



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 089/2011

F.A Nº 0111-000.138-6

RECLAMANTE: RUI REGIS COSTA AVELINO

RECLAMADO: TIM NORDESTE S/A

PARECER

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 infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **TIM NORDESTE S/A** em desfavor de **RUI REGIS COSTA AVELINO**.

Em síntese, o consumidor, no dia 13/01/11, principiou reclamação, através da F.A nº 0111-000.138-6, contra o fornecedor supra, alegando ser titular da linha nº 086 9981 1927, no plano Liberty 120, e que, em meados de setembro de 2010, recebeu ligação do mesmo, ofertando-lhe o plano Liberty 400, na quantia de R\$ 299,00 (duzentos e noventa e nove reais), pela importância de R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais), resultante de um desconto de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Acrescentou o reclamante que, nesta oportunidade, também adquiriu um aparelho Iphone, do qual o parcelamento em 12 (doze) vezes seria incluso nas faturas mensais, havendo um desconto de R\$ 45,83 (quarenta e cinco reais e oitenta e três centavos).

Asseverou que as primeiras faturas do serviço adquirido chegaram em valores exorbitantes, quais sejam: vencimento em 07/12/10, na importância de R\$ 339,39 (trezentos e trinta e nove reais, e trinta e nove centavos), e a com vencimento em 07/01/11, no valor de R\$ 404,93 (quatrocentos e quatro reais, e noventa e três centavos). Acrescentou que nestas consta, somente, um desconto de R\$ 40,00 (quarenta reais), ao invés dos R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) ofertado, e estão inclusos serviços de acesso à internet, que não foram utilizados.

Ressaltou que a conta no importe de R\$ 404,93 (quatro centos e quatro reais, e noventa e três centavos) foi contestada, contudo foi reajustada somente para o valor de R\$ 294,93 (duzentos e noventa e quatro reais, e noventa e três centavos); o que discorda, visto que não utilizou todos os minutos da franquia, nem os serviços de internet. Finalizou alegando ser o valor realmente devido de cada parcela R\$ 232,33 (duzentos e trinta e dois reais, e trinta e três centavos), concernente ao valor do plano, somado com o do parcelamento do celular.

Assim, o consumidor solicitou, na reclamação inicial, o reajuste das faturas questionadas para a importância de R\$ 232,33 (duzentos e trinta e dois reais, e trinta e três centavos), o bloqueio do serviço de internet, bem como o parcelamento do saldo devedor em 05 (cinco) vezes.

Em audiência ocorrida no dia 03/02/11, conforme fls.40-41, o reclamado propôs a concessão de um desconto mensal de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) até setembro do fluente ano. Mediante este desconto o valor da franquia seria alterada para R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais), conforme pedido constante na exordial.

O demandante refutou a proposta de empresa, tendo em vista que lançando o desconto no valor supracitado estará a mesma, somente, cumprindo sua oferta. Assentou, ainda, que o reclamado descumpriu o disposto na cláusula 8.2 do contrato firmado, tendo em vista que, apesar de vários apelos, não logrou êxito em adimplir o valor considerado devido.

Tendo em vista a impossibilidade de conciliação entre as partes, a reclamação foi encaminhada para apreciação do Poder Judiciário (fls.46).

Às fls. 44, a arguição do reclamante em face do fornecedor TIM NORDESTE S/A foi considerada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e contra o mesmo foi instaurado o Processo Administrativo nº 089/2011.

No dia 21/03/11, foi certificada a apresentação de defesa no prazo legal (fls.47).

Em defesa, conforme fls. 48-53, a empresa alegou que, no dia 17/09/10, foi aberto o protocolo interno nº 31030082, referente à negociação do aparelho Iphone, juntamente com a mudança do plano do consumidor para o Liberty 400, sendo o aparelho parcelado em 12 (doze) faturas de R\$ 83,33 (oitenta e três reais, e trinta e três centavos), resultante do desconto de R\$ 45,83 (quarenta e cinco reais, e oitenta e três centavos) na parcela de R\$ 129,24 (cento e vinte e nove reais, e vinte e quatro centavos). Aduziu que o serviço foi disponibilizado, havendo por isso total direito de cobrar por ele. Reiterou que a empresa é consolidada no mercado há bastante tempo, reconhecida pela sua idoneidade e ponderação para com seus clientes. Por fim, requereu o arquivamento do processo em epígrafe.

É o breve relatório. Passo a Fundamentação.

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos devem ser esclarecidos quando o assunto é o respeito aos Direitos dos Consumidores. 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 arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 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.

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 acrescentados)

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 adicionados)

Nesta esteira, o CDC, exemplificativamente, elencou, em seu art. 6º, 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, segurança, e contra a publicidade enganosa e abusiva.

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

Paralelamente a estes princípios, a Lei nº 8.048/90 também se preocupou em resguardar o consumidor quando da oferta de um produto ou serviço.

