



145

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 074/2011
FORNECEDOR: TNL PCS S/A – OI MÓVEL

1. RELATÓRIO

Trata-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 de prática ofensiva à norma consumerista por parte do fornecedor **TNL PCS S/A – OI MÓVEL**.

Em razão das constantes reclamações trazidas a esse Órgão, versando sobre a ineficiente prestação de serviços oferecidos pela referida Operadora de telefonia móvel no estado do Piauí, foi instaurado o presente processo administrativo de ofício, mediante a Portaria PROCON/MP-PI nº 006/2011, de 14 de fevereiro de 2011. Mais precisamente, as reclamações veiculadas no âmbito deste órgão dão conta de problemas como: cobertura ineficiente; suspensão temporária de serviços; linhas cruzadas; serviço banda larga e 3G comercializados em cidades que não dispõem da tecnologia; sobrecarga do sistema SMP e velocidade de navegação na internet aquém da ofertada.

146

A OI Móvel foi devidamente notificada em 23 de fevereiro de 2011 (fl. 06-A) e veio por meio da manifestação de fl. 07 solicitar prorrogação por igual período para fins de oferecer defesa no âmbito do presente processo.

Após isso, a OI MÓVEL trouxe, em 25 de março de 2013, aos autos a defesa de fls. 24/32, cujos fundamentos podem ser sintetizados nos seguintes pontos:

a) as reclamações deflagradas no âmbito dos Procons são fatos meramente pontuais, diante do universo de consumidores da OI Móvel, não podendo ser qualificadas como inadequação do serviço; **b)** quando dos processos de privatização as redes de telecomunicações não foram entregues prontas aos concessionários, tendo estes arcado com inúmeros custos para fins de sua estruturação; **c)** há um serviço próprio da OI Móvel para fins de intermediação de comunicação telefônica a ser utilizado por pessoas com deficiência auditiva ou de fala, através do número 142.

Prossegue a argumentação da OI Móvel aduzindo que: **a)** os indicadores de qualidade apontados pela ANATEL para a região de código "86" expõem a qualidade dos serviços telefônicos prestados pela TIM se dá dentro de bons padrões de qualidade, de modo que os desacertos em tais préstimos representam ocorrências excepcionais; **b)** a empresa detem recursos humanos e técnicos para fins de aferição do desempenho e qualidade do serviço por ela disponibilizado; **c)** todas as paralisações na prestação de serviços são devidamente comunicadas aos usuários, exceto quanto àquelas de caráter emergencial, as quais são informadas em momento posterior; **d)** há a disponibilização aos consumidores de um quadro-resumo, contendo todos os direitos que lhes são afetos; **e)** o serviço em questão encontra-se em contínua expansão, além do que, no que toca à qualidade do serviço 3G, é previamente informado ao consumidor a possibilidade de sua alteração, a depender de fatores externos.

Por meio do despacho de fl. 34, foi exarado despacho em que se

requisita elucidações de caráter conclusivo a respeito dos serviços prestados pela operadora OI Móvel.

Após isso, a ANATEL acostou documentação aos presentes autos, apontando que iria proceder à fiscalização das atividades desempenhadas pela OI Móvel na área de registro "86", conforme se aduz das comunicações que repousam às fls. 36/37.

Foi acostado aos presentes autos o "*Plano de Ação Pró-Usuário*" que repousa às fls. 41/49-v.

Verificando que as informações até aqui constantes dos presentes autos não são conclusivas a respeito da qualidade dos serviços prestados pela OI Móvel, a Coordenação Geral deste Órgão voltou a promover despacho, por meio do qual requisita informações peremptórias no que toca aos préstimos da OI Móvel (fl. 51).

A Fundação CEPRO (Centro de Pesquisas Econômicas e Sociais do Piauí) trouxe aos autos as informações que compõem as fls. 53/62, em que fora traçado um painel do nível de satisfação dos usuários de telefonia móvel no Piauí entre abril e maio de 2011.

Ulteriormente, por meio do despacho de fl. 67, requisitou-se da ANATEL informações sobre o curso das apurações referentes ao serviço de telefonia móvel prestados pela OI Móvel.

Em resposta, a ANATEL remeteu a este Órgão o ofício nº 407/2011, em que se resume a afirmar que há quatro demandas pontuais em trâmite, tendo como pano de fundo a qualidade dos serviços prestados pelas grandes operadoras de telefonia no Estado do Piauí, inclusive quanto à OI Móvel.

Através do despacho de fls. 77/78, fora solicitado da ANATEL em caráter derradeiro cópia do relatório conclusivo quanto à qualidade dos serviços de telefonia móvel, resultado dos trabalhos por ela desenvolvidos.

Por meio do despacho de fl. 86, foi determinada a suspensão do presente feito por cento e vinte dias, até que se ultimassem as diligências

investigatórias da ANATEL.

148
100

Em momento posterior, a ANATEL remeteu a este Órgão o Ofício nº 272/2012, por meio do qual foi enviada a este Órgão a Nota Técnica registrada sob o número 002/2012/UO092, que repousa às fls. 90/94, com os anexos de fls. 97/120.

Por meio do despacho de fl. 123, foram solicitadas informações a este Órgão a respeito da concretização e queda de chamadas, taxa de conexão e quebra de rede de dados, índices de reclamações, interrupção de serviço e implementação dos investimentos para garantia na qualidade do serviço.

Em resposta à solicitação deste Órgão, a ANATEL carreu aos autos a manifestação de fls. 127/128, em que se resume a afirmar que a solicitação do PROCON foi repassada à Gerência Geral de Comunicações Pessoais Terrestres.

É o que cabia relatar. Passa-se à manifestação.

2. MANIFESTAÇÃO

2.1. DAS IRREGULARIDADES CONSTATADAS PELA ANATEL

A Agência Nacional de Telecomunicações constatou a respeito dos serviços prestados pela OI Móvel, que a mesma possui taxa de queda de chamada excessiva, conforme o relatório que repousa às fls. 90/94, em que se analisa o lapso temporal entre 01/09/2010 a 28/02/2011, tendo como parâmetros a análise do tráfego de chamadas, taxa de bloqueio e taxa de queda no canal de voz por célula, os quais foram auferidos durante as horas de maior movimento (HMM – hora de maior tráfego do dia). *Ipsi literis*:

“6.3. Análise de desempenho da rede de acesso – Resultados obtidos:

6.3.1. Análise do tráfego de chamadas no HMM (Hora de Maior

Movimento):

Em análise do relatório HMM (Hora de Maior Movimento), foi verificado o comportamento do tráfego de chamadas em 308 (trezentos e oito) setores do Estado do Piauí. Na respectiva análise, foi observado que 74 (setenta e quatro) setores apresentam, em diversos momentos, taxa de queda de chamada acima de 2%, tráfego acima do limite estabelecido para o cálculo estatístico de Erlang B com Grau de Serviço (GoS – Grade of Service) de 2% ou taxa de bloqueio de chamada acima de 5%.(...)

6.3.4. Análise dos setores que apresentaram taxa de queda acima de 2% no Estado do Piauí:

Constatou-se que 70 (setenta) setores, sendo 24 (vinte e quatro) no PMM1, 22 (vinte e dois) no PMM2 e 24 (vinte e quatro) no PMM3, apresentaram constantemente taxa de queda de chamadas acima de 2% nos PMMs (Períodos de Maior Movimento) durante o período, sendo 33 (trinta e três) setores localizados na Capital do Estado – 11 no PMM1, 10 no PMM2 e 12 no PMM3 – e 37 (trinta e sete) setores localizados no interior do Estado que apresentaram taxa de queda acima de 2% nos PMMs em mais de 50% dos dias durante o período analisado, seguem abaixo.

6.3.5. Fiscalização presencial na prestadora para verificar a configuração dos equipamentos de rede.

Durante a fiscalização na estação central da prestadora (BSCs), localizada em Teresina/PI, no dia 9/9/2011, a equipe de fiscalização verificou a configuração dos transceptores (TRXs) dos setores das Estações Rádio Base, diretamente na BSC, para confirmar a quantidade de canais de tráfego (TCH) fornecida pela prestadora no relatório de HMM (Hora de Maior Movimento), enviado em resposta ao requerimento de informações.

6.3.6. Diante das irregularidades detectadas, a entidade teve instaurado

130

em seu desfavor Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações – PADO, estando este na Gerência de Regulamentação, vinculada à Superintendência de Serviços Privados – SPV, em Brasília/DF, para adoção de medidas cabíveis”

E no que toca ao Plano de Ampliação da rede apresentado pela operadora OI Móvel, verificou-se que o mesmo *“não é específico sobre quais municípios serão contemplados entre aqueles cobertos pela entidade”* (fl. 93).

Com efeito, pode-se perceber que a OI Móvel tem incidido em condutas que implicam: a) taxa de queda acima do padrão regulamentar aceito; b) tráfego acima do limite estabelecido para o cálculo estatístico de Erlang B com Grau de Serviço (GoS – Grau de Serviço); e c) taxa de bloqueio de chamada em patamar aquém do quanto estabelecido.

Tais elementos são indicativos da ineficiência do serviço de telefonia prestado pela OI Móvel, posto que repercutem diretamente na qualidade das chamadas realizadas pelos consumidores, gerando com isso a deflagração de reclamações no âmbito deste PROCON. É em decorrência direta disto que, entre 01/01/2011 e 20/06/2013, foram deflagrados no âmbito deste PROCON quinhentas e vinte atendimentos, sob os mais variados fundamentos.

Urge ainda explicitar que os bloqueios se dão quando não se consegue completar as ligações, isto é, quando os usuários não conseguem fazer ou receber chamadas, apresentando-se aos consumidores as mensagens de "rede ocupada" ou "rede indisponível". Igualmente, ocorre bloqueio quando alguém tenta ligar para o telefone que está em região com sinal prejudicado, circunstância em que o realizador da chamada recebe a mensagem indicando que o telefone com o qual se busca contato está desligado (caixa postal).

De outro turno, as quedas de chamada ocorrem quando,

151
10

embora se consiga completar a ligação, esta é interrompida abruptamente pelo sistema.

Importa ainda ressaltar que a análise da qualidade dos serviços prestados pela operadora tendo em perspectiva os PMMs apresentam números sintomáticos da má prestação em tela, porquanto a averiguação se dá em ocasiões de maior fluxo. Como consequência disso, em tal momento há um elevadíssimo número de usuários tentando realizar ligações telefônicas, momento em que as linhas ficam "congestionadas".

Tais incongruências evidenciam claro desrespeito ao que dispõe a Lei geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997), sobretudo quanto ao que disciplinam os arts. 2º, I e III e 3º, I:

"Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

(...)

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional"

Noutro flanco, emerge também cristalina as incongruências entre os presentes fatos e a Resolução Nº 317, de 27 de setembro de 2002, que estatui o plano geral de metas de qualidade para o serviço móvel pessoal

(PGMQ-SMP). Mais precisamente, os níveis regulamentares resultaram obviamente não atendidos, posto que o Plano Geral de Metas de Qualidade, o qual estipula as balizas utilizadas no relatório alhures transcrito, evidenciou a prestação de serviços como sendo de nível de qualidade inadequado.

Destarte, pode-se concluir, com base nas evidências já apontadas, que o serviço de telefonia prestado pela OI Móvel disponibilizado no Estado do Piauí encontra-se com dimensionamento insuficiente para cursar a demanda de tráfego, fato comprovado pelo elevado nível de bloqueio que foi verificado. Associado a este problema, constata-se a perpetuação da interrupção na prestação do serviço.

2.2. DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Pois bem. Antes de se adentrar na fundamentação propriamente dita, alguns pontos devem ser esclarecidos quando o assunto é o respeito aos Direitos dos Consumidores. 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 inserido no 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:

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

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

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 acrescentados)

A proteção ao consumidor decorre da constatação de ser tal sujeito 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 basilar do CDC, constitui verdadeiro vetor interpretativo do direto 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.

155

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.

Com efeito, tais assertivas deságuam com elevada força no vertente caso, porquanto se cuida aqui de prestação de serviço público de telefonia, a cujos meandros técnico-regulamentares a larga maioria dos consumidores é alheia e que, também por isto, requer intervenção mais firme dos órgãos de proteção do consumidor.

2.3. DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

A esta altura, já se pode entrever que inúmeros são os bens jurídicos dignos de tutela pelo Código de Defesa do Consumidor, o qual, em disciplina não exaustiva, elencou os seguintes direitos como sendo básicos de 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.**

Assim é que, 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.

Em razão disso, 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 6º, X e 22, aprofundando-se nesse direito básico, enuncia:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

156

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral."

(...)

"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 expostas, que tratam sobre os direitos previstos na Lei nº 8.078/90, e examinados os autos do processo, tem-se que sobressai indubidosa a ineficiente prestação de serviços pela Operadora OI Móvel no Estado do Piauí.

2.4. 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 aqueles que exercem a prestação de tais serviços, seja na condição de 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 público 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 adequados padrões técnicos e de qualidade.

Desse modo, é retirado do administrador o poder exclusivo de dizer o que é serviço adequado, atribuindo essa tarefa também, e, sobretudo, aos técnicos.

No caso em tela, a ANATEL não apenas afirmou, mas comprovou tecnicamente, conforme relatórios apresentados, que o serviço estava sendo prestado pela OI Móvel de maneira inadequada.

Conforme já se fez menção, trata-se a má prestação que ora se noticia de vício de qualidade na realização de serviço público, cuja essencialidade é indubitosa. Mais precisamente, não se pode conceber que préstimo básico como o serviço de telecomunicações seja disponibilizado em qualidade aquém do que estipula a lei e os regulamentos aplicáveis.

Como de sabença, a prestação de um serviço público por entidades concessionárias, tal qual in casu, implica a necessária observância do disposto nos artigos 1º, III, 5º, II, III, XXXII, XXXV, LIV, LV e LXIX, 37, "caput" e XXI, 170, V, e 175 da Constituição da República.

Fala-se aqui de um padrão mínimo de adequação que assegure aos usuários a fruição das utilidades a que tais prestações se propõem.

Não por acaso é que a Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989,

ao definir os serviços essenciais para efeitos de exercício do direito de greve, estipula logo de saída a disponibilização de água como préstimo essencial. Ipsi literis:

“Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:

(...)

VII - telecomunicações”

Disso resulta que, na condição de concessionária de serviço público, cumpre à demandada dar significado e alcance à constelação de preceitos inscritos na Constituição Federal e na legislação correlata. Incide, pois, aqui a necessidade de que referido serviço de telefonia móvel pessoal satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas (art. 6º, §1º, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995).

2.5. Da Prestação Contínua dos Serviços de Telefonia Móvel

Insta também fincar algumas premissas no que toca à continuidade como característica indissociável dos serviços públicos de prestação essencial.

Pois bem. Contínuo é a adjetivação daquele serviço 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, quer por vontade própria, quer por falhas de organização e planejamento, sob pena de ver desvirtuada a *mens legis* que anima a natureza protetiva da Lei nº 8.987/1995 (Lei das Concessões Públicas).

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;

Sucedo que, conforme se aduz do relatório da ANATEL, bem como das reclamações oferecidas junto a este Órgão de Defesa do Consumidor, restam evidenciados pontos em que a OI Móvel atua de maneira incompatível com os padrões de qualidade impostos pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Lei Geral de Telecomunicações e pela Lei de Concessões.

160
to

E reforço a esta convicção, acresça-se ainda os dados constantes de relatório da Fundação CEPRO (Centro de Pesquisas Econômicas e Sociais do Estado do Piauí), referentes ao período de abril/maio de 2011, em que se constatou que 12,88 (fl. 55) dos usuários de telefonia piauienses utilizavam serviços da OI Móvel. Pari passu, constatou-se que cerca de 35% dos usuários da OI Móvel passam por algum tipo de obstáculo para poderem efetuar uma ligação (fl. 58). Ademais, cerca de 30% dos usuários piauienses da OI Móvel apontam existir ruídos que tornam deveras inadequada a comunicação por telefone (fl. 59). Já 42% dos assinantes da referida Operadora apontam que tem problemas sempre que tentam realizar alguma ligação, seja em dias alternados ou não (fl. 61).

2.6. Da Responsabilidade Objetiva das Operadoras de Telefonia Móvel

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 em face dos eventos havidos no âmbito da relação de consumo.

A responsabilidade civil objetiva é pautada simultaneamente na prevenção do dano e em sua repressão, acaso o mesmo ocorra, assegurando uma eficiente tutela jurídica. Bem se sabe que o consumo é um fenômeno universal, tendo importância não só econômica como também social e jurídica, de maneira que a revolução dos mercados trouxe consigo o anonimato das vítimas dos danos, sendo essas uma pluralidade de pessoas que tiveram seus direitos coletivos 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, mesmo que não raro esta seja a coletividade, indeterminada do ponto de vista individual, reclama alguma

161
22

reparação que sirva de compensação pelo dano causado, bem como que detenha utilidade repressivo-preventiva, para que, ao tempo em que penalize em razão do ilícito aqui constatado, funcione também como medida pedagógica para efeito de prevenção da ocorrência de práticas idênticas às em testilha.

No exercício da gravíssima missão de tutelar as relações de consumo no Estado do Piauí, o PROCON/MP-PI há de fazer valer sua atribuição preventivo-repressiva, de modo a evitar que outros consumidores sofram dos mesmos danos expostos pela operadora de telefonia em questão. Pelo porte da empresa demandada e de suas vastas carteiras de clientes, podemos 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. 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:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.

[...]

§2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade".

Como ficou fartamente demonstrado, o serviço de telefonia móvel, prestado pela OI Móvel, tem se mostrado, em alguns pontos, inadequado, carecendo, pois, adequar-se às "normas regulamentares de prestabilidade".

3 – CONCLUSÃO

Nos autos foram apresentadas provas irrefutáveis da má qualidade na prestação do serviço pelo fornecedor OI Móvel, essencialmente no que toca à taxa de queda acima do padrão regulamentar aceito, ao tráfego acima do limite estabelecido e à taxa de bloqueio de chamada em patamar aquém do quanto estabelecido.

Nesse diapasão, por estar convicta da existência de transgressão aos artigos 6º, X; 20; 22, da Lei nº 8.078/90 e ao artigo 3º, I, III, da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações), c/c com os artigos 6º, II e 10, I, II, XII e XIII do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – RSMP, anexo à Resolução nº 477/2007, opino pela aplicação de multa ao fornecedor OI Móvel.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 21 de junho de 2013.


Tássio Rauff de Carvalho Moura
Assessor Jurídico - PROCON/MP-PI

Matrícula 169



163

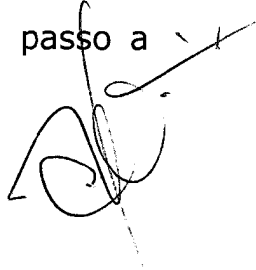
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 - Teresina - PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 074/2011
FORNECEDOR: TNL PCS S/A – OI MÓVEL

DECISÃO

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6º, X; 20; 22, da Lei nº 8.078/90 e ao artigo 3º, I, III, da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações), c/c com os artigos 6º, II e 10, I, II, XII e XIII do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – RSMP, anexo à Resolução nº 477/2007, perpetrada pelo fornecedor **TNL PCS S/A – OI MÓVEL**, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Assessor Jurídico, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6º, X; 20; 22 e 55, §4º da Lei nº 8.078/90 e ao artigo 3º, I, III e VII da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações) c/c com os artigos 6º, II e 10, I, II, XII e XIII do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – RSMP, anexo à Resolução nº 477/2007, perpetrada pelo fornecedor **TNL PCS S/A – OI MÓVEL**, razão pela qual acolho o parecer emitido pela M.D. Técnica Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.



164
10

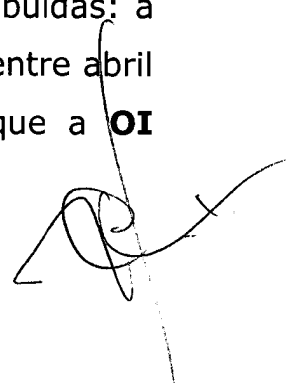
Para a quantificação da sanção administrativa faz-se necessária uma análise da natureza, gravidade e repercussão da lesão na sociedade; o poder econômico do ofensor; o eventual proveito obtido com a conduta ilícita; a reprovabilidade da conduta; e o prejuízo causado pela sua conduta à sociedade, observando os critérios estatuídos pelos artigos 24 a 28 do Decreto 2.181/97.

Como se apresenta impossível a aferição do percentual de má qualidade do serviço prestado aos milhares de consumidores que a **TNL PCS S/A – OI MÓVEL** possui neste Estado, é preciso que se estabeleça um valor, que não seja nem elevado demais, nem muito baixo, mas que sirva para, de algum modo, compensar proporcionalmente os danos causados aos seus usuários.

