



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 061/2011
F.A. Nº 0111.000.0552
RECLAMANTE – ALMERINDA SOARES VILELA
RECLAMADO – TIM NORDESTE TELECOMUNICAÇÕES S/A**

PARECER

Cuida-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 **TIM NORDESTE S/A** em desfavor da consumidora **ALMERINDA SOARES VILELA**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora informou que há bastante tempo era detentora da linha TIM nº (86) 3218-5573. Entretanto, no dia 08/09/2010 solicitou o cancelamento da citada linha, mediante abertura de protocolo nº 2010142648956, às fls. 08. Nesta oportunidade já havia pago a fatura correspondente ao período de consumo de 19/08/2010 a 18/09/2010.

Acontece que mesmo após o cancelamento a operadora de telefonia continuou remetendo faturas para a residência da Reclamante, mesmo sem haver a utilização do serviço outrora contratado. Temendo a negativação indevida de seu nome nos órgãos de restrição ao crédito, realizou o pagamento de outras duas faturas. Uma com vencimento em 12/10/2010, no valor de R\$ 67,56, às fls. 06, e outra com vencimento 10/11/2010, no valor de R\$ 29,90, embora o comprovante de pagamento desta última fatura não tenha sido juntado aos autos processo.

A partir de então passou a desconsiderar toda e qualquer cobrança que chegava a seu domicílio, deixando em aberto as faturas com vencimento em 08/12/2010, no valor de R\$ 29,90 e outra com vencimento em 08/01/2010, no valor de R\$ 11,96.

Revoltada com a situação, achou por bem procurar ajuda no Procon/MP/PI para deflagrar uma reclamação, tendo sua audiência agendada para o dia 03/02/2011. Consta de seu pedido o cancelamento do seu contrato, bem como a tomada de outras providências inerentes ao seu caso.

Durante a audiência de conciliação supramencionada, a postulante afirmou que no dia 01/12/2010 voltou a solicitar o cancelamento de seu contrato, tendo em vista que as cobranças não tinham cessado, conforme se faz prova através do protocolo nº 20102030566615, localizado fls. 08.

Em repulsa às argumentações feitas pela Requerente, o Preposto da Demandada, na audiência do dia 03/02/2011, alegou que a solicitação de cancelamento somente foi feita no dia 01/12/2010.

O Conciliador, antevendo o fracasso do acordo na audiência do dia 03/02/2011, entendeu necessário a sua redesignação, determinando que a Tim promovesse o cancelamento da fatura com vencimento em janeiro de 2011, a restituição em dobro das faturas pagas indevidamente (após a solicitação do cancelamento do contrato), bem como a apresentação do teor do diálogo contido no protocolo nº 2010142648956, datado do dia 08/09/2010.

Reaberta a audiência redesignada para o dia 17/02/2011, a TIM, com proposta de acordo e por mera liberalidade, comprometeu-se a providenciar a baixa do débito no valor de R\$ 41,96, às fls. 36. Oportuno destacar que a TIM não se manifestou sobre do teor do protocolo nº 2010142648956, datado do dia 08/09/2010, conforme solicitação feita na primeira audiência pelo nobre Conciliador.

Diante do fracasso do acordo, o pleito da Demandante foi encaminhado ao Juizado Especial competente, com a conseqüente instauração de processo administrativo a fim de apurar a responsabilidade da empresa.

A presente reclamação fora considerada como sendo FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA, às fls.16.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, esse apresentou defesa, às fls. 12 a 18.

Era o que tinha a relatar. Passo agora a manifestação.

No caso em exame, o mérito da questão consiste em corroborar a existência ou não de cobrança indevida, regulamentada pelo Art. 42, parágrafo único do CDC, bem como desrespeito ao Art. 55, § 4 do CDC.

Acerca da cobrança indevida, o Art. 42 do CDC prescreve que:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Determina o caput do Art. 42 do CDC que, na cobrança de débito, o consumidor inadimplente não poderá ser exposto a ridículo nem sofrer qualquer tipo de constrangimento ou ameaça por parte do fornecedor.