Segundo a doutrina, oferta é a etapa que antecede os contratos (ou seja, o conjunto de esforços, informações e práticas adotadas pelo fornecedor para que o consumidor com ele contrate). Isto decorre logicamente de sua função essencial: *apresentar uma proposta de contratação aos consumidores sugerindo o preço*, destacando qualidades dos produtos e serviços, promoções, e demais recursos atrativos que apenas os convidam para consumir.²

Ela se inicia sendo regulada nos art. 30 do CDC, que assim dispõe:

Art. 30 – Toda a informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Tal enunciado já aparece no Código Civil com o título de proposta. É o que se extrai do art. 427 do diploma privatista, *in verbis*:

Art. 427 – A proposta de contrato obriga o proponente, se o contrário não resultar dos termos dela, da natureza do negócio, ou das circunstâncias do caso.

Ademais, a lei consumerista também preceitua características intrínsecas à oferta, conforme lição de seu art. 31:

Art. 31 – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas, e em linguagem portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

² Manual de direito do consumidor. - Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor. 2. ed., 2009, p. 81.

Realizadas estas explanações; compulsando os autos do processo, tem-se que o cerne da questão controvertida se encontra na divergência de informações a respeito dos valores no contrato de serviço do plano Liberty 400.

Ora, no caso em tela, conforme fls. 9-12, constata-se que houve a migração, na linha nº 086 9981 1927, do plano Liberty 120 para o Liberty 400. Segundo o consumidor, este, no valor de R\$ 299,00 (duzentos e noventa e nove reais), foi adquirido por R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais), resultante de um desconto ofertado pela empresa, no ato da contratação, na importância de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Ocorre que, com fulcro nas faturas questionadas (fls. 12/14), no novo plano consta, somente, um desconto de R\$ 40,00 (quarenta reais), contrariando a oferta veiculada.

A problemática se encontra no fato de que o reclamado, em defesa, requer o arquivamento do processo administrativo em epígrafe sem anexar aos autos qualquer prova material que venha a lhe socorrer, sendo que sequer faz menção ao assunto em tela, abordando somente sobre a negociação do aparelho Iphone.

Cumpra salientar que a empresa, conforme fls.40, reconheceu seu erro, e propôs a concessão do desconto de R\$ 150,00 (cinquenta reais), contudo uma composição amigável foi obstada pelo fato de que o mesmo seria concedido por prazo limitado.

Com efeito, necessário consignar o desrespeito do demandado ao art. 55, §4º, da Lei nº 8.078/90, uma vez os moldes da contratação do serviço Liberty 400 não foram trazidos ao processo:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 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. (grifos acrescentados)

Não obstante as inúmeras oportunidades dadas à empresa, em homenagem aos princípios Constitucionais do contraditório e ampla defesa, para refutar as transgressões ao Código de Defesa do Consumidor a ela imputadas, não se conseguiu demonstrar de fato que no plano em tela seria dado apenas R\$ 40,00 (quarenta reais) de desconto, e não R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), conforme arguição do reclamante.

Veja-se nesse sentido:

AÇÃO ANULATÓRIA. MULTA ADMINISTRATIVA. PROCON. PODER DE POLÍCIA - não há vício que leve à nulidade da decisão administrativa que, no exercício do poder de polícia, impõe multa ao infrator - **Autora que não logrou comprovar os fatos constitutivos de seu direito** - Permanece configurada a infringência aos arts. 18 e 31, do CDC - Multa devida - Valor da multa dentro dos parâmetros normativos - Redução da multa por aplicação da Portaria PROCON 26/06. Recurso parcialmente provido. (TJ-SP – Apl. nº 994061588879 – 2º Câmara de Direito Público – Rel. Des. José Luiz Germano – DJ 10/03/10) (grifos nossos)

Além do mais, no caso em tela, o reclamante pleiteou somente o cumprimento da oferta veiculada, com amparo no art. 35 do CDC, contudo se viu impedido em ter seu pleito atendido.

Ante o exposto, opino pela aplicação de multa ao reclamado, tendo em vista a perpetração infrativa aos arts. 6º, inciso III, 30, 31, 35, inciso I, 39, inciso V, e 55, §4º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 14 de abril de 2011.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
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 089/2011

F.A Nº 0111-000.138-6

RECLAMANTE: RUI REGIS COSTA AVELINO

RECLAMADO: TIM NORDESTE S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts.6º, inciso III, 30, 31, 35, inciso I, 39, inciso V, e 55, §4º, todos do Código de 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\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II e III, do Decreto 2181/97, por, respectivamente, ser primário o infrator, e por ter o mesmo adotado as providências pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo, diminuo o *quantum* em dois terço, resultando na condenação de R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Inexistem circunstâncias agravantes.

Para aplicação da pena de multa, observou-se o disposto no art. 24, I e II do Decreto 2.181/97.

Pelo exposto, torno a pena multa fixa e definitiva no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Posto isso, 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\$ 1.000,00 (um 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 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 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, 14 de abril de 2011.

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