



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 581/2011
F.A. Nº 0111.005.120-7
RECLAMANTE – CARMELITA QUEIROZ CARVALHO DA SILVA
RECLAMADO - TIM NORDESTE S/A**

PARECER

1.DO RELATO DO CASO

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 **CARMELITA QUEIROZ CARVALHO DA SILVA**.

No texto da reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora relatou ser titular da linha (86) 8802-1590. Nos meses de janeiro e fevereiro de 2011 recebeu duas faturas com valores exorbitantes.

Procurou o fornecedor para solicitar a 2ª via das faturas bem como contestar os valores cobrados, de acordo com o protocolo de nº 2011 1183 77291, datado de 26/05/2011.

Entretanto não obteve êxito no seu desiderato, colhendo a informação de que o procedimento para a retirada a segunda via deveria ser pela internet, através de um número de PUC, posto que as contas encontravam-se vencidas, sendo que a contestação

também seria inviável pelo mesmo motivo.

Acrescentou que por não ter efetuado o pagamento das mencionadas faturas o seu nome foi negativado junto ao Serviço de Proteção do Crédito. Além disso vem sofrendo cobranças diárias decorrentes do inadimplemento das faturas.

Sendo assim, buscou a ajuda do PROCON/PI para: a) requerer a 2ª via das faturas; b) possibilidade de contestar as mesmas; c) retirada imediata de seu nome dos cadastros negativos do SPC.

A reclamante ponderou ainda ser titular da linha (86) 9929-6090 desde janeiro de 2011, possuindo o plano Liberty 100, que lhe assegura o pacote Roaming Nacional.

Todavia, desde março de 2011, a Operadora de Telefonia vem cobrada pela ligações recebidas pelo Roaming Nacional. Desde maio de 2011 protesta junto à empresa, conforme protocolo nº 2011 10531 6458, datado de 15/05/2011, a fim de solicitar que parassem de cobrar indevidamente pelo serviço já incluso no seu plano. Queria ainda a transferência de seu plano do Liberty 100 para o Liberty 50.

Segundo a reclamante, o seu pedido não seria possível tendo em vista que existiam duas faturas em aberto referentes ao nº (86) 8802-1590.

Face à frustração de seu intento, procurou este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para fazer valer o seu direitos, tendo duas audiências realizadas. Nem na primeira (datada de 02/09/2011, fls. 25/26) e nem na segunda (datada de 19/09/2011, fls.48/49) audiência a Operada não apresentou proposta de acordo, nem tampouco esclareceu os fatos desabonadores a ela imputados.

Dos autos consta a seguinte documentação colacionada:

- 01 (uma) fatura TIM com vencimento em 15/07/2011, no valor de R\$121,15 (cento e vinte e um reais e quinze centavos), referente ao número (86) 9929-6090, às fls.09. Nela foi cobrada o serviço de Roaming Nacional no importe de R\$30,63 (trinta reais e sessenta e três centavos).

- defesa administrativa juntada pela TIM no decorrer a reclamação, às fls.20. Após a instauração do processo administrativo em seu desfavor não foi apenas nenhuma outra, conforme certidão contida às fls.54.

Em virtude do descaso para com o pleito da consumidora, foi instaurado este processo administrativo contra o fornecedor reclamado, por ofender cumulativamente alguns dispositivos do Código de Defesa do Consumidor. Além do que o reclamante fora encaminhado ao Juizado Especial competente a fim de requerer perdas e danos decorrentes da conduta lesiva do reclamado.

Posto isso, a presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA**, às fls. 50.

É o breve relato. Passemos à manifestação.

2. DA MANIFESTAÇÃO

No caso em exame, o âmago da demanda consiste em verificar a existência cumulativa de lesão aos arts. 6, III, 39, V , 42, § único e 55, §4º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

2.1 DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR:

O Código de Defesa do Consumidor presume a vulnerabilidade do consumidor, partindo do pressuposto que ele é a parte mais frágil econômica, jurídica e tecnicamente das relações de consumo, encontrando-se, quase sempre, em posição de inferioridade frente ao 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)

Nesse 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

¹NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.

