PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 204/2011
REFERENTE À F.A.: 0111-000.907-4
RECLAMANTE – IDALBERTO CARLOS DE OLIVEIRA
RECLAMADO: TELEMAR NORTE LESTE S/A – OI FIXO

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 **TELEMAR NORTE LESTE S/A – OI FIXO** em desfavor de **IDALBERTO CARLOS DE OLIVEIRA .**

I – RELATÓRIO

Em reclamação realizada neste Órgão em 15/02/2011, o consumidor informou que é titular de linha de telefonia fixa com nº86-3233 7054 e assinante de serviço Internet Velox 1M e que em janeiro/2011 viu através da internet uma promoção da operadora acima qualificada referente a comercialização de internet Velox 2G pelo importe de R$49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos), conforme fotografia feita da tela do computador e que encontra-se anexa à reclamação às fls.10-13. Ocorre que não teve a oferta atendida tendo em vista que foi alegado pela empresa que tal promoção apenas seria válida para Capitais, entretanto reside na cidade de Teresina, capital do

Estado do Piauí. Em um segundo momento, ressalta que a empresa para justificar a negativa do cumprimento a oferta informou que Teresina não era considerada capital do Piauí e sim do Estado do Rio Grande do Norte. Alega que atualmente o serviço de internet encontra-se suspenso sem motivos aparentes.

Requereu, assim, perante o Procon o cumprimento à oferta, prestação do serviço de internet Velox 2M pelo importe de R$49,90.

Realizada audiência de conciliação em 30/03/2011, presentes estavam a consumidora e a preposta do Fornecedor demandado, conforme Termo de Audiência anexo às fls.16. Na ocasião foi reiterado pela parte autora os termos da reclamação inicial formulada, já pelo Reclamado foi dito que não há possibilidade física de conceder p serviço de internet 2M no acesso do consumidor.

Em razão da verificação de prática infrativa ao CDC no que concerne ao descumprimento à oferta e à publicidade, bem como pelo não atendimento do pleito do consumidor, foi determinada a instauração de Processo Administrativo logo ao fim da audiência conciliatória realizada.

Às fls. 17, a reclamação atinente a TELEMAR NORTE LESTE 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.

Diante da já citada impossibilidade de se realizar composição amigável entre as partes, foi gerado Termo de encaminhamento ao Juizado Especial Cível conforme Termo anexo às fls.14.

Devidamente notificado o reclamado TELEMAR NORTE LESTE S/A, este apresentou defesa administrativa tempestivamente, documento anexo às fls. 20-39, consoante certidão às fls.19, alegando em síntese que foi efetuada profunda análise do pleito do consumidor e constatou-se que o acesso 86-32337054, habilitado em nome do reclamante desde 25/07/1996, encontrava-se no plano básico de minutos e o Oi Velox, habilitado desde 05/0/2004, encontrava-se ativo. Ressaltou que o terminal do consumidora apenas está apto para receber a velocidade de 1M e na área não há condições técnicas para aumentar a velocidade para a que era desejada. Esclareceu que quando da contratação o cliente é informado que a velocidade pode variar de acordo com as condições externas, assim como também são informados das áreas que possuem cobertura do serviço. Requereu, assim, o arquivamento do presente Processo Administrativo.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Adentrando 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

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.*

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 observadas. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara e a proteção contra práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços.

> *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;*
> *IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*

No caso em apreço, verifica-se a presença de claro descumprimento à oferta, tendo em vista que o reclamante, através de anúncios na rede mundial de computadores, foi induzido a visitar o site da Demandada e requerer a contratação do aumento da velocidade de sua internet de 1M para 2M e apenas ao contatar a Requerida é que foi comunicado que aquela promoção não se aplicava à sua região.

Em relação ao tema em foco, prescreve o CDC em seu art.30 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.

Neste dispositivo legal, verifica-se a presença do princípio da boa-fé objetiva pela qual o fornecedor, através da oferta, deve-se portar no sentido de cumprir os deveres anexos de lealdade, proteção, informação, confiança e cooperação.

Segundo Antônio Herman V. Benjamin (Manual de Direito *do Consumidor., 3ª Edição. São Paulo:* Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 215):

> Não é qualquer informação veiculada que vincula o fornecedor. Tem ela de conter uma qualidade essencial: a precisão. Só que não se trata de precisão absoluta, aquela que não deixa dúvidas: O Código contesta-se com um precisão suficiente, vale dizer com um mínimo de concisão.

Verifica-se dos anúncios juntados a esta Reclamação que a Demandada deixa claro a possibilidade de fornecer para a região do consumidor internet Velox de 2M pelo importe de R$49,90. Ademais, frise-se que não consta nos autos qualquer meio de prova que ateste que a Demandada deixou claro ao cliente que aquela promoção não se aplicava à sua área em razão da inviabilidade técnica, como quis transparecer em sua Defesa Administrativa.

Como garantia à proteção contra publicidade enganosa e à recusa ao cumprimento ao anunciado, sedimentou o art.35 do Diploma Consumerista assiste ao consumidor, alternativamente e à sua livre escolha, exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Realizada a escolha por uma das opções mencionadas no dispositivo legal acima, no caso pelo cumprimento à oferta, conforme se afere da notificação inicial e do termo de audiência anexo a este Processo Administrativo, a empresa Demandada nada propôs, apenas informou da impossibilidade técnica de cumprir à oferta, alterando a velocidade da internet do autor.

Neste sentido é o entendimento dos Tribunais Superiores e das Turmas Recursais:

> *JUIZADO ESPECIAL. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. COBRANÇAS INDEVIDAS. INSCRIÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR NO CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL IN RE IPSA. ARBITRAMENTO DO VALOR. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1.É Dever do fornecedor informar de forma clara e adequada sobre seus produtos ou serviços, especificando corretamente a quantidade, características, composição, qualidade e preço, sem descurar que o seu fornecimento deve se dá de modo adequado e seguro, sob pena responder por perdas e danos, sem prejuízo da resolução contratual (art. 6º, inciso III, art. 14, § 1º e art. 35, CDC). Se o fornecedor ofertar produto ou serviço no*

mercado de consumo, mas se recusa a cumprir sua obrigação tal como anunciado e contratado, o consumidor pode eleger como solução a rescisão contratual, sem prejuízo de eventual indenização por perdas e danos. Revela-se acertado o entendimento expressado na sentença. 2.O inadimplemento contratual rende ensejo, a princípio, a um mero aborrecimento. Todavia quando circunstâncias peculiares alcançam o estado psicológico e a saúde mental do consumidor, causando-lhe aborrecimentos, fúria, depressão, desgosto, a ponto de abalar sua psique, resta configurado o dano moral, o qual é passível de indenização. 3.Mostram-se irrelevantes as anotações em cadastro de proteção ao crédito, se estavam excluídas ao tempo da nova inscrição ilegítima levada a cabo pelo fornecedor. Hipótese de não aplicação da súmula 385/STJ. 4. (...) (TJ-DF - ACJ: 122382420108070004 DF 0012238-24.2010.807.0004, Rel: LUIS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA, DJ: 14/02/2012, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal).

Consumidor. Serviço de internet banda larga 3g CONTRATADO. Falha na prestação do serviço. Repetição de indébito. Inscrição indevida no rol de inadimplentes. Publicidade enganosa. DANO MORAL OCORRENTE. Q*uantum* indenizatório mantido. *1. Não tendo a ré comprovado a disponibilidade de sinal na região de residência da autora, verossímeis são as alegações do requerente quanto à falha na prestação do serviço pela ré. Impõe-se, assim, a devolução, em dobro, dos valores pagos indevidamente pelo serviço, consoante dispõe o art. 42, do CDC, bem como a desconstituição de qualquer débito em relação ao contrato firmado entre as partes, visto que ilícito, em virtude da má prestação do serviço. 2. Sendo os débitos indevidos, ilícita se mostra a inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes. 3. (...)4. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos. Recurso improvido. (TJ-RS , Relator: Ricardo Torres Hermann, Data de Julgamento: 26/05/2011, Primeira Turma Recursal Cível)*

III – CONCLUSÃO:

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa TELEMAR NORTE LESTE S/A ter adotado práticas abusivas no que diz respeito a prestação de serviços sem solicitação e a exigência de vantagens manifestamente excessivas. Dessa forma, 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, 27 de Setembro de 2013.

Lívia 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 204/2011
REFERENTE À F.A.: 0111-000.907-4
RECLAMANTE – IDALBERTO CARLOS DE OLIVEIRA
RECLAMADO: TELEMAR NORTE LESTE S/A – OI FIXO

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III, IV e art.30, 35, I do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **TELEMAR NORTE LESTE 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 circunstâncias atenuantes elencada no art. 25 do Decreto 2181/97 e por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravantes nos termos no art.26, I do Decreto 2181/97 pois o infrator é considerado reincidente nos termos do art.27, parágrafo único do Decreto alhures mencionado, aumento o quantum em ½ em relação a esta agravante analisada, passando a sanção pecuniária ao patamar de 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 **TELEMAR NORTE LESTE 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$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, 27 de Setembro de 2012.

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