consumidores. Sustenta não haver necessidade de alteração do seu portal eletrônico, sendo também desarrazoada a exigência de providenciar declarações dos responsáveis pelos meios de comunicação no que diz respeito à comprovação da obrigação de divulgação na mídia quanto ao direito que as pessoas com deficiência visual possuem de obter, de forma detalhadas, as respectivas contas telefônicas. Aduz ser excessiva o valor da multa diária aplicada e pede, ao final, a reforma da sentença.

Recurso tempestivo; preparo anotado (fls. 563/565).

Contrarrazões a fls. 570/585.

A Douta Procuradoria Geral de Justiça opinou pelo desprovemento do apelo (cf. parecer - fls. 589/592).

É o Relatório.

A legitimidade do Ministério Público para a propositura da presente ação tem base constitucional, uma vez que o artigo 129, III, determina ser função institucional do *parquet* “promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos”.

O artigo 5º da Lei nº 7.347/85 e o artigo 82, I, da Lei nº 8.078/90 também garantem ao Ministério Público legitimidade para o ajuizamento de ação civil pública em defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores.

Já o artigo 3º da Lei nº 7.853/89 é ainda mais expresso ao determinar que “as medidas judiciais destinadas à proteção de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

interesses coletivos, difusos, individuais homogêneos e individuais indisponíveis da pessoa com deficiência poderão ser propostas pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública, pela União, pelos Estados, pelos Municípios, pelo Distrito Federal, por associação constituída há mais de 1 (um) ano, nos termos da lei civil, por autarquia, por empresa pública e por fundação ou sociedade de economia mista que inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção dos interesses e a promoção de direitos da pessoa com deficiência”.

Inquestionável, pois, a legitimidade do ora apelado para figurar no polo ativo da presente ação, que foi ajuizada com o intuito de determinar que a ré, prestadora de serviços de telefonia, forneça, a critério do consumidor, faturas detalhadas em braile; em fonte ampliada; em áudio ou formato passível de conversão por meio magnético, óptico ou eletrônico; ou ainda por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Cumprе ressaltar, por oportuno, que não obstante o inquérito civil que ensejou a ação tenha sido instaurado mediante reclamação de um único consumidor, é certo que a ação visa tutelar interesses de todos aqueles que possuem deficiência visual, revelando o preenchimento da condição da ação.

Também está presente o interesse processual, sendo que a própria petição inicial revela que a ré disponibiliza faturas em formato braile para seus clientes, porém de forma simplificada, sendo que o pedido formulado é no sentido de que seja fornecida fatura com detalhamento, de modo que o consumidor possa saber pelo que está pagando, o que não vem sendo feito espontaneamente pela ré-apelante, de modo que a ação é necessária e adequada diante do conflito de direito material que se instaurou.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No mais, conquanto a ré-apelante tenha sustentado, tanto no inquérito civil quanto na ação civil pública, que já oferece a seus clientes a facilidade da fatura mensal pelo método braile, bastando requerimento do consumidor para ter acesso ao serviço, é certo que o documento fornecido (fls. 497) informa ao consumidor com deficiência visual quando e quanto deve pagar pelo serviço, deixando de esclarecer o que está sendo pago, não indicando sequer o período que está sendo cobrado.

Cumprе observar que a utilização do método braile, nas contratações de pessoas que possuem deficiência visual, tem por escopo principal permitir que o consumidor possa questionar seus direitos perante a prestadora do serviço, nas mesmas condições que as pessoas sem deficiência, sendo corolário do próprio princípio da dignidade da pessoa humana.

No caso da contratação dos serviços de telefonia, o fornecimento de conta detalhada em braile, ou em uma das formas propostas no item “a” dos pedidos finais formulados pelo autor (fls. 29), constitui o único modo de garantir plenamente o almejado tratamento isonômico aos portadores de deficiência visual, proporcionando-lhes a liberdade de fazer suas próprias escolhas e questionar qualquer suspeita de violação de direitos enquanto consumidor, garantindo, assim, acessibilidade a informações essenciais referentes à cobrança que lhe está sendo exigida.

