



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 451/2013

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 Coordenador Geral do PROCON/MP-PI determinou a instauração do Processo Administrativo nº 451/2013 (fls. 02/04), *tendo em vista que, nos termos dos procedimentos administrativos listados, o fornecedor está reiteradamente efetuando, sem prévia anuência, cobranças a coletividade de consumidores¹, referentes a um serviço de provedor de internet.*

Documentos acostados para instrução do Processo Administrativo (fls. 05/22), *através dos quais se verificam as irresignações dos reclamantes, em face das imposições ilegais perpetradas.*

Regularmente notificado (fls. 24/25), o demandado apresentou resguardo no prazo legal. Em anteparo, conforme fls. 26/48, sustentou que a empresa jamais impinge quaisquer serviços a quem quer que seja, mas tão somente oferta essa prestação, nos estritos termos da legislação vigente, e, no momento em que é contratado, proporciona ao consumidor aquilo que fora solicitado. Discorreu que em relação à Ficha de Atendimento nº 0113-006.350-4, promovida por Gaspar David Torres Anaise, a UOL efetuou o cancelamento do serviço de antivírus, bem como reembolsou a quantia de R\$ 79,80 (setenta e nove reais, e oitenta centavos), tendo este, no dia 31/07/13 – ou seja, em data posterior à reclamação datada de 17/07/13 – solicitado a reativação da assinatura. Aduziu que, referente à Ficha de Atendimento nº 0113-001.049-0, promovida por Marilene de Abreu Líbano, a mesma, a fim de obter auxílio

1

As reclamações listadas na inicial servem apenas para demonstrar a ilegalidade, existindo outras com objeto semelhante ao tratado neste feito.



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

em sua primeira configuração, adquiriu os serviços de assistência técnica, curso online, Backup 100 Gb e Antivírus TOP, conforme atendimento realizado junto à Central de Suporte Técnico em 11/10/12, sob protocolo nº 163968286, restando demonstrado que a cliente efetivamente contratou os serviços, não havendo que se falar em cobrança indevida. Ressaltou que, em relação às Fichas de Atendimento nº 0113-005.942-1, nº 0113-006.266-2, nº 0113-007.290-2 e nº 0113-007.363-4, o demandado, após as respectivas solicitações, prontamente realizou o cancelamento dos serviços contratados, sem gerar qualquer cobrança. Mencionou que, nos casos nos quais houve cobranças, a UOL atendeu às solicitações, cancelando os serviços e restituindo os valores. Citou que, nas reclamações propostas pelas Sras. Celeste Uchôa de Oliveira e Karen Cybelle Ferreira da Silva, a restituição não fora efetiva, posto a incongruência dos dados bancários e do cartão de crédito, impossibilitando os estornos. Ressalvou que, concernente à Ficha de Atendimento nº 0113-005.246-5, não fora localizada assinatura em nome da Sra. Maria Madalena de Sousa. Por derradeiro, disponibilizou-se a sanar eventuais dúvidas de outras questões.

Empós, o Coordenador Geral *em exercício*, com o fim de dirimir a dúvida suscitada quanto à legalidade das cobranças pespegadas, determinou, através do Ofício PROCON/MP-PI de nº 04/2014 (fls. 52/53), o envio por parte do reclamado das **cópias dos contratos de prestação de serviço, ou, das respectivas gravações telefônicas em sua integralidade, a partir das quais se infiram a inequívoca concordância dos consumidores na aquisição dos serviços combatidos.**

Regulamente ciente, a empresa UNIVERSO ONLINE S/A juntou defesa no prazo legal (fls. 58/208). Em resposta, o demandado, além de reiterar as consignações constantes no último resguardo, limitou-se a anexar *os termos de um contrato padrão*, bem como *as simples telas de atendimento dos consumidores listados*.

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.²

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.*³ (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

²NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.

³ 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

material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. (STJ – Resp. 586.316/MG) (grifado)

Consignadas estas breves explanações, segue-se à análise aprofundada do feito. Como dito alhures, o processo administrativo em epígrafe foi instaurado diante das inúmeras denúncias de que o reclamado UNIVERSO ONLINE S/A se encontra reiteradamente efetuando, sem prévia anuência, cobranças aos consumidores, atinentes a um suposto serviço de provedor de internet.

Para deslinde deste processo administrativo imprescindível adentrar no viés fático probatório, até porque se trata de reclamações de 11 (onze) consumidores diferentes, contendo todas o mesmo teor.

Dar-se, portanto, ante a repetitividade, certa credibilidade às reclamações, invertendo-se o ônus probatório em desfavor do fornecedor UNIVERSO ONLINE S/A, ***porquanto impossível aos consumidores a prova de um fato negativo (ausência de contratação)***, restando ao reclamado justamente provar as respectivas contratações.

Sucedede que, apesar da determinação do Coordenador Geral do PROCON/MP-PI, por intermédio do Ofício PROCON/MP-PI nº 04/2014, o fornecedor UNIVERSO ONLINE S/A ***não juntou aos autos do processo administrativo os contratos regularmente assinados, tampouco o inteiro teor das gravações telefônicas, através das quais seja possível concluir pela legalidade da contratação.***

A bem da verdade, o reclamado buscou tão somente ludibriar este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor apensando **as meras telas de atendimento** que não são suficientes para a prova da contratação.

Com efeito, o réu não cumpriu o ônus probatório que lhe incumbe o art. 333, inciso II, do Digesto Processual Civil, *in verbis*:

Art. 333. O ônus da prova incumbe:

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

Repisa-se, inclusive, ***que inúmeras são as reclamações em trâmite neste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor que tratam sobre objeto semelhante ao deste processo***, de sorte que ***em nenhum deles*** a UNIVERSO ONLINE S/A demonstrou ***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

Cumprе ressaltar que não merecem acolhimento neste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, as meras conjecturas formuladas pelo requerido UNIVERSO ONLINE S/A, que, sem provar a guarida de seu direito, simploriamente argumenta estar o serviço disponível ao autor, ***sem, no entanto, provar a simples contratação.***

Destarte, conclui-se, indubitavelmente, que houvera por parte do fornecedor UNIVERSO ONLINE S/A, de forma repetitiva, cobranças indevidas e abusivas (Art. 39, V, Lei nº 8.078/90), concernentes a serviços desconhecidos por parte de uma coletividade de consumidores.

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) (grifo nosso)

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.

Opino ainda pelo *envio de cópia dos autos para a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)*, ante a provável possibilidade de se tratar de dano a nível nacional, e para a *Delegacia de Crimes contra a Ordem Tributário, Econômica e Relações de Consumo (DECCOTERC)*.

É o parecer. À apreciação superior.

Teresina-PI, 11 de abril de 2014.

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 451/2013

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\$ 100.000,00 (cem mil reais)** ao fornecedor **UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)**.

Considerando a existência de 02 (duas) circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, incisos II e III, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, e por ter o mesmo adotado as providências pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo. Considerando a existência de 03 (três) circunstâncias agravantes contidas no art. 26, incisos II, V e VI, do Decreto 2.181/97, por ter o infrator cometido a prática infrativa para obter vantagem indevida; por ter o mesmo agido com dolo; e por ocasionar a prática infrativa dano coletivo e ter caráter repetitivo. Considerando que uma circunstância atenuante anula outra agravante. Aumento o *quantum* da obrigação em ½ (um meio) para a agravante remanescente, tornando a obrigação no montante de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais).



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\$ 150.000,00 (cento e cinquenta 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\$ 150.000,00 (cento e cinquenta 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.

– O envio de de cópia dos autos para a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), ante a provável possibilidade de se tratar de dano a nível nacional, e para a Delegacia de Crimes contra a Ordem Tributário, Econômica e Relações de Consumo (DECCOTERC).

Teresina-PI, 14 de abril de 2014.

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