



**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 288/2011**  
**REFERENTE À F.A.: 0111-000.755-1**  
**RECLAMANTE – LEONILDA DE CARVALHO BEZERRA**  
**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 **LEONILDA DE CARVALHO BEZERRA**.

**I – RELATÓRIO**

No texto inicial da reclamação deflagrada em 09-02/2011, a consumidora informou que é titular da linha de nº(86)9988-1055 há cerca de 07(sete) anos e que em razão de problemas envolvendo seu orçamento familiar realizou o pagamento das faturas com vencimento em 07/12/2010 no valor de R\$131,31 (cento e trinta e um reais e trinta e um centavos) e a outra com vencimento em 07/01/2011 no valor de R\$0,28 (vinte e oito centavos) com atraso de aproximadamente 45 dias. Acrescentou que mesmo após a quitação das aludidas faturas sua linha telefônica foi cancelada sem aviso prévio. Além disso, continuou recebendo cobranças referente a estas duas faturas.

Diante do alegado, requereu a consumidora perante o PROCON o resgate de seu número telefonia móvel e a suspensão das cobranças até então realizadas por conta de débitos já quitado e a migração de seu plano de telefonia para pré-pago.

Realizada audiência de conciliação em 23/03/2011, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls. 40, compareceram a consumidora e a preposta do Fornecedor. Na ocasião, foi ratificado por aquela os termos da Reclamação inicial apresentados alhures e constante na fls.03. O Reclamado por sua vez requereu a redesignação da audiência para outra data pois não teve tempo hábil para analisar o pleito da Reclamante.

Novo encontro conciliatório ocorreu nas dependências destes Órgão em 03/05/2012, na oportunidade o fornecedor juntou defesa escrita na qual alegou em síntese que o bloqueio aconteceu por conta de atraso no pagamento de parcelamento outrora contratado pela consumidora e como proposta de acordo poderia, por liberalidade, providenciar a baixa do débito em aberto bem como reativar a linha bloqueada no prazo de 20 dias úteis a contar da data de formalização de acordo perante o Procon. Salientou que caso não fosse possível reativar a linha pelo decurso do tempo, comprometer-se-ia a depositar o valor de R\$100,00 (cem reais) na conta corrente da consumidora.

O acordo proposto pela empresa reclamada não foi aceito pela parte autora.

Às fls. 41-42, 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 conforme Decisão anexa às fls.41-42, devidamente notificado, consoante certidão às fls43, o reclamado TIM NORDESTE S/A apresentou tempestivamente defesa administrativa anexa à fls. 44/53 alegando em síntese que a reclamação é improcedente pois houve atraso no pagamentos das faturas com vencimento em 07/11/2010 no valor de R\$141,81 (cento e quarenta e um reais e oitenta e um centavos) que foi paga em 24/11/2010; da fatura com vencimento em 07/12/2010 no valor de R\$131,31 (cento e trinta e um reais e trinta e um centavos) que foi paga em 28/01/2011; da fatura com vencimento em 07/01/2011 no valor de R\$40,82 (quarenta reais e oitenta e dois centavos) que foi paga em 28/01/2011 e data fatura com vencimento em 07/02/2011 no valor de R\$16,16 (dezesesseis reais e dezesesseis centavos) que foi paga em 09/03/2011. Aduziu, ainda, que é direito das operadoras de telefonia suspender e até mesmo desativar a estação móvel do usuário em caso de inadimplência conforme disposição contida no art. 51 da Resolução 477/2007 da ANATEL.

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 a 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.*

Buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são as dos 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 observadas. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais e a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

*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;*

*X- a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.*

No caso em comento, verificou-se que a empresa ora reclamada não agiu com a diligência necessária, pois não observou corretamente as disposições contidas no art.51 da Resolução nº 477 da ANATEL de 07 de agosto de 2007 e realizou a desativação da linha titularizada pela reclamante intempestivamente, além disso não realizou as comunicações prévias exigidas pelo já mencionado diploma legal antes de realizar a rescisão do contrato.

