



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 106/2011

REFERENTE À F.A.: 0110-029.388-6

RECLAMANTE – JOSÉ NILO FEITOSA

RECLAMADO: TIM NORDESTE 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 **TIM NORDESTE S/A** em desfavor de **JOSÉ NILO FEITOSA**.

I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação deflagrada em 21/10/2010, o consumidor informou que era titular da linha de nº 86 9981-1041 e que no mês de junho/2008 havia efetuado parcelamento de débito em aberto no importe de R\$691,51 (seiscentos e

noventa e um reais e cinquenta centavos) da seguinte forma: entrada de R\$177,91 (cento e setenta e sete reais e noventa e um centavos), que fora paga em 04/06/2008, e o restante em 06 parcelas de R\$73,60 (setenta e três reais e sessenta centavos), as quais seriam inseridas nas próximas faturas e encaminhadas ao endereço do consumidor para quitação. Informações, estas, ressalte-se, colhidas em documento enviado pela própria operadora e anexos às fls.05 deste Processo Administrativo.

Ocorre que segundo relato do consumidor apresentado a este Órgão quando da abertura de sua reclamação, a empresa Requerida apenas lhe cobrou a primeira parcela deste acordo, a qual está evidente na fatura com vencimento em 20/08/2008, e simplesmente omitiu-se quanto à cobrança das demais.

Informou que até agosto/2010 usufruiu normalmente dos serviços prestados pela Demandada e que estes apenas foram interrompidos no mês seguinte quando teve sua linha bloqueada.

Mencionou que ao procurar a fornecedor, conforme protocolo de nº2010156362706, foi informado que seu caso seria registrado e que entrariam em contato. No entanto, até a data da abertura da reclamação perante o PROCON/MP/PI a empresa não havia se manifestado a respeito do ocorrido.

Ressaltou que ao invés disso, recebeu uma notificação do Serasa informando-lhe da negativação de seu nome naquele Órgão em razão de débito com a Requerida Tim Nordeste no valor de R\$149,10 (cento e quarenta e nove reais e dez centavos), vencido em 20/03/2008.

Diante do alegado, requereu o consumidor através do PROCON o cumprimento do acordo firmado em 2008, sem a incidência de juros/multa por atraso, a reativação de sua linha e a exclusão de seu nome perante os Órgãos de Restrição ao Crédito.

Realizada audiência de conciliação em 16/11/2010, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls. 34, compareceram o consumidor e o preposto do Fornecedor. Na ocasião, foi ratificado por aquela os termos da Reclamação inicial apresentados alhures e constante na fls.03. O Reclamado, por sua vez, sustentou ser a cobrança devida haja vista a validade do débito em aberto e a não adimplência do autor.

Em razão da comprovada desídia da empresa em não inserir nas faturas de consumo do reclamante o parcelamento pactuado alhures e após dois anos da realização destes querer imputar, única e exclusivamente, ao consumidor a responsabilidade pelo

seu não pagamento, o Conciliador presidente da audiência designou nova data para a Fornecedora rever sua conduta e atender ao pleito do Reclamante.

Novo encontro conciliatório ocorreu nas dependências deste Órgão em 01/12/2010, na oportunidade o fornecedor juntou defesa escrita e aduziu que as alegações do autor não subsistem, pois não consta em seu sistema qualquer questionamento pelo não recebimento das parcelas do acordo.

Frise-se que a empresa ora Demandada não se manifestou quanto à possibilidade de renegociar este débitos com os valores pactuados à época e sequer apresentou as faturas de consumo comprovando que lá inseriu as parcelas do acordo contestada e que foi do consumidor a responsabilidade pela inadimplência.

Às fls. 38, a reclamação atinente a TIM NORDESTE 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.

Instaurado o presente Processo Administrativo conforme Portaria nº073/2011 anexa às fls.40, devidamente notificado, consoante Notificação nº077/2011 anexa às fls.41, o reclamado TIM NORDESTE S/A apresentou tempestivamente defesa administrativa anexa à fls. 44/57 alegando em síntese que o consumidor teve sua linha ativada em 03/05/2006, que possuía o Plano Infinity 60 e que esta se encontra suspensa por inadimplência desde 22/09/2010. Aduziu que o débito em aberto era de R\$340,62 e que o parcelamento realizado não foi cumprido em razão de apenas constar em seu sistema o pagamento da entrada. Complementou suas alegações aduzindo que não consta em seu sistema qualquer questionamento do cliente por conta do não recebimento das demais parcelas do acordo e que em razão da inadimplência a linha foi suspensa.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, importa observar 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.

Não podemos olvidar que o artigo supracitado além de impor atendimento ao importante princípio da vulnerabilidade, dentre outros, também prevê como princípio da Política Nacional de Defesa do Consumidor o princípio da boa-fé objetiva e princípio do equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, o qual encontra previsão no inciso III, do art.4º.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

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 os 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 especial destaque o direito a informação adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais.

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;

No caso em comento, verificou-se que a empresa ora reclamada não agiu com a diligência necessária e esperada, pois apesar de se comprometer a enviar de formal mensal e juntamente com a fatura de consumo a cobrança atinente ao parcelamento de débito realizado pelo consumidor, não agiu dessa forma, passando um longo período sem enviar os boletos para pagamentos e até mesmo sem enviar cobranças ao Demandante.

Entretanto, ao perceber o ocorrido, a empresa Tim Nordeste, ao invés de procurar o consumidor de forma amigável para buscar restabelecer o acordo anterior e recuperar seu crédito, simplesmente suspendeu o serviço sem qualquer comunicação prévia e sem dar ao menos ao consumidor a oportunidade de pagar o acordado à época.

Prescreve a Resolução nº477/2007 da Anatel que em caso de inadimplência, antes de se efetuar o bloqueio/suspensão/cancelamento do serviço de telefonia móvel, a operadora deverá comunicar previamente o usuário de sua situação perante a empresa e da consequência decorrente da inadimplência.

“Havendo situação de inadimplência, a prestadora pode tomar as seguintes providências:

I - transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento da conta de serviços: suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas terminadas que importem em débito para o Usuário;

II - transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial: suspender totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o a originar e receber chamadas;

III - transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total do provimento do serviço: desativar definitivamente a Estação Móvel do Usuário e rescindir o Contrato de Prestação do SMP.

§1º As providências previstas nos incisos I, II e III devem ser precedidas de aviso ao Usuário, comunicando-o:

I - do direito de receber o relatório detalhado de serviços;

II - da possibilidade, forma e prazo para contestação do débito;

III - da sanção a que está sujeito na ausência de contestação.”

Dessa forma, constata-se que a empresa reclamada falhou quando da prestação do serviço público de telefonia, exigindo, conseqüentemente, do reclamante vantagem manifestamente excessiva, haja vista que não cumpriu com a apresentação realizada, a qual consistia, segundo as próprias palavras da fornecedora, em: “as demais parcelas serão inseridas em suas próximas faturas e oportunamente encaminhadas ao seu endereço para quitação nas datas de vencimento nelas apresentadas”.

Com supedâneo no art.35 do Diploma Consumerista, assistia 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 mencionada no dispositivo legal acima, conforme se afere dos termos de audiência anexos a este Processo Administrativo, a empresa Demandada optou por manter-se inerte e a apenas repassar a responsabilidade pelo ocorrido ao consumidor.

Entretanto, é importante salientar que o consumidor não possuía meios de realizar o pagamento das parcelas do contrato de parcelamento pactuado se não lhe eram enviadas as faturas ou boletos bancários.

Tratando sobre a qualidade da prestação de serviço, o art. 20 do CDC é categórico ao dizer que:

Art. 20 O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: (omissis)

No caso em tela, o vício do serviço pode ser facilmente identificado no momento em que a Demandada deixou de enviar juntamente com as faturas mensais de consumo a cobrança atinente ao acordo de parcelamento pactuado e quando rescindiu o contrato de telefonia sem comunicação prévia ao consumidor.

Na Demanda formulada, percebe-se que a desídia da reclamada pode ser caracterizada como prática abusiva, pois se exigiu do autor vantagens manifestamente excessivas, prevista no art.39, V do CDC, vez que além de não ser dado a este outras formas para a realização do pagamento do acordo, o seu contrato foi rescindido sem comunicação prévia.

Discorrendo sobre práticas abusivas adotadas pelos fornecedores, preleciona o Ministro do STJ Antônio Herman V. Benjamin que as práticas abusivas no Código são entendidas como aquelas que, de modo direto e no sentido vertical da relação de consumo (do fornecedor e do consumidor), afetam o bem-estar do consumidor⁴.

III – CONCLUSÃO:

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao fornecedor **TIM NORDESTE S/A**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 6º, VI; 20 e 39, V da citada lei.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 05 de Dezembro de 2012.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial – Matrícula nº146



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 106/2011

REFERENTE À F.A.: 0110-029.388-6

RECLAMANTE – JOSÉ NILO FEITOSA

RECLAMADO: TIM NORDESTE S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, VI; art.20 e art.39, V do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **TIM NORDESTE 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 circunstância atenuante contida no artigo 25 do Decreto 2.181/97 e considerando a existência circunstância agravante contida no art. 26, II do Decreto 2181/97, por ser o infrator reincidente, **aumento** o *quantum* em $\frac{1}{2}$, referente à agravante, resultando na condenação em 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 **TIM NORDESTE 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\$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, 05 de Dezembro de 2012.

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