



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 724/2011
REFERENTE À F.A.: 0111-006.917-8
RECLAMANTE – ELONILCE BARBOSA DA SILVA
RECLAMADO – CLARO S.A

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 **CLARO S.A** em desfavor de **ELONILCE BARBOSA DA SILVA**.

I – RELATÓRIO

Em resumo, a consumidora em epígrafe principiou reclamação neste PROCON em 08/09/2011 na qual informa ser titular da linha telefônica de nº86-94261291 e que em 13/10/10 ao adquirir um celular desta operadora, aderiu também ao um Plano Claro 45 pelo importe de R\$41,90 (quarenta e um reais e noventa centavos) mensais e que em maio/2011 migrou para o Plano Claro 50, estipulado no importe de R\$50,00 (cinquenta reais) ao mês. Informou que após esta alteração foi cobrada por uma multa de fidelidade no valor de R\$204,31 (duzentos e quatro reais e trinta e um centavos), a qual foi parcelada mediante entrada de R\$100,00 (cem reais) e o restante em 03 (três) parcelas de R\$34,77, das quais, pagou a entrada e mais duas parcelas tendo em vista que não recebeu a terceira em seu endereço. Entretanto, encontra-se neste Órgão contestando o fato de que havia recebido uma fatura no importe de R\$51,22 (cinquenta e um reais e vinte e dois centavos) e outra no total de R\$86,00 (oitenta e seis reais) e que discordava destes valores pois não havia débitos em aberto. Ademais, asseverou que os seus créditos e bônus referente ao seu plano não haviam sido creditados em sua linha.

Assim, requereu esclarecimentos sobre tais cobranças, bem como o cancelamento das que forem consideradas indevidas e o lançamento dos créditos que fazia jus.

Inicialmente, foi expedida CIP (Carta de Informações Preliminares) à Demandada, sendo esta devidamente notificada por e-mail em 15/09/2011, dando-se à mesma o prazo de 10 dias a contar do recebimento desta para atender ao pleito do reclamante, apresentando as informações pertinentes para a solução da questão descrita.

Em 23/09/2013, a Fornecedora em epígrafe protocolou neste Órgão resposta à CIP informando que após as devidas análises, conforme Termo de Adesão, foi firmado pela consumidora contrato do Plano Claro 45 e que em caráter de liberalidade a fatura em aberto no valor de R\$86,00(oitenta e seis reais) seria cancelada. Ressaltou que foi verificado por meio dos protocolos 2011199742026 e 201195830829 que foi realizado migração da linha para o plano Controle 50 e ajustado a multa contratual totalizada em R\$225,53 (duzentos e vinte e cinco reais e cinquenta e três centavos). Ressaltou, também, que em 18/05/2011 foi realizado acordo de pagamento com entrada de R\$100,00 para o dia 25/05/2011 e mais três parcelas de R\$34,77, porém o acordo foi cancelado visto que a segunda parcela foi paga com atraso de cerca de dez dias. Asseverou, ainda, que caso seja de interesse da consumidora o contrato de telefonia poderá ser cancelado sem ônus.

Designou-se duas audiências de conciliação para os dias 28/11/2011 e 06/12/2011 tendo em vista que a consumidora arguiu ainda haverem débitos pendentes no importe de R\$36,78 (trinta e seis reais e setenta e oito centavos), contudo, embora tenha havido o comparecimento de representantes da Demandada, estes nada acrescentaram ao acima exposto, tendo em vista que na primeira oportunidade foi requerido a designação de uma segunda audiência por falta de tempo hábil para conclusão das análises e na segunda tentativa foi informado que até aquele momento não havia nada a informar.

Às fls. 26, a reclamação atinente a empresa **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 em razão do pleito da consumidora não ter sido atendido pela empresa e por conta da ausência de manifestação perante este PROCON/MP/PI.

Instaurado o presente Processo Administrativo através de Decisão proferida em 06/12/2011, devidamente notificado o demandado **CLARO S.A**, a Fornecedora em questão apresentou defesa administrativa tempestivamente.

