

CENTRO UNIVERSITÁRIO TABOSA DE ALMEIDA – ASCES UNITA

BACHARELADO EM DIREITO

**O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA FRENTE À (IN)EFETIVIDADE NA EXECUÇÃO DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICAÇÃO**

PEDRO AÉCIO AMORIM DE ALBUQUERQUE

CARUARU

2017

PEDRO AÉCIO AMORIM DE ALBUQUERQUE

**O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA FRENTE À (IN)EFETIVIDADE NA EXECUÇÃO DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICAÇÃO**

Artigo Científico apresentado ao CENTRO UNIVERSITÁRIO TABOSA DE ALMEIDA ASCES - UNITA, para obtenção do grau de bacharelado em direito, sob orientação da professora Msc Roberta Cruz da Silva.

CARUARU

2017

AGRADECIMENTOS

Ao meu Senhor e Salvador Jesus, o Cristo, a quem hei de me reportar em todo e qualquer momento de minha existência.

Aos meus pais, pelo apoio e esforço dispensado à minha formação intelectual, moral e ética.

À professora e orientadora Roberta Cruz da Silva, pela orientação dada com absoluta presteza e educação, e, de maneira especial, pelo reconhecimento de minhas limitações nesse corrente momento de dificuldades.

“Não é o simples hábito, mas o sacrifício que forja entre o povo e seu direito a mais sólida das cadeias, e, quando Deus quer a prosperidade de um povo, não lhe dá aquilo de que ele necessita, não lhe facilita mesmo o trabalho para o adquirir, mas torna-lho mais duro e mais difícil. Não hesito, pois, em proclamar a esse respeito que a luta que exige o direito para desabrochar não é uma fatalidade, e sim uma graça”.

(Rudolf von Ihering)

RESUMO

O presente trabalho visa a averiguar se a prestação dos serviços públicos de telecomunicação no Brasil é realmente compatível com o que prescreve o princípio jurídico da eficiência, norma à qual deve estar sobremodo vinculada. Com esse intuito, tal norma foi admitida como paradigma para que, assim, fosse possível partir de uma análise doutrinária do que vem a ser o referido princípio, expondo posições dos principais pensadores do direito administrativo e constitucional do país. Posteriormente, foram contextualizados e especificados os serviços de telecomunicação em que se debruça o trabalho, mormente no tocante à telefonia móvel e banda larga. Nesse ínterim, apresentou-se a lei regente (Lei Geral de Telecomunicações; nº 9.472/92) e seus pormenores com vistas a conjugá-la com ações judiciais perpetradas nos principais tribunais, ocasião na qual se respondeu ao questionamento presente em capa. Por fim, em tópico específico, tomou-se a liberdade de, sob análise de doutrina especial, artigos e mais ações judiciais, arguir uma solução à problemática ora levantada, isto é, a introdução do instituto das *punitive damages* ao ordenamento pátrio; solução esta que há de ser trazida do ordenamento internacional, mas cuja tenacidade encontra-se já arraigada em alguns julgadores e, também, Cortes Superiores deste país.

Palavras-Chave: Eficiência; Indenização Punitiva; Serviço Público; Telecomunicação.

ABSTRACT

The present work aims to verify if the provision of public telecommunication services is not compatible with Brazil's legal principle of efficiency, which should be closely linked. For this purpose, such a norm is admitted as a paradigm for it to be either a doctrinal analysis of what comes at first, exposing the possessions of the administrative and constitutional law of the country. Subsequently, they were contextualized and specified in the telecommunication services in which the work is considered, bending in relation to mobile telephony and broadband. In the meantime, the regent law (General Telecommunications Law, No. 9.472 / 92) and its details were presented with a view to combining it with lawsuits perpetrated in the main courts, people of the highest quality respond to the question presented in the front page. Finally, on a specific topic, we took the liberty of analyzing special doctrine, articles and more lawsuits, arguing for a solution to the problem or a raised one, that is, an introduction of the institute of *punitive damages* to the national order; Solving problems with the monthly ranking of the international organization, more information about the classification in some judges and, also, Superior Courts of the country.

Keywords: Efficiency; Punitive Damages; Public Service; Telecommunication.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
1 PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA COMO BALIZA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	5
2 OS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO: TELEFONIA MÓVEL E BANDA LARGA	10
3 AS <i>PUNITIVE DAMAGES</i> : UMA PROPOSTA DE SOLUÇÃO	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS	22

INTRODUÇÃO

A palavra princípio encerra, em sua origem etimológica, ideia de nascedouro, origem; começo da existência de algo, ação ou processo; devendo, no entanto, ser observado o momento histórico, moral e político em que os princípios são utilizados, uma vez que os fatos sociais estão suscetíveis a constantes mutações.

Assim, princípios são essenciais no estudo dos fenômenos jurídicos na medida em que são elementos de uma ótica de mundo que caracteriza as pessoas e grupos sociais. Pondera-se, então, que a Carta Maior preconizada por Ulysses Guimarães – após mais de vinte anos de tirania militar – trouxe uma gama de princípios atinentes a direitos e garantias fundamentais. Promulgava-se, em 1988, o que apenas poderia ser sonhado vinte anos antes.

No âmbito concernente ao Direito Administrativo, consoante doutrina majoritária, parafraseia-se o conceito de serviço público como sendo a prestação de atividade material de forma direta pelo Estado ou, ainda, por seus delegados na forma da lei que visa a satisfazer necessidades coletivas sob regime de direito público.

Com base nessas premissas, a Carta Magna aduz, no bojo de seu artigo 37, explanação fundamental que deve (ou que deveria) ser a base para o funcionamento daquilo que se entende por serviço público e vincula a Administração Pública à estrita obediência aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, posteriormente, com a Emenda Constitucional Nº 19, ao da eficiência.

É pacífico entre administrativistas consagrados o juízo de maior importância e relevância deste último, pois, como é sabido, o usuário está na ponta final da prestação do serviço. Nesse sentido é que se pretende colocá-lo como um alicerce sobre o qual se deve firmar a prestação de quaisquer serviços públicos (onde, por óbvio, incluem-se os de telecomunicações que à frente serão analisados).

Aliado ao exposto, note-se a existência da Lei 9784/99, cujo art. 2º traz à luz da Administração Pública, além dos já citados, os princípios da finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica e interesse público.

Como será visto, o anseio deste trabalho emerge da precariedade por que a telefonia fixa e banda larga são dispostas aos cidadãos. Tal situação grita aos tribunais a urgência de repensar a forma com qual as empresas privadas de telecomunicações devem ser punidas.

