



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 179/2010  
F.A. Nº 0109.021.240-1  
RECLAMANTE – AURISTELA SILVA TORRES DE SOUSA  
RECLAMADO – TIM NORDESTE TELECOMUNICAÇÕES S/A**

**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 **TIM NORDESTE S/A** em desfavor do consumidor **AURISTELA SILVA TORRES DE SOUSA**.

No texto da Reclamação deflagrada, vislumbra-se que no dia 01/09/2009 o consumidor assinou um contrato de adesão nº 56892148 com a operadora de telefonia TIM, referente à contratação do serviço TIM Web, pacote minutos/dados 600 KBPS.

Desponta da inicial que desde a contratação o serviço não vem sendo prestado. Insatisfeito com a má qualidade do serviço prestado, reclamou junto à empresa através da abertura de inúmeros protocolos, conforme se depreende da análise das fls. 09. Mesmo assim o autor realizou o pagamento das duas primeiras faturas. Daí em diante recusou-se a pagar toda e qualquer fatura que lhe foi endereçada. Por conta disso teve o seu nome negativado junto aos órgãos de restrição ao crédito.

Descontente e arrependido resolveu ingressar no Procon/MP/PI com uma reclamação. Sua pretensão era conseguir o cancelamento de seu contrato sem ônus, a desconstituição de débitos em aberto, bem como a retirada imediata de seu nome dos órgão de restrição ao crédito, a exemplo de SPC/SERASA.

O mais grave é que o Postulante contratou mesmo sabendo que sua residência não fazia parte da área de cobertura da empresa. Alega que o vendedor o induziu ao erro, sob o argumento de que se fornecesse um outro endereço(em área que houvesse cobertura) e pelo fato do serviço ser móvel, poderia instalar normalmente o modem em seu domicílio.

Na audiência realizada no dia 18/01/2010, a TIM argumentou que não havia a menor possibilidade de atender o pleito da autora. Rebateu a Demandante dizendo que não havia vício na prestação do serviço e que o mesmo encontrava-se perfeitamente disponível, podendo existir oscilação da velocidade de acesso conforme a área de cobertura.

Em reforço à sua contestação, alega que a área da residência da autora possui cobertura do serviço ora contratado. Acrescentou ainda que todas as cláusulas sobre a rescisão estão prevista no contrato, não havendo que se falar em cancelamento do mesmo sem ônus.

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. 22 a 30, praticamene reiterando o inteiro teor do que foi consignado no termo de audiência, às fls. 15.

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

Pois bem. O cerne da demanda consiste em verificar a existência de lesão a direito básico do consumidor, em especial aqueles insculpidos no Art.6º do CDC e/ou vícios na qualidade da prestação de serviço.

Na estampa do Art 6º do CDC, verificamos que é direito básico do consumidor:

***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;***

***X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.***

Informação do consumidor é dos direitos mais importantes nas relações de consumo (*right to informed*). Relaciona-se diretamente com os princípios da transparência e vulnerabilidade. A informação é imprescindível para colocar o consumidor em pé de igualdade.

O direito à informação assegura o consumidor o exercício de um direito ainda maior, qual seja, o de escolher conscientemente. A doutrina também o chama de consentimento informado, vontade qualificada ou consentimento esclarecido.

No caso em tela, conforme corroborado nos autos da demanda, resta claro que o consumidor não foi informado de forma clara e adequada sobre a qualidade do serviço que estava contratando. Um verdadeiro golpe ao que está estatuído no Art. 6, III do CDC. Por óbvio, se tivesse tido conhecimento prévio da ineficiência do serviço contratado, teria agido de modo totalmente diverso, não chegando sequer a firmar a avença.

A consumidora também tem direito à adequada e eficaz prestação dos serviços público em geral (Art.6, X, CDC).

O Serviço Público, prestado diretamente pelo Poder Público, ou por seu permissionário ou concessionário, deve satisfazer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança e modicidade das tarifas. Esses princípios estão previstos na Lei 8.987/1995, que regula o serviço de concessão e permissão de serviços públicos.