Pela dicção legal prevista no parágrafo único do Art. 42 do CDC, percebemos que o consumidor cobrado em quantia indevida faz jus à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Sobre o tema, vejamos a exegese de Cláudia Lima Marques¹

“cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta.”(grifo nosso)

No caso em apreço, a Demandante afirma que solicitou o cancelamento de sua linha no dia 08/09/2010, mediante abertura do protocolo nº 2010142648956. Mesmo assim a TIM não diligenciou no sentido de dar baixa no contrato da autora, enviando cobranças *a posteriori*. A fim de espancar dúvidas quanto à alegação da autora, a TIM poderia muito bem ter apresentado o teor da gravação contendo o diálogo entre seu atendente e a Demandante, conforme solicitação feita durante a audiência de conciliação realizada nas dependências deste órgão. Portanto, a Tim deve suportar os riscos pelo envio de novas cobranças ao domicílio consumidora.

Não se dignou o fornecedor, sequer, a se manifestar acerca dos protocolos abertos nos dias 08/09/2010 e 01/12/2010. Portanto, a pífia alegação de que o cancelamento somente foi feito no dia 01/12/2010 não merece prosperar.

Também não visualizamos nos autos qualquer hipótese de engano justificável. Tal excludente está prevista na parte final do Art.42, parágrafo único do CDC. Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin² esclarece que:

¹MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais. p. 541.

² BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.

“O engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor)”

Com efeito, resta cristalino que a TIM foi negligente em dois momentos. Primeiro pelo fato de não ter dado baixa no contrato da autora, após solicitação mediante abertura de protocolo. Depois ao enviar outras cobranças à residência da Requerente, tendo a mesma suportado o pagamento de duas delas, na medida em que sentiu temor de incluírem seu nome nos órgão de restrição ao crédito.

Desta feita, presume-se verdadeira a afirmação da Postulante de que solicitou o cancelamento de sua linha no dia 08/09/2010. A partir de então não poderia ser mais cobrada pela prestação do serviço.

Com efeito, todas as cobranças feitas a autora a partir do dia 08/09/2010 passaram a ser indevidas, pelos motivos acima esposados, tendo a Requerente o direito de receber em dobro o valores que pagou em excesso, em homenagem ao Art. 42, parágrafo único do CDC. Tais valores são aqueles contidos nas faturas com vencimento em outubro e novembro de 2010.

Na audiência realizada no dia 03/02/2011, o nobre Conciliador do Procon determinou que a TIM apresentasse o conteúdo do protocolo feito no dia 08/09/2010, que segundo a Reclamante consta sua solicitação de cancelamento. Entretanto, a Reclamada sequer se manifestou a respeito, mutilando o disposto no § 4º do Art. 55 do CDC, *in verbis*:

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. (grifo nosso)

Pontofinalizando, e não tendo TIM NORDESTE S/A cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, a ponto de reverter o juízo ora constituído, e levando-se em contra a veracidade das alegações feitas pela Demandante, ente reconhecidamente vulnerável, tanto na doutrina quanto na jurisprudência, resulta indubitosa a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pelo consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 11 de abril de 2011.

Florentino Manuel Lima Campelo Júnior
Técnico Ministerial



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 061/2011
F.A. Nº 0111.000.0552
RECLAMANTE – ALMERINDA SOARES VILELA
RECLAMADO – TIM NORDESTE TELECOMUNICAÇÕES S/A**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 42,§ único, e 55, § 4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor TIM NORDESTE 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\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, diminuo o *quantum* em ½ em relação à atenuante.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV e VII, do Decreto 2181/97, consistente em deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências e tratar-se de prática infrativa ocorrida em detrimento de maior de 60 anos, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação a cada agravante, passando essa para o montante de **R\$ 2.250,00 (dois mil duzentos e cinquenta reais)**.

Para aplicação da 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\$ 2.250,00 (dois mil duzentos e cinquenta reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator, 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\$ 2.250,00 (dois mil duzentos e cinquenta 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-PI, 11 de abril de 2011.

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