



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 686/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-006.682-8

RECLAMANTE – ROSELY AZEVEDO AGUIAR

RECLAMADO – CLARO 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 **CLARO S.A** em desfavor de **ROSELY AZEVEDO AGUIAR**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação registrada neste Órgão em 03/08/2012, a consumidora alegou ser titular da linha telefônica de nº86-9498 7811 e que contratou o Plano Sob Medida. Aduziu que em razão das faturas onerosas que vinha recebendo solicitou o parcelamento do débito na data de 03/07/2012, sendo que nesta mesma ocasião requereu a migração para o Plano Controle. Todavia, ao receber a fatura com vencimento em 15/08/2012 no importe de R\$713,25 (setecentos e treze reais e vinte e cinco centavos) verificou que estava sendo cobrado o período de 24/06/2012 a 18/07/2012, embora nesta data já estivesse utilizando novo, o qual teve vigência a partir de 03/07/2012.

No que pese isso, aduziu a reclamante que foi lançada na fatura a despesa no valor de R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) referente ao Pacote Torpedo Sob

Medida, contudo não reconhecia a adesão a estes serviços, asseverando, ainda, que nas faturas anteriores tal despesa não era lançada.

Diante da situação apresentada, requereu a consumidora esclarecimentos sobre a origem do débito, visto considera-lo indevido, assim como o reajuste de sua fatura para que pudesse adimpli-la.

Realizada audiência de conciliação no dia 10/10/2012, conforme Termo de Audiência acostado às fls.09, compareceu a consumidora e preposto da Fornecedora Claro S.A. Na oportunidade, foi esclarecido por este que não lhe haviam sido repassadas informações concernentes ao pleito do autor, mas tão somente que não havia proposta de acordo a apresentar, porém poderia entrar em contato com a empresa para tratar de parcelamento da dívida.

A Pleiteante não concordou em realizar qualquer parcelamento posto que não reconhece a totalidade do débito que lhe é imputado.

A Conciliadora presidente da sessão conciliatória concedeu à Requerida o prazo de 10 dias para que apresentasse cópias de todas as faturas contestadas pela autora, assim como o documento atinente ao parcelamento efetuado. Concedeu, ainda, igual prazo à operadora para juntada do contrato da cliente comprovando sua adesão ao Pacote Torpedo Sob Medida.

Após a concessão do prazo alhures referendado, verificou-se que não houve a apresentação de quaisquer dos esclarecimentos requeridos outrora, e nem a juntada da documentação mencionada, a qual era imprescindível para atestar a celebração do contrato contestado.

Às fls. 23, a reclamação atinente a **CLARO 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.

Face ao cometimento de infração em detrimento ao Código de Defesa do Consumidor, com destaque para o art.6, III e 55,§4 do CDC, determinou-se a instauração do presente Processo Administrativo por meio de Decisão proferida em audiência, devidamente notificado o reclamado **CLARO S.A**, a qual foi recebida em 15/01/2013, para conhecimento e apresentação de defesa escrita no prazo de até 15 dias úteis, nenhum documento concernente a este pleito foi apresentado anexado até esta data.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Antes de adentrarmos ao cerne deste Processo Administrativo, 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.

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 observadas. No caso em apreço, ganha especial destaque a informação adequada e clara e a proteção contra práticas e cláusulas abusivas.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Neste sentido, prescreve o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor.

A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa.

A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: a)

informação-conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação-utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação-preço (= custo, formas e condições de pagamento), e d) informação-advertência (= riscos do produto ou serviço)

A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do caveat emptor como a subinformação, o que transmuda o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia repreensível, relevante apenas em desfavor do profissional, inclusive como oferta e publicidade enganosa por omissão. (REsp 586.316/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009)

No caso *sub examine*, impera-se desde logo fixar que o cerne da questão reside em se apurar a responsabilidade da empresa Claro S.A em relação às determinações expedidas por este Órgão em audiência de conciliação aqui realizada e das quais ficaram plenamente ciente o preposto da Requerida constituído.

