



Ministério Público do Estado do Espírito Santo  
Promotoria de Justiça de Alegre  
1º Promotor de Justiça

**GAMPES: 2025.0004.4973-45**

## **NOTIFICAÇÃO RECOMENDATÓRIA nº 04/2025**

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, representado pela Promotoria de Justiça de Alegre, no exercício de suas atribuições constitucionais previstas no art. 129, VI e IX, da Constituição Federal, cabendo-lhe a defesa da ordem jurídica por força do art. 127, caput, da Lei Fundamental.

**CONSIDERANDO** as atribuições conferidas a este órgão Ministerial pelo art. 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei 8625/93, que lhe confere legitimidade para expedir recomendações a fim de assegurar a defesa dos interesses difusos e coletivos;

**CONSIDERANDO** o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, na forma do art. 4º da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

**CONSIDERANDO que** os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, sendo que no caso de descumprimento, total ou parcial, dessas obrigações, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados (art. 22 caput e parágrafo único da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** ser direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de eventuais danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, assim como a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (art. 6º, incisos VI e X, da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** que a Lei nº 8.987/95 (Lei das Concessões dos Serviços Públicos) em seu artigo 6º prevê que toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários e que por serviço adequado se entende como aquele capaz de satisfazer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

**CONSIDERANDO** que no Procedimento Preparatório MPES nº 2025.0004.4973-45, em trâmite nesta Promotoria de Justiça, versando sobre falhas nos serviços de telefonia móvel (voz e dados) prestados pela empresa Telefônica Brasil S.A (Vivo), constam registros de várias reclamações no Procon do Município de Alegre e também de consumidores residentes no Município de Ibitirama, bem como o registro de diversas ações judiciais propostas no Juizado de Pequenas Causas em face da VIVO, versando sobre a má prestação de seus serviços de telefonia móvel e outros assuntos (cobranças indevidas, cancelamentos indevidos de linhas telefônicas, dentre outros);

**CONSIDERANDO** que em expediente datado em 21/08/2024, a empresa Telefônica Brasil S.A (Vivo) informou a esta Promotoria de Justiça que “atualmente, está apurando internamente a viabilidade de implementação de um novo projeto, com vias a aprimorar a prestação de serviço na região do Fórum de Alegre”, porém, até a presente data não foram realizados investimentos ou reparos significativos por parte da referida operadora, capazes de solucionar as recorrentes interrupções nos serviços de telefonia móvel (voz e dados) na mencionada região;

**CONSIDERANDO** que, embora a empresa Vivo alegue cumprir os índices mínimos de qualidade de serviço estabelecidos pelas resoluções da Anatel, tal alegação não reflete a realidade vivenciada pelos consumidores dos municípios de Alegre e Ibitirama, os quais enfrentam constantes interrupções e ausência dos serviços de telefonia móvel (voz e dados), o que configura violação aos direitos básicos do consumidor, especialmente os previstos no art. 6º, inciso X, que garante a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, e do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), que impõe aos fornecedores a obrigação de assegurar a qualidade e continuidade dos serviços;

**CONSIDERANDO** que, embora a empresa Vivo informe possuir cobertura satisfatória e eficaz dos serviços de telefonia móvel (voz e dados) nos municípios de Alegre e Ibitirama, a realidade enfrentada pelos consumidores revela a precariedade e ineficiência desses serviços, conforme diversas reclamações registradas; não obstante o elevado número de reclamações, a referida operadora continua a comercializar seus chips (linhas móveis) na região, contribuindo para a sobrecarga da rede e agravando os problemas de qualidade, conduta que pode configurar

propaganda enganosa, nos termos do art. 37, §1º da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor, ao divulgar informações que não correspondem à efetiva prestação do serviço;

**CONSIDERANDO** que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos (art. 20 da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, consoante determina o artigo 14 da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

## **NOTIFICA**

**A TELEFONICA BRASIL S.A (VIVO)**, para que mantenha o fornecimento regular, eficiente e contínuo do serviço de telefonia móvel (voz e dados) para os consumidores dos municípios de Alegre e Ibitirama, devendo para tanto executar as obras, investimentos, reparos e/ou adequações eventualmente necessárias à melhora do serviço prestado, essencial por natureza, de forma a garantir a sua eficiente fluidez e continuidade.

Fica ciente a notificada de que a presente tem natureza RECOMENDATÓRIA e PREMONITÓRIA, no sentido de prevenir responsabilidade civil, penal e administrativa, nomeadamente a fim de que no futuro não se alegue ignorância quanto à extensão e o caráter ilegal e antijurídico dos fatos noticiados.

Confere-se o prazo de 30 (trinta) dias úteis para que sejam informadas a esta Promotoria de Justiça as providências adotadas quanto à presente recomendação.

Alegre/ES, 29 de outubro de 2025.

**MATHEUS LEME NOVAES**  
**PROMOTOR DE JUSTIÇA**



Documento assinado eletronicamente por **MATHEUS LEME NOVAES**, em **30/10/2025** às **16:00:48**.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://validador.mpes.mp.br/> informando o identificador **DZ7IS5HZ**.