



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, Cep.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 019/2011

REFERENTE À F.A.: 0109-021.191-6

RECLAMANTE – LUCIA MARIA GOMES MARQUES

RECLAMADO: TELEMAR NORTE LESTE S.A / OI FIXO

PARECER

Trata-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON ESTADUAL, órgão integrante do Ministério Público do Piauí, nos termos da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e art. 33 e seguintes do Decreto Federal 2.181/97, visando apurar possível prática infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **TELEMAR NORTE LESTE S/A/ OI FIXO** em desfavor de **LUCIA MARIA GOMES MARQUES**.

I – RELATÓRIO

A consumidora em epígrafe realizou reclamação neste Órgão de Defesa do Consumidor – Procon - em 13/11/2009, na oportunidade informou que era titular da linha nº 86 3223 1288 vinculada à Assinatura Básica, mas que em razão da necessidade de utilizar serviços de internet, no dia 01/08/2009 aderiu ao Plano Oi Conta Total Ligth, o qual incluía a assinatura básica, a velox e um chip e custava o valor de R\$174,00 (cento e setenta e quatro reais).

A Demandante ressaltou que não queria a mudança do Plano, mas apenas a utilização da velox, entretanto, isto só seria possível com a migração da Assinatura. Assim, no dia 13/08/2009 um

técnico da Oi foi a sua residência para instalar a internet velox, no entanto, foi constatado por este a inviabilidade de instalação, sendo solicitado inclusive por este uma cobrança à Reclamante pela visita improdutiva. Visto a informação prestada pelo técnico da empresa, a Demandante solicitou o cancelamento da Assinatura, uma vez que não foi possível a implantação da velox, conforme protocolos de nº 086497056514, nº086495915687, nº0864959156737, nº086495915760, nº 086495874041 e nº086495935511 datados no mês de agosto/2009.

Aduz a consumidora que mesmo após tais requerimentos foram geradas faturas, com vencimento para o dia 16/10/2009 e 16/11/2009, no valor do Plano cancelado. Diante disso, a Reclamante entrou em contato novamente com a empresa e solicitou o refaturamento destas, conforme protocolos de nº 086497056399 e 086497056084. Como até a data da abertura de sua reclamação as cobranças persistiam, requereu o refaturamento das contas com vencimento para os meses de 10/2009 e 11/2009, o retorno do Plano cancelado à Assinatura Básica, que possuía anteriormente, inclusive com o detalhamento das faturas e a retirada do seu nome do SERASA.

Realizada audiência de conciliação em 17/12/2009, à qual compareceram a consumidora e a preposta da Demandada, foi ratificado por aquela os termos da Reclamação inicial. O fornecedor, através de sua preposta, informou que o Plano Oi Conta Total Ligth foi cancelado e que a fatura com vencimento em dezembro/2009 seria gerada de acordo com a Assinatura Básica. Esclareceu, ainda, que a fatura com vencimento em novembro/2009 foi refaturada para o valor de R\$70,35 (setenta reais e trinta e cinco centavos). Afirmou que não tem informações sobre a inclusão do nome da Requerente no SERASA. Comprometendo-se, ainda, a levar para análise a proposta de refaturamento da conta de outubro/2009 no valor de R\$174,00 (cento e setenta e quatro reais).

Novo encontro conciliatório ocorreu em 26/01/2010, na ocasião a empresa informou que a 2ª via da fatura com vencimento em novembro/2009 havia sido enviada a Reclamante, e que existiam três faturas em aberto, quais sejam, com vencimento para 09/2009, no valor de R\$146,00 (cento e quarenta e seis reais); para 10/2009, no valor de R\$174,00 (cento e setenta e quatro reais) e para 01/2010, no valor de R\$1,50 (um real e cinquenta centavos). Esclareceu o fornecedor que as faturas são devidas, uma vez que a Demandante não havia solicitado o cancelamento da Assinatura aderida.

Em ato contínuo, a conciliadora que presidiu referida sessão conciliatória manifestou-se pelo encaminhamento da consumidora ao Juizado Especial Cível, sendo lavrado o respectivo Termo de Encaminhamento anexado às fls. 22, e pela instauração de Processo Administrativo junto à Assessoria Jurídica deste Órgão pois a operadora de telefonia Demandada contratou com a Consumidora sem verificar se havia a viabilidade na instalação do serviço. Ademais, a própria empresa cancelou o contrato, já que não era possível a prestação do serviço, sem contar que a Reclamante apenas queria acesso à Velox e não a migração do seu Plano. No entanto, o vendedor da

Loja OI, praticamente a obrigou, procedendo a prática da venda casada, a qual é expressamente vedada pelo CDC.

Às fls. 20, a reclamação atinente a TELEMAR NORTE LESTE S.A/ OI FIXO foi classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinada a inclusão da empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Instaurado o presente Processo Administrativo conforme fls.23, devidamente notificado o reclamado, consoante às fls. 24/25, o demandado TELEMAR NORTE LESTE S.A / OI FIXO não apresentou defesa administrativa conforme certidão às fls.27,

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas a proteção e defesa do consumidor. Assim, 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 notadamente 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.

Buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são as dos consumidores e fornecedores, o legislador ordinário fez inserir no art.6º do diploma Consumerista uma importante lista de direitos básicos e fundamentais que deverão ser observadas. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara e a proteção contra publicidade enganosa.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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;

Neste sentido, prescreve o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor.

A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa.

A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: a) informação-conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação-utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação-preço (= custo, formas e condições de pagamento), e d) informação-advertência (= riscos do produto ou serviço)

A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do caveat emptor como a subinformação, o que transmuda o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia repreensível, relevante apenas em desfavor do profissional, inclusive como oferta e publicidade enganosa por omissão. (REsp 586.316/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009)

No caso em comento, a consumidora, que já era cliente da demandada e objetivando tão somente a contratação do serviço de internet fornecido por esta, procurou a referida empresa de telefonia. Na oportunidade, foi induzida por um vendedor da fornecedora a contratar não só o acesso a internet como também a mudar seu plano de assinatura básica para o Oi Conta Total Light, sob a alegação de que este lhe traria mais benefícios.

No entanto, a empresa no ato da contratação faltou com seu dever de cuidado e zelo que deve regular as contratações em geral, omitindo-se, haja vista que vendeu a consumidora um serviço que pelas condições técnicas do local não seria possível de ser prestado, conforme atestou seu técnico em visita à residência da consumidora.

A publicidade enganosa tem definição legal insculpida no art. 37, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor:

“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.

[...]

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.”

Preleciona Antônio Herman V. Benjamin que a enganosidade por omissão consiste notadamente quando o fornecedor omite informações essenciais, que são aquelas que tem o condão de levar o consumidor a adquirir o produto ou o serviço¹.

Ora, na reclamação trazida a este Órgão pela demandante, resta inequívoco que a publicidade enganosa deu-se pela via omissiva uma vez que a operadora de telefonia vendeu a consumidora um produto, acreditando esta ser certo seu fornecimento, quando na verdade a reclamada não possuía no local a infraestrutura necessária para tanto.

Como se não bastasse a frustração suportada pela reclamante com a publicidade veiculada pela fornecedora, esta permaneceu em erro, quando não corrigiu sua conduta desidiosa e negligente após a constatação realizada por seu técnico *in loco*, passando a enviar à consumidora cobranças por um serviço que não poderia ser prestado, quiçá utilizado.

Ademais, cumpre registrar que a consumidora tão logo foi efetivamente informada da impossibilidade de prestação do serviço requereu o seu cancelamento junto a central de atendimento ao consumidor mantido pela fornecedora. Entretanto, foram lançadas faturas referente a períodos posteriores à solicitação de cancelamento, cobrando por um serviço que sequer foi prestado.

Destarte, da simples constatação que o serviço não foi disponibilizado pela empresa, conclui-se que tais cobranças são manifestamente indevidas. No entanto, a demandada assim não entendeu, procedendo à exigência de vantagem excessiva ao consumidor, ferindo de morte o art.39, V, que expressamente veda esta conduta.

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

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

É imprescindível salientar que uma das prioridades do Diploma Consumerista é proteger o consumidor contra as chamadas práticas abusivas, ou seja, aquelas práticas que são irregulares na negociação e por consequência ferem a ordem jurídica.

Em abono do tema, o renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes², ao tratar sobre a prática abusiva na fase pré-contratual, preleciona que:

“Nessa categoria estão todas aquelas práticas que, de uma forma ou de

¹Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Manual de Direito do Consumidor., 3ª Edição. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 243.

² MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de Defesa do Consumidor – Princípio da Vulnerabilidade”. Editora Síntese, 1999, p. 283.

outra, obrigam o consumidor a adotar uma postura em que sua manifestação de vontade está em segundo plano, trazendo como consequência a concretização de uma relação de consumo fora dos padrões desejados por uma pessoa atingida pelo abuso”.

III – CONCLUSÃO

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **TELEMAR NORTE LESTE S/A/ OI FIXO** ter induzido a consumidora em erro pois omitiu-se no seu dever de informar e realizar publicidade adequada e precisa de seus produtos, além de não ter reparado o dano e exigido da consumidora vantagem manifestamente excessiva, infringindo, assim, os art.6, III, IV, 37, §3º e 39, V CDC, o que resulta em indubitosa necessidade de lhe imputar penalidade. Diante disso, manifestamo-nos pela aplicação de multa à empresa supracitada nos termos do Art.56, I do CDC c/c art.22 do Decreto n.2181/1997.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 03 de abril de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido

Técnico Ministerial



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, Cep.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 019/2011

REFERENTE À F.A.: 0109-021.191-6

RECLAMANTE – LUCIA MARIA GOMES MARQUES

RECLAMADO: TELEMAR NORTE LESTE S.A / OI FIXO

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6, III, IV, 37, §3º e 39, V do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **TELEMAR NORTE LESTE 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\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

Não se verificou no caso em comento a presença de circunstância atenuantes elencadas no art. 25 do Decreto 2181/97.

Por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravante nos termos no art.26, I c/c art.27 do Decreto 2181/97, haja vista ser o infrator reincidente, aumento o quantum em ½ em relação à agravante analisada, passando a sanção pecuniária ao patamar de R\$4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais).

Para aplicação da presente pena de multa, observou-se ao disposto no art. 24, I e II do Decreto 2181/97.

Pelo exposto, torno a pena multa fixa e definitiva no valor de R\$3.000,00 (três mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **TELEMAR NORTE LESTE 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\$3.000,00 (três 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 do art. 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 dos infratores 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, 03 de abril de 2012.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI