



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 165/2011  
F.A. Nº 0111.000.9235  
RECLAMANTE – KELE REGINA FERREIRA TUDES  
RECLAMADO – EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A (EMBRATEL)**

**PARECER**

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON ESTADUAL, órgão integrante do Ministério Público do Piauí, nos termos da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e art. 33 e seguintes do Decreto Federal 2.181/97, visando apurar possível prática infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A (EMBRATEL)** em desfavor da consumidora **KELE REGINA FERREIRA TUDES**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora informou que em agosto de 2010 adquiriu junto à EMBRATEL uma antena parabólica para prestação de serviços de TV por assinatura, cuja franquia seria no valor de R\$ 59,90.

De acordo a demandante, nos meses de outubro e novembro de 2010, além do valor de sua franquia, lhe foi cobrado outros valores, inclusive em duplicidade. Tais valores eram correspondentes ao pagamento de conta telefônica, no valor de R\$ 59,90, e TV por assinatura, essa no valor de R\$ 51,23. Se não bastasse, foram debitados de sua conta corrente os valores de R\$ 28,34 (vinte e oito reais e trinta e quatro centavos) e R\$ 19,48 (dezenove reais e quarenta e oito centavos).

Diante desses fatos, a requerente cuidou em procurar o PROCON/MP/PI para pedir esclarecimentos sobre as cobranças indevidas, bem com a repetição do indébito referente às mesmas.

Na audiência de conciliação realizada no dia 03/03/2011 a consumidora esclareceu com mais detalhes a suposta lesão experimentada. Afirmou que aderiu ao pacote essencial de TV por assinatura no dia 31/08/2011.

Ainda segundo a autora, no ato da contratação, o vendedor lhe informou que o pacote custaria R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos), caso a forma de pagamento escolhida fosse feita por meio de débito automático em conta corrente. Já se a opção de pagamento fosse por intermédio de boleto bancário, a assinatura do pacote seria R\$ 74,90 (setenta e quatro reais e noventa centavos).

Tendo em vista a diferença de preço concedida, a demandante resolveu autorizar que os valores das mensalidades fossem debitados em sua conta corrente nº 70.663-9, agência nº 0044-2, do Banco do Brasil.

De acordo com a postulante, no mês de outubro de 2010, a citada conta corrente sofreu 02 (dois) descontos de R\$ 59,90 cada, referente à "conta telefone" Via Embratel e TV por assinatura. O curioso é que a requerente alega não possuir nenhuma linha telefônica junto à empresa.

Em novembro de 2010 os descontos voltaram a acontecer. Consta do extrato da conta corrente da reclamante, fls. 07, dois débitos: um no valor de R\$ 28,34 (vinte e oito reais e trinta e quatro centavos) e outro no valor de R\$ 19,48 (dezenove reais e quarenta e oito centavos).

E não pára por aí. Em dezembro de 2010 também foram feitos mais dois descontos, um no valor de R\$ 51,23 (cinquenta e um reais e vinte e três centavos) e outro no valor de R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos), ambos referentes à prestação do serviço de TV por assinatura, conforme extrato bancário localizado às fls. 07.

A consumidora acrescentou que nos meses de janeiro e fevereiro de 2011 os descontos foram feitos conforme pactuado no contrato, ou seja, R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos).

Em razão dos fatos acima declinados, a requerente estabeleceu contato com a empresa para reaver os valores pagos indevidamente. Entretanto, fracassou no seu intento, colhendo a informação de que os descontos feitos não constavam no sistema do fornecedor. Por isso não viu outra saída senão procurar o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor.

Na audiência conciliatória realizada no dia 03/03/2011, o preposto da empresa alegou que no sistema da EMBRATEL não constava os pagamentos feitos pela demandante, solicitando cópias dos comprovantes de pagamentos para que assim pudesse analisar o pleito da autora.

Por conta disso a audiência foi redesignada para o dia 24/03/2011, a fim de oportunizar ao reclamado uma nova chance de retificar a sua conduta lesiva. Na segunda sessão de conciliação, mesmo após a análise das cópias dos extratos fornecidos pela

requerente, a EMBRATEL se negou a restituir os valores pagos indevidamente, sob a alegação que de que não reconhecia a cobrança. Sugeriu até a inclusão a inclusão do Banco do Brasil no pólo passivo da reclamação para que pudesse esclarecer os fatos.

A presente reclamação fora considerada como sendo FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA, às fls.15.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, esse apresentou defesa, às fls. 20 a 29.

