



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 250/2011**

**RECLAMANTE: ISABELA MARIA DE SOUSA GOMES**

**RECLAMADO: CLARO S.A/ CLARO**

---

**PARECER**

**I – RELATÓRIO**

Cuida-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **CLARO S.A/ CLARO**.

A Consumidora, no dia 23/03/2011, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa (fls. 03/04). Na ocasião, informou que era titular da linha pré-paga de nº 86 9498 1392, junto a Operadora Claro. A Demandante afirmou que, nas datas de 18 e 19 de março de 2011, recebeu ligações da Central de Atendimento da empresa, que lhe ofertou diversos benefícios para que migrasse a sua linha para um plano pós-pago. Dentre eles, lhe foi proposto a redução da tarifa e bônus em ligações. Como não possuía interesse pelos benefícios, a Demandante recusou a proposta e optou em manter a sua linha habilitada no plano pré-pago. No entanto, na data de 19/03/2011 a sua linha foi totalmente bloqueada para efetuar e receber chamadas.

Nessa feita, a Reclamante informou que entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, para obter esclarecimentos, protocolo de nº 201155506401, datado de 20/03/2011; ocasião em que o fornecedor se comprometeu a promover o desbloqueio da linha supra no prazo máximo de até 24h. Todavia, o serviço não fora desbloqueado, razão pela qual a Demandante procurou este PROCON/MP/PI, ressaltando os prejuízos que estava sofrendo, posto que a linha supracitada era o seu principal meio de comunicação. Diante disso, solicitou providências, no sentido de ter o imediato desbloqueio do serviço, de ser reparada pelo dano moral e material sofrido.

do; bem como para exigir esclarecimentos e a cópia do conteúdo da gravação dos protocolos de nº 201147311530, datado de 19/03/2011 e nº 201155506401, de 20/03/2011.

Em audiência designada para a data de 06/04/2011, a requerente acrescentou que a sua linha, ainda, encontrava-se bloqueada. Já, o representante do fornecedor resumiu-se a informar que iria providenciar o desbloqueio do serviço no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, ressaltando a impossibilidade de acatar o pedido de reparação pelo dano material e moral sofrido pela Cliente. Destaca-se que o fornecedor não contestou as alegações da usuária.

A Conciliadora que presidiu a audiência reiterou a solicitação de apresentação dos conteúdos das gravações dos protocolos acima transcritos, com fulcro no artigo 6, III do CDC; e artigo 16 do Decreto de nº 6.523/2008. Na ocasião, reagendou a audiência para a data de 18/04/2011, para a apresentação destes.

Na data designada, compareceram as partes, a empresa obrigou-se ao desbloqueio da linha no prazo, novamente, de 15 (quinze) dias úteis, e não apresentou os protocolos solicitados.

A Reclamação fora classificada como FUNDAMENTADA ATENDIDA, apesar de o pleito não ter sido integralmente satisfeito, bem como de a Consumidora ter sido orientada a pleitear os seus danos judicialmente. Foi instaurado, ainda, o presente Processo Administrativo.

Devidamente notificado, o demandado CLARO apresentou manifestação por escrito, a fim de comprovar o cumprimento da sua obrigação firmada em audiência, qual seja, o desbloqueio da linha supramencionada. No entanto, não se manifestou sobre a instauração do Processo em epígrafe.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

## **II – DOS PRINCÍPIOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas disposições transitórias, sendo um sistema autônomo dentro do quadro Constitucional, que incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo.

A política nacional das relações consumo tem por objetivo, conforme aduz o artigo 4º da Lei nº 8.078/1990, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo.

Imbuído pelo espírito protecionista do Estado, o CDC estabelece como princípios inerentes às relações de consumo a vulnerabilidade, boa-fé objetiva, equidade e transparência.

O Código de Defesa do Consumidor, 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 normalmente 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.** (grifos acrescidos)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES<sup>1</sup>:

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 ele 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.

Assim, outro não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. *Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra.* A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo.” (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos inseridos)

A proteção ao consumidor decorre da constatação de ser o consumidor o elemento mais fraco da relação de consumo, por não dispor do controle sobre a produção dos produtos, sendo submetido ao poder dos detentores destes, surgindo, assim, a necessidade da criação de uma política jurídica que busque o equilíbrio entre os sujeitos envolvidos na relação consumerista.