Sabendo que a totalidade do poder emana do povo, cumpre ressaltar, finalmente, que a regulamentação dos serviços é um dos fins (possivelmente o principal deles) aos quais se destinam princípios e normas de caráter administrativo; os argumentos em tela, por conseguinte, traduzem aspectos de relevância jurídica e social.

Posto isso, mostra-se imprescindível a necessidade de análise e de estudos que versem acerca do quão compatível venha a ser a execução dos serviços públicos de telecomunicação com o princípio da eficiência. Seguidamente, aspira-se a considerar algumas peculiaridades atinentes aos serviços de telefonia móvel e banda larga com auxílio de ações judiciais, inclusive. Pondo fim a este desiderato, levanta-se a possibilidade de exportação ao sistema de responsabilidade civil brasileiro de um instituto jurídico estrangeiro com vistas a solucionar a problemática ora questionada.

1 PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA COMO BALIZA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Em linhas gerais, no que atine ao tópico em supra, cabe sedimentar que o presente trabalho consagra a relevância dos princípios jurídicos - sobretudo o da eficiência - acerca dos estudos, ponderações e análises do instituto de Direito Administrativo a que vasta doutrina perscruta como Serviço Público; precipuamente, conforme será observado em momento oportuno, os serviços de telecomunicação.

Ocorre que, de forma nítida e perspicaz ao senso comum e à experiência jurídica, há um infeliz descompasso entre o que prescrevem as fontes do direito e o que se observa no mundo dos fatos.

Nesse diminuto contexto, é de gregária ciência que, no direito, como em qualquer forma de conhecimento filosófico ou científico, existem enunciados lógicos de cujo fulcro emanam as condições de validade das demais asserções a serem estudadas. Os princípios do direito constituem, pois, nascedouros de onde deve partir a observação do fenômeno jurídico, posto que, ademais, não poderia o legislador prever toda a sorte de acontecimentos que permeia a casuística jurídica, de modo que o conjunto formal de leis mostra-se incapaz de abraçar o vasto campo da experiência humana. Dessarte, pode-se conferir maior eloquência ao exposto no revérbero de Reale (2009, p. 303):

Restringindo-nos ao aspecto lógico da questão, podemos dizer que os princípios são “verdades fundantes” de um sistema de conhecimento, como tais admitidas, por serem evidentes ou por terem sido

comprovadas, mas também por motivos de ordem prática de caráter operacional, isto é, como pressupostos exigidos pela necessidade da pesquisa e da *praxis*.

Outrossim, impende subsumi-los à categoria de normas jurídicas com vistas a, posteriormente, discriminá-los sob condição de espécie normativa.

Nesse sentido, entendendo que a norma jurídica é um instrumento do Estado para implantar modelos de conduta reputados como desejáveis (JUSTEN FILHO, 2014, p. 134), poder-se-á observar que a acepção dos princípios de direito está sujeita a variações sociopolíticas que transportam, cada qual, seus próprios pesos axiológicos, posto que os interesses de governantes e governados são efêmeros, isto é, mudam em conformidade com o período na história. Significa cuidar, portanto, que princípios jurídicos são modelos de conduta; ideais abstratos e genéricos, com pouco grau de precisão, a serem adaptados em um espaço-tempo determinado e bem conhecido, o que permite uma melhor análise da casuística jurídica.

Consoante a parcimônia do supracitado doutrinador (pp. 136-137), observe-se:

O princípio não se restringe a fixar limites, porque também impõe a escolha da melhor solução possível, o que significa a necessidade da análise do caso concreto [...] suponha-se, por exemplo, o princípio da boa-fé. Ele não determina a solução a ser adotada concretamente para a defesa dos direitos do credor, mas torna inadmissíveis aquelas soluções relacionadas com abuso, fraude ou intento malicioso. Mas a aplicação do princípio da boa-fé no caso concreto dependerá da **análise das circunstâncias e da verificação dos valores que nortearam a conduta adotada pelas partes.** (grifo nosso)

Nesse passo, cedendo lugar o elemento finalístico ao descritivo, tem-se, ainda na condição de espécie normativa, aquilo a que se reporta a doutrina como “norma jurídica-regra” para consubstanciar o entendimento de um modelo de agir ínsito a casos pré-determinados e precisos, eivados (ao revés da norma jurídica-princípio) de maior grau de precisão, sendo previstas, para tanto, faculdades, proibições e obrigações (JUSTEN FILHO, 2014, p. 136). Amplia, pois, a órbita do previsível e confere maior segurança à disciplina jurídica, malgrado com pouca ou nenhuma flexibilidade, fato este que – lamentavelmente – pode resultar em uma disciplina e entendimento infenso ao que o direito reputa como de maior valor ou àquele que deveras deve prevalecer.

Em suma, enfatiza e corrobora o exposto a lição de Ávila (2006, pp. 78-79):

As regras são normas imediatamente descritivas, primariamente retrospectivas e com pretensão de decidibilidade e abrangência, para cuja aplicação se exige a avaliação da correspondência, sempre concentrada na finalidade que lhes dá suporte ou nos princípios que lhes são axiologicamente sobrejacentes, entre a construção conceitual da descrição normativa e a construção conceitual dos fatos. [...] os princípios são normas imediatamente finalísticas, primariamente prospectivas e com pretensão de complementaridade e de parcialidade, para cuja aplicação se demanda uma avaliação da correlação entre o estado de coisas a ser promovido e os efeitos decorrentes da conduta havida como necessária à sua promoção.

Visto como âncora em que se alicerçam os demais estudos do direito e como mandamento nuclear, uma vez que o é a título pragmático, propõe-se, doravante, arguir o princípio de ponto de partida para as demais asserções que constam neste presente trabalho. Com tal intento, assevera-se-lhe a qualidade de verdade fundante com o subsídio de Mello (2015, p. 54), pelo qual urge reiterar:

Violar um princípio é muito mais grave que transgredir uma norma. A desatenção ao princípio implica ofensa não apenas a um específico mandamento obrigatório, mas a todo o sistema de comandos. É a mais grave forma de ilegalidade ou inconstitucionalidade, **conforme o escalão do princípio violado**, porque representa insurgência contra todo o sistema, subversão de seus valores fundamentais, contumélia irremissível a seu arcabouço lógico e corrosão de sua estrutura mestra.(grifo nosso)

Sem digressões, urge pontuar estâncias ao princípio da eficiência, objeto do tópico em estudo, visando a lhe conferir condição de ponto de partida e sustentáculo sobre o qual se apoiarão os argumentos que, *a posteriori*, pretende-se defender.

Incorporado ao texto constitucional pela Emenda nº 19/98, o postulado pôs cabo à celeuma doutrinária acerca de sua existência implícita na Carta Política, porquanto esta já previa a possibilidade de, no âmbito dos três poderes, haver controle interno com a finalidade de comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e *eficiência* da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal (MORAES, 2011, pp. 344-345); disto a saber:

Art. 74. Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, de forma integrada, sistema de controle interno com a finalidade de: [...] II - comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

Ora, visto como a atividade de Estado produz (de modo direto ou reflexo) consequências jurídicas das quais nascem direitos e obrigações mútuas entre Administração e administrados, presume-se que estes (na medida de seus direitos subjetivos) exijam daquela o cumprimento de suas incumbências da forma mais eficiente possível. Reitere-se, pois, consoante o ministro do Supremo Tribunal Federal (STF) Alexandre de Moraes (2011, p. 347):

Assim, o princípio da eficiência é aquele que impõe à Administração Pública direta e indireta e a seus agentes de persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para a melhor utilização dos recursos públicos, de maneira a evitar desperdícios e garantir uma maior rentabilidade social. Note-se que não se trata da tecnocracia, muito pelo contrário, o princípio da eficiência dirige-se para a razão e fim maior do Estado, **a prestação dos serviços sociais essenciais à população, visando a adoção de todos os meios legais e morais possíveis para a satisfação do bem comum.** (grifo nosso)

Gabardo (2012, p.15) discute, em artigo, o quadro político neoliberal da década de 1990, sob cuja influência foi admitido o princípio da eficiência ao ordenamento constitucional brasileiro. Em tal perspectiva, o referido autor, conquanto admita que o postulado poderia ensejar certo perigo hermenêutico, reputa que o administrador público deve guardar a imanência de tal princípio na execução de suas atribuições:

Deve-se considerar, primeiramente, a peculiaridade ontológica do princípio, que tem como ponto nuclear o ideal de que o administrador público esteja obrigado a exercer suas funções conforme parâmetros que o levam ao “ato ótimo”. Certamente este ótimo deve ser entendido de forma a representar um ideal de máxima qualificação estrutural e funcional; um ideal que deve contemplar todos os aspectos concernentes à consecução do ato administrativo e, notadamente, do procedimento.

Percebe-se, nessas linhas, uma importância salutar que eleva o princípio em debate ao pódio de norte; mastro em que deve ser debruçada a atividade administrativa, ao revés, portanto, de sê-lo em um antigo sistema hermético, burocrático e inflexível, baseado em uma legalidade estrita. A própria Emenda Constitucional 19 de 1998, responsável pela reforma do aparelho estatal, abarcou sobremaneira um relevo baseado mais em resultados do que na mera observância da legalidade formal. Impinge rechaçar, todavia, o pensamento no sentido de substituir totalmente o antigo

modelo baseado na legalidade e burocracia procedimental, posto que, isolados, um e outro tornar-se-iam inócuos e, aliás, incôngruos com a lógica de sua existência.

Assim, nota-se confluência com o ora exposto o que Karina e Amilton Kufa (2017) pontuaram em artigo de opinião, *ipsis litteris*:

Porém, segundo a maioria dos especialistas do tema, esse novo modelo de gestão, que atualmente tem sido visto aplicado na prática no governo de João Dória, no Município de São Paulo, vem para complementar e não para substituir totalmente o modelo burocrático procedimental, uma vez que isoladamente eles são insuficientes, não podendo a Administração gerencial deixar de observar parâmetros de legalidade, embora essa deva ser flexibilizada, com vias ao alcance do resultado das políticas públicas de desempenho.

Partindo, nesse passo, para o que alude ao instituto do serviço público, visto constituir-se em uma estrutura social produzida pelos esforços conjuntos de uma pluralidade indeterminada de sujeitos (JUSTEN FILHO, 2014, p. 731) tem-se de pô-lo em consonância com a máxima reverenciada, eis que transposta, em seu cerne, vinculação a direitos fundamentais (sendo aqui ressalvada a atividade econômica em sentido estrito), natureza e titularidade pública, ainda que possa, entrementes, haver delegação tão somente de sua prestação a particulares, sem que reste sobrestado (inclusive) o alcance do Poder Disciplinar conferido à Administração. Em tal seara, por conseguinte, impende destacar a verbosidade de Carvalho Filho (2015, pp. 333 e 353):

As características do serviço público resultam de sua própria formulação conceitual. Trata-se dos traços conferem a fisionomia jurídica do instituto e guardam pertinência com quem presta o serviço; com o fim a que se destina o serviço; e com o regime jurídico sob a égide do qual é ele executado. [...] Além do direito ao serviço, a doutrina prevê ainda o direito à indenização no caso de ser mal prestado ou interrompida sua prestação, provocando prejuízo ao particular. A proteção ao usuário foi elevada a preceito constitucional. O art. 37, §3º, inciso I, da vigente Constituição prevê a criação de lei para disciplinar as *reclamações* relativas à prestação de serviços públicos.

Investida de semelhante intenção em tornar patente a importância do instituto, a lei nº 8.987/95, que disciplina o regime de concessão e permissão de serviços públicos, em seu art. 6º, §1º, sobressalta: “Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas tarifas”.

Por fim, deve-se apregoar a seguinte dicção da CF/88, que em seu art. 175 dispõe: “Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos”.

Também devem ser ressaltados os problemas de ordem sociológica que há muito a nação enfrenta, pois na medida em que a insatisfação e o descrédito atribuído ao poder público crescem, nascem crises políticas que configuram um profundo estado de mal-estar social (que, inclusive, perpassam-se no Brasil ao longo dos últimos anos), posto que o poder, em última instância, pertence ao povo.

2 OS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO: TELEFONIA MÓVEL E BANDA LARGA

O presente tópico devota-se, adiante, a apreciar os serviços públicos de telecomunicação (especificamente os de telefonia móvel e banda larga) por um viés contextual, a reputar sua situação na atualidade, a expor suas peculiaridades jurídicas e, por último, a arguir ações judiciais imprescindíveis à corroboração da tese para cuja defesa se inclina.

