



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 277/2011
REFERENTE À F.A.: 0111-001.360-5
RECLAMANTE – LEVI GOMES DE SOUSA
RECLAMADO - TIM NORDESTE S/A

PARECER

Trata-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 **TIM NORDESTE S/A** em desfavor de **LEVI GOMES DE SOUSA**.

I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação deflagrada em 02/03/2011, o consumidor informou que, no dia 27/05/2008, adquiriu um modem junto a Operadora ora Demandada, conforme nota fiscal de nº 067727, ocasião na qual contratou o serviço de Internet 3G, plano ilimitado. Entretanto, tinha interesse em reclamar deste serviço pois nunca fora prestado adequadamente.

Diante disso, alegou o Demandante que formulou diversas contestações junto a empresa, conforme protocolos em anexo, contudo, o acesso continuava ruim. Ressaltou que a área onde fica localizado sua residência é coberta pela tecnologia adquirida, todavia, apenas consegue utilizar o serviço durante o período da madrugada, haja vista que a intensidade de acessos é baixa, logo, havia melhoria na qualidade do serviço.

Salientou que não estava adimplindo mensalmente com um serviço o qual só era passível de utilização durante a madrugada e que mesmo tendo conversado com vários vendedores da empresa, a fim de obter um plano similar ao adquirido e de melhor qualidade, observou que a operadora não disponibilizava mais Planos de Internet Ilimitado.

Diante do alegado, requereu o consumidor através do PROCON pela prestação do serviço contratado de forma adequada ou o oferecimento de outro Plano de internet ilimitado sem ônus, desde que se possa utilizar um modem 3G.

Realizada audiência de conciliação em 12/04/2011, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls. 32, compareceram o consumidor e o preposto do Fornecedor. Na ocasião, foi ratificado por aquele os termos da Reclamação inicial apresentados alhures e constante na fls.03. O Reclamado, por sua vez, juntou aos autos da reclamação atos constitutivos, procuração, substabelecimento, carta de preposição e defesa escrita e solicitou a remarcação da audiência sob o argumento de ser necessária a realização de análise minuciosa do caso.

Nova audiência ocorreu em 26/04/2011, na oportunidade preposto do fornecedor propôs ao reclamante a desconstituição dos débitos em aberto no importe de R\$103,12 (cento e três reais e doze centavos) e o cancelamento do contrato sem ônus.

O reclamante, na oportunidade, apresentou Print screen, confirmando dificuldade de acesso no acesso à internet nos horários comerciais, demonstrando, ainda que a utilização do serviço apenas é possível na madrugada ou em feriados prolongados. Destacou que não tem interesse no cancelamento do contrato e sim na adequada e eficaz prestação do serviço contratado.

Em razão do comprovado desinteresse da empresa Demandada em solucionar amigavelmente esta questão haja vista a apresentação de proposta incondizente com o que fora pleiteado determinou-se a instauração de Processo

Administrativo junto à Assessoria Jurídica deste Órgão para se apurar irregularidades perpetradas face ao Diploma do Consumidor.

Às fls. 62, a reclamação atinente a TIM NORDESTE S/A foi classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinada a inclusão da empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Instaurado o presente Processo Administrativo por meio de Decisão proferida em audiência, senda na mesma data devidamente notificada, a reclamada TIM NORDESTE S/A não apresentou defesa administrativa consoante certidão acostada às fls. 65.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, importa observar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas à proteção e defesa do consumidor. Assim, como lei principiológica, pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca nas relações de consumo, encontra-se notadamente em posição de inferioridade perante o fornecedor, conforme se depreende da leitura de seu art. 4º, inciso I, *in verbis*:

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Não podemos olvidar que o artigo supracitado além de impor atendimento ao importante princípio da vulnerabilidade, dentre outros, também prevê como princípio da Política Nacional de Defesa do Consumidor o princípio da boa-fé objetiva e princípio do equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, o qual encontra previsão no inciso III, do art.4º.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se

funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

O entendimento do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que “o princípio da boa-fé se aplica às relações contratuais regidas pelo CDC, impondo, por conseguinte, a obediência aos deveres anexos ao contrato, que são decorrência lógica deste princípio. – O dever anexo de cooperação pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual. – A violação a qualquer dos deveres anexos implica em inadimplemento contratual de que lhe tenha dado causa”. (REsp 595631/SC – rel. Min. Nancy Andrighi, DJ 02.08.2004).

Buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são os consumidores e fornecedores, o legislador ordinário fez inserir no art.6º do diploma Consumerista uma importante lista de direitos básicos e fundamentais que deverão ser observados. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, quantidade e preço, bem como sobre os riscos que apresente;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

No caso em apreço, verifica-se descumprimento ao contrato de telefonia móvel firmado entre as partes, o que ocasionou falha na prestação do serviço, e consequente infração ao Código de Defesa do Consumidor tendo em vista que a Fornecedora comercializou Plano de serviço de internet 3G ilimitado 1Mb/s, entretanto ao longo de todo o relacionamento entre as partes, a reclamante realizou constantes reclamações a respeito da má prestação do serviço pois ora não era possível conectar-se ora a conexão ficava bastante lenta, impossibilitando o acesso regular a este.

