



OFÍCIO Nº 469/2020-DPE/AM/PBA

Parintins/AM, 15 de maio de 2020.

**À Empresa CLARO S.A**  
**Inscrita no CNPJ 40.432.544/0001-47**

*Assunto: indisponibilidade e/ou grande oscilação  
no serviço de telefonia e internet nos municípios  
da Parintins, Barreirinha, Nhamundá e Boa  
Vista dos Ramos, no Estado do Amazonas.*

Ao tempo em que cumprimentamos esta empresa, venho, com fundamento no art. 134, *caput*, da Constituição Federal, e art. 4º, VIII, da Lei Complementar nº 80/1994; apresentar **NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL**, pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos:

Há cerca de 02 (duas) semanas, a população de toda a região do Baixo Amazonas vem relatando a indisponibilidade e/ou a grande oscilação nos serviços de telefonia e de internet ofertados pela CLARO S.A, o que vem ocasionando sérios problemas à coletividade.

Isso porque, além de ser um direito do consumidor a qualidade na prestação do serviço, demonstra-se como dever do fornecedor a observância dos parâmetros de qualidade e a rápida solução de problemas em caso de ocorrências técnicas.

Não fosse o bastante, as cidades de Parintins, Barreirinha, Nhamundá e Boa Vista dos Ramos tem grande parte de sua economia sustentada no comércio, sendo esta atividade, atualmente, desempenhada, em



grande, através dos serviços de *delivery*. Tudo isso em virtude do combate ao Covid-19 realizado com a instrumentalização do isolamento social.

Desta forma, não é justo, razoável e esperado que a mesma população que padece de uma grande crise de saúde, humanitária e social, permaneça sem a oferta de um serviço de telefonia e de internet de qualidade.

Ressalta-se que se trata de um dever e não de uma mera faculdade das empresas que apresentam responsabilidade objetiva no tocante aos acidentes e vícios do consumo.

Assim, antes do eventual ajuizamento de ação civil pública com pedido de obrigação de fazer e de danos morais coletivos, a Defensoria Pública do Estado do Amazonas, notifica a empresa CLARO S.A, a fim de que, **no prazo de 48 (quarenta e oito) horas:**

a) solucione os problemas no fornecimento de telefonia e internet às cidades de Parintins, Barreirinha, Nhamundá e Boa Vista dos Ramos, utilizando de sua equipe técnica com a máxima urgência e diligência; ou

b) apresente, de maneira ampla, à toda população dos municípios em tela, os problemas atuais existentes e um cronograma de resolução da oferta do serviço de telefonia e internet, dando-se ampla publicização e prioridade a resolução da questão.

Nesse sentido, reforça-se que a ausência de resposta à notificação em epígrafe ocasionará na propositura de ação coletiva.

A resposta deve ser enviada para o endereço eletrônico desta instituição [dpe.polozecapontes@gmail.com](mailto:dpe.polozecapontes@gmail.com), **no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.**



**DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DO AMAZONAS**

**Polo do Baixo Amazonas**

Av. Paraíba, 3771 | Itaúna I | Boa Vista do Ramos/AM | CEP  
69093 – 149 | Telefone (92) 984556153 |

Certos da colaboração, renovo os protestos de elevada  
consideração.

**GABRIELA FERREIRA GONÇALVES**  
Defensora Pública do Estado do Amazonas

**LUIZ GUSTAVO DO NASCIMENTO CARDOSO**  
Defensor Público do Estado do Amazonas