As atuais prestadoras de serviço público de telecomunicação, que atuam sob regime de concessão, e por isso devem zelar as normas da lei nº 8.987/95, são dotadas de ampla robustez econômica (como é cediço) e atuam em clara dissonância com os princípios jurídicos regentes. Disso resulta um mal-estar generalizado entre os usuários e uma sensação (por vezes certa) de que a justiça atua de maneira silente ante à situação. Cuide-se, ademais, que as eventuais reparações de danos revelam-se incapazes de compromissar aquelas empresas em prestar seu ofício de modo a justificar a égide principiológica administrativista a que estão vinculadas; sobretudo, como dito alhures, na tangente do princípio da eficiência.

Conseqüentemente, impera um processo cíclico de insatisfação que fere, em última análise, mesmo o fundamento constitucional da dignidade da pessoa humana e que se encontra fitado nas entrelinhas de reiteradas indenizações por danos morais.

De acordo com Rocha e Teixeira (2011), a institucionalização das telecomunicações no país, ainda que rastejante desde o Brasil imperial, deu-se sobremodo célere com a promulgação do que à época recebeu o nome de Código Brasileiro de Telecomunicações - então lei nº 4.117, de 27 de agosto de 1962 -, que instalou o Contel e Embratel. No mesmo contexto, nasceu por decreto, em meados de 1970 (sob

o samba de Orly), a Telebrás, a qual ganhou posição de concessionária geral para exploração dos serviços de telecomunicação com objetivos claros de incorporar as demais empresas, ficando estas obrigadas a aceitar rígidas imposições. Pelo que era de se esperar, surgiram, assim, diversos problemas: obsolescência dos serviços, defasagem, represamento de demanda e (ironicamente) politização das diretorias.

Como a globalização pós guerra fria (baseada na filosofia neoliberal de interdependência entre as nações) apresentou ao mundo o esplendor de uma revolução tecnológica - por respeito ao finado Bauman, era líquida (COSTA, 2005), seguiu-se a necessidade de reestruturação do sistema, posto que o pretensioso monopolismo não absorveu a nova microeletrônica, satélites de longa distância e as fibras óticas. Tal arcabouço culminou no surgimento da lei nº 9.472/97, gregária Lei Geral de Telecomunicações.

Por conseguinte, conceitua-se serviço de telecomunicação nos liames do art. 60 da Lei Geral, o qual atesta:

Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação. § 1º Telecomunicação é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

Válida até o presente momento, a lei dispõe acerca das diretrizes dos serviços sob estudo; traz, para tanto, sólido sistema de proteção ao usuário (quanto a este ponto, reputa-se a aplicação apenas subsidiária do Código de Defesa do Consumidor, afastando sua órbita de incidência para um segundo momento nessa específica relação de consumo em respeito ao princípio da especialidade da norma reguladora), proibição do abuso de poder econômico e, finalmente, em seu ápice teleológico, a criação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), na qualidade de órgão regulador sob regime autárquico especial vinculado ao Ministério das Comunicações, devendo atuar “como autoridade administrativa independente, assegurando-se-lhe, nos termos desta Lei, as prerrogativas necessárias ao exercício adequado de sua competência”. (art. 9º)

Por força, cabe conferir linhas ao seu art. 19:

À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência,

imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente: I - implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de telecomunicações; [...] IV - expedir normas quanto à outorga, prestação e fruição dos serviços de telecomunicações no regime público; [...] VI - celebrar e gerenciar contratos de concessão e fiscalizar a prestação do serviço no regime público, aplicando sanções e realizando intervenções; [...] XVIII - reprimir infrações dos direitos dos usuários; [...] XXIV - adquirir, administrar e alienar seus bens; [...] XXVII - aprovar o seu regimento interno; [...]

Como se pode ver, são ínsitas à Anatel todas as prerrogativas de que pode gozar uma autarquia reguladora, a saber, entre outras, Poder de Polícia, liberdade na edição de atos, autonomia administrativa, orçamentária e gerencial, controle de mérito; decerto que fica, em contrapartida, submetida a controle de legalidade pelo Poder Judiciário a qualquer tempo.

Ademais, com toda vênua, convém suscitar que os primeiros dispositivos da lei em questão transportam prescrições eminentemente valorativas que os eiva, por subsunção, de caráter principiológico. Nesse passo, com zelo, insta alçá-las à condição de princípios específicos do direito das telecomunicações, onde se incluem direitos e deveres dos usuários e deveres do poder público. (Mascarenhas, 2002, p. 329). Logo, vejam-se os artigos 2º e 3º do referido diploma:

Art. 2º O Poder Público tem o dever de: I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas; II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira; III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários; IV - fortalecer o papel regulador do Estado; V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo; VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País. **Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:** I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; [...] IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços; [...] X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço; [...] XII - à **reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.** (grifo nosso)

Há de se aquiescer, todavia, que a agência (por termos pragmáticos) não faz jus ao paradigma de prevalência do interesse público sobre o privado ou tampouco ao de maior celeridade na persecução dos fins em prol dos quais fora criada, como sugere

a lei criadora, mas a uma desidiosa figura sobre a qual transparecem estultos interesses de seus próprios dirigentes e das robustas empresas reguladas.

A título de ilustração, de acordo com o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), em sua revista nº 171 de 2012, as agências reguladoras em operação no país, nas quais se inclui a Anatel, têm falhado sobremodo na proteção aos consumidores, deixando-os no desdém de procurar sozinhos os seus direitos, omissão esta que reflete nas incontáveis ações judiciais envolvendo relações de consumo. Nesse mesmo contexto, consta no site oficial do referido instituto que o mesmo chegou a perpetrar Ação Civil Pública contra a Anatel e algumas de suas delegadas (Net, Brasil Telecom e Oi) com vistas a garantir a qualidade no serviço de banda larga conforme a oferta que propunham. Nas palavras do instituto:

O objetivo da ação contra as teles e a Anatel é fazer cumprir o direito à informação, um dos pilares do CDC, já que o que vinha ocorrendo era a divulgação massiva de propagandas enganosas sobre a qualidade e a eficiência dos serviços de banda larga. Um teste feito pelo Idec em parceria com o Comitê Gestor da Internet (CGI) em 2008 constatou que as empresas não entregam a velocidade prometida. No caso da Net, por exemplo, em vários horários a capacidade de transmissão de dados não passou de 40% do que foi contratado. Para piorar, todas as operadoras expressam em seus contratos que "fatores externos" podem influenciar na velocidade de conexão, numa clara tentativa de se eximir da responsabilidade pela qualidade do serviço. No entanto, a prática é absolutamente ilegal, segundo o artigo 51 do CDC, que declara nulas as cláusulas contratuais que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor pela qualidade do serviço.