A alegação de que o detalhamento da fatura em braile colocaria informações sigilosas em risco, cai por terra diante dos esclarecimentos veiculados na própria contestação, onde a ré informa que “as contas impressas em braile são acompanhadas da conta regular



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(enviada a todos os demais clientes, ou seja, o consumidor receberá duas contas, a norma e a impressa em braile) e possuem as seguintes informações impressas em braile: nome da empresa; número da conta; nome do cliente; vencimento; total a pagar; juros e multa” (cf. fls. 440).

Ou seja, a própria ré-apelante esclarece que o consumidor com deficiência pessoal não possui todo o detalhamento de sua conta de consumo impresso em braile, ressaltando que eventual detalhamento das cobranças pode ser analisado pela fatura tradicional enviada todos os meses (cf. item 27 - fls. 440).

Ora, se o detalhamento consta da fatura tradicional, resta evidente que a não impressão desse detalhamento em braile prejudica o consumidor com deficiência visual, deixando-o em situação desfavorável em comparação com os demais, de modo que a facilidade que a ré já alega fornecer àqueles consumidores não garante plenamente o tratamento isonômico exigido pelo ordenamento jurídico.

Note-se que a oficialização das “convenções Braille” para uso obrigatório em todo o território nacional se deu pela edição da Lei nº 4.169, de 1962, restando estabelecido, em seu artigo 1º, que:

“Art. 1º. São oficializadas e de uso obrigatório em todo o território nacional, as convenções Braille, para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille, constantes da tabela anexa e aprovados pelo Congresso Brasileiro Pró-Abreviatura Braille, realizado no Instituto Benjamin Constant, na cidade do Rio de Janeiro, em dezembro de 1957”.

Por sua vez, a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que “estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação” (artigo 1º), traz a definição de “barreiras de comunicação” como sendo “qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa” (artigo 2º, II, “d”), e determina que “o Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer” (artigo 17).

Posteriormente, por meio do Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, foi promulgada no país a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007, a qual possui força de emenda constitucional (CF, art. 5º, §3º) e, por se tratar de norma definidora de direitos e garantias fundamentais, tem aplicação imediata (CF, art. 5º, §1º).

Por meio dessa Convenção, garante-se às pessoas com deficiência o acesso à informação, nos moldes do disposto em seu artigo 21, que impõe seja fornecido a essas pessoas, “prontamente e sem custo adicional”, “todas as informações destinadas ao público em geral, em formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência” (alínea “a”), cabendo ao Poder Público “urgir as entidades privadas que oferecem serviços ao público em geral, inclusive por meio da Internet, a fornecer



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

informações e serviços em formatos acessíveis, que possam ser usados por pessoas com deficiência” (alínea “c”).

Diante desse microssistema protetivo das pessoas portadoras de deficiência, analisado em cotejo com a Lei nº 9.472/97 que, dispondo sobre a organização dos serviços de telecomunicações, determina que o usuário tem direito “à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços” (artigo 3º, IV), é plenamente cabível a exigência do fornecimento, a critério do consumidor, de faturas detalhadas em braile; em fonte ampliada; em áudio ou formato passível de conversão por meio magnético, óptico ou eletrônico; ou ainda por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), tal qual postulado pelo autor.

Essa exigência se encaixa plenamente no conceito de “adaptação razoável” que, definida para os propósitos da supramencionada Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, “significa as modificações e os ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional ou indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que as pessoas com deficiência possam gozar ou exercer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos humanos e liberdades fundamentais”.

A impressão incompleta da fatura telefônica em braile, que constitui método oficial e obrigatório no território nacional para uso na escrita e leitura dos cegos, se mostra insuficiente para eliminar o obstáculo à acessibilidade dessas pessoas, que necessitam das mesmas informações constantes na fatura tradicional para exercer seus direitos de consumidor em condição de igualdade com os demais, sendo que o fato de não existirem reclamações



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

expressas de seus consumidores não exige a ré-apelante de promover a acessibilidade, fornecendo fatura detalhada em meio magnético, braile ou em fonte ampliada, sempre que solicitado pelo consumidor portador de deficiência visual.

