



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 509/2012

RECLAMANTES: ANTONIO BARROS DE PAIVA/ JOSE INACIO DA COSTA/ JOSE OLIVIO NETO/ ELIELDA RAQUEL CHAVES CARNEIRO/ MARIA DO ROSARIO CRUZ/ IVANETE MORAES PEREIRA

RECLAMADO: TIM CELULAR S.A.

REFERÊNCIAS: FA Nº 0112-008.846-6/ FA Nº 0112-008.783-6/ FA Nº 0112-007.999-9/ FA Nº 0112-008.740-4/ FA Nº 0112-007.849-7/ FA Nº 0112-009.090-8

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 artigo 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 **TIM CELULAR S.A.**

Os consumidores acima identificados principiaram reclamação neste PROCON/MP/PI, através das fichas de atendimento anexas, às fls. 03; 31; 62; 88; 107 e 161. Na ocasião, cada reclamante aduziu que estava sendo cobrado pelo demandado por valores indevidos.

Diante disso, os requerentes solicitaram, através deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, entre outros pedidos, a exclusão dos seus nomes do SPC/SERASA.

Destarte, o PROCON/MP-PI notificou o fornecedor reclamado para as audiências conciliatórias. Nestas, foram firmados acordos, os quais a empresa TIM comprometeu-se, entre outras obrigações, a cancelar as dívidas geradas, estando, assim, quitados os débitos; bem como a excluir o CPF dos clientes dos cadastros de restrição ao crédito, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, a contar data de formalização de cada Termo de Responsabilidade, às fls. 09; 38; 68; 92; 143 e 165.

Empós, o Conciliador deste PROCON/MP/PI considerou a arguição dos consumidores em face do fornecedor TIM CELULAR S.A. como FUNDAMENTADA ATENDIDA.

Nessa feita, o Excelentíssimo Senhor Coordenador Geral do PROCON/MP-PI, Dr. Cleandro Alves de Moura, após o regular encerramento dos retrocitados procedimentos (fls. 03/182), considerando indício de perpetração infrativa, instaurou o Processo Administrativo nº

509/2012 (fls. 183/184), haja vista que, em todas as FA's supramencionadas, o fornecedor solicitou o prazo desarrazoado de 20 (vinte) dias úteis, para promover a exclusão do CPF dos consumidores dos cadastros de proteção ao crédito.

Devidamente notificado, o requerido apresentou defesa administrativa tempestivamente. Nesta, requereu inicialmente que toda e qualquer intimação referente aos autos fosse feita única e exclusivamente para a pessoa da Bela. Christianne Gomes da Rocha, OAB/PE nº 25.815. Ademais, sustentou que, no momento em que recepcionou a intimação da determinação administrativa constante no Termo de Responsabilidade, já procedeu imediatamente com o cumprimento das obrigações de fazer ali constantes. Posto isso, fez juntada dos documentos, comprovando o cumprimento integral dos acordos administrativos.

Após, vieram os autos conclusos.

II – DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos preliminares devem ser explanados. Pois então, passamos à sua análise.

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, XXXII e 170, 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 racionalização e melhoria dos serviços públicos.

O serviço público existe para satisfazer as necessidades da coletividade, visando sempre o interesse público. Portanto, no momento em que a Administração Pública deixa de prestá-los diretamente, transferindo essa função para empresas privadas, mais do que nunca faz-se necessária a criação de mecanismos protetivos para a defesa dos usuários desses serviços, resguardando os princípios constitucionais que regem a prestação dos serviços públicos.

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

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:

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.¹

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 acrescidos)

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 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.

A transparência, por sua vez, é corolário ao princípio da informação e educação e

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

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.

III – DA PRÁTICA ABUSIVA

Percorrido todo esse escorço, tem-se que o requerido em todos os procedimentos solicitou o prazo de até 20 (vinte) dias úteis para promover a exclusão dos nomes dos clientes dos cadastros de restrição ao crédito.

Tal prática, contudo, é veementemente combatida pela doutrina e jurisprudência. O Superior Tribunal de Justiça em seus julgados sempre confirmou que, após extinta a obrigação de pagar, o fornecedor teria a obrigação de providenciar a baixa da negativação de imediato ou em breve espaço de tempo. Ocorre que o STJ avançou e estipulou um prazo certo para que a empresa adotasse as providências cabíveis.

Foi definido, por decisão da 3ª Turma do Tribunal Superior, o prazo de 05 (cinco) dias, para o fornecedor excluir o CPF do seu cliente do cadastro de restrição ao crédito, quando extinta a obrigação de pagar. Tal prazo foi estipulado, por analogia ao disposto no artigo 43, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece: “O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção”. Segundo o CDC, o arquivista tem o prazo de cinco dias úteis para comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

Segue a jurisprudência:

CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. QUITAÇÃO DA DÍVIDA. CANCELAMENTO DO REGISTRO. OBRIGAÇÃO DO CREDOR. PRAZO. NEGLIGÊNCIA. DANO MORAL. PRESUNÇÃO.