Apenas repisando-se o que fora requerido, na ocasião foi concedido prazo de 10 dias para que apresentasse cópias de todas as faturas contestadas pela autora, assim como o documento atinente ao parcelamento efetuado. Ademais, concedeu-se ainda igual prazo para juntada do contrato da cliente comprovando sua adesão ao Pacote Torpedo Sob Medida cuja cobrança não havia sido reconhecido pela mesma.

Em respeito ao contraditório e a ampla defesa, princípios estes constitucionais previstos no art.5º, LV da Carta Magna, este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor deu plena ciência destes requerimentos à Demandada na audiência de conciliação realizada em suas dependências, conforme se atesta do Termo de Audiência acostado aos autos, sendo que depois de vencido o prazo sem a verificação da juntada da documentação solicitada, instaurou-se o presente Processo Administrativo, sendo em ato contínuo expedido notificação ao Fornecedor para formulação da correspondente defesa escrita, caso fosse de seu interesse.

O Reclamado, contudo, preferiu mais uma vez permanecer silente e não atender às solicitações deste PROCON, as quais, conforme se depreende da situação apresentada, são plenamente acobertadas pela razoabilidade e proporcionalidade, além de serem essenciais à plena elucidação do caso em comento.

Dessa forma, a Requerida, ao não atender às solicitações emitidas pelo PROCON/MP/PI para a juntada de documentos e instrumento contratual referente às despesas não reconhecidas pela pleiteante, violando com isso sobremaneira ao art.55,§4º do Diploma Consumerista c/c art.33 do Decreto 2181/2007, a saber:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

A disposição legal acima certifica a competência e legalidade da aplicação de sanções administrativas por infração às normas de defesa do consumidor, pelos órgãos públicos federais, estaduais e municipais, encarregados da fiscalização e controle do mercado de consumo, sendo que a omissão dos Fornecedores, em não prestar informações quando solicitadas por órgão oficiais de defesa do consumidor, é prática veementemente combatida e enseja a aplicação de sanção administrativa à empresa desidiosa.

Conforme entendimento do Ministro Antônio Herman V. Benjamin, em manifestação no Recurso Especial nº1.120.310 – RN (2009.0016426-0), o fornecedor que se recusa a prestar informações sobre questões de interesse do consumidor viola frontalmente o CDC e o princípio da informação, devendo tal atuação ser coibida pelos órgãos de defesa do consumidor. A fim de se possibilitar uma melhor visualização do entendimento do Excelso Superior Tribunal de Justiça, a seguir a jurisprudência relativa ao recurso outrora citado:

AÇÃO ANULATÓRIA – PROCESSO ADMINISTRATIVO – APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON DO MINICÍPIO DE CONCÓRDIA – NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR PARA PRESTAR ESCLARECIMENTOS SOBRE RECLAMAÇÃO FORMULADA POR CONSUMIDOR – DESATENDIMENTO – INFRIGÊNCIA AO ART. 55, §4º DA LEI N. 8.078/90 E ART. 33, §2º DO DECRETO N. 2.181/97 – RECURSO IMPROVIDO.

O não atendimento pelo fornecedor de determinação expedida pelo órgão municipal do Procon, no sentido de prestar es

esclarecimentos acerca de reclamação formulada por consumidor, enseja a aplicação da penalidade de multa, com base no art. 55, §4 da Lei n. 8.078/90 e art. 33, §2º, do Decreto n. 2.181/97. (TJSC – Apelação Cível : AC96617 SC 2010.009661-7- Relator Sérgio Roberto Baasch Luz. Julgamento: 19/03/2010).

Necessário se faz mencionar que o respeito ao direito a informação, o qual é de fundamental importância para transparência nas relações de consumo e essencial para a promoção da defesa do consumidor, é corolário à noção trazida pelo art.55,§4º, pois a recusa em prestar as informações requeridas pelos Órgão Públicos, além de ensejar crime de desobediências também sujeita o fornecedor às demais sanções administrativas previstas na Lei 8.078/1990.