Além da defesa acima mencionada, em data futura, a EMBRATEL informou que procedeu com a restituição do valor reclamado pela consumidora, requerendo que seja desconsiderada a "denúncia" formulada, arquivando os presentes autos (fls.47).

### **Era o que tinha a relatar. Passo agora a manifestação.**

No caso em exame, o mérito da questão consiste em corroborar a existência de cobrança indevida, regulamentada pelo art. 42, parágrafo único do CDC.

Acerca da cobrança indevida, o art. 42 do CDC prescreve que:

**Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.**

**Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.**

Determina o caput do art. 42 do CDC que, na cobrança de débito, o consumidor inadimplente não poderá ser exposto a ridículo nem sofrer qualquer tipo de constrangimento ou ameaça por parte do fornecedor.

Pela dicção legal prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, percebemos que o consumidor cobrado em quantia indevida faz jus à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Sobre o tema, vejamos a exegese de Cláudia Lima Marques<sup>1</sup>

**"cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta."(grifo nosso).**

*In casu*, não há dúvida de que a consumidora foi cobrada indevidamente nos meses de outubro e dezembro de 2010. Como prova, basta analisar os extratos bancários da autora correspondentes aos referidos meses, localizados às fls. 07-08 dos autos da demanda.

A partir da análise dos citados documentos, vislumbramos que no mês de outubro de 2010 a consumidora sofreu uma cobrança indevida no valor de R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos), referente à prestação de serviços de "conta telefone".

Repisa-se que a demandante jamais contratou serviços de telefonia junto ao fornecedor. A EMBRATEL poderia ter justificado a cobrança se tivesse juntado aos autos cópia de um suposto contrato assinado pela requerente, mas não o fez. Portanto, merece suportar o ônus por toda e qualquer cobrança de serviço de telefonia que tenha imputado a autora.

Nesta esteira, a reclamante faz jus à repetição do indébito no valor de R\$ 59,90, posto que pagou esse mesmo valor a título de prestação de serviço de telefonia. Assim, somando-se o indébito com o valor descontado de sua conta corrente no mês de outubro de 2010, a EMBRATEL deveria restituir o valor de R\$ 119,18 (cento e dezenove reais e dezoito centavos).

Após detida análise do extrato bancário de novembro de 2010, oportuno ressaltar que a consumidora não sofreu cobrança indevida neste mês. A reclamante alegara que tinha sido vítima de dois descontos indevidos, um no valor de R\$ 28,34 (vinte e oito reais e trinta e quatro centavos) e outro no valor de R\$ 19,48 (dezenove reais e quarenta e oito centavos), ambos referente ao pagamento da TV por assinatura.

Explico. Por conta de insuficiência de recursos na conta corrente da demandante, o valor da mensalidade da TV por assinatura no mês de novembro/2010 foi descontado de forma fracionada. Daí a existência dos dois descontos mencionados no parágrafo anterior.

Mesmo assim o total da quantia descontada não atingiu sequer o valor da mensalidade da TV por assinatura, acordada em R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos). Somando-se os dois descontos relativos aquele mês, ou seja, R\$ 28,34 (vinte e oito reais e trinta e quatro centavos) e R\$ 19,48 (dezenove reais e quarenta e oito centavos), encontramos a importância de R\$ 47,82 (quarenta e sete reais e oitenta e dois centavos), inferior a R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa e centavos) combinado.

O extrato bancário da reclamante referente ao mês de dezembro de 2010 contém dois descontos, um no valor de R\$ 51,23 (cinquenta e um reais e vinte e três centavos) e outro no valor de R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos), ambos referente à prestação do serviço de TV por assinatura contratado.

Nesses passos, é evidente que a requerente não poderia ter sofrido a cobrança de R\$ 51,23 (cinquenta e um reais e vinte e três centavos), até porque o valor do desconto autorizado foi de R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos).

Doutra banda, pela análise do extrato bancário localizado às fls. 07, é nítido que a cobrança da mensalidade de TV por assinatura foi feita em duplicidade. Como o valor da franquia da reclamante era de R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos), resta

claro que o desconto de R\$ 51,23 (cinquenta e um reais e vinte e três centavos) é indevido. Com efeito, a reclamante faz jus à repetição do indébito, devendo receber em virtude dessa cobrança indevida o valor de R\$ 102,46 (cento e dois reais e quarenta e seis centavos), em atendimento ao disposto no art. 42 parágrafo único do CDC.

Em suma, a autora deveria ter sido restituída no valor total de R\$ 221,64 (duzentos e vinte e um reais e sessenta e quatro centavos). Tal valor correspondente a soma de R\$ 119,18, relativo à cobrança indevida do serviço de telefonia, com R\$ 102,46, correspondente a cobrança dúplice do serviço de TV por assinatura ocorrida no mês de dezembro de 2010.