Mais ainda, o Ministério Público Federal, no exercício de suas prerrogativas, ajuizou a seguinte Ação Civil Pública em defesa da coletividade:

TRF-1 - APELAÇÃO CIVEL AC 00159615520014013500 0015961-55.2001.4.01.3500 (TRF-1)

Data de publicação: 26/01/2016

Ementa: SERVIÇO PÚBLICO DE TELEFONIA FIXA. DIREITOS COLETIVOS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ADEQUAÇÃO. LEGITIMIDADE E INTERESSE DO MPF PARA A CAUSA. LEGITIMIDADE PASSIVA DA ANATEL E ILEGITIMIDADE DA UNIÃO. PRETENSÃO DE AUDITORIA PERIÓDICA NAS EMPRESAS. POSSIBILIDADE JURÍDICA DO PEDIDO. AUSÊNCIA, ENTRETANTO, DE AMEAÇA CONCRETA DE LESÃO A JUSTIFICAR A PROVIDÊNCIA. PRINCÍPIO DE MODICIDADE DAS TARIFAS. SUPOSTA VIOLAÇÃO. AUSÊNCIA DE NORMA LIMITADORA. PECULIDARIDADE DE CADA EMPRESA. REGIME DE COMPETIÇÃO. MÉTODO DE MEDIÇÃO. BASE CONTRATUAL DETALHAMENTO DAS CHAMADAS. DIREITO DO USUÁRIO. OBRIGATORIEADE EM NORMA

DA ANATEL, POSTERIOR AO AJUIZAMENTO. REINTEGRAÇÃO DA ANATEL AO PROCESSO. APELAÇÃO E REMESSA OFICIAL. DESPROVIMENTO. 1. Trata-se de ação civil pública intentada pelo Ministério Público Federal em face da União, da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, da TELEGOIÁS - Brasil Telecom S/A e de GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA., pretendendo-se: "...b) seja declarada a inconstitucionalidade da tarifa denominada ASSINATURA BÁSICA, condenando-se as empresas Telegoiás Brasil Telecom e Global Village Telecom - GVT na devolução dos valores percebidos a este título, impedindo-as de efetuar novas cobranças da exação apontada, sob essa denominação ou outra que identifique a mera disponibilidade do serviço ao usuário, mediante execução específica dos consumidores lesados; c) seja a Telegoiás Brasil Telecom condenada à devolução dos valores recebidos a título de mudança de endereço, em valores superiores à tarifa cobrada pela habilitação e, no caso da GVT, à devolução da diferença apurada entre o que era cobrado a título de habilitação e mudança de endereço (R\$ 50,00) e a tarifa paradigma cobrada para habilitação pela Telegoiás (valor menor ou igual a R\$ 23,42), mediante execução específica dos consumidores lesados; [...] (BRASIL, MPF, 2016)

Vale lembrar o episódio ocorrido em meados de 2016, quando o presidente da agência, sob pressão e concordância de todas as operadoras de telefonia e banda larga, aceitou sem ressalvas a proposta de limitação dos pacotes de internet, escondendo a clara intenção de forçar os consumidores a readquirirem planos de conexão a preços notoriamente absurdos. Foi o que levou Claudio Lamachia, presidente nacional da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), em artigo dirigido ao jornal Zero Hora - corroborado pela revista Consultor Jurídico e disponível na página da própria OAB -, a taxar a autarquia de "leniente e omissa", posto que considerou o corte de banda larga ilimitada como sendo um sério óbice ao exercício de dezenas de profissões e da advocacia, esta que se encontra absolutamente dependente do serviço de internet em tempos de processo judicial eletrônico. Nas palavras do advogado:

A atuação omissa e leniente é percebida pelo volume absurdo de reclamações que essas empresas enfrentam junto aos Procons e ao Judiciário. [...] Fica a impressão de que a Anatel atua como um **sindicato das empresas de telefonia e não como um órgão de controle da qualidade de defesa do consumidor.** (grifo nosso)

Frente às perspectivas ora levantadas, pretende-se, agora, pôr em relevo uma acepção filosófico-jurídica com objeto de estudo contumaz no sentido de apresentar os porquês de agências reguladoras se submeterem a toda sorte de empresas a cujas arbitrariedades, em tese, deveria opor-se. Trata-se da teoria da captura, intérprete de

uma cognição contingente que visa a culpar a inefetividade dos órgãos reguladores em razão da influência externa que sofrem. Nessa ótica, haveria “interesse de empresas reguladas em usar a regulação em seu benefício, para auferir maior renda, por diversas formas” (DUTRA, 2004).

A experiência cristalizou, no entanto, o fato de a presença do Estado na economia (que aqui se mostra pela descentralização administrativa) só trazer a sonhada segurança jurídica mediante forte controle finalístico por parte do órgão outorgante, a sabê-lo, o Ministério das Comunicações. Nesse sentido, resta patente a lição de Dutra (2004, pp. 3-4).

A inefetividade dos órgãos reguladores, que a teoria da captura serviu como uma tentativa de explicação, na verdade decorre do grau de independência hierárquica, decisória e financeira que a eles seja assegurado, e do controle judicial, parlamentar, e social sobre eles exercidos. Assegurada aquelas garantias e ordinários esses controles, maior a eficiência dos órgãos reguladores, como mostra a experiência. (*ipsis litteris*)

Defronte o ora exposto, depreende-se ficta e ilusória a existência de uma Anatel comprometida na fiscalização, no eficiente exercício do Poder de Polícia que lhe é imanente e, portanto, na observância de suas atribuições, mormente no que concerne à atividade imoral (porquanto se pode assim dizê-lo) das empresas reguladas, cujos anseios não poderiam atuar em terreno mais fértil que o brasileiro, ao passo que o interesse público permanece marginal.

3 AS PUNITIVE DAMAGES: UMA PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Pelo exposto, segue-se que as concessionárias de serviço de telefonia que atuam no país fazem-no ao bel-prazer, visto como a respectiva agência reguladora é silente e compassiva no exercício de suas prerrogativas. Nesse sentido é que se pretende avaliar o instituto das *punitive damages*, objeto do tópico em leitura, enquanto medida que se destina a coibir as reiteradas omissões das conhecidas operadoras de telefonia, posto que as incontáveis indenizações por danos morais (muitas vezes com roupagem de dano coletivo) são arbitradas em valores pífios, ínfimos, estes que incitam a perpetuação daquelas práticas omissas e lenientes.