Neste sentido, prescreve o CDC em seu art.30 que toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o

fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Neste dispositivo legal, verifica-se a presença do princípio da boa-fé objetiva pela qual o fornecedor, através da oferta, deve-se portar no sentido de cumprir os deveres anexos de lealdade, proteção, informação, confiança e cooperação.

Dessa forma, como garantia à proteção contra publicidade enganosa, sedimenta o art.35 do Diploma Consumerista que em caso de descumprimento à oferta anunciada assiste ao consumidor, alternativamente e à sua livre escolha, exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Realizada a escolha mencionada no dispositivo legal acima pelo cumprimento à oferta, conforme se afere da notificação inicial e dos termos de audiência anexos a este Processo Administrativo, a empresa Demandada apenas propôs a rescisão do contrato sem ônus, o que não foi aceito pela parte autora por conta dos prejuízos que lhe seriam causados.

Indo além da proibição à publicidade enganosa no trato das relações de consumo, o legislador ordinário também tratou sobre a qualidade da prestação de serviço, conforme se vislumbra do art. 20 do CDC, que é categórico ao dizer que:

Art. 20 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, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

No caso em tela, o vício do serviço pode ser facilmente identificado no momento em que a Demandada, mesmo tendo feito incluir em seu contrato que os pacotes de dados permitem ao cliente o acesso à tecnologia 3G HSDPA da rede TIM, não o cumpriu, conforme telas comprobatórias anexadas aos autos que demonstram impossibilidade de conexão.

Neste sentido é o posicionamento dos Tribunais Pátrios:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA 3G. DESCUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES CONTRATADAS. VELOCIDADE INFERIOR. DIREITO À RESOLUÇÃO DO CONTRATO, SEM A INCIDÊNCIA DE MULTA CONTRATUAL. DEVOLUÇÃO DOS VALORES DE FORMA PROPORCIONAL À UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS PASSÍVEIS DE INDENIZAÇÃO. 1- Descumprindo a ré as condições contratadas, que constituía em prestação de serviço de internet banda larga 3G, onde o serviço apresentou velocidade muito inferior ao prometido, correto o reconhecimento do direito à rescisão contratual, em virtude da falha na prestação do serviço. 2- Possui a autora direito à rescisão do contrato, sem o pagamento da multa, bem como à devolução dos valores pagos durante a contratação. contudo, a devolução deve se dar de forma proporcional à utilização do serviço. 3 - Cabível a condenação em danos morais, em atendimento às funções punitiva e dissuasória, ante ao descaso com a pessoa do consumidor, que buscou resolver o problema inúmeras vezes, sem obter êxito. (TJ-RS - RECURSO CÍVEL: 71002971679 RS, REL.: Vivian Cristina Angonese Spengle, DJ: 19/10/2011, SEGUNDA TURMA RECURSAL CÍVEL).

CONSUMIDOR. SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA 3G ILIMITADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DANO MORALOCORRENTE. QUANTUM INDENIZATÓRIO MAJORADO. 1. A ré não logrou êxito em comprovar que os serviços tenham sido efetivamente utilizados pela autora com a velocidade prometida, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 333, inc. II, do CPC. 2. Danos morais que derivam da própria conduta ilícita da empresa, por falha na prestação de serviços. Ultrapassados os limites do mero dissabor, impõe-se a condenação da demandada ao pagamento de indenização a título de danos morais como função punitiva, para evitar reiteração da conduta inadequada. 3. Quantum indenizatório majorado em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bservando os parâmetros adotados pelas turmas recursais em casos análogos.Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso da autora provido e improvido

recurso da ré. (TJRS. Rec. 13534-69.2010.8.21.9000. Igrejinha; Primeira Turma Recursal Cível; Rel. Des. Edson Jorge Cechet; Julg. 4/04/2011; DJERS 25/04/2011).

III – CONCLUSÃO:

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao fornecedor **TIM NORDESTE S/A**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 6º, VI; 20 e 35, I da citada lei.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 12 de Setembro de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial – Matrícula nº146



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 277/2011

REFERENTE À F.A.: 0111-001.360-5

RECLAMANTE – LEVI GOMES DE SOUSA

RECLAMADO - TIM NORDESTE S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, VI; art.20 e art.35, I do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **TIM NORDESTE 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 estatuidos 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 circunstância atenuante contida no artigo 25, inciso III do Decreto 2.181/1197 tendo em vista o infrator ter adotado providências

pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo (propôs em audiência a rescisão do contrato sem ônus) e considerando a existência circunstância agravante contida no art. 26, II do já citado Decreto, por conta de ser o infrator reincidente, mantenho o *quantum* da condenação em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Para aplicação da presente 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 **TIM NORDESTE S/A**, 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, 12 de Setembro de 2013.

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