



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 342/2013

REF. F.A. Nº 0113-005.765-4

RECLAMANTE: HAMILTON PACHECO CAVALCANTI JUNIOR

RECLAMADO: TERRA NETWORKS BRASIL S/A (TERRA.COM.BR)

PARECER

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 (PROCON), órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor TERRA NETWORKS BRASIL S/A (TERRA.COM.BR).

O Consumidor, no dia 01/07/13, principiou reclamação, através da ficha de atendimento supra, alegando que, no dia 08/03/12, aderiu ao serviço de internet da operadora OI e que, na mesma data, recebeu ligação do provedor Terra, cuja atendente, simulando ser funcionário da citada operadora, requereu o número do cartão de crédito, com o fito de supostamente habilitar o serviço de internet, razão pela qual ludibriada forneceu este dado. Assentou que, somente em Outubro de 2012, constatou a fraude, uma vez que, desde Abril de 2012, as parcelas começaram a ser descontadas. Discorreu que, inicialmente, a quantia subtraída era de R\$ 8,36 (oito reais, e trinta e seis centavos), majorando-se sucessivamente para R\$ 19,91 (dezenove reais, e noventa e um centavos) e R\$ 29,90 (vinte e nove reais, e noventa centavos). Asseverou que solicitara à empresa o ressarcimento, porém não logrou êxito, sendo impingido a adimplir o importe de R\$ 61,49 (sessenta e um reais, e quarenta e nove centavos) para cancelar o contrato. Citou que assim o fez, porém as cobranças permaneceram. Assim, pleiteou, com



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

amparo no Código de Defesa do Consumidor, na reclamação inicial, a ratificação do cancelamento, bem como a devolução em dobro dos valores indevidamente pagos.

Juntada de documentos pelo autor, conforme fls. 05/09.

Na audiência conciliatória designada para o dia 15/07/13 (fls. 17), firmou-se termo de acordo, através do qual a empresa se comprometeu a cancelar o contrato e todo e qualquer débito eventualmente pendente, bem como a ressarcir, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a quantia de R\$ 338,90 (trezentos e trinta e oito reais, e noventa centavos).

Não obstante a composição amigável, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor instaurou o Processo Administrativo nº 342/2013, prosseguindo na análise de possível método comercial desleal adotado pela empresa, com a promoção de propaganda enganosa para impingir os seus serviços, em violação ao princípio da boa-fé que deve reger as relações consumeristas. Determinou-se a apresentação defesa, além da cópia da gravação na qual houve suposta a adesão ao serviço em testilha (fls. 18/19).

Devidamente notificado (fls. 20/21), o demandado apresentou resguardo no prazo legal (fls. 22). Em anteparo, conforme fls. 23/39, sustentou que a solicitação de cancelamento do contrato foi atendida, estando este rescindido, desde 29/10/13 (*sic*), de modo que, nos termos do acordado em audiência, os valores serão restituídos tempestivamente. Citou que as cláusulas do contrato se encontram disponibilizadas no sítio eletrônico. Comprovou, empós, o pagamento da quantia de R\$ 339,80 (trezentos e trinta e nove reais, e oitenta centavos), nos moldes do termo aquiescido. Por derradeiro, requereu o arquivamento da reclamação, com a sua consequente baixa.

Após, vieram os autos conclusos para análise (fls. 40).

2. 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



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

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 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 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

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES, por sua vez, ensina que esta vulnerabilidade se perfaz em três tipos: técnica, jurídica e econômica.

*Na vulnerabilidade técnica o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.*² (grifado)

Outro, portanto, não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismos que visa a garantir igualdade formal material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. (STJ – Resp. 586.316/MG) (grifei)

1

NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.

² MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149.



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

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 inclusos).