Em sede de Defesa Administrativa, asseverou que não assiste razão ao pleito da consumidora e requereu o arquivamento deste Processo Administrativo tendo em vista que a empresa não silenciou frente ao pleito da autora pois ao verificar a situação buscou esclarecê-la, entrando-se em contato com aquela em 21/09/2011 às 16h42min e informando a providência adotada e que o acordo anteriormente celebrado havia sido quebrado. Sustentou, ainda, que as

cobranças são devidas, por conta do acordo de parcelamento firmado entre as partes em 25/05/2011 mediante entrada de R\$100,00 e mais três parcelas de R\$34,77 e que este havia sido cancelamento em decorrência da realização de pagamentos com atraso, especificadamente a parcela de 02/03 que venceu em 10/07/2011 e apenas foi adimplida em 20/07/2011.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

O cerne da presente questão consiste, precipuamente, em se analisar a ocorrência de defeito na prestação do serviço por conta da alegação de cobrança de valores indevidos da operadora em questão face à consumidora, bem como verificar se houve infração ao art.55,§4º, concernente à não prestação de informações em audiência de conciliação realizadas perante este PROCON/MP/PI.

Inicialmente, cumpre registrar que o Código de Defesa do Consumidor ao tratar da Responsabilidade pelo Fato do Produto ou Serviço - defeito - preleciona no art.14 que:

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.

Em seguida, no parágrafo terceiro do art.14 do Diploma Consumerista, dispõe o Legislador Ordinário acerca da exclusão da responsabilidade do fornecedor de serviços quando este provar que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso tela, verifica-se que a consumidora foi cobrada pela quantia de R\$86,00 (oitenta e seis reais) com data de vencimento para o dia 10/09/2011, sendo esta composta de R\$34,78 (trinta e quatro reais e setenta e oito centavos) atinente à última parcela do acordo reconhecido pela autora no Termo Inicial como pactuado, R\$50,00 (cinquenta reais) referente a assinatura do Plano Controle que havia sido aderido e R\$1,22 (um real e vinte e dois centavos) à título de juros e multa.

Ora, da discriminação detalhada da aludida fatura, verifica-se que a mesma não possui valores que podem ser elevados à categoria de indevidos tendo em vista que são valores referente à serviços antes contratados: parcelamento de débito e assinatura de planos Controle.

Ademais, urge destacar que embora a Demandada não ter apresentado respostas na audiência de conciliação aqui designadas, esta não se omitiu diante do pleito deduzido pela autora tendo em vista que respondeu à CIP tempestivamente e apresentou proposta de acordo capazes por si só de por fim ao suposto imbróglio criado, a saber: cancelamento do débito contestado, apesar de

que como vimos acima era devido e a disponibilização dos créditos e bônus contestados.

Diante deste fato, verifica-se que não foi o comportamento da Demandada que causou os prejuízos ditos pela consumidora tendo em vista que até mesmo a fatura que esta acreditava ser indevida, não poderia carregar esta pecha pois referia-se a serviços contratados e reconhecidos por este logo no termo inicial da reclamação. Além disso, verifica-se que logo na primeira oportunidade que esta foi chamada a falar nos autos, se dispôs da conciliar-se com a consumidora.

III – CONCLUSÃO

Portanto, não se verifica infração à legislação consumerista cometida pela empresa **CLARO S.A** Diante disso, manifesto-me pelo arquivamento do processo administrativo em epígrafe.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 24 de setembro de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial – Mat. 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 724/2011
REFERENTE À F.A.: 0111-006.917-8
RECLAMANTE – ELONILCE BARBOSA DA SILVA
RECLAMADO – CLARO S.A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, concluo pela insubsistência de lesão a qualquer direito do consumidor, por parte da **CLARO S.A**, tendo em vista a exclusão da responsabilidade deste pelo defeito ocorrido na prestação do serviço, bem como pela não verificação de descumprimento ao art.55,§4º do CDC, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial.

Posto isso, determino:

- O arquivamento do processo administrativo em epígrafe em face do fornecedor **CLARO S.A**, sem aplicação das sanções administrativas consignadas no art.56 da Lei nº8078/90;
- A remessa dos autos à Junta Recursal do PROCON, em razão da verificação de insubsistência de infração, nos termos do art.52 do Decreto nº2181/1997, para reexame.

Teresina, 24 de Setembro de 2013.

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