Nesse sentido, cumpre dizer que o fundamento normativo do dano moral coletivo no serviço público possui natureza doutrinária e jurisprudencial, porquanto sua discussão cristaliza o art. 11 da Lei nº 8.429/92 (Lei de Improbidade Administrativa), o qual aduz

constituir “ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública qualquer ação ou omissão que viole os deveres de honestidade, imparcialidade, legalidade, e lealdade às instituições [...]”

De acordo com Lima (2016):

À guisa de conclusão, sendo possível a reparação do dano moral coletivo, inclusive nas lesões ao patrimônio público e à probidade administrativa, cabe ao Ministério Público pugnar pela sua reparação em sede de ação civil pública. Tal questão ganha especial relevo, em casos de improbidade administrativa pelo artigo 11, quando o terceiro beneficiado seja pessoa jurídica a qual não possa ser aplicada a sanção do artigo 12, III, de proibição de contratar com o poder público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, ainda que por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário. É o caso das empresas concessionárias de serviço público essencial, uma vez que não será possível a ruptura do contrato de outorga, em muitos casos concedida por ente diverso daquele lesado pelo ato de improbidade administrativa.

Urge, então, reputar o sistema de reparação de danos morais (os quais são livres de apreciação econômica) e materiais, cujas incidências encontram prescrição em legislação federal, precisamente nos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil. Leiam-se:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. Art. 927. Aquele que, por ato ilícito ([arts. 186 e 187](#)), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Em tal seara, deseja-se sobressaltar a pertinência que guarda o dano moral ante este trabalho, eis que a Constituição Federal conferiu ao homem uma posição central na proteção de sua dignidade: é o fundamento da dignidade humana, fitado no art. 1º, inciso III da Carta Magna, que “colocou o homem no vértice do ordenamento jurídico da nação, fez dele a primeira e decisiva realidade, transformando seus direitos no fio condutor de todos os ramos jurídicos”. (CAVALIERI FILHO, 2010, p. 82).

Não obstante isso, deve ser ponderado com absoluto zelo o art. 944, *caput*, novamente do Código Civil, onde se alega que “a indenização mede-se pela extensão

do dano” e em comentário do qual Godoy (2014) assevera ser de salutar importância considerar, também, a prevalência de interesses sociais:

O artigo representa importante inovação no sistema de responsabilidade civil, muito embora não no seu *caput*, que continua a acentuar a indiferença do grau de culpa para a fixação da indenização, cuja função é recompor a lesão sofrida pela vítima, na extensão do prejuízo que lhe foi causado [...] com a ressalva, que se levou ao Enunciado n. 456, V Jornada de Direito Civil, segundo a qual “a expressão ‘dano’ no art. 944 **abrange não só os danos individuais, materiais, ou imateriais, mas também os danos sociais, difusos, coletivos e individuais homogêneos a serem reclamados pelos legitimados para propor ações coletivas**”. (grifo nosso)

Com a devida vênia, pode-se comprovar o grifo acima enfatizado na análise das seguintes jurisprudências:

TRF-5 - AC Apelação Cível AC 1092920124058500 (TRF-5)

Data de publicação: 29/05/2013

Ementa: ADMINISTRATIVO AMBIENTAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. FUNCIONAMENTO DE ESTAÇÃO RÁDIO BASE (ERB). EXIGÊNCIA DE LICENÇA DE OPERAÇÃO. DESNECESSIDADE. 1. Trata-se de ação civil pública movida pelo Ministério Público contra empresa operadora de telefonia móvel, com o intuito de que seja esta constrangida a obter as devidas licenças ambientais relativas à Estação Radio Base (ERB), em especial a licença de operação; a se abster de instalar e operar ERBs, ou qualquer outra fonte de poluição do ar através da difusão de radiação não ionizante, sem o devido licenciamento ambiental; e a promover a realocação ou demolição das ERBs que após análise técnica dos órgãos competentes não obtenham o devido licenciamento ambiental e demais autorizações do poder público, restaurando-se, ainda, o meio ambiente ao status quo anterior; 2. A sentença julgou o pedido parcialmente procedente, apenas para condenar a empresa ré a obter as devidas licenças ambientais junto à ADEMA (Administração Estadual do Meio Ambiente); [...] 4. Demais disso, ainda que as três esferas de administração - FEDERAL, ESTADUAL e MUNICIPAL - sejam interessadas na proteção do meio ambiente e tenham legitimidade para atuar na área, o particular não pode restar obrigado a licenciar sua atividade em todos, sendo suficiente, no caso, licenciamento federal; [...]

TJ-RS - Recurso Cível 71005891577 RS (TJ-RS)

Data de publicação: 02/03/2016

Ementa: RECURSO INOMINADO. TELEFONIA. CONSUMIDOR. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. **CONSUMIDORES QUE DEPENDEM DOS SERVIÇOS DA OPERADORA PARA REALIZAR PESQUISAS**

UNIVERSITÁRIAS. DANO MORAL MANTIDO. IMPOSSIBILIDADE DE REFORMATIO IN PEJUS. SENTENÇA MANTIDA. 1. Relatam os autores que possuem serviço de telefonia e internet e que em 12/01/2015 **o serviço de internet foi imotivadamente bloqueado. Alegam que foram prejudicados com a falha no serviço, pois o autor é estudante e utiliza o serviço para realizar pesquisas universitárias.** 2. Em sentença, a ré foi condenada ao pagamento de R\$ 3.000,00, a título de indenização por danos morais. 3. Era ônus dos demandantes comprovarem a efetiva necessidade do serviço de internet. Mantida a condenação de indenização por danos morais somente diante da impossibilidade de reformatio in pejus. **RECURSO IMPROVIDO.** (Recurso Cível Nº 71005891577, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Gláucia Dipp Dreher, Julgado em 26/02/2016). (grifo nosso)

Propõe-se, sendo assim, a exposição de uma medida em cujo cerne reside uma possível solução a fim de pôr óbices à ocorrência das hipóteses listadas acima.

Com origem no common law, a doutrina da sanção punitiva foi usada pela primeira vez na Inglaterra durante o emblemático julgamento de Wilkes V. Wood. (ANDRADE, 2009, pp. 178-179).