Não vislumbramos nos autos qualquer hipótese de engano justificável. Tal excludente está prevista na parte final do art. 42, parágrafo único do CDC. Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin<sup>2</sup> esclarece que:

**“O engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor)”**

Em sua defesa, às fls. 20-25, a EMBRATEL sustenta que os descontos realizados é de inteira responsabilidade do Banco do Brasil, pois em seu sistema não foi encontrado, além do devido, qualquer outro pagamento feito pela reclamante. Em virtude disso, pede que a “denúncia” da requerente seja considerada insubsistente.

Pedido indeferido. Tal entendimento estriba-se no fato de que no pólo passivo da reclamação deve figurar apenas a EMBRATEL, isto porque o negócio jurídico foi firmando unicamente entre a reclamante e operadora de telefonia, não sendo a participação Bando do Brasil indispensável para a constituição dessa relação de consumo.

O Banco do Brasil foi apenas o entreposto utilizado para adimplir a obrigação assumida pela parte autora, que poderia, com já mencionado na narrativa fática, ter optado por pagar as suas mensalidades através de boletos bancários.

Indispensável frisar que a EMBRATEL demonstrou interesse em se retratar com a consumidora, conforme defesa localizada às fls. 43-47, afirmado que procedeu com a restituição dos valores reclamados pela autora. Como prova, a parte ré fez a juntada de tela de faturamento e que segundo ela vê-se que a fatura com vencimento em 10/11/2010 fora “zerada”, eis que a autora reclamara que a fatura com vencimento em 10/12/2010 foi paga em duplicidade.

Mesmo assim a conduta do fornecedor acima mencionada não satisfaz o afã do heróico art. 42, parágrafo único do CDC. O seu desejo era o de que a consumidora fosse ressarcida, pelos motivos acima esposados, no valor de R\$ 221,64. Isso não aconteceu.

---

<sup>2</sup> BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.

O fato de a fatura com vencimento em 10/11/2011 ter sido "zerada" em nada altera os termos da responsabilidade da ré. Essa conduta não trouxe qualquer benefício para a demandante, já que mesmo assim a autora sofreu, no mês de novembro de 2011, dois descontos em sua conta bancária, repisa-se, um no valor de R\$ 28,34 (vinte e oito reais e trinta e quatro centavos) e ou no valor de R\$ 19,48 (dezenove reais e quarenta e oito centavos).

Pontofinalizando, e tendo EMBRATEL S/A vilipendiado o art. 42 parágrafo único do CDC, não resta outra saída senão a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pela consumidora.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 23 de Agosto 2011.

**Florentino Manuel Lima Campelo Júnior**  
**Técnico Ministerial**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 165/2011  
F.A. Nº 0111.000.9235  
RECLAMANTE – KELE REGINA FERREIRA TUDES  
RECLAMADO – EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A (EMBRATEL)**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **EMBRATEL S/A**, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

Passo, pois, a aplicar a sanção administrativa, sendo observados os critérios estatuídos pelos artigos 24 a 28 do Decreto 2.181/97, que dispõe sobre os critérios de fixação dos valores das penas de multa por infração ao Código de Defesa do Consumidor.

A fixação dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078, de 11/09/90), será feito de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor.

Diante disso, fixo a multa base no montante de **R\$ 3.000,00 ( três mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, diminuo o *quantum* em ½ em relação à atenuante.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV, do Decreto 2181/97, consistente em deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação a citada agravante, passando

essa para o montante de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Para aplicação da pena de multa, observou-se ao disposto no art. 24, I e II do Decreto 2181/97.

**Pelo exposto, torno a pena multa fixa e definitiva no valor de R\$ 3.000,00 ( três mil reais).**

**Isso posto, determino:**

- A notificação do fornecedor infrator, na forma legal, para recolher, à conta nº 1.588-9, agência nº 0029, operação 06, Caixa Econômica Federal, em nome do Ministério Público do Estado do Piauí, o valor da multa arbitrada, correspondente a **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, a ser aplicada com redutor de 50% para pagamento sem recurso e no prazo deste, ou apresentar recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar de sua notificação, na forma do art. 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;

- Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a inscrição do débito em dívida ativa pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do *caput* do artigo 55 do Decreto 2181/97;

- Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome dos infratores no cadastro de Fornecedores do PROCON Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei 8.078/90 e inciso II do art. 58 do Decreto 2.181/97.

**Teresina-PI, 23 de Agosto de 2011.**

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**  
**Promotor de Justiça**  
**Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**

