



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 499/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-007.280-2

RECLAMANTE – MARIA FRANCISCA DA SILVA

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 **MARIA FRANCISCA DA SILVA**.

I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação deflagrada em 28/08/2012, a consumidora informou que estava recebendo cobranças indevidas da Operadora TIM tendo em conta que principiou Reclamação Nº 0112-002.441-2, junto a este PROCON/MP/PI, firmado com a Fornecedora em epígrafe na data de 16/04/2012 acordo (fls.07), na qual esta se comprometeu

a baixar os débitos em aberto, referente a linha de nº 86 9984 5567, bem como a migrar o acesso para pré-pago, tudo isso, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

Ocorre que decorrido integralmente o prazo para o cumprimento do acordo, a Operadora continuou a gerar cobranças à Cliente, conforme fatura em anexo. Acrescenta que recebe, constantemente, ligações da empresa, cobrando débitos inexistentes.

Diante disso, requer pelo cumprimento do Termo de Responsabilidade, a fim de que não seja mais cobrada, bem como pela indenização pelo dano moral que vem sofrendo.

Realizada audiência de conciliação em 16/10/2012, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls. 27, compareceram o consumidor e o preposto do Fornecedor. Na ocasião, foi juntado pela Requerida atos constitutivo da empresa, procuração, substabelecimento, carta de preposição e defesa escrita e proposto se realizar a migração para o plano pré-pago, bem como a baixar os débitos em aberto.

Ato contínuo, a Reclamante informou que não concorda com a conduta da empresa que descumpriu o Termo de Acordo e está se propondo com vista a novo acordo os mesmos termos do anterior que não fora atendido, sem ao menos ofertar alguma compensação pelos danos morais e patrimoniais suportados por conta do transtorno sofrido.

Às fls. 47, 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 apresentou defesa administrativa intempestivamente consoante certidão acostada às fls.50, aduzindo em síntese que assim que tomou ciência do pleito administrativo movido pela reclamante, tomou todas as imediatas providências para atendimento do mesmo, a saber: baixa dos débitos retirada no nem que se encontra inscrito junto aos Órgãos de Restrição ao Crédito.

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 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 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 que inicialmente a reclamação movida pela consumidora referia-se a descumprimento à oferta visto que estava sendo cobrada por valores diferentes dos que havia contratado e que mesmo após ter firmado Termo de Compromisso e Responsabilidade (acordo) perante o PROCON de cancelamento dos débitos e migração da linha móvel para o plano pós-pago, a empresa não alterou sua conduta tendo em conta que continuou a emitir cobranças indevidas à reclamante, pois não procedeu ao cancelamento do contrato, incorrendo neste segundo momento no chamado defeito na prestação do serviço.

Registre-se que a Lei Consumerista Pátria possui uma seção específica que cuida dos chamados defeitos de serviços tendo em conta a preocupação do legislador com a segurança dos usuários tanto do ponto de vista material como emocional. Desta feita, o caput do artigo 14 do CDC, que trata sobre o tema:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Segundo o Professor Leonardo de Medeiros Garcia (Direito do Consumidor - Código Comentado e Jurisprudência. Niterói: Impetus, 2011, pag.125) ao tratar dos danos advindos de defeitos na relação de consumo preleciona que:

Nesta hipótese, o prejuízo é extrínseco ao bem, ou seja, não há uma limitação da inadequação do produto em si, mas uma inadequação que gera danos além do produto. Assim, a responsabilidade pelo fato centraliza suas atenções na garantia de incolumidade físico-psíquica do consumidor, protegendo sua saúde e segurança.

Necessário se faz aqui ressaltar que embora a Demandada tenha comparecido à audiência de conciliação aqui designada e se comprometido a realizar o cumprimento do acordo firmado anteriormente, ainda assim assistiria razão à consumidora pleitear indenização por danos morais tendo em vista que sempre que uma pessoa for colocada em situação humilhante, vexatória ou degradante, afrontando assim a sua dignidade, poderá exigir indenização pelos danos morais causados conforme preleciona a Constituição Federal de 1988 no art.5, V e X e o Código de Defesa do Consumidor no art.6, VI.

Neste sentido é o entendimento das Turmas Recusais sobre o tema em exame:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE EXONERAÇÃO DE OBRIGAÇÃO CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MORAIS C/C PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA - DÉBITO CONTESTADO PELO CONSUMIDOR - ACORDO CELEBRADO NO PROCON PELAS PARTES - DESCUMPRIMENTO PELA EMPRESA DE TELEFONIA - BLOQUEIO DE TERMINAL TELEFÔNICO EM VIRTUDE DA SUPOSTA INADIMPLÊNCIA DO CONSUMIDOR - ATO NEGLIGENTE - DANOS MORAIS SUPOSTOS PELO OFENDIDO - COMPROVADOS - REPARAÇÃO IMPERIOSA - QUANTUM FIXADO EM OBSERVÂNCIA AOS CRITÉRIOS CONSAGRADOS PELA JURISPRUDÊNCIA - RECURSO PROVIDO. TJ-MS - AC: 11063 MS 2008.011063-5, Relator: Des. Rômulo Letteriello, Data de Julgamento: 13/05/2008, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: 05/06/2008)

CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇAS INDEVIDAS EFETUADAS PELA RÉ QUE APÓS SER RECLAMADA PERANTE O PROCON, CELEBRA ACORDO, NO QUAL SE COMPROMETE A CANCELAR O DÉBITO, PORÉM ENCAMINHA NOVA E INDEVIDA COBRANÇA AO AUTOR E AINDA MANTÉM A INSCRIÇÃO ILÍCITA DO NOME DELE NOS CADASTROS DE INADIMPLENTES. DESCUMPRIDA, ASSIM, A COMPOSIÇÃO ENTABULADA. QUANTUM FIXADO COM PROPORCIONALIDADE, SEM SIGNIFICAR ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DE PARTE À PARTE. VERBA INDENIZATÓRIA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. I. Comete dano moral, a dar ensejo à devida compensação pecuniária, a empresa prestadora de serviços que efetua cobranças indevidas ao apelado, e após ser reclamada perante o PROCON (f. 27), celebra acordo, no qual se compromete a cancelar o débito (fls. 29/30), porém encaminha nova indevida cobrança ao autor (f. 33), sem falar que obrigada a retirar o nome do recorrido do SPC/SERASA até o dia 20.2.2008, o mantém no SPC (f. 32), descumprindo, assim, a composição entabulada. II. O documento colacionado pela parte ré que comprova a exclusão do nome do requerente do SPC se reporta ao dia 22.4.2009 (f. 49, *in fine*), ou seja, não prova a apelante ter mantido o nome do autor por apenas um dia além do entabulado no aludido órgão arquivista. III. O valor da reparação deve guardar correspondência com o gravame sofrido, as circunstâncias do fato, a capacidade econômica das partes, a extensão e gravidade do dano, tudo com esteio no juízo de proporcionalidade. IV. Mantém-se, pois, o quantum arbitrado na reparação por danos morais (R\$ 5.000,00), eis que preservados tais requisitos. V. Ademais, na medida em que o juízo monocrático é o principal destinatário das provas para todos os efeitos, sobretudo à eleição dos critérios quantificadores do dano extrapatrimonial, apenas seria viável a reforma desse quadro se aviltante o ferimento ao princípio da proporcionalidade ou se patente o enriquecimento sem causa, o que não se divisa no caso concreto. VI. Nesse passo, correta a sentença que condenou a empresa requerida a

pagar ao autor a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de reparação por danos morais. VII. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, o que legitima a lavratura do acórdão nos moldes autorizados pelo artigo 46 da Lei nº 9.099/95. VIII. Recorrente responderá pelo pagamento das custas e honorários advocatícios, ora fixados em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 55 da Lei nº 9.099/95. (TJ-DF - ACJ: 28308320088070002 DF 0002830-83.2008.807.0002, Rel: FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA, DJ: 13/10/2009, SEGUNDA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS DO DF).

Neste diapasão, insta salientar, ainda, que uma das prioridades do Diploma Consumerista é proteger o consumidor contra as chamadas práticas abusivas, ou seja, aquelas práticas que são irregulares na negociação e por consequência ferem a ordem jurídica.

Em abono do tema, o renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes (Código de Defesa do Consumidor – Princípio da Vulnerabilidade. Editora Síntese, 1999, p. 283), ao tratar sobre a prática abusiva na fase pré-contratual, leciona que:

“Nessa categoria estão todas aquelas práticas que, de uma forma ou de outra, obrigam o consumidor a adotar uma postura em que sua manifestação de vontade está em segundo plano, trazendo como consequência a concretização de uma relação de consumo fora dos padrões desejados por uma pessoa atingida pelo abuso”.

Igual entendimento é o esposado pelo Ministro do STJ Antônio Herman V. Benjamin (Manual de Direito do Consumidor. 3ª Edição. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 252) quando afirma que as práticas abusivas no Código são aquelas que, de modo direto e no sentido vertical da relação de consumo (do fornecedor e do consumidor), afetam o bem-estar do consumidor.

Nestes termos, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, V prescreve como prática abusiva:

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

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

Dessa forma, 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 em razão da cobrança indevida de faturas de consumo que foram lançadas *a priori* com valores acima do

efetivamente consumido e depois totalmente indevidas tendo em conta o compromisso firmado perante este Órgão de que o contrato de telefonia pós-pago e todos os débitos seriam cancelados.

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, 14 e 39, V da citada lei.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 26 de Setembro de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial – Matrícula nº146
Assessor Jurídico
PROCON/MP/PI



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 499/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-007.280-2

RECLAMANTE – MARIA FRANCISCA DA SILVA

RECLAMADO - TIM NORDESTE S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, VI, 14 e 39, V 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\$ 4.000,00 (quatro 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 o cancelamentos dos débitos e exclusão do nome do reclamante junto aos cadastros de inadimplentes) 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais) haja vista que uma circunstância atenuante exclui uma circunstância agravante.

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\$ 4.000,00 (quatro 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\$ 4.000,00 (quatro 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, 26 de Setembro de 2013.

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