Em linhas claras, consiste em aplicar ao autor de ação uma indenização que sobrepuja os limites do valor do dano patrimonial ou extrapatrimonial com intuito de impingir-lhe comportamento mais cauteloso; ou seja, mediante nítida função pedagógica, deixá-lo cômico de uma severa consequência em caso de repetição da ação omissa, desidiosa e, portanto, danosa. Segundo Gattaz (2016, p. 3):

Em linhas gerais, os punitive damages ou indenização punitiva (conforme tradução dada pela doutrina pátria) são definidos como "indenização outorgada em adição à indenização compensatória quando o ofensor agiu com negligência, malícia ou dolo", e seu propósito geral é o de punir o ofensor, aplicando-lhe uma pena pecuniária de finalidade educativa e almejando o desestímulo a comportamentos semelhantes por parte de terceiros. Por meio do referido instituto, portanto, condena-se o ofensor a uma indenização superior ao valor do dano, a fim de se evitar que a ação danosa seja repetida por ele mesmo ou por qualquer outro indivíduo.

É necessário pontuar, contudo, que a aplicação desse instituto ao ordenamento brasileiro esbarra em certos entraves.

Primeiramente, ao revés do direito norte-americano, o sistema jurídico pauta-se na supremacia do legislativo; não cabe, pois, ao juiz, mas ao legislador a fixação dos limites máximos e mínimos. Do contrário, fixar-se-iam as penas que bem se entendesse, o que significa inferir que o princípio da legalidade das penas não se aplica tão somente ao direito penal. (GONÇALVES, 2015, p. 411).

Além disso, não se pode discorrer sobre o tema sem se inquirir acerca da possibilidade de enriquecimento sem causa da vítima, cuja vedação encontra-se positivada no art. 884 e seguintes do Código Civil.

Malgrado as ressalvas em supra, parte da doutrina e jurisprudência sustenta a possibilidade de aplicação das indenizações punitivas, pois tal modalidade de dano não é limitada à extensão do prejuízo patrimonial, justamente por se tratar de direito constitucionalmente previsto, com bojo no fundamento da dignidade da pessoa humana. (GATTAZ, 2016, p. 2).

Aliás, a ideia de enriquecimento sem causa da vítima revela-se frágil. Uma vez arbitrada, a indenização punitiva consubstancia-se no binômio prevenção-punição, escapando, desse modo, do contexto financeiro da vítima, a qual, em tese, já se encontra satisfeita, porquanto seu desiderato foi suprido a título de compensação. Quanto a este ponto, merece destaque o revérbero de Cavalieri Filho (2010, p. 98 - 99):

A indenização punitiva do dano moral surge como reflexo da mudança de paradigma da responsabilidade civil e atende a dois objetivos bem definidos: a prevenção (através da *dissuasão*) e a punição (no sentido de *redistribuição*). [...] Na verdade, em muitos casos o que se busca com a indenização pelo dano moral é a punição do ofensor. Pessoas famosas, atingidas moralmente por noticiários de televisão ou jornais, constantemente declaram na petição inicial da ação indenizatória que o valor da eventual condenação será destinado a alguma instituição de caridade.

Portanto, a admissão das *punitive damages* no Brasil encontraria cabimento desde que fixada em mecanismo legal que comine a sanção mínima e máxima (GONÇALVES, 2015) e institua fundos para os quais (e em prol dos quais) seja destinado tudo o que for pago em caráter de punição, a exemplo de hospitais públicos, instituições de caridade, campanhas educacionais.

Vê-se, por conseguinte, a não procedência do principal argumento infenso à adoção das indenizações punitivas ao ordenamento jurídico brasileiro: uma possibilidade de enriquecimento ilícito que poderia facilmente ser fulminada por atuação legislativa.

Posto isso, o que se pretende defender aqui é a preponderância dos interesses sociais na eficiente prestação dos serviços públicos de telecomunicação. Não se deseja, ademais, instigar um fatalismo que reflète o nascimento de uma “indústria de danos

morais”, senão adequar a doutrina das sanções punitivas ao cenário de prevenção e punição cogitado pelo referido doutrinador.

É preciso, ainda, no âmbito do ordenamento nacional, destacar a relevância da categoria de dano que se conhece por dano social, o qual preconiza aplicação de indenização punitiva contra qualquer agente ofensor cuja ação implique diminuição da segurança ou da qualidade de vida da população. Nessa medida, leciona Junqueira *apud* Gattaz (2016, p. 4):

Um ato, se doloso ou gravemente culposos, ou se negativamente exemplar, não é lesivo somente ao patrimônio material ou moral da vítima, mas sim, atinge a toda a sociedade, num rebaixamento imediato do nível de vida da população, causa dano social.

Finalmente, insta aduzir: a robustez econômica dessas operadoras de telecomunicações, convenha-se, configura critério suficientemente necessário para a apuração, majoração e aplicação da sanção. Cahali *apud* Gonçalves (2015, p. 415) ratifica o exposto na medida em que pondera a acentuada recomendação, no âmbito dos tribunais, de ser analisada a situação socioeconômica do responsável pelo dano, o que se mostra congruente com tarefa sancionatória e punitiva da condenação por dano moral.

Gattaz (2016, p. 10), em artigo, preocupou-se em esquadrihar uma decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Tratava-se de ação de indenização por danos morais, circunstância na qual o júízo de piso julgou procedente o pedido, condenando uma empresa de plano de saúde que negou cobertura na internação hospitalar de seu segurado a lhe pagar R\$ 5.000,00. Diante de múltiplos e idênticos comportamentos por parte da empresa, o Tribunal arguiu a existência de dano social, elevando o valor da indenização de R\$ 5.000,00 para R\$ 50.000,00 e condenou a seguradora a pagar R\$ 1.000.000,00, a título de *punitive damage*, revertido, porém, tal valor ao Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) para que não se caracterizasse enriquecimento sem causa da vítima.

Por essas razões, infere-se que há fortes indícios e tendência das operadoras de telefonia móvel e banda larga perpetuarem um comportamento que lhes rende lucros milionários valendo-se, como foi visto, de práticas abusivas, opostas ao princípio da eficiência na prestação dos serviços e sem a efetiva supervisão do órgão regulador; isso porque, na oportunidade do estudo em tela, não foi verificada nenhuma decisão judicial de cuja força vinculante emane uma solução para essas repetidas práticas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo traduz a precariedade com a qual os serviços públicos da seara em supra são prestados aos cidadãos brasileiros, fato este que permite analisar de modo objetivo e sucinto que a inefetividade é inerente a tal prestação. Contribui, pois, para ponderar a não observância do princípio da eficiência na regulamentação dos serviços de telefonia móvel e banda larga no país, seja mediante uma elucidação pormenorizada do que vem a ser o referido princípio, seja debruçando-se em levantar dados e ações judiciais que transparecem, antes, o desserviço que coroa a própria agência reguladora e as operadoras de telefonia atuantes.

Por conseguinte, tornou-se possível inferir que as reiteradas ações de responsabilidade civil baseadas em danos morais e as ínfimas indenizações delas decorrentes constituem um quase axioma, uma verdade quase irrefutável no sentido de que aquelas pessoas jurídicas não se comprometem a zelar pelo princípio da eficiência ou a abandonar as práticas abusivas com que lucram.

Porquanto outros houve que tratassem exaustivamente de matéria pertinente a Serviços Públicos, mormente no que toca os princípios jurídicos a serem respeitados, cabe declarar que deste trabalho emanam alicerces teóricos e técnicos dos quais podem partir futuros estudos confluentes com o direito administrativo.

Foi nesse passo que, com vistas em averiguar uma possível solução à problemática ora levantada e corroborar ainda mais a inserção do seguinte instituto no Brasil, arguiu-se a consubstanciação das indenizações punitivas (do inglês *punitive damages*) ao sistema de responsabilidade civil brasileiro de veras por que se comunica com a ideia de dano moral coletivo, porém sem levantar discussões acerca da apuração ou não do elemento subjetivo ínsito ao caso, o que deve ser objeto de outro estudo.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIAS reguladoras e os direitos do consumidor. In: INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 2012. Disponível em: < <http://www.idec.org.br/em-acao/revista/o-banco-que-voce-nao-ve/materia/agencias-reguladoras-e-os-direitos-do-consumidor>> Acesso em: 18 de Mai. 2017.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. **Dano moral & indenização punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do direito brasileiro.** 2ª ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

ÁVILA, Humberto. **Teoria dos princípios: Da definição à aplicação dos princípios jurídicos.** São Paulo: Malheiros, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado Federal. 1988.

_____. **Lei nº 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm> Acesso em: 12 de Mai. de 2017.

_____. **Lei nº 8.987**, de 13 de fevereiro de 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8987compilada.htm> Acesso em: 3 de Jun. 2016.

_____. **Lei nº 9.472**, de 16 de julho de 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9472.htm> Acesso em: 29 de Mai. 2017.

_____. **Lei nº 9.784**, de 29 de janeiro de 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9784.htm> Acesso em: 3 de Jun. 2016.

_____, OAB. Anatel, a agência da leniência e da omissão. In: CONSELHO FEDERAL DA OAB. 2016. Disponível em: <<http://www.oab.org.br/noticia/51570/artigo-anatel-a-agencia-da-leniencia-e-da-omissao>> Acesso em 28: de Abr. 2017.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 28ª ed. São Paulo: atlas, 2015.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

COSTA, Luciano Martins. **O mal-estar na globalização**. São Paulo: A Girafa, 2005.

DE R\$ 1 bilhão em multas, Anatel arrecada só 4% das operadoras de telefonia. In: INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Disponível em: <<http://www.idec.org.br/em-acao/noticia-do-consumidor/de-r-1-bilho-em-multas-anatel-arrecada-so-4-das-operadoras-de-telefonia>> Acesso em: 28 de Mai. 2017.

DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 14ª ed. São Paulo: LTr, 2015.

DUTRA, Pedro. **Agências reguladoras – reforma ou extinção?** Disponível em: <<http://www.revistadotribunais.com.br/maf/app/widgetshomepage/delivery/document>> Acesso em: 9 de Mai. 2017.

GABARDO, Emerson. **A eficiência no desenvolvimento do Estado brasileiro: uma questão política e administrativa**. Disponível em: <http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34583881/Artigo_Eficiencia_Tiago_2011.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1496283275&Signature=CsaaE9JE1Ni0vbqNqqgUP%2FZiy1g%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGABARDO_Emerson._A_eficiencia_no_desenvo.pdf> Acesso em: 27 de Abr. 2017.

GATTAZ, Luciana Godoy Penteadó. **Punitive damages no direito brasileiro**. Revista dos Tribunais. v. 964/2016. pp. 191-214. 2016.

GODOY, Carlos Luiz Bueno de. **Código civil comentado**. 8ª ed. São Paulo: Manole, 2014.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**. 10ª ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

IDEC entra com ação contra teles e Anatel para garantir velocidade de banda larga. In: INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 2010. Disponível em: <<http://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/idec-entra-com-acao-contra-teles-e-anatel-para-garantir-velocidade-de-banda-larga>> Acesso em: 18 de Mai. 2017.

IHERING, Rudolf von. **A luta pelo direito**. São Paulo: Martin Claret, 2009.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de direito administrativo**. 10ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

INFORMÁTICA e telecomunicações no Brasil. In: MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/upd_blob/0004/4806.pdf> Acesso em: 29 de Mai. 2017.

KUFA, Karina e Amilton. Adoção de índices de eficiência pela Administração Pública melhora serviços. **Revista Consultor Jurídico**. 2017. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2017-abr-21/adocao-indices-eficiencia-estado-melhora-servicos-publicos>> Acesso em: 27 de Abr. 2017.

LIMA, Charles Hamilton Santos. A possibilidade de dano moral coletivo por lesões à probidade administrativa. **Revista Consultor Jurídico**. 2016. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2016-mar-21/mp-debate-possibilidade-dano-moral-lesoes-probidade-administrativa>>

MASCARENHAS, Rodrigo Tostes de Alencar. **Introdução ao direito das telecomunicações**. Revista de direito da procuradoria geral, Rio de Janeiro, v. 56, pp. 325-343, 2002.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 32ª ed. São Paulo: Malheiros, 2015.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 27ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. **Direito Administrativo**. 28ª ed. São Paulo: Atlas, 2015.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. 27ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

TÁCITO, Caio. **Direito Administrativo**. São Paulo, Saraiva, 1975

TELEFONIA celular no Brasil só funciona nos presídios. In: REVISTA CONSULTOR JURÍDICO. 2013. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-ago-30/celular-brasil-funciona-presidios-vice-presidente-oab>> Acesso em: 28 de Abr. 2017.

UMA breve perspectiva da lei nº 9.472/97 e seus reflexos no direito das telecomunicações. In: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. 2011. Disponível em: < <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/14394-14395-1-PB.pdf>> Acesso em: 27 de Abr. 2017.