



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 187/2010**  
**F.A. Nº 0110.029.176-2**  
**RECLAMANTE – ROBERTH STEPHERSON NASCIMENTO MAGALHÃES**  
**RECLAMADO –TIM NORDESTE S/A**

**PARECER**

Cuida-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** em desfavor de **ROBERTH STEPHERSON NASCIMENTO MAGALHÃES**.

Em reclamação registrada neste Órgão, o Consumidor informou que possuía duas linhas junto a Operadora e que solicitou o cancelamento da linha de nº 86 9930 7531, todavia, a atendente cancelou equivocadamente a linha de nº 86 99869302. Esclareceu que, no mesmo momento, a vendedora procedeu com a correção, reabilitando a linha cancelada. Contudo, a linha foi reativada no Plano Infinity Controle, diferente do seu Plano original, tendo ciência deste fato apenas um mês depois, haja vista que o novo Plano não lhe permitia ter acesso aos mesmos serviços do plano anterior.

Logo, diante da insatisfação do Cliente, este foi orientado pela

empresa a migrar para o Plano Infinity 45, migração esta realizada com sucesso. Esclareceu que, em decorrência do equívoco relatado, originaram-se vários vícios na prestação do serviço e desde então este não foi prestado adequadamente.

No dia 29/09/2010, o Reclamante, aborrecido com a má prestação do serviço, solicitou o cancelamento da linha de nº 86 9986 9302, contudo, minutos depois arrependeu-se e solicitou a reativação do acesso, a fim de obter a portabilidade. Todavia, a Operadora manifestou-se pela impossibilidade da reativação.

O Pleiteante formulou diversas contestações referentes as falhas do serviço prestado, via SAC, conforme os números de protocolos às fls. 03. Por fim, solicitou através do Procon/MP/PI a reativação do acesso e a apresentação das gravações das chamadas.

Na manifestação às fls. 22/23, a empresa Demandada propôs, a fim de encerrar a Reclamação e alegando mera liberalidade, indenizar o Demandante no importe de R\$500,00 (quinhentos reais), haja vista a impossibilidade de reativar o acesso. Tal proposta não foi aceita pelo Consumidor, em razão do que a presente reclamação fora classificada às fls. 31/32 como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

Insta destacar que o Reclamado ignorou a solicitação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor no que concerne a apresentação das gravações das chamadas efetuadas para o SAC, não se manifestando sobre tal pleito.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o Fornecedor, esse apresentou defesa reiterando às fls. 38-42, o inteiro teor da elocução de fls. 25-28.

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

Pois bem. O cerne da presente questão reside em verificar a desídia do Reclamado no que tange a negativa de reativar a linha e de apresentar as gravações das chamadas efetuadas para o SAC, sobretudo no que toca a solicitação de informações feitas pelo PROCON/MP/PI.

Por certo, o Reclamado equivocadamente cancelou a linha errada e, na mesma ocasião, procedeu com os devidos reparados. Ocorre

que o Demandante alegando vícios decorrentes, no calor da emoção, solicitou o cancelamento do acesso, arrependendo-se posteriormente. Impende ressaltar que não resta comprovada a má prestação do serviço, na forma relatada pelo Consumidor, não configurando infração à legislação consumerista a negativa da empresa em reativar a linha, uma vez que a mesma foi cancelada a pedido do Cliente, de maneira voluntária.

Nesse diapasão, observa-se que os vícios decorrentes, conforme narrados pelo Pleiteante, não justificam o pedido de desativação do acesso, tratando-se de mero dissabor da vida cotidiana, até mesmo porque a falha da atendente foi prontamente retificada. Logo, impossível atribuir a responsabilidade pelo cancelamento da linha à empresa, sob a alegação de que o pedido de desativação do acesso se deu porque o serviço não fora prestado adequadamente. O Consumidor neste caso deve arcar com a sua conduta impulsiva.

Com efeito, nada obstante não estar configurado a prática infrativa no que se refere a má prestação do serviço, constata-se que a Operadora agiu desidiosamente no que refere a apresentação das gravações das chamadas das demandas do Reclamante, uma vez que o mesmo solicitou, no Termo de Notificação às fls 03/04, as gravações, anexando, ainda, os números dos protocolos de atendimento, todavia, a empresa nunca forneceu as chamadas. Cumpre saliente que esta solicitação foi reiterada pelo Conciliador, na audiência realizada no dia 21/10/2011, entretanto, a Operadora não se manifestou sobre este pleito.

Impende frisar que é direito do Consumidor ter acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, sendo obrigatório ao Fornecedor manter a gravação de chamadas efetuadas para o SAC e enviar este ao Cliente quando solicitado, no prazo máximo de 72h , conforme preceitua os Arts. 15. §3º e 16 do Decreto nº6.523.

De outro tanto, oportuno destacar ainda que, este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor solicitou à Operadora informações sobre os protocolos apresentados pelo Consumidor, todavia, a empresa mais uma vez omitiu-se, contrariando o dever de prestar informação quando notificado por órgãos oficiais, conforme dispõe o Código de Defesa

Consumidor:

Art. 55. §4º. **Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.**

Logo, verifica-se infração à legislação consumerista, uma vez que a Operadora omitiu-se não enviando as gravações das chamadas ao Pleiteante e não prestando as informações solicitadas pelo PROCON/MP/PI, promovendo, ainda, a descredibilidade no Órgão, o que resulta na indubitosa necessidade de lhe imputar penalidade, motivos pelo qual passo a opinar pela aplicação de multa à empresa TIM NORDESTE S/A, em decorrência de infração ao artigo 55, § 4º do Código de Defesa do Consumidor, e artigo 16 do Decreto nº 6.523/2008.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 30 de março de 2011.

***Gabriella Prado Albuquerque***  
***Técnico Ministerial***



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 187/2010**

**F.A. Nº 0110.029.176-2**

**RECLAMANTE – ROBERTH STEPHERSON NASCIMENTO MAGALHÃES**

**RECLAMADO –TIM NORDESTE S/A**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 55, § 4º do Código de Defesa do Consumidor, e ao artigo 16 do Decreto nº 6.523/2008 , 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\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

Considerando a existência de circunstância atenuante contida no art. 25, II do Decreto 2181/97, por ser primário o infrator, diminuo o *quantum* em ½ em relação a atenuante, fixando o montante em R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais).

Não obstante, verificou-se também a presença da circunstância agravante contida no art. 26 IV do Decreto 2181/97, uma vez que o infrator deixou, tendo conhecimento do fato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar as suas consequências, considerando, ainda, que nunca apresentou qualquer manifestação ao órgão e, até mesmo, à própria Cliente, razão pela qual aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação a agravante, para finalmente fixar a multa no valor de R\$5.000,00 (cinco 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\$5.000,00 (cinco mil reais)**

**Isso posto, determino:**

- A notificação do fornecedor infrator, 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\$5.000,00 (cinco 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 improvinimento, 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-PI, 29 de Junho de 2011.**

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