A boa-fé objetiva, a qual é tida como outro princípio máximo do CDC, trata-se do princípio geral do direito contratual, do qual se retira a necessidade de agir corretamente, com lisura e de acordo com as regras da moral. Neste diapasão, impõe o CDC aos contratantes a obediência aos deveres anexos ao contrato – como é o dever de cooperação que pressupõe ações recíprocas de

<sup>1</sup>NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009.

lealdade.

A equidade impõe equilíbrio às relações consumeristas, mantendo-se os direitos e deveres das partes contratantes em harmonia, com a finalidade de encontrar a justiça contratual.

O princípio da transparência, por sua vez, é corolário ao princípio da informação e educação e significa que tanto os fornecedores como os consumidores deverão ser educados e informados acerca dos seus direitos e deveres com vista à melhoria do mercado de consumo.

A Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES<sup>2</sup>, 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.

Noutro aspecto, vale discorrer sobre a boa-fé nas relações de consumo. Esta, por sua vez, é considerada como a boa conduta humana que se espera de todos nas relações sociais (art. 4º, inciso III, do CDC).

Na linha do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 422 do Código Civil estabelece que “*os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé*”. A boa fé diz respeito ao exame objetivo e geral da conduta do sujeito em *todas* as fases contratuais (pré-contratual, contratual e pós-contratual), *servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direitos e criação de deveres anexos*.<sup>3</sup>

É natural, nos ordenamentos jurídicos modernos, que têm a dignidade da pessoa humana como fundamento, a imposição dessa boa-fé nas relações contratuais e, sobretudo, nas relações de consumo, enquanto concretizadora de direitos fundamentais<sup>4</sup>.

Nesse viés, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

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 quem lhe tenha dado causa.** (STJ – Resp 595631/SC – Rel. Min. Nancy Andrichi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

<sup>2</sup>CLÁUDIA LIMA MARQUES, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, Revista dos Tribunais, 3. Ed, p. 148/149.

<sup>3</sup> BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 324.

<sup>4</sup> KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 65

Percorrido todo este esboço, forçoso perceber, de início, que o Reclamado não agiu com boa-fé ao bloquear o acesso da Cliente injustificadamente; bem como não agiu com transparência, uma vez que de forma desidiosa, não apresentou o conteúdo das gravações solicitadas.

### **III – DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR**

Nesta esteira, o CDC, exemplificativamente, elencou os direitos básicos de todo e qualquer consumidor, quais sejam: direito à informação; **à efetiva prevenção e reparação de danos morais e patrimoniais**; à proteção à vida, saúde e segurança; e à **adequada funcionalidade dos bens e serviços disponibilizados no mercado**.

Ao lado da exigência de que os produtos e serviços oferecidos devam ser seguros para que não ocorram acidentes de consumo, a Lei nº 8.078/90 também se preocupa com suas adequadas funcionalidades.

Dispõe o artigo 6º, X do CDC, que são direitos básicos do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral. O mesmo Código, em seu artigo 22, aprofundando-se nesse direito básico, afirma:

Art. 22 - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Consignadas as explanações aqui exposta, que tratam sobre os direitos previstos na Lei nº 8.078/90, e examinados os autos do processo, tem-se que o âmago da questão controvertida se encontra na inadequada prestação do serviço pela Operadora CLARO, que causou injustificadamente a descontinuidade de um serviço essencial, causando insegurança na relação contratual entre as partes.

#### **III.1 – Do Serviço Adequado**

Como dito alhures, o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor considera a adequação do serviço público como algo a ser praticado pela Administração e, também, por suas concessionárias ou permissionárias.

Nesse mesmo sentido, dispõe o art. 7º, I, da Lei nº 8.987/95 (Lei das Concessões dos Serviços Públicos), que os usuários de serviços públicos têm o direito a receber serviço adequado.

Para efeitos da Lei das Concessões, o conceito de serviço público está grafado no §1º, do seu artigo 6º, nos seguintes termos:

Art. 6º. Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Assim, tem-se que a adequação do serviço público é a sua perfeita conformação às necessidades e exigências qualitativas dos usuários/consumidores, baseadas em elevados padrões técnicos e de qualidade.

### **III.2 - Do Serviço Eficiente**

O princípio da eficiência do serviço público, além de figurar no caput do artigo 22, do Código de Defesa do Consumidor, obteve status constitucional após a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, que, alterando o caput do artigo 37, da Constituição Federal de 1988, acrescentou a eficiência aos princípios da Administração Pública.