Consignadas estas breves explicações, segue-se à análise aprofundada do feito. Como dito alhures, o motivo ensejado do processo foi a necessidade de averiguar possível método comercial coercitivo e desleal, além de publicidade enganosa, porquanto, segundo o relato constante na reclamação inaugural, *a empresa TERRA NETWORKS BRASIL S/A (TERRA.COM.BR) pespegou os seus serviços, agindo falsamente como se fosse a concessionária de serviço público, denominada OI ou BRASIL TELECOM.*

Para tal desiderato, determinou-se à empresa a apresentação de cópia da gravação na qual houve a hipotética adesão ao serviço refutado; entretantes esta desrespeitou o requerimento emanado do Órgão, em cristalina transgressão ao art. 55, §4º, da Lei nº 8.078/90, não colacionando aos autos nenhum documento comprobatório da contratação, de forma a corroborar a afirmação do autor.

Veja-se o disposto no mencionado dispositivo legal:

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.

Não se olvida, inclusive, *que inúmeras são as reclamações em trâmite neste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor que tratam sobre objeto semelhante ao deste processo*, apresentando o reclamado a simplória proposta de restituição do valor descontado indevidamente, não demonstrando cabalmente a aquiescência na aquisição do serviço.



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

Destarte inafastável é a conclusão da promoção de publicidade enganosa, nos moldes do art. 37, da Lei nº 8.078/90:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Outrossim, insta consignar igual infração aos art. 6º, inciso IV, da Lei Consumerista, por ser a prática combatida digna de repulsa, ofendendo direito básico do consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - **a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; (grifou-se)

Além disto, ainda se vislumbra ilícito a ser repreendido pela esfera penal, no que tange aos crimes contra as relações de consumo, contemplados nos arts. 66 e 67, da retromencionado Código:

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Ex positis, mormente em razão de que a empresa não comprovou a adesão ao serviço, além de que a reclamação inserta não corresponde a um simples caso isolado, medida que se impõe é a penalização do reclamado, em função da ilegalidade percorrida, no sentido de que se abstenha de reiterá-la.

Ressalta-se que o requerido não conseguiu comprovar quaisquer fatos que lhe resguarde de uma eventual sanção administrativa.

Veja-se nesse sentido:

ACÇÃO ANULATÓRIA. MULTA ADMINISTRATIVA. PROCON. PODER DE POLÍCIA - não há vício que leve à nulidade da decisão



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

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 - Recurso parcialmente provido. (TJ-SP – Apl. nº 994061588879 – 2º Câmara de Direito Público – Rel. Des. José Luiz Germano – DJ 10/03/10) (grifei)

III. CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **TERRA NETWORKS BRASIL S/A (TERRA.COM.BR)**, tendo em vista perpetração aos arts. 6º, inciso IV, 37, §1º, e 55, §4º da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina-PI, 14 de agosto de 2013.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial
PROCON/MP-PI



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 342/2013

REF. F.A. Nº 0113-005.765-4

RECLAMANTE: HAMILTON PACHECO CAVALCANTI JUNIOR

RECLAMADO: TERRA NETWORKS BRASIL S/A (TERRA.COM.BR)

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao arts. 6º, inciso IV, 37, §1º, e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **TERRA NETWORKS BRASIL S/A (TERRA.COM.BR)**, 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\$ 10.000,00 (dez mil reais)** ao fornecedor **TERRA NETWORKS BRASIL S/A (TERRA.COM.BR)**.

Considerando a existência de 02 (duas) circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, inciso II e III, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, e por ter o mesmo adotado as providências cabíveis para reparar os efeitos do ato lesivo. Considerando a existência de 02 (duas) circunstâncias agravantes contidas no art. 26, incisos II e V, do Decreto 2.181/97, por ter o infrator cometido a prática infrativa para obter vantagem indevida, e por ter o mesmo agido com dolo. Mantenho a obrigação no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), tendo em vista que uma circunstância atenuante anula uma agravante.



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

Pelo exposto, em face do fornecedor *TERRA NETWORKS BRASIL S/A (TERRA.COM.BR)* torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 10.000,00 (dez 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 *TERRA NETWORKS BRASIL S/A (TERRA.COM.BR)*, 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\$ 10.000,00 (dez 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 improviso, 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.

– O encaminhamento de cópia dos autos para o Ministério Público Federal e para o Banco Central do Brasil, a fim de serem tomadas as medidas pertinentes.

Teresina-PI, 14 de agosto de 2013.

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