



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 109/2013
F.A. Nº 0113.000.190-4
RECLAMANTE – GISLENE MARIA RODRIGUES DE PAIVA
RECLAMADO – UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)

PARECER

DO RELATÓRIO

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 **UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)** em desfavor da consumidor **GISLENE MARIA RODRIGUES DE PAIVA**.

No texto da reclamação deflagrada, às fls.04, a consumidora afirmou ter sido vítima de cobrança indevida por parte da empresa UOL. Argumentou que recebeu uma ligação do citado fornecedor, onde a atendente informou que só teria direito à internet (estava fechando o contrato de internet com outro fornecedor), se aceitasse o provedor, e por esse motivo, acabou concordando.

Diante do acima exposto, requereu no PROCON/MP/PI o cancelamento do contrato sem ônus algum, bem como a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, com base no art.42 do CDC.

Nos autos do processo consta cópia do extrato bancário onde incidiu o desconto no valor de R\$19,90 (dezenove reais e noventa centavos), às fls.08.

Na audiência conciliatória foi realizado um acordo, onde o fornecedor comprometeu-se a cancelar a assinatura do contrato sem ônus, isentando ainda a reclamante da cobrança a que vinha sendo submetida, além de restituir o valor simples da quantia descontada indevidamente.

A reclamação fora classificada com sendo **FUNDAMENTADA ATENDIDA**. Mesmo assim foi instaurado este processo administrativo com vista a apurar a lesão.

Era o que tinha a relatar. Passemos à manifestação.

DA FUNDAMENTAÇÃO

O mérito da demanda consistente em corroborar prática de venda casada cumulada com cobrança indevida, previstas, respectivamente, nos arts.39, I e 42, § único, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

A Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – elencou, em seu artigo 39, um rol exemplificativo de condutas abusivas, dentre as quais se encontra a vedação ao condicionamento do fornecimento de um produto ou serviço à aquisição de outro produto ou serviço. Vejamos:

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

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos. (*grifo nosso*)

De fácil compreensão, procurou a lei resguardar o interesse do consumidor em adquirir, ou não, denominado serviço ou produto, protegendo o direito à liberdade de contratar.

Diz-se, portanto, que a venda casada constante do artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do consumidor, perfaz-se quando o fornecedor obriga o consumidor, na

compra de um produto, a levar outro que não deseje, apenas para ter direito ao primeiro, seu verdadeiro intento, circunstância que violaria sua liberdade de escolha, direito básico do consumidor, nos termos do art. 6º, inciso II, da Lei nº 8.078/90.

A partir da documentação acolhida, sem muito esforço, porquanto claro e expresso, constata-se patente “venda casada”, pois foi condicionaram a contratação do serviço de internet à necessidade adquirir o provedor de internet.

Dessa forma, o fornecedor violou o direito de escolha da parte autora, na medida em que, condicionou o fornecimento de um serviço (internet) ao fornecimento de outro serviço (provedor).

Tanto é verdade que a autora, de forma descontente, questionou o contrato junto ao PROCON/PI. Consta dos autos que a imposição do fornecimento do serviço aconteceu durante a ligação telefônica recebida pela requerente.

Nela, a requerente foi obrigada pela atendente a ceder os seu dados bancários para que obtivesse a conclusão do negócio pretendido, qual seja, a prestação do serviço de internet..

Embora o consumidor tenha aderido ao contrato de provedor de internet, é inquestionável que assim o fez por se tratar de condição imposta para a adesão do próprio servido de internet. Houve, portanto, uma vinculação contratual que obrigou a autora contratar o famigerado provedor.

Em caso semelhante, assim vem decididamente a Segunda Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal:

“CIVIL - PROCESSO CIVIL - ILEGITIMIDADE PASSIVA - INEXISTÊNCIA - PRELIMINAR REJEITADA - PLANO DE PREVIDÊNCIA PRIVADA - EMPRÉSTIMO CONDICIONADO A CONTRATAÇÃO DE SEGURO DE VIDA - OPERAÇÃO CASADA - CLÁUSULA ABUSIVA - NULIDADE POR ESTAR