Para se melhor visualizar a postura adotada pela operadora de telefonia TIM NORDESTE, transcreve-se *Ipsis litteris* o disposto na Resolução nº477/2007:

*“Havendo situação de inadimplência, a prestadora pode tomar as seguintes providências:*

*I - transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento da conta de serviços:*

*suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas terminadas que importem em débito para o Usuário;*

*II - transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial: suspender totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o a originar e receber chamadas;*

*III - transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total do provimento do serviço: desativar definitivamente a Estação Móvel do Usuário e rescindir o Contrato de Prestação do SMP.*

*§1º As providências previstas nos incisos I, II e III devem ser precedidas de aviso ao Usuário, comunicando-o:*

*I - do direito de receber o relatório detalhado de serviços;*

*II - da possibilidade, forma e prazo para contestação do débito;*

*III - da sanção a que está sujeito na ausência de contestação.”*

Diante do anotado acima, resta-nos concluir que as prestadoras de serviço telefônico apenas podem realizar a desativação definitiva da linha móvel do usuário 90( noventa) dias a contar da inadimplência e não em apenas 45 (quarenta e cinco) dias desta.

No caso em análise, verifica-se que a consumidora, conforme se afere das telas sistêmicas anexadas pela fornecedora às fls. 51-53, em momento algum realizou o pagamento de faturas com atrasos superiores a 90 (noventa) dias que pudessem ensejar a rescisão contratual por inadimplência. Cabe notar que atrasos houveram que poderiam dar azo a suspensão parcial e total do serviço, entretanto, jamais ocorreram, no período ora discutido, atrasos que teriam como consequência a desativação definitiva da estação móvel do usuário.

Dessa forma, constata-se que a empresa reclamada falhou quando da prestação do serviço público de telefonia, exigindo, conseqüentemente, da reclamante vantagem manifestamente excessiva.

Sobre a qualidade da prestação de serviço, o art. 20 do CDC 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: (omissis)*

*§ 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.*

Ora, no caso em tela, o vício do serviço pode ser facilmente identificado no momento em que o Demandante teve seu contrato rescindindo antes do prazo preceituado pela legislação para a ocorrência deste fato e na ausência de comunicação da ocorrência deste ato.

Além disso, o CDC, no tocante aos serviços públicos estabelece:

*Art. 22. 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.*

*Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.*

Discorrendo sobre práticas abusivas adotadas pelos fornecedores, preleciona o Ministro do STJ Antônio Herman V. Benjamin que as práticas abusivas no Código são entendidas como aquelas que, de modo direto e no sentido vertical da relação de consumo (do fornecedor e do consumidor), afetam o bem-estar do consumidor<sup>1</sup>.

Assim, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada a consumidora foi submetida à prática abusiva vedada pelo art.39, V do Código das Relações de Consumo, tendo em vista a exigência de vantagem manifestamente excessiva, qual seja, ter o serviço de telefonia, o qual é considerado de natureza pública e essencial, cancelado fora do prazo e sem aviso-prévio.

A saber, prescreve o mencionado dispositivo legal:

*“Art.39 – É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas:*

*V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.”*

Com efeito, resta observar que a Operadora TIM, em audiência, buscou realizar acordo almejando a composição amigável com a parte autora no que se referia a débitos tidos como abertos e em relação à possibilidade de reativação da linha, o que não foi aceito pela consumidora por conta dos prejuízos morais e patrimoniais já suportados desde a data da falha na prestação do serviço.

### **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 e X; 20; 22 e 39, V da citada lei.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 09 de Agosto de 2012.

**Lívia Janáina Monção Leódido**  
**Técnico Ministerial – Matrícula nº102**

---

<sup>1</sup> Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Manual de Direito do Consumidor., 3ª Edição. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 252.



**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 288/2011**  
**REFERENTE À F.A.: 0111-000.755-1**  
**RECLAMANTE – LEONILDA DE CARVALHO BEZERRA**  
**RECLAMADO: TIM NORDESTE S/A**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III; art.39, V e art.46 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 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\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

Considerando a inexistência de circunstância atenuante contida no artigo 25 do Decreto 2.181/97 e considerando a existência circunstância agravante contida no art. 26, II do Decreto 2181/97, por ser o infrator reincidente, **aumento** o *quantum* em ½, referente a agravante, resultando na 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, 09 de agosto de 2012.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**

**Promotor de Justiça**

**Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**