



**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 Nº171/20111**

**REFERENTE À F.A.: 0110-029.591-6**

**RECLAMANTE – MARIA ROSIANE DOS SANTOS**

**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 **MARIA ROSIANE DOS SANTOS**.

**I – RELATÓRIO**

Em reclamação deflagrada perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 29/10/2010, a Reclamante aduziu que adquiriu um modem móvel 3G, marca ZTE, modelo, MF626, IMEI nº 355364036492412, em 25/02/2010, junto à empresa reclamada, contratando o plano de internet 3G 600Kbps, pelo valor de R\$89,90 (oitenta e nove reais e noventa centavos) mensais. Alegou, ainda que, apesar de o cupom fiscal constar o valor de R\$49,00 (quarenta e nove reais), pagou pelo aparelho o valor de R\$199,00 (cento e noventa e nove reais), conforme tabela de planos que

recebeu no momento da aquisição do produto e conforme os descontos realizados em seu cartão de crédito. Ponderou que o motivo de sua reclamação é que em 27/09/2010, o aparelho deixou de funcionar, exibindo na tela dos computadores onde era plugado a informação de "sem serviço" e mesmo tendo procurado a loja vendedora do bem, apenas lhe foi passado um número de telefone 0800 883 0808 que lhe informou ser do fabricante do produto e que a assistência técnica do mesmo mais próxima a Teresina seria em Fortaleza- CE e que diante deste fato, retornou à loja, momento este que lhe foi fornecido novo número 0800 701 0983 (constante este do termo de garantia do produto) mas que ainda não pode efetuar a ligação, já que foi informado pela Loja que tal SAC somente atende aos sábados. Após isso, entrou em contato com a central de atendimento da Claro, telefone 1052, foi informada de que o aparelho, embora tenha funcionado, não é compatível com o seu notebook, informação esta refutada pela loja da empresa em Teresina.

Diante do acima exposto, solicitou a consumidora, com amparo no Código de Defesa do Consumidor: a) cancelamento contratual sem ônus; b) desconsideração da fatura com vencimento em Dezembro de 2010, a qual estará pendente na próxima audiência; c) restituição da quantia de R\$ 179,80, referentes aos valores pagos pelas faturas com vencimento em Novembro de 2010 e Outubro de 2010, período no qual o modem estava viciado; d) restituição da quantia de R\$ 49,00, referente ao valor do bem viciado, mediante a devolução do produto em questão.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 26/11/2010, foi reiterado pela consumidora os termos da Notificação de Audiência anexa às fls.03, encontra partida pelo preposto da empresa Claro foi dito possuir proposta de desconsideração dos débitos pendentes e restituição do valor pago referente ao aparelho.

O Reclamante não aceitou a proposta de acordo apresentada tendo em vista que não mais utiliza o serviço ora questionado, entretanto paga as faturas, pois tem receio de ter seu nome negativado nos Órgãos de Proteção ao Crédito e que em decorrência desta situação, está sofrendo prejuízos pessoais e no trabalho. Reiterou, a título de acordo, que a empresa adote as providências requeridas em seu pleito inicial.

Com vistas a possibilitar a composição amigável entre as partes, designou-se segunda audiência de conciliação para o dia 15/12/2010. Nesta data, a empresa Demandada apresentou proposta de restituição do valor pago pelo modem, sustentou que o plano de internet continua ativo e que as cobranças enviadas são devidas de

pagamento.

Às fls. 17, a Reclamação atinente a **CLARO S.A** foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA em razão de ter-se verificado descumprimento às disposições de ordem pública do CDC e pelo não atendimento do pleito do reclamante em sua totalidade.

Determinou-se, ainda, a instauração do presente Processo Administrativo por meio da Portaria de nº113/2011, anexa às fls.26, haja vista a perpetração infrativa às relações de consumo concernentes à publicidade enganosa, ausência de informações por parte dos funcionários da operadora no momento da comercialização do serviço, não apresentação de proposta de acordo de restituição de valores indevidamente pagos, bem como ausência de proposta de acordo no que concerne ao cancelamento do contrato sem ônus.

Notificado o fornecedor através da Notificação de nº117/2011 em 11/04/2011, este apresentou defesa administrativa após o prazo legal, conforme Certidão às fls.23, aduzindo em síntese em razão do decurso de mais de três anos sem qualquer movimentação processual, conforme art.1º, parágrafo primeiro da Lei de nº9873/1999, requer que seja declarado extinto o presente processo administrativo sem julgamento do mérito por conta da prescrição intercorrente da pretensão punitiva da Administração Pública.

Em 23/08/2011, vieram os autos conclusão para esta Promotoria do Consumidor do PROCON/MP/PI.

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO**

No trato das relações de consumo, inicialmente impera obter-se 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.*

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES (*Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129):

*O inciso I do art.4º reconhece: o consumidor é vulnerável. Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa que o consumidor é a parte mais fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.*

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES (*Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149), por sua vez, ensina que esta vulnerabilidade se perfaz em três tipos: técnica, jurídica e econômica.

*Na vulnerabilidade técnica o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.”<sup>2</sup>  
(grifado)*

Seguindo esta mesma linha, 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 na ausência de informações a respeito do serviço que estava sendo comercializado, com ressalvas à respeito das características indispensáveis ao seu fornecimento, bem como dos riscos que poderiam advir. Ademias, mesmo sendo verificado a não utilização do supracitado serviço por conta de problemas técnicos imputados à Demandada e a conseqüente realização de pagamentos indevidos por temor à inscrição junto a órgãos de restrição ao crédito, a empresa Fornecedora manteve-se firme em sua decisão, não cancelando o contrato sem ônus e nem procedendo à repetição do indébito.

Como relatado anteriormente, em razão da vulnerabilidade técnica que cerca os consumidores, que faz com que estes, muitas vezes, ao adquirem produtos/serviços não possuam conhecimentos técnicos acerca do que está sendo adquirido, impõem-se aos fornecedores, como corolário ao princípio da boa-fé e da transparência, que no desenvolvimento das relações de consumo o consumidor seja previamente informado de todas as características que reveste o negócio, com discriminação correta acerca do modo de seu funcionamento/desenrolar, ônus, responsabilidades das partes, eventuais limitações e outros.

Ora, conforme se vislumbra do relatado acima, o reclamante ao se dirigir à uma das representantes da Reclamada para contratar serviços de internet 3G apenas foi informado que aquele modem seria o suficiente e por não possuir conhecimentos técnicos acerca da matéria, acatou a sugestão sem maiores indagações.

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 destaque o direito a informação adequada e clara,

a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, bem como a inversão do ônus da prova.

*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;*

*VIII -- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.*

Nestes termos, cumpre esclarecer que o objetivo almejado pelo legislador ordinário ao determinar a inversão do ônus da prova no Direito do Consumidor, é procurar restabelecer a igualdade e o equilíbrio na relação processual em razão do fornecedor, pois este, geralmente, dispõe de melhores condições técnicas e econômicas para a produção da prova requerida e até mesmo para a disputa judicial.

Dessa forma, caso a empresa discordasse das alegações do consumidor quando este afirmou que as cobranças faturadas são indevidas em razão da não utilização do serviço de internet por conta dos vícios apresentados no modem (equipamento imprescindível para a efetivação da conexão), deveria ter juntado comprovante do tráfico de dados partindo do equipamento do autor, com menção de data e hora. Contudo, conforme se atesta dos documentos formadores dos autos deste Processo Administrativo, a Demandada em audiência apenas comprometeu-se a restituir os valores pagos pelo modem e sustentou serem as cobranças devidas, não apresentando qualquer comprovação que atestasse isso.

O legislador ordinário não se olvidou de casos como o ora apreciado e fez inserir no art.30 do Diploma Consumerista 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. Sendo assim, em casos de descumprimento às normas fixadas neste dispositivo legal poderá o consumidor recorrer às alternativas prevista no art.35 daquele Diploma.

*Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar*

*cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:*

*I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;*

*II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;*

*III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.*

Conforme se observa da prescrição legal acima transcrita, a escolha por uma das alternativas postas caberá ao consumidor, que deverá estar livre para fazer sua opção. Ademais, o consumidor não restará prejudicado, haja vista que seja qual for sua opção também poderá ter acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

No caso atual, o reclamante requereu a rescisão do contrato, a restituição da quantia, contudo não teve seu pleito atendido tendo em vista que a demandada limitou-se a propor o ressarcimento do que fora pago pelo modem. Ademais, verifica-se posição divergente da Fornecedora, pois na primeira audiência de conciliação propôs o cancelamento do contrato e dos débitos pendentes, já no segundo encontro conciliatório sustentou que as cobranças eram devidas.

Merece ser frisado, ainda, que o presente Processo Administrativo não se encontra prescrito tendo em vista que levando-se em consideração o fundamento contido no § 1º da Lei de nº9873/1999, apenas incidirá a prescrição no procedimento administrativo paralisado por mais de três anos, pendente de julgamento ou despacho, cujos autos serão arquivados de ofício ou mediante requerimento da parte interessada, sem prejuízo da apuração da responsabilidade funcional decorrente da paralisação, se for o caso.

Ora, a notícia de lesão ao Código de Defesa do Consumidor ocorreu em 29/10/2010, após tentativas de conciliação entre as partes, apuração prévia sobre existência de indícios de infração ao CDC, expedição de portarias, notificação, juntada de defesa pelo fornecedor, os autos apenas vieram conclusos em 23/08/2011, ou seja, o presente Processo não passou três anos sem movimentação como quer fazer crer a Demandada.

Assim, tal alegação não merece ser acatada e nem levada em consideração tendo em vista seu carácter meramente protelatório e evasivo, pois não possui fundamento na realidade fática e jurídica tendo em vista que como mostrado acima, não transcorreram três anos, sequer da comunicação da ocorrência do ilícito quiçá da conclusão dos autos para julgamento.

### **III – CONCLUSÃO:**

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **CLARO S.A**, em decorrência da infração perpetrada ao art.42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 24 de setembro de 2013.

Lívia Janáina 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 Nº171/20111**

**REFERENTE À F.A.: 0110-029.591-6**

**RECLAMANTE – MARIA ROSIANE DOS SANTOS**

**RECLAMADO – CLARO S.A**

### **DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III, IV, VI, 35, III e 39, V do Código de 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)**.

Não se verificou no caso em comento a presença de circunstância atenuante elencadas no art. 25 do Decreto 2181/97, assim, mantenho o quantum da sanção pecuniária no patamar fixado anteriormente de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)** .

Considerando a existência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV do Decreto 2181/97, consistente em ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação à agravante apurada, passando a penalidade para o montante de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**.

Para aplicação da 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\$ 6.000,00 (seis 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 de **R\$ 6.000,00 (seis 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, 24 de setembro de 2013.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**

**Promotor de Justiça**

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