



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 443/2013

REF. F.A. Nº 0113-006.172-9

RECLAMANTE: MARIA AIRES BEZERRA DE SOUZA BARBOSA

RECLAMADO: UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)

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 UNIVERSO ONLINE S/A (UOL).

O Consumidor, no dia 11/07/13, principiou reclamação, através da ficha de atendimento supra, alegando que o reclamado estava efetuando descontos em sua conta corrente do BANCO DO BRASIL. Assentou nunca ter celebrado qualquer negócio jurídico com a UNIVERSO ONLINE S/A (UOL), motivo pelo qual desconhece as exações. Asseverou que os lançamentos indevidos acarretaram o uso do serviço de “cheque especial”. Posto isso, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, solicitou, na reclamação inicial: a) a restituição em dobro das quantias irregularmente subtraídas; b) o cancelamento das cobranças relativas ao cheque especial, por parte do BANCO DO BRASIL; c) a interrupção dos lançamentos indevidos.

Juntada de documentos pelo autor (fls. 05/11).

Devidamente notificado, por intermédio de Carta de Informações Preliminares (CIP), o fornecedor BANCO DO BRASIL mencionou que foram adotados os procedimento de



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

bloqueio e estorno dos valores, referentes ao convênio com a empresa UNIVERSO ONLINE S/A (fls. 12).

Na audiência conciliatória designada para o dia 22/08/13 (fls. 51), o autor ratificou os termos da exordial. Por sua vez, o demandado UOL anexou defesa escrita, e indicou possuir a seguinte proposta: cancelamento da assinatura, isenção do valor da cobrança vencida em 30/07/13, bem como a restituição em dobro, no prazo de 10 (dez) dias úteis, resultando no total de R\$ 79,80 (setenta e nove reais, e oitenta centavos).

Em réplica, o postulante assim se manifestou:

Considerou desidiosa a postura da empresa, que somente nesta audiência se diligenciou em solucionar a contenda. Citou que a empresa sequer apresentou proposta de repetição do indébito, porquanto o importe de R\$ 79,80 (setenta e nove reais, e oitenta centavos), corresponde à quantia simples. Acrescentou ter ficado surpreso quando, ao efetuar a leitura da defesa apensa, descobriu que a assinatura fraudulenta cadastrada se encontra em nome do Sr. Osnildo Pacheco, o qual desconhece. Assinalou que isto lhe ocasionou problemas conjugais, de modo que irá procurar a Justiça, com o fito de pleitear danos morais, em função da situação descrita, devendo a empresa ser sancionada, mormente por se tratar de prática ilícita corriqueira.

Diante da impossibilidade de composição amigável, o reclamante foi orientado a procurar o Poder Judiciário.

Ante ao indício de perpetração infrativa às relações de consumo, determinou-se a instauração do Processo Administrativo nº 443/2013 (fls. 52/53). Determinou-se, ainda, com fulcro no art. 55, §4º, da Lei Consumerista, a apresentação da cópia das gravações de todas as ligações supostamente efetuadas pelo postulante, especialmente a que trata da questionada contratação.

Regularmente cientificado, o demandado apresentou defesas no prazo legal. No primeiro resguardo, conforme fls. 54/67, sustentou que fora localizada assinatura em nome do reclamante, cadastrada em 09/12/12, sob o login *pacheco.osnildo@uol.com.br*, no plano UOL Essencial Nacional, com mensalidade de R\$ 19,90 (dezenove reais, e noventa centavos), com forma de pagamento escolhida o débito em conta corrente. Enfatizou que o valor cobrado pela UOL corresponde a um serviço efetivamente contratado e que foi devidamente prestado. Esclareceu que toda contratação realizada via telemarketing, como ocorreu no caso do



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

reclamante, condiz em aceitação dos termos do contrato, o qual é disponibilizado no *site* da UOL, através da confirmação no próprio *site*, ou seja, sem assinatura mecânica, razão pela qual junta nesta oportunidade o aludido contrato de prestação de serviços. Presumiu que a assinatura efetivada foi feita pelo próprio reclamante, ou, no máximo, por pessoa por ele autorizada e por possuidora dos seus dados bancários e pessoais. Discorreu que a UOL presta apenas serviço de provimento de acesso à internet, de sorte que a responsabilidade pela instalação e disponibilização da tecnologia para conexão cabem única e exclusivamente à operadora de telecomunicações. Acrescentou que, a título de acordo e por mera liberalidade, o requerido cancelou a assinatura, isentou a cobrança vencida em 30/07/13, no valor de R\$ 40,20 (quarenta reais e vinte centavos), bem como restituirá a importância cobrada e ainda não reembolsada de R\$ 39,90 (trinta e nove reais, e noventa centavos). Por derradeiro, requereu o arquivamento do feito, sem a imposição de qualquer penalidade.

