



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 250-A/2011

REFERENTE À F.A.: 0111-002.398-0

RECLAMANTE – MÁRCIA CRISTINA FERNANDES DA SILVA

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 **MÁRCIA CRISTINA FERNANDES DA SILVA**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação realizada neste Órgão em 14/04/2011, a consumidora informou que é titular de linha de telefonia fixa com nº86-3224 3239 e que observou em suas faturas de consumo a cobrança indevida de serviços atinentes a internet banda larga e serviço suporte por telefone no valor de R\$8,50 (oito reais e cinquenta centavos) a primeira e de R\$5,00 (cinco reais) a segunda, perfazendo R\$13,50 (treze reais e cinquenta centavos) de cobrança indevida ao mês. Salientou que esta exação vinha sendo incluída no total a ser pago desde o ano de 2010 e que discorda peremptoriamente destes valores pois não solicitou nenhum dos serviços acima citados.

Requeru, assim, perante o Procon que a reclamada apresente prova acerca da contratação do serviço, caso contrário que promova a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente e suspenda os citados serviços.

Em resposta enviada a este Órgão referente à CIP (Carta de Informações Preliminares) foi sustentado pela empresa demandada que conforme informação do Provedor Oi Internet, em 20/03/2010, foi criado login marcia3239@oi.com.br e cobrado durante o período de três meses o valor de R\$3,90 (três reais e noventa centavos) referente à assinatura. Ressaltou que esta permaneceu ativa até o dia 26/04/2012 quando foi cancelado.

Realizada audiência de conciliação em 25/05/2012, presentes estavam a consumidora e a preposta do Fornecedor demandado, conforme Termo de Audiência anexo às fls.13. Na ocasião foi reiterado pela parte autora os termos da reclamação inicial formulada e constatado que a cobrança contestada vinha sendo lançada desde 26/03/2010, já pelo Reclamado foi dito que o serviço OI internet banda larga foi cancelado em 26/04/2011 e que não tinha proposta de acordo a apresentar.

Em razão da não apresentação pela empresa prestadora de serviços telefônicos de nenhum contrato ou outra prova admitida em direito da real contratação do serviço ora contestado pela consumidora e por não ter providenciado a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente, foi determinada a instauração de Processo Administrativo logo ao fim da audiência conciliatória.

Às fls. 14, a reclamação atinente a TELEMAR NORTE LESTE S/A 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.

Diante da já citada impossibilidade de se realizar composição amigável entre as partes, foi gerado Termo de encaminhamento ao Juizado Especial Cível conforme Termo anexo às fls.15.

Instaurado o presente Processo Administrativo conforme Decisão anexa às fls.14, devidamente notificado o reclamado TELEMAR NORTE LESTE S/A, este apresentou defesa dentro do prazo legal, documento anexo às fls. 17-38, consoante certidão às fls.16, alegando em síntese que os serviços não reconhecidos pela consumidora foram contratados pela mesma em 20/03/2010, que o modem foi entregue em 22/03/2010, e este apenas foi cancelado em 26/04/2011. Informou que após verificações foram localizadas cobranças referentes a Provedor OI e Suporte Telefônico a partir da fatura com vencimento em 04/05/2010 até a fatura com vencimento em 04/05/2011, totalizando o importe de R\$161,70 (cento e sessenta e um reais e setenta centavos). Ressaltou que foi providenciado o ressarcimento de R\$323,40 (trezentos e vinte e três reais e quarenta centavos), valor principal em dobro, através de crédito para as próximas faturas de consumo.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Adentrando ao cerne deste Processo Administrativo, importa observar que 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 práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

IV - 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;

No pleito ora em análise, a consumidora passou a ser vítima de cobranças por serviços não solicitados ou autorizados, incluídos durante mais de um ano em sua fatura de telefonia fixa, e que ao serem contestados junto à concessionária, esta não soube provar a veracidade da contratação uma vez que não apresentou o contrato assinado pelas partes referente ao serviço não reconhecido e nem gravações telefônicas feitas pela parte autora atinentes à contratação deste.

Nestes termos, cumpre consignar 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, afrontando aos deveres gerais de lealdade, honestidade e cooperação.

Em abono do tema, o renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes¹, ao tratar sobre a prática abusiva na fase pré-contratual, preleciona que:

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

Igual entendimento é o esposado pelo Ministro do STJ Antônio Herman V. Benjamin quando afirma que as práticas abusivas no Código são aquelas que, de modo direto e no sentido vertical da relação de consumo (do fornecedor e do consumidor), afetam o bem-estar do consumidor².

O Código de Defesa do Consumidor trouxe no bojo ao art.39, em especial no inciso III, preceito específico quanto ao abuso verificado no caso *sub examen*, a saber:

Art.39, III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

Ademais, preceitua o mesmo art.39, parágrafo único que:

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Ora, o que se espera de mercado que respeite o consumidor é que ao menos se aguarde sua iniciativa para adquirir produtos e serviços, presumindo-se que o primeiro passo de uma solicitação parta dele, e não do fornecedor.

De outro tanto, oportuno destacar que o consumidor, por ser a parte vulnerável da relação de consumo e pela evidente dificuldade em provar algo que não reconhece e que não contratou, é que cabe à Fornecedorora apresentar prova consistente da contratação do serviço e não

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

2 Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Manual de Direito do Consumidor., 3ª Edição. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 252.

simplesmente apresentar datas em que o contrato foi tido como celebrado sem nenhum subsídio probatório que o sustente.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada, a consumidora foi submetida a mais uma prática abusiva vedada pelo art.39, V do Código das Relações de Consumo, tendo em vista a exigência de vantagem manifestamente excessiva pois para continuar fazendo uso de um serviço essencial, a postulante via-se obrigada a realizar o pagamento de valores que não reconhecia.

III – CONCLUSÃO:

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa TELEMAR NORTE LESTE S/A ter adotado práticas abusivas no que diz respeito a prestação de serviços sem solicitação e a exigência de vantagens manifestamente excessivas. Dessa forma, manifesto-me 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, 20 de Setembro de 2012.

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 250-A/2011

REFERENTE À F.A.: 0111-002.398-0

RECLAMANTE – MÁRCIA CRISTINA FERNANDES DA SILVA

RECLAMADO: TELEMAR NORTE LESTE S/A – OI FIXO

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, IV e art.39, III e 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)**.

Considerando a presença de circunstância atenuantes elencada no art. 25, III do Decreto 2181/97, por ter o infrator adotado providências pertinentes para minimizar os efeitos do atos lesivo,

uma vez que procedeu ao cancelamento das cobranças em abril/2011, diminuo o quantum da pena em ½ em relação a esta atenuante, passando a sanção ao patamar de R\$1.000,00 (um mil reais).

Por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravantes nos termos no art.26, I do Decreto 2181/97 pois o infrator é considerado reincidente nos termos do art.27, parágrafo único do Decreto alhures mencionado, aumento o quantum em ½ em relação a esta agravante analisada, passando a sanção pecuniária ao patamar de R\$2.000,00 (dois mil 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\$2.000,00 (dois 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 e **R\$2.000,00 (dois 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, 20 de Setembro de 2012.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI