



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**

**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP-PI**

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 476/2011**

**REF. F.A Nº 0111-004.760-7**

**RECLAMANTE: MARINA RODRIGUES CARVALHO**

**RECLAMADO: TIM NORDESTE S/A – TIM NORDESTE**

---

**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 **LTIM NORDESTE S/A – TIM NORDESTE** desfavor de **MARINA RODRIGUES CARVALHO**.

Em Reclamação registrada neste PROCON/MP/PI, na data 11/07/2011, a Consumidora informou que era titular da linha de nº 86 99259801, cadastrada no Plano da Operadora TIM “Infinity Família”, juntamente com os acessos nº 86 9926 3501 e 86 9925 9803. Assentou que, no mês de de junho/2011, recebeu uma carta de uma Assessoria de Cobrança, questionando o não pagamento das faturas concernentes aos meses de abril/2010 e maio/2010.

Nessa oportunidade, a demandante entrou em contato, com a Operadora TIM para informar que as referidas faturas encontravam-se devidamente pagas, contudo, não possuía mais os comprovantes de pagamento, posto o lapso temporal transcorrido entre o vencimento das faturas e a data da cobrança, que era de mais de 01 (um) ano. Além disso, tentou argumentar que se as faturas não estivessem pagas, o serviço teria sido suspenso 15 (quinze) dias após a data da inadimplência, e, atualmente, já estaria até cancelado o acesso, contudo, a consumidora continuava a fazer uso dos serviços. Todavia, a Autora não logrou êxito em sua contestação, sendo, ainda, surpreendida com a inscrição do seu CPF nos cadastros de restrição ao crédito.

Em ato contínuo, a reclamante se dirigiu a uma Loja Tim, sendo orientada a entrar

em contato com a Central de Atendimento, através do \*144. Em contato com a empresa, via telefone, o atendente Elyvelson, protocolo de nº 2011151706738, reiteradamente, informou à Consumidora que inexistiam débitos pendentes em seu CPF, afirmando, ainda, que as faturas de abril/2010 e maio/2010, encontravam-se quitadas.

Com essa informação, dirigiu-se novamente a uma Loja Tim, onde a atendente lhe afirmou existir débitos em aberto. Assim, entrou em contato, mais uma vez, via telefone, na data de 10/07/2011, ocasião em que foi informada que havia divergências nas faturas, protocolo de nº 2011153834241.

Irresignada diante da situação ora narrada, a Consumidora principiou Reclamação neste PROCON/MP/PI, a fim de obter a cópia do conteúdo das gravações dos protocolos acima citados; o cancelamento das cobranças indevidas e a imediata exclusão do seu CPF dos cadastros de proteção ao crédito.

Foi designada a audiência conciliatória para o dia 25/07/2011. Nessa ocasião, compareceram as partes e, após ratificado pela consumidora os termos da Reclamação inicial, o representante do fornecedor fez a juntada de defesa escrita, alegando que não há proposta de acordo, posto que o sistema não computou a quitação das faturas questionadas pela cliente e a mesma não possui os comprovantes de pagamento, para provar a veracidade das suas alegações.

Indagado sobre a apresentação do conteúdo da gravação dos protocolos solicitados na reclamação inicial, pelo preposto da empresa foi dito que não possuía esclarecimentos a respeito.

A arguição do consumidor em face do fornecedor TIM S.A foi considerada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA, sendo, por conseguinte, determinada a inclusão da empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor. O Conciliador determinou, ainda, a instauração do Processo em epígrafe, devido a negativa da empresa em apresentar as provas solicitadas.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado, o demandado não apresentou defesa, renunciando, assim, ao seu direito de contraditar o referido Processo, Certidão às fls. 32.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

## **II – DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

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, 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 - CDC, 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 acrescentados)

Nesse 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.<sup>1</sup>

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

---

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

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.

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.

### **III – DO DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Nessa 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.

No caso em tela, a demandante foi acusada pela Prestadora de inadimplência de 02 (duas) faturas, sendo cobrada pelas mesmas apenas após 01 (um) da data de vencimento. Ora, em momento nenhum a reclamante teve os serviços suspensos ou recebeu cobranças por parte da empresa. Certamente se, de fato houvesse débito em aberto, o fornecedor teria providenciado a desativação definitiva do acesso, transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias após a suspensão do serviço, que, reitera-se, nunca foi suspenso, conforme permite o artigo 51, da Resolução 477/2007 da ANATEL.

Tal constatação, por si só, já faz-se presumir que a Operadora não agiu com a diligência necessária ao realizar a cobrança, posto que é no mínimo estranho o serviço não ter sido suspenso durante o período de 01 (um) ano em que a cliente esteve, segundo o fornecedor, inadimplente.