Em reforço ao que foi dito acima, o Art. 22 do CDC prescreve que:

***Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.***

No caso em exame, percebe-se que a Reclamante contratou um serviço que sequer tinha cobertura na área de sua residência. Chegou até a pagar duas faturas, sem que tenha utilizado o serviço. A simples alegação da empresa de que o serviço contratado esteve sempre à disposição da Reclamante, nos termos contrato pactuado, não merece prosperar. Faz-se necessário a apresentação de provas mais robustas, como por exemplo um detalhamento de fatura que comprove a utilização do serviço pelo reclamante.

Sobre a qualidade da prestação de serviço, o Art. 20 do CDC é categórico ao dizer que:

***Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:***

***II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;***

***§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.***

No caso em apreço, evidente é má qualidade da prestação do serviço. O Consumidor sequer chegou a utilizar o serviço de internet conforme ajustado no contrato. E se utilizou, foi de maneira bem ineficiente.

Em sua defesa, a Reclamada alegou que não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas decorrentes do equipamento/ou softwares fora das especificações, utilizado pelo consumidor. O Art. 18 do CDC, que dispõe sobre a responsabilidade por eventuais vícios dos produtos ( no caso equipamentos/software), afirma que há solidariedade entre o fabricante do modem e o comerciante. Essa responsabilidade decorre justamente pelo fato de ter colocado o produto no mercado. Assim, inaceitável é a esquiva da Demandada.

Ressalta-se que em virtude da cláusula de fidelização prevista no contrato, o consumidor recebeu um Kit Modem, a troco do qual deverá passar 12 meses vinculado ao contrato, sob pena de ser penalizado pela rescisão do contrato.

Consequência lógica da má qualidade da prestação do serviço é o descumprimento da oferta, levando a crer o que o contrato de adesão outrora firmado não foi cumprido da forma prometida. Prova disso é que o Demandante abriu inúmeros protocolos com o objetivo de questionar a qualidade do serviço prestado, conforme depreende-se da análise da folha 09.

Sobre o descumprimento da oferta, o Art 35 do CDC é enfático ao dizer que:

***Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:***

***I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;***

***II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;***

***III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos;***

Sobre o tema, Leonardo de Medeiros Garcia, preleciona que:

***"Como consequência do princípio da vinculação contratual da publicidade disposto no Art.30, quando o fornecedor não cumprir a oferta ou publicidade, ou se não tiver condições de cumprir o que prometeu, o consumidor poderá optar:1)pelo cumprimento forçado da obrigação ou 2) aceitar ou produto ou serviço equivalente, ou ainda, 3) se já tiver acertado o negócio, poderá pedir a rescisão do contrato com a devolução da quantia paga, atualizada monetariamente. Vale apenas repetir: a opção é do consumidor!"***

No caso em tela não foi dada a oportunidade para a consumidora escolher nenhuma das alternativas prevista do Art. 20 do CDC, sob a frágil argumentação de que o contrato foi fielmente cumprido. Portanto, a conduta da fornecedor abalroa o disposto no Art.35 e seus parágrafos, lembrando que o pleito do autor era a rescisão do contrato sem que com isso tivesse de arcar com qualquer que seja o ônus.

Assim, não tendo TIM NORDESTE S/A cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, e levando-se em conta 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, 30 de março 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 179/2010  
F.A. Nº 0109.021.240-1  
RECLAMANTE – AURISTELA SILVA TORRES DE SOUSA  
RECLAMADO – TIM NORDESTE TELECOMUNICAÇÕES S/A**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6º, III e X, 20, II, e 35, III 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\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II, do Decreto 2181/97, por ser o infrator primário, diminuo o *quantum* em ½ em relação à atenuante.

Não obstante, verificou-se também a presença da circunstância agravante contidas no art. 26, IV, do Decreto 2181/97, consistente em deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação à referida agravante, passando essa para o montante de **R\$ 5.000,00 (cinco 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\$ 5.000,00 (cinco 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\$ 5.000,00 (cinco 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, 31 de março de 2011.**

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