O Egrégio Superior Tribunal de Justiça, em recurso referente a ajuste bancário que, *mutatis mutandis*, se aplica ao presente, já decidiu que:

“A efetividade do conteúdo da informação deve ser analisada a partir da situação em concreto, examinando-se qual será substancialmente o conhecimento imprescindível e como se poderá atingir o destinatário específico daquele produto ou serviço, de modo que a transmissão da informação seja adequada e eficiente, atendendo aos deveres anexos da boa-fé objetiva, do dever de colaboração e de respeito à contraparte. (...) O método Braille é oficial e obrigatório no território nacional para uso na escrita e leitura dos deficientes visuais e a sua não utilização, durante todo o ajuste bancário, impede o referido consumidor hipervulnerável de exercer, em igualdade de condições, os direitos básicos, consubstanciando, além de intolerável discriminação e evidente violação aos deveres de informação adequada, vulneração à dignidade humana da pessoa deficiente” (**REsp 1349188/RJ, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, 4ª Turma, j. 10/05/2016, DJe 22/06/2016**).

O que se exige, em verdade, é que as faturas impressas em braile tenham o mesmo detalhamento das faturas tradicionais, sendo desarrazoados os entraves criados pela apelante em nome de supostas violações de informações sigilosas.

Quanto à necessidade de alteração do portal eletrônico, verifica-se pelo documento juntado a fls. 517 que o site da apelante se revela inacessível a pessoas com deficiência visual,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sendo que pessoas nessa condição, e familiarizadas com o uso de ferramentas eletrônicas, precisaram do auxílio de terceiros, não deficientes visuais, para localizar os ícones de acesso aos recursos de ampliação e leitores de tela que, uma vez localizados, não puderam ser acessados.

E, “o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à Internet”, assim como “outras formas apropriadas de assistência e apoio a pessoas com deficiência, a fim de assegurar a essas pessoas o acesso a informações” são direitos que também estão garantidos pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (cf. artigo 9º, alíneas “f” e “g”), restando correta a determinação para que a ré garanta acessibilidade integral ao seu site, a qual não restou comprovada no presente feito.

E, considerando que “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”, assim como “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”, constituem direitos básicos do consumidor, nos termos do artigo 6º, incisos II e III, da Lei nº 8.078/90, afigura-se correta a condenação da ré em divulgar o direito que as pessoas com deficiência visual possuem de obter, de forma detalhada, suas contas de consumo em braile, em fonte ampliada, em áudio ou formato passível de conversão por meio magnético, óptico ou eletrônico, ou ainda por serviço de atendimento ao consumidor (SAC), mesmo porque a própria ré-apelante afirmou, em sua contestação, que apenas cinco clientes solicitaram a confecção das faturas em braile, o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que revela a deficiência na informação.

Não se olvide também que o parágrafo único do referido artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, que foi incluído pela Lei nº 13.146, de 2015, dispõe que “a informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento”.

Todavia, conquanto seja razoável a divulgação permanente no *site* da ré-apelante acerca do direito aqui discutido, mostra-se exagerada a divulgação por um ano nos demais meios de comunicação, sendo razoável e suficiente que se divulgue diariamente os direitos aqui discutidos pelo prazo de trinta dias, inclusive no horário nobre das emissoras de rádio e televisão, com comprovação dessa divulgação que, no entanto, poderá ser procedida por todos os meios admitidos em direito.

Nessa conformidade, com a redução no período de divulgação das mensagens nos meios de comunicação diversos do seu próprio site, bem como com a possibilidade de comprovação dessa divulgação por todos os meios admitidos em direito, ficam mantidas as demais determinações constantes da sentença, sendo razoável, inclusive, a imposição da multa diária em R\$50.000,00 para o caso de descumprimento da obrigação de fazer, notadamente diante da notória capacidade econômica da ré. Cumpre aqui destacar que o juízo não fica adstrito ao valor da multa sugerido na exordial.

Por sua vez, fica afastada, de ofício, a condenação da ré ao pagamento de honorários advocatícios, diante da vedação do artigo 128, II, “a”, da Constituição Federal, e artigo 170, I, da Lei Orgânica do Ministério Público de São Paulo.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL
PROVIMENTO ao recurso, nos termos acima alinhavados.

RUY COPPOLA
RELATOR