No segundo anteparo, nos moldes das fls. 68/77, o qual fora anexado em duplicidade (fls. 79/88), a empresa acrescentou que não localizou os áudios solicitados, tendo em vista o armazenamento ser feito pela empresa de telemarketing. Constatou que, por força do Decreto nº 6.523/2008, a UOL não é obrigada a manter cópia das gravações de suas ligações telefônicas, por não ser fornecedor de serviço regulado pelo Poder Público Federal. Repisou que, mesmo desobrigada, a ré armazena toda as gravações telefônicas por um período de 90 (noventa) dias, sendo que, no presente caso, não é possível cumprir a determinação, devido ao lapso temporal entre a data da contratação e o requerimento dos autos. Esclareceu que o valor total pago soma a quantia de R\$ 119,40 (cento e dezenove reais, e quarenta centavos), e deste valor foi reembolsada, no dia 31/07/13, a importância de R\$ 79,80 (setenta e nove reais, e oitenta centavos) pelo Banco do Brasil. Apresentou, ainda, por mera liberalidade e a título de acordo, proposta de restituição da quantia de R\$ 159,20 (cento e cinquenta e nove reais, e vinte centavos), atinente à repetição do indébito, a teor do art. 42, da Lei nº 8.078/90.

Após, vieram os autos conclusos para análise.

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.



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

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 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:

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

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) (grifado)

Consignadas estas breves explicações, segue-se à análise aprofundada do feito. Como dito alhures, o motivo ensejador da instauração deste processo foi a necessidade em se analisar se houve consentimento do autor, na contratação dos serviços prestados pelo reclamado, e supostamente disponibilizados ao autor.

Para tal desiderato, determinou-se à empresa a apresentação de cópia da gravação na qual houve a hipotética adesão ao serviço refutado; *entrementes 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 que assim corroborou a arguição do postulante.

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*.

Cumprе ressaltar que não merecem acolhimento neste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, as meras conjecturas formuladas pelo requerido UOL, que, sem provar a guarida de seu direito, simploriamente argumenta estar o serviço disponível ao autor, sem, no entanto, cumprir o ônus probatório que lhe incumbe, em desprestígio ao art. 333, inciso II, do Código de Processo Civil.

Segue abaixo a transcrição do citado dispositivo:

Art. 333. O ônus da prova incumbe:



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

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Outrossim, deve-se ressaltar que se demonstra falaciosa a defesa da UOL de que, por força do Decreto nº 6.523/2008, mais especificamente do parágrafo terceiro de seu art. 15, estaria desobrigada a manter em seus sistemas a cópia da gravação da hipotética contratação, uma vez ultrapassado o prazo de 90 (noventa) dias.

A explicação é bastante simples. Não obstante não se desconheça a vigência do retromencionado decreto, este não se aplica quando se trata de oferta e contratação de produtos e serviços realizados por telefone, conforme se infere da leitura do parágrafo único, do seu art. 2º, abaixo transcrito.

Art. 2º-Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone. (grifou-se)

A lógica, portanto, é que, por possuírem a mesma força jurídica que os contratos manuscritos, as ofertas e contratações por telefone devem estar sempre disponíveis aos consumidores, resguardando, por conseguinte, a segurança das partes integrantes da relação jurídica. Denominada obrigação é inclusive decorrente do direito básico do consumidor à informação, nos moldes do art. 6º, inciso III, do Código Consumerista Brasileiro.

Interpretação divergente estaria a desvirtuar toda a sistemática de proteção e defesa do consumidor, na medida em que criaria um manto ilegal às empresas de má-fé, que, em defesa, principalmente em situações nas quais se questionam contratos desconhecidos, limitar-se-iam a arguir o transcurso do prazo de noventa dias, em detrimento de possíveis inúmeros clientes.

Deste modo, configura-se como cristalina a infração ao art. 39, incisos III e V, do Código Consumerista, *in verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:



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

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Sem muitas digressões, *mormente em razão de que a empresa não comprovou a adesão ao serviço, medida que se impõe é a penalização do reclamado, em função da ilegalidade discurrida, 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 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 **UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)**, tendo em vista perpetração aos arts. 6º, III, 39, incisos III e V, e 55, §4º da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina-PI, 10 de setembro 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 443/2013

REF. F.A. Nº 0113-006.172-9

RECLAMANTE: MARIA AIRES BEZERRA DE SOUZA BARBOSA

RECLAMADO: UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 6º, III, 39, incisos III e V, e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)**, 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 **UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)**.

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 *UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)* 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 *UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)*, 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 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, 10 de setembro de 2013.

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