Instado a se manifestar acerca desta conduta, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) – atual Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) - exarou a Nota Técnica nº 220/2003, que assim dispôs:

Com efeito, a legalidade da convocação para comparecimento ao órgão público de defesa do consumidor decorre da norma extrapenal inscrita no §4º do art. 55 da Lei nº 8.078/90, que expressamente ressalva o concurso das sanções administrativas e penal pelo descumprimento do dever de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor.

Não cabe ao fornecedor a possibilidade de eleger o meio pelo qual prestará as informações, recusando-se a comparecer ao órgão de defesa do consumidor acaso convocado, sob pena de manifesta e desaconselhável interferência no exercício do poder de polícia.

O ato administrativo na defesa do consumidor para apurar uma reclamação é, como todo ato de polícia, em princípio, discricionário. Não se confunde discricionariedade com arbitrariedade, pois a primeira consiste na liberdade de agir dentro dos limites e a segunda corresponde à ação fora desses limites. (...) Interpretar como ilegal a convocação para prestar informações em audiência, com o fito simultâneo de promover a harmonia da respectiva relação de consumo, significa contrariar todo o sistema normativa do CDC e, na prática, corromper a vocação histórica dos PROCON'S, conduzindo a defesa administrativa do consumidor à burocracia e ineficaz sucessão de atos formais para a aplicação de sanção. Opina-se pela legalidade, portanto, da ordem emanada por autoridade pública com fundamento no art. 55, §4º do CDC c/c art. 33, §2º, do Decreto nº 2.181/97, para que o fornecedor compareça em audiência para prestar informações de interesse do consumidor, oportunidade na qual poderá ser proposta a possibilidade de acordo, ajustando-se a conduta do fornecedor às exigências legais, tal como previsto no art. 113 c/c 117 do CDC.

Sem muito esforço, infere-se que o Órgão responsável pela coordenação da política do sistema nacional de defesa do consumidor (art. 106, *caput*, Lei nº 8.078/90) entende pela existência de infração à legislação consumerista, nas hipóteses em que as empresas arbitrariamente não apresentam quaisquer esclarecimentos atinentes às reclamações formuladas pelos consumidores nas entidades integrantes do SNDC, motivo pelo qual denominada infração deve ser repreendida com aplicação das sanções administrativas consignadas no art. 56, do CDC.

Entendimento contrário ao acima esposado estaria desprestigiando os PROCON's, ceifando-lhe sua histórica credibilidade, na medida em que ficaria ao bel-prazer do reclamado esforçar-se ou não em atender ao pleito do consumidor em audiência previamente pactuada ou através da negativa quanto à juntada *a posteriore* de documentos requeridos.

Assim, pelo só fato de deixar de esclarecer assunto de interesse do Consumidor quando demandado pelo PROCON/MP/PI, a empresa em comento praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeitas à aplicação de sanção administrativa.

III – CONCLUSÃO

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **Claro S.A** ter infringido sua obrigação básica e fundamental de prestar informações claras e adequadas quando solicitadas pelos Órgãos Oficiais. Nesta feita, manifesto-me pela aplicação de multa à empresa supracitada nos termos do Art.56, I do CDC c/c art.22 do Decreto n.2181/1997.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 17 de março de 2014.

Livia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial – Matrícula 146
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 686/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-006.682-8

RECLAMANTE – ROSELY AZEVEDO AGUIAR

RECLAMADO – CLARO S.A

DECISÃO

Analisando-se com percurciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III c/c art.55,§4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **CLARO 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)**.

Verificou-se no caso em comento a presença de uma circunstância atenuantes elencadas no art. 25, II do Decreto 2181/97 haja vista o Fornecedor em epígrafe ser considerado infrator primário e por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravante, nos termos no art.26, IV do Decreto 2.181/97, visto que o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar

ou mitigar suas consequências, a pena anteriormente alcançada não sofrerá redução ou majoração concernente às atenuantes e agravantes analisadas, permanecendo no patamar de R\$4.000,00 (quatro 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\$4.000,00 (quatro mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **CLARO 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 **e R\$4.000,00 (quatro mil e 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, 17 de março de 2014.

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