



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PRR/3ª REGIÃO - SÃO PAULO
NÚCLEO DE APOIO OPERACIONAL À PFDC

PRR3ª-00003444/2018

VOTO nº 5242/2018/NAOP/PFDC/PRR3ªREGIÃO

Referência: Inquérito Civil nº 1.34.001.008600/2017-29

Representante: Neivaldo Augusto Zovico

Representada: Terra Networks Brasil S/A

Procurador da República: Dra. Priscila Costa Schreiner Röder - PR/SP

Relatora: Dra. Samantha Chantal Dobrowolski

PROCEDIMENTO PREPARATÓRIO. PESSOA COM DEFICIÊNCIA. ACESSIBILIDADE. TERRA NETWORKS BRASIL S/A. SUPOSTA DIFICULDADE DE USUÁRIO COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA PARA CANCELAR CONTRATO REFERENTE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE E-MAIL. POSSIBILIDADE DE CANCELAMENTO ATRAVÉS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO, POR TELEFONE OU E-MAIL. QUESTÃO INDIVIDUAL SOLUCIONADA. INEXISTE LESÃO A DIREITO COLETIVO. PROMOÇÃO DE ARQUIVAMENTO. HOMOLOGAÇÃO.

1. Trata-se de Procedimento Preparatório instaurado a partir de representação formulada por Neivaldo Augusto Zovico no âmbito da Sala de Atendimento ao Cidadão, para apurar a alegada dificuldade em rescindir o contrato de e-mail com a Terra Networks Brasil S/A, uma vez que o cancelamento somente poderia, em tese, ser realizado por telefone, de modo a impor óbice ao usuário com deficiência auditiva (fls. 4).

2. A Procuradora da República oficiante requereu esclarecimentos à representada, restando constatado que o cancelamento do serviço pode ser realizado via central de atendimento, por telefone ou e-mail (fls. 11/15). Foi acostada documentação comprobatória do atendimento *online* conferido ao representante para rescisão do contrato (fls. 19/26).

3. Após, o representante informou que o serviço de e-mail foi cancelado, conforme sua solicitação (fls. 30).

4. Neste contexto, a i. Procuradora da República oficiante promoveu o arquivamento dos autos (fls. 31/32), remetendo-os para exame e deliberação por este NAOP/PFDC/PRR3ª, nos seguintes termos:

"(...) a empresa esclareceu que existem três meios para o cancelamento

do serviço: via central de atendimento, via telefone e via e-mail; enviando histórico de atendimento que evidencia a disponibilidade dos outros meios, além do telefone, para se realizar o cancelamento (fls. 19/26). Em 01/12/2017, o interessado entrou em contato com esta procuradoria, via e-mail, informando que a assinatura do serviço havia sido cancelada, mas que ainda tinha intenção de requerer indenização pelos danos causados. Neste ponto, inexistindo lesão a direito coletivo, observo que inexistente atribuição do Ministério Público Federal para atuar no caso individual, nos termos do art. 127 da Constituição Federal. Dessa forma, restando configurada lesão a direito individual, deve sua tutela ser feita via advogado(a) ou defensor(a) público(a) (em caso de hipossuficiência econômica), pois não cabe ao Ministério Público arrogar-se como patrono do interessado."

5. De fato, conclui-se, *in casu*, pela inexistência de irregularidades no âmbito coletivo, haja vista que são disponibilizadas ferramentas acessíveis aos usuários com deficiência auditiva. Adoto como razão de decidir a promoção de fls. 31/32 e voto pela homologação do arquivamento.

6. Submeta-se à apreciação do Colegiado e, em caso de HOMOLOGAÇÃO, remetam-se os autos à unidade administrativa de origem, para as providências necessárias.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2018.

Samantha Chantal Dobrowolski
Procuradora Regional da República
Membro do NAOP/PFDC/PRR3R