1. Cabe às entidades credoras que fazem uso dos serviços de cadastro de proteção ao crédito mantê-los atualizados, de sorte que uma vez recebido o pagamento da dívida, devem providenciar o cancelamento do registro negativo do devedor. Precedentes.
2. Quitada a dívida pelo devedor, **a exclusão do seu nome deverá ser requerida pelo credor no prazo de 05 dias**, contados da data em que houver o pagamento efetivo, sendo certo que as quitações realizadas mediante cheque, boleto bancário, transferência interbancária ou outro meio sujeito a confirmação, dependerão do efetivo ingresso do numerário na esfera de disponibilidade do credor.
3. Nada impede que as partes, atentas às peculiaridades de cada caso, estipulem prazo diverso do ora estabelecido, desde que não se configure uma prorrogação abusiva desse termo pelo fornecedor em detrimento do consumidor, sobretudo em se tratando de contratos de adesão.
4. A inércia do credor em promover a atualização dos dados cadastrais, apondo o pagamento, e conseqüentemente, o cancelamento do registro indevido, gera o dever de indenizar, independentemente da prova do abalo sofrido pelo autor, sob forma de dano presumido. Precedentes.
5. Recurso especial provido. (RECURSO ESPECIAL Nº 1.149.998 - RS (2009/0139891-0). RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI) (grifos

inseridos)

Na hipótese de quitação da dívida pelo consumidor, implícita a sua expectativa de ver cancelado o registro negativo, bem como a obrigação do fornecedor em providenciar a respectiva baixa, pois a anotação não mais reflete a realidade.

Dessa forma, é razoável que o prazo de 05 dias, previsto no artigo 43, § 3º, do CDC, norteie também a retirada do nome do consumidor, pelo credor, dos cadastros de proteção ao crédito.

A solicitação de prazo superior ao estipulado pelo Superior Tribunal de Justiça, por todos os motivos fartamente analisados, demonstra a inércia e a desídia da empresa que praticou conduta abusiva e vedada pelo CDC, senão veja-se:

Artigo 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:

[...]

II – recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

[...]

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Ora, estipular o prazo de 20 (vinte) dias úteis, para promover o cancelamento do registro negativo em nome do consumidor, quando a empresa reconhece a extinção da dívida, é prática excessivamente onerosa ao cliente, podendo inclusive lhe causar dano moral.

Por derradeiro, vale frisar que para justificar a sua conduta ilegal, o reclamado argumentou que, apesar de ter estipulado o prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, promoveu com o imediato cumprimento das obrigações de fazer.

Contudo, a alegação da empresa não corresponde integralmente com a realidade dos fatos. Como exemplo tem-se a FA nº 0112-008.783-6, a qual a empresa promoveu a exclusão negativa apenas em 06/11/2012, às fls. 255/256, logo, 12 (doze) dias após firmado o Termo de Responsabilidade.

No que pese isso, imperioso, pois, que **se defina esse prazo de maneira clara e objetiva**, conferindo maior certeza e segurança às relações jurídicas derivadas da inclusão do nome de consumidores em cadastros de proteção ao crédito. A promessa de excluir a negativação gera uma expectativa ao consumidor, que muitas vezes tem pressa para ter o seu nome sem restrições.

Noutros termos, a estipulação de termo superior ao prazo de 05 (cinco) dias, mesmo que efetivada a exclusão em prazo inferior ao solicitado, prejudica o direito do consumidor que não terá base concreta para cobrar de forma legítima e efetiva a exclusão do seu nome dos referidos cadastros.

Com efeito, extinta a obrigação de pagar, sabe o credor que não mais é exata a anotação que providenciou, cabendo-lhe, imediatamente, cancelá-la.

Nessa feita, não resta dúvidas quanto prática abusiva do Fornecedor, que impõe condição excessivamente onerosa ao consumidor e contrária à disposição legal, estabelecendo, assim, obrigações desproporcionais entre as partes.

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 **TIM CELULAR S.A.**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 39, II e V da Lei nº 8.078/90.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 21 de Janeiro de 2014.

Gabriella Prado Albuquerque
Técnico Ministerial – Matrícula nº102
Assessor Especial-PROCON/MP/PI



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 509/2012

RECLAMANTES: ANTONIO BARROS DE PAIVA/ JOSE INACIO DA COSTA/ JOSE

OLIVIO NETO/ ELIELDA RAQUEL CHAVES CARNEIRO/ MARIA DO ROSARIO CRUZ/ IVANETE MORAES PEREIRA

RECLAMADO: TIM CELULAR S.A.

REFERÊNCIAS: FA N° 0112-008.846-6/ FA N° 0112-008.783-6/ FA N° 0112-007.999-9/ FA N°0112-008.740-4/ FA N° 0112-007.849-7/ FA N° 0112-009.090-8

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 39, II e V do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **TIM CELULAR S.A.**, 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 **TIM CELULAR S.A.**

Considerando a inexistência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25 do Decreto 2.181/97. Considerando a existência das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e VI do Decreto 2.181/97, por ser o infrator reincidente; e por ter a prática infrativa caráter repetitivo. Aumento o quantum em ½ (um meio) para cada agravante, convertendo-se a obrigação no importe de R\$20.000,00 (vinte mil reais).

Pelo exposto, em face do fornecedor TIM CELULAR S.A. torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$20.000,00 (vinte 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 **TIM CELULAR 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\$20.000,00 (vinte 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, 21 de janeiro de 2014.

Dr. CLEANDRO ALVES DE MOURA
Promotor de Justiça
Coordenador Geral PROCON/MP-PI