A eficiência diz respeito à forma como uma atividade é desempenhada e será atendida quando, em se tratando de serviços, estes são desempenhados com qualidade, com os recursos necessários (nem a mais e nem a menos), dando os resultados desejados e esperados pelos usuários/consumidores (eficácia).

### **III.3 – Do Serviço Essencial**

O Código de Defesa do Consumidor assevera que, no tocante aos serviços essenciais, os mesmos devem ser contínuos.

Essencial é aquilo necessário e indispensável. A essencialidade do serviço público reside na importância que tem o mesmo para a sociedade em geral e para o usuário em particular.

A lei pode definir quais os serviços essenciais. Embora nosso ordenamento jurídico não tenha feito tal discriminação para fins de defesa do consumidor ou do usuário diretamente, ele o faz para fins de disciplinar o exercício do direito de greve.

Desse modo, a Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989 (Lei de Greve), no seu artigo 10, prevê quais os serviços ou atividades considerados essenciais, dispondo no seu inciso VII, sobre o serviço de telecomunicações.

Conforme consta na Nota Técnica 62/CGSC/DPDC/2010, editada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, em 15 de junho de 2010 (acessível no endereço [www.mj.gov.br](http://www.mj.gov.br), documento anexo), que trata da essencialidade dos aparelhos de telefonia celular, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio, - Pnad de 2008, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aponta que atualmente há mais famílias com aparelho celular do que com telefone fixo no Brasil. Noventa e dois por cento (92%)

dos domicílios com acesso a telefone possuem telefones móveis, enquanto apenas 52% dispõem de telefone fixo, sendo que mais de um terço das famílias pesquisadas dispõem apenas de telefones móveis.

Conforme constata a citada Nota Técnica:

[...] essa estatística é de suma relevância, pois comprova que a telefonia móvel se presta tanto quanto ou mais que a fixa para atender às necessidades inadiáveis da comunidade e assegurar a proteção de sua dignidade, saúde e segurança. Evidencia-se, assim, o importante papel social e o caráter essencial do serviço móvel pessoal para a população. (p. 5, , item 13 da Nota Técnica).

Assim, por ser a telefonia móvel essencial, não se pode admitir que o consumidor seja privado do acesso a ela, em razão de defeito, seja na prestação do serviço em si, seja no produto que viabiliza sua fruição.

### **III. 4 – Do Serviço Contínuo**

Serviço contínuo é aquele que não sofre interrupções ou suspensões. Uma vez fornecido, ou oferecido ao usuário, não pode mais o Poder Público (quer o preste diretamente, quer o faça por interposta pessoa), suspendê-lo ou interrompê-lo.

A Lei de Concessão de Serviços Públicos, no seu artigo 6º, §3º, prevê duas hipóteses de suspensão do fornecimento do serviço, que não caracterizariam a descontinuidade. Diz o texto legal:

Art. 6º [...] §3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:  
I – motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,  
II – por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Da mesma forma dispõe a Lei Nº 9.472/1997 ( Lei Geral das Telecomunicações):

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:  
[...] VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

Como ficou evidenciado nos autos, a Consumidora teve o desprazer de ter o serviço de telefonia interrompido, sem que houvesse qualquer justificativa para tanto. No que pese isso, a empresa retardou o desbloqueio do serviço, causando, ainda, mais prejuízos à Cliente, que teve, supostamente, o serviço disponibilizado após o prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da

de 18/04/2011, ocasião em que foi firmado o Termo de Acordo neste PROCON/MP/PI, às fls. 09. Logo, o serviço foi interrompido por período superior a 02 (dois) meses.

### **III. 6 – Do Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor**

O CDC, no tocante aos serviços públicos estabelece:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Pelos dados trazidos na audiência, tem-se a devida comprovação de que o Reclamado, há vários meses, descumpriu de forma integral as obrigações que lhe são impostas legal e contratualmente.

### **IV - DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA**

No que tange aos agentes privados no exercício da atividade econômica, deverão estes se submeter à normatividade dos direitos do consumidor, sempre atendendo aos seus princípios e regras. Dentre tais regras está a responsabilidade objetiva do fornecedor.

A responsabilidade civil objetiva é pautada na prevenção do dano e numa repreensão quando esse ocorre, assegurando uma eficiente reparação ao dano. O consumo é um fenômeno universal, tendo importância não só econômica como também social e jurídica, tendo a revolução dos mercados, que agora são de ordem global, trouxe consigo o anonimato das vítimas dos danos, sendo essas uma pluralidade de pessoas, que tiveram seus direitos coletivos e difusos afetados.

Destarte, a responsabilidade objetiva adotada pelo CDC encontra sua justificativa no campo social, na equidade, na paz social e no bem comum. O dever para com a vítima é o cerne da reparação, configurando-se numa sanção que represente ao mesmo tempo uma reprimenda, e tenha caráter eminentemente educativo e preventivo.

O PROCON/MP/PI tem esse caráter preventivo, de modo a evitar que outros consumidores sofram dos mesmos danos expostos pelos réus. Pelo porte da empresa demandada e de suas vastas carteiras de clientes, pode-se inferir que o número dos que reclamam e dos que procuram a justiça é ínfimo em relação aos que são efetivamente lesados.

Sobre a reparação do serviço prestado em desconformidade com a lei, dispõe o CDC:

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

Como ficou fartamente demonstrado, não sendo, ainda, questionado pela empresa, apesar das diversas oportunidades para a manifestação da mesma; o serviço de telefonia móvel contratado pela consumidora mostrou-se inadequado para os fins que razoavelmente dele se esperava.

## V – DO DECRETO DO SAC

Percorrido todo este escorço, forçoso perceber, também, que o Reclamado agiu de forma desidiosa, no que se refere a não apresentação da gravação da demanda do Reclamante. Apesar de solicitado pela Cliente, através deste PROCON/MP/PI, às fls. 03, e reiterado às fls. 08, a Operadora esquivou-se e não trouxe aos autos a cópia do expediente solicitado.

Insta referir a incidência *in casu* do art. 15, §3º, do Decreto de nº 6.523/08, Decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor, o qual impõe ao fornecedor o dever de manter as gravações de eventual pleito do autor pelo prazo mínimo de noventa dias. *In verbis*:

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

Impende frisar, ainda, que é direito do Consumidor ter acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, sendo dever do Fornecedor o envio da gravação de chamadas efetuadas para o SAC ao Cliente quando solicitado, no prazo máximo de 72h, em obediência ao artigo 6, III do CDC e ao artigo 16 do Decreto nº6.523, que assegura o direito à informação.

Tal fato, somado aos diversos outros indícios de prática infrativa, expõe como necessária a responsabilização da fornecedora, posto que a mesma omitiu-se em apresentar as gravações que só poderiam ser por ela fornecidas.

Assim, **pelo só fato de deixar de apresentar o documento solicitado, a empresa praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeita à aplicação de sanção administrativa.**

#### **IV – CONCLUSÃO**

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **CLARO S.A/ CLARO**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos. 6º, III, VI e X; 14; e 22 da Lei nº 8.078/90; bem como ao artigo 16 do Decreto de nº 6.523/2008.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 24 de Setembro de 2013.

**Gabriella Prado Albuquerque**  
**Técnico Ministerial – Matrícula nº102**  
**Assessor Jurídico**  
**PROCON/MP/P**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 250/2011**

**RECLAMANTE: ISABELA MARIA DE SOUSA GOMES**

**RECLAMADO: CLARO S.A/ CLARO**

---

#### **DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se

indubitável infração aos artigos 6º, III e 39, V do Código de Defesa do Consumidor e perpetrada pelo fornecedor **CLARO S.A/ CLARO**, razão pela qual acolho o parecer emitido pela 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.

Fixo a multa base no montante de **R\$10.000,00 (dez mil reais)** ao fornecedor **CLARO S.A/ CLARO**.

Considerando a existência da circunstância agravante, contidas no art. 26, I V do Decreto 2.181/97, por deixar o infrator, tendo conhecimento, do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar as suas consequências, tendo em vista que a Consumidora teve o serviço bloqueado por período superior a 02 (dois) meses, mesmo a empresa estando ciente da situação, no momento logo após a interrupção do serviço. Nessa feita, aumento o *quantum* em  $\frac{1}{2}$ , convertendo-se a obrigação no valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais).

Considerando, ainda, a existência da circunstância atenuante, contida no art. 25, II do Decreto 2181/97, por ser o infrator primário, diminuo o *quantum* em  $\frac{1}{2}$ , convertendo-se a obrigação final no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais).

**Pelo exposto, em face da CLARO S.A/ CLARO, torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais).**

Para aplicação da pena de multa, observou-se o disposto no art. 24, I e II do Decreto 2.181/97.

**Posto isso, 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 **R\$10.000,00 (dez 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 dos arts. 22, §3º e 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 dos débitos 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 do infrator 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-PI, 24 de Setembro de 2013.

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