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:

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) (grifei)

Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra. A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo. (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09)

Por tudo o exposto, percebe que a consumidora, em sendo considerada a parte mais vulnerável de uma relação de consumo, merece uma tutela especial, dada pelo próprio Código de Defesa do Consumidor e assentada tanto na doutrina quanto na jurisprudência pátria.

2.2 DO DIREITO À INFORMAÇÃO:

Corolário do próprio princípio da boa-fé objetiva, o Código de Defesa do Consumidor elencou, em seu art. 6º, como direito básico do consumidor o direito à informação. Vejamos:

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; (**grifo nosso**)

2 MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149.

Cláudia Lima Marques³, por sua vez, destaca que o dever de informar imposto ao fornecedor pelo CDC é um reflexo do princípio da transparência. O dever de informar é básico e essencial para a harmonia e transparência das relações de consumo.

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço. Assim, sem ela, os produtos não podem ser disponibilizados no mercado.

Sobre o tema, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, **é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC.** 6. No âmbito da proteção à vida e saúde do consumidor, o direito à informação é manifestação autônoma da obrigação de segurança. 7. Entre os direitos básicos do consumidor, previstos no CDC, inclui-se exatamente 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” (art. 6º, III). 8. **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.** 9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a circulação de bens de consumo, “a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores” (art. 31 do CDC). 10. **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.** 11. 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). 12. A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do *caveat emptor* como a sub-informação, 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, j. 17.04.2007, Min. Herman Benjamin) **(grifou-se)**

Isto posto, ficou comprovado, através da citação dos protocolos mencionados no relato do caso do caso em análise, que a reclamante solicitou a 2ª via das faturas para que pudesse contestá-las, mas não obteve o tão sonhado êxito.

3 MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed., Ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2002. P. 121

Informaram-na que o procedimento deveria ser feito pela internet, através de um número de PUC. Entendemos que a Operadora de Telefonia TIM tem o dever de assegurar à consumidora acesso livre e direto às informações contidas nas segundas vias das faturas, possibilitando pleno direito de reclamar.

Nem mesmo com a abertura da reclamação que corria no PROCON/PI foi possível obter a segunda via das faturas solicitadas pela parte autora. Consta, no texto da inicial, que tais documentos eram um de seus pedidos.

Com efeito, o direito à informação clara e adequada previsto no art.6º, III do CDC fora obstruído por duas vezes. Primeiro quando da solicitação das 2^{as} vias das faturas diretamente à Operadora (1^a negativa) e no instante em que as mesmas também foram negadas dentro das dependências do PROCON/PI.

Assim, vê-se que a requerida demonstrou total desinteresse em pacificar este conflito de consumo. Foram agendadas duas audiência conciliatórias. E em nenhuma delas houve proposta de acordo ou ao menos explicações convincentes sobre o ocorrido.

2.3 DA PRÁTICAS ABUSIVA E DA COBRANÇA INDEVIDA:

O Código de Defesa do Consumidor condena exigir do consumidor vantagens manifestamente excessivas. Vejamos:

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

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva

Assim, o fornecedor é vedado vale-se de sua superioridade econômica para causar prejuízos ao consumidor, rompendo, em consequência disso, com o equilíbrio contratual.

Vantagem exagerada é conceitua pelo art. 51, §4º do CDC:

§ 1º Presume-se **exagerada**, entre outros casos, a **vantagem** que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra **excessivamente onerosa** para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Fazendo-se uma análise conjunta, forçoso invocar o art.42, § único do CDC. Pela dicção legal prevista no parágrafo único desse artigo, 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. Vejamos:

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.

Sobre o tema, vejamos a exegese de Cláudia Lima Marques⁴

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

No caso em exame, não restou comprovada a existência de prática abusiva (art.39, V, CDC) e nem tampouco de cobrança indevida (art.42, §único, CDC). Veja, Douto Julgador, que não consta nos autos nenhuma prova documental capaz de demonstrar que a consumidora fora cobrada de forma abusiva/indevida.

Nem mesmo as faturas nas quais supostamente haviam as cobranças abusivas/indevidas foram colacionadas aos autos. Lembra-se que esse era justamente um dos pedidos feitos na inicial pela reclamante.

Sendo assim, para que pudéssemos corroborar a existência concomitante de cobrança abusiva/indevida, seria indispensável compararmos a oferta do plano contida no contrato com as cobranças existentes nas faturas contestadas. Como dito, nem o contrato do plano assinado pela e nem as duas faturas solicitadas pela suplicante compõem o processo.

Conforme relatado, nos autos só há a fatura com vencimento em julho/2011, no valor de R\$121,15 (cento e vinte e um reais e quinze centavos), referente ao número (86) 9929-6090. Nem de longe é suficiente para comprava a lesão. No mais a reclamação feita pela autora se funda em alegações, destituídas de bojo probatório.

⁴MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais. p. 541.

2.4 DA EXPEDIÇÃO DE NOTIFICAÇÕES PELOS ÓRGÃOS OFICIAIS:

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. (grifado)

A dicção legal do citado mandamento é clara por demais, chegando ao ponto de dispensar qualquer construção doutrinária mais rebuscada.

O art. 55, § 4º do CDC outorga aos órgãos oficiais poder de expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre questões de interesses dos consumidores, resguardando o segredo industrial, sob pena de restar caracterizada a conduta criminosa tipificada no art. 330 do Código Penal.

Com efeito, o PROCON, como órgão oficial de Proteção e Defesa do Consumidor, detém legitimidade para provocar o art. 55, § 4º em favor dos consumidores, sobretudo para assegurar a resolutividade dos conflitos de consumo.

No caso em apreço, ficou comprovado que o conciliador, na audiência realizada nos dia 02/09/2012, às fls. 25/26, reiterou alguns dos pedidos feitos pela autora, quais sejam:

a) concernente à linha (86) 8802-1590, o envio das faturas de janeiro e fevereiro reajustadas;

b) referente à linha (86) 9929-6090, o envio das faturas com vencimento em maio de 2011 e dos meses seguintes;

Veja que o fornecedor mostrou-se indiferente aos pedidos feitos por este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor. Tanto é assim que foi instaurado o presente processo administrativo em desfavor da operadora, por ofensa ao art.55, §4º do CDC.

Diverso não é o nosso entendimento.

Frisa-se que a Carta Magna assegura aos litigantes o direito ao contraditório e a ampla defesa. Em sua homenagem, foi dado ao fornecedor um prazo de 15 (quinze) dias para manifestar-se, conforme decisão administrativa contida às fls.50/51/52.

Mesmo não juntado defesa administrativa após a instauração deste processo (lembrando que o fornecedor estava ciente de que poderia fazê-lo), foi levado em consideração as argumentações contidas naquela acostada no transcurso da

reclamação.

Ponto finalizando, e não tendo o fornecedor cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, não nos restar outro entendimento senão optarmos pela aplicação da sanção administrativa de multa.

É o que nos parece. Passemos agora à apreciação superior.

Teresina-PI, 06 de Março de 2013.

**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 581/2011
F.A. Nº 0111.005.120-7
RECLAMANTE – CARMELITA QUEIROZ CARVALHO DA SILVA
RECLAMADO - TIM NORDESTE S/A**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos art. 6º, III e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada solidariamente 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**.

Inexistem circunstâncias atenuantes.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e IV, do Decreto 2181/97, consistente em ser reincidente o infrator e por ter deixado, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação à citadas agravantes, passando essa para o montante de **R\$ 6.000,00 (seis mil 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\$ 6.000,00 (seis mil 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\$ 6.000,00 (seis 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-PI, 06 de Março de 2013.

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