Noutro dizer, toma-se aqui como parâmetro para a dosimetria punitiva o quantitativo de usuários da **TNL PCS S/A – OI MÓVEL**, em cotejo com o quantitativo de irregularidades evidenciadas em fiscalizações da **ANATEL**, bem como em face do elevado número de reclamações em tramite do âmbito deste Órgão e da própria agência reguladora.

Analisando-se o grande número de reclamações protocoladas junto ao Procon-PI, verifica-se que a maioria se refere ao péssimo serviço prestado pela operadora, como SMP, banda larga (*internet*), cobrança indevida e/ou abusiva, SAC, não fornecimento do serviço contratado, etc.

Pois bem. No particular, é de se observar que, segundo o relatório da Fundação CEPRO constante dos presentes autos, as carteiras de clientes das empresas de telefonia encontram-se assim distribuídas: a **TIM** e a **Claro** detém, segundo os números colhidos no período entre abril e maio de 2011, 41,35% e 36,26, respectivamente, sendo que a **OI**



165
Móvel possui 12,88% dos usuários piauienses, ao tempo em que a **VIVO S/A** contempla 9,51% da clientela deste Estado.

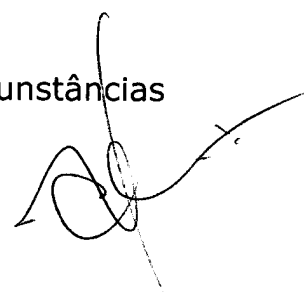
De mais a mais, como se apresenta impossível a aferição do percentual de má qualidade do serviço prestado aos milhares de consumidores que a **TNL PCS S/A – OI MÓVEL** e **TELEMAR NORTE/LESTE S/A**, possui neste Estado, é preciso que se estabeleça um valor que, ao tempo em que não seja elevado demais, também não seja muito baixo, a fim de que sirva para, de algum modo, compensar proporcionalmente os danos causados aos consumidores da referida Operadora. Diante disso, tomando-se o número total de atendimentos de **JANEIRO/2011** a **MAIO/2013**, qual seja **2008 (duas mil e oito)**, como premissa indiciária que, aliada ao percentual de usuários da Operadora em questão no Estado do Piauí, permite entrever a extensão da lesão em evidência e, de conseguinte, fixar a penalidade administrativa.

Observa-se, assim, o grande número de pessoas insatisfeitas com o serviço de telefonia prestado pela **TNL PCS S/A – OI MÓVEL**, ainda mais se levarmos em consideração os milhares de consumidores, usuários do sistema do fornecedor, que são lesados diariamente pelo pagamento de um serviço de péssima qualidade, conforme se conclui das denúncias recebidas pelo Procon estadual, encaminhados pelas Promotorias de Justiça do Interior e Câmaras Municipais.

Dito isso, fixo a multa base no montante de **R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, ao fornecedor **TNL PCS S/A – OI MÓVEL**.

Verifica-se, *ab initio*, a inexistência de circunstâncias atenuantes, contidas no art. 25, do Decreto 2.181/97.

Não obstante, verificou-se a presença das circunstâncias



166

agravantes contida no artigo 26, I e VI do Decreto 2.181/97, por ser infrator reincidente e ocasionar a prática infrativa dano coletivo, razão pela qual aumento, pois, o quantum em ½ em relação a cada uma das agravantes.

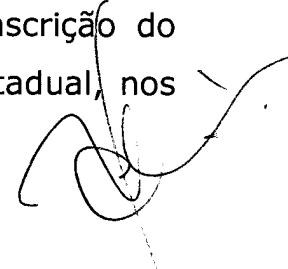
Assim, procedido aos cálculos necessários à fixação da pena de multa, observando-se o disposto no art. 24, I e II, do Decreto 2181/97, torno a pena de multa fixa e definitiva no valor de **R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais)**

Posto isso, determino:

– A notificação do fornecedor infrator **TNL PCS S/A – OI MÓVEL**, 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\$ 2.000.000,00 (dois milhões de 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;

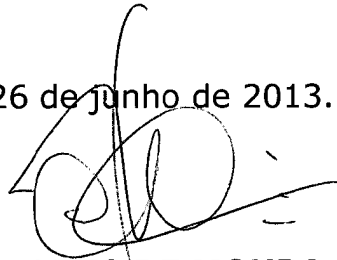
– Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a inscrição dos débitos em dívida ativa pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do *caput* do artigo 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, 26 de junho de 2013.



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

167
[Handwritten mark]