No que pese isso, importante destacar que, segundo a Reclamante, em contato com a empresa, protocolo de nº 2011151706738, o atendente lhe afirmou peremptoriamente não existir débitos pendentes; demonstrando, assim, a contradição firmada dentro da própria empresa. Esta, ainda, negou-se a apresentar o conteúdo do referido protocolo. Não se pode, portanto aceitar a conduta, primeiramente, contraditória e, posteriormente, omissa da empresa, presumindo-se, assim, que houve a falha na prestação do serviço.

Referida conduta omissa evidencia a necessária aplicação subsidiária do Código de

Processo Civil, particularmente no que toca à confissão ficta concernente à revelia ora constatada. A jurisprudência também já teve a oportunidade de trilhar esta mesma interpretação aqui esposada:

ADMINISTRATIVO. AÇÃO DE NULIDADE DE MULTA APLICADA PELO PROCON. USUÁRIO DE TELEFONE QUE RECLAMOU CONTRA A EMPRESA RÉ. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO. OBSERVAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DO CONTRDITÓRIO E DA AMPLA DEFESA. REVELIA RECONHECIDA.

1. Deve ser destacado que a empresa reclamada postulou e obteve o prazo de vinte dias para a apresentação dos documentos necessários à comprovação de que as ligações internacionais efetivamente tinham ocorrido.

2. Todavia, o prazo não foi obedecido, tendo a documentação vindo aos autos quase quatro meses depois.

3. *Por evidente, que não pode exigir que o Procon aguardasse indefinidamente pela sua apresentação, sob pena de gerar benesses e criar ainda uma insegurança jurídica, eis que os prazos devem ser rigorosamente cumpridos pelas partes para a garantia da isonomia processual.*

Apelação provida. (Voltar para TJPR - Apelação Cível: AC 4144329 PR 0414432-9)

Com isso, constata-se que o Fornecedor do serviço não teve o cuidado necessário para garantir a segurança da integridade psicológica da Pleiteante, uma vez que o seu nome foi negativado arbitrariamente.

Com efeito, o CDC visa proteger o consumidor dos possíveis abusos oriundos da relação entre o fornecedor de produtos ou serviços e o destinatário final da cadeia consumerista. Nesse diapasão, destaca-se a proteção à saúde e ao grau de segurança oferecido pelos produtos e serviços colocados no mercado a fim de que não gerem defeitos no serviço.

O defeito de serviço pode ser facilmente identificado quando o Consumidor é afetado em sua integridade corporal, física ou psicológica, bem como tem diminuído o seu patrimônio em decorrência de produtos ou serviços defeituosos.

Essa ideia se reflete em vários dispositivos do CDC, em especial, no artigo 14, caput, *in verbis*:

**Artigo. 14 – O Fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos realitos à prestação dos serviços**, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesse diapasão, exemplifica Rizzatto Nunes<sup>2</sup>:

---

<sup>2</sup>NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. ed. Saraiva: São Paulo, 2009. Página 272.

Assim, por exemplo, ser lançado por equívoco no cadastro de devedores do Serviço de Proteção ou Crédito é defeito de serviço, gerando responsabilidade pelo pagamento de indenização por danos materiais, morais e à imagem.

Ainda que ausente a má-fé ou dolo do fornecedor, o mesmo deveria ter agido com diligência, a fim de evitar os danos causados à Cliente.

Nesse sentido, eis a lição de Cláudia Lima Marques<sup>3</sup>:

Em nossa opinião não basta que inexista má-fé, dolo ou mesmo ausência de culpa do fornecedor (negligência, imperícia ou imprudência). Deve ter ocorrido um fator externo à esfera de controle do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável.

Salienta-se que, por óbvio, não se trata de engano justificável, ademais, para a aplicação de sanção à empresa, basta a negligência, ora vislumbrada, não sendo necessário a má-fé, só exigível no Código Civil.

Este é o ensinamento do Ministro do STJ Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin<sup>4</sup>:

No Código Civil, só a má-fé permite a aplicação da sanção. Na legislação especial, tanto a má-fé permite a aplicação da sanção, como a culpa (imprudência, negligência e imperícia) dão ensejo à punição.

Assim, pelo evidente dano moral que provocou o Requerido, é de impor-se a devida e necessária condenação, com arbitramento de multa ao mesmo, considerando-se, ainda, que o Demandante experimentou o amargo sabor de ter o "nome sujo" sem causa, sem motivo, de forma injusta e ilegal.

### **III – DA INFRAÇÃO AO ARTIGO 55, §4º DO CDC**

Percorrido todo este escorço, depreende-se que mesmo após a solicitação por parte deste PROCON/MP/PI, tanto na Reclamação Inicial quanto na Ata de Audiência, a empresa demandada esquivou-se e não trouxe aos autos cópia do expediente realizado por ocasião do protocolo nº 2011151706738, mediante o qual alega o consumidor que a empresa reconheceu a inexistência de débito de faturas pendentes.

Com efeito, a relevância do documento requisitado é tamanha para o deslinde do

---

<sup>3</sup>MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. RT: São Paulo. 2002, Página 1.051.

<sup>4</sup>GRINOVER, Ada Pellegrini, et alli. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995, p. 265.

presente feito, que o próprio argumento desenvolvido na defesa baseia-se inteiramente na sua negativa – apontando que as faturas não foram quitadas, não possuindo a Cliente os comprovantes de pagamento.

Tal fato, somado aos diversos outros indícios de prática infrativa já demonstrados, expõe como necessária a responsabilização da fornecedora, posto que a mesma eximiu-se do ônus de provar os fatos que só poderiam ser por ela atestados.

Insta referir a incidência *in casu* do art. 15, §3º, do Decreto 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.

Em suma, o que se vem de referir é que, em face da inércia da empresa fornecedora, as alegações declinadas na peça de defesa de fls. 13/18 não podem ser consideradas como mais que simples conjecturas, eis que ausente o lastro probatório idôneo a fundamentá-las.

Ora, não obstante a oportunidade dada à empresa, em homenagem aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, para refutar as transgressões à legislação consumerista, a mesma preferiu omitir-se.

Nesse sentido, dispõe o seguinte dispositivo do Código de Defesa do Consumidor:

Artigo 55, §4 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.

A disposição legal acima certifica a competência e legalidade da aplicação de sanções administrativas por infração às normas de defesa do consumidor, pelos órgãos públicos federais, estaduais e municipais, encarregados da fiscalização e controle do mercado de consumo.

A omissão dos Fornecedores, em não prestar informações quando solicitadas por órgão oficiais de defesa do consumidor, é prática veementemente combatida e enseja a aplicação de

sanção administrativa à empresa desidiosa. Neste sentido, segue a jurisprudência:

**AÇÃO ANULATÓRIA – PROCESSO ADMINISTRATIVO – APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON DO MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA – NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR PARA PRESTAR ESCLARECIMENTOS SOBRE RECLAMAÇÃO FORMULADA POR CONSUMIDOR – DESATENDIMENTO – INFRIGÊNCIA AO ART. 55, §4º DA LEI N. 8.078/90 E ART. 33, §2º DO DECRETO N. 2.181/97 – RECURSO IMPROVIDO.**

O não atendimento pelo fornecedor de determinação expedida pelo órgão municipal do Procon, no sentido de prestar es esclarecimentos acerca de reclamação formulada por consumidor, enseja a aplicação da penalidade de multa, com base no art. 55, §4 da Lei n. 8.078/90 e art. 33, §2º, do Decreto n. 2.181/97. (TJSC – Apelação Cível : AC96617 SC 2010.009661-7- Relator Sérgio Roberto Baasch Luz. Julgamento: 19/03/2010).

Assim, pelo só fato de deixar de apresentar os documentos e prestar as informações solicitadas pelo PROCON/MP/PI, a empresa praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeita à aplicação de sanção administrativa. Cumpre ressaltar que não houve qualquer ofensa ao princípio constitucional do contraditório e da ampla defesa, exigido em todo e qualquer processo administrativo.

## **V – 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 S.A**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 14 e 55, §4º da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 09 de Agosto de 2012.

**Gabriella Prado Albuquerque**  
**Técnico Ministerial – Matrícula nº102**  
**PROCON/MP/PI**



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

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 476/2011**

**REF. F.A Nº 0111-004.760-7**

**RECLAMANTE: MARINA RODRIGUES CARVALHO**

**RECLAMADO: TIM NORDESTE S/A – TIM NORDESTE**

---

**DECISÃO**

Analisando-se com percuriência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 14 e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **TIM 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.

Fixo a multa base no montante de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)** ao fornecedor **TIM S/A**.

Considerando a existência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e IV, do Decreto 2181/97, por ser reincidente o infrator, bem ainda por ter o mesmo deixado de tomar as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo, aumento, pois, o *quantum* em  $\frac{1}{2}$  em relação a cada agravante, elevando o valor da pena base para o montante de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**.

**Pelo exposto, em face da TIM S/A, torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$6.000,00 (seis 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 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\$6.000,00 (seis 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, 09 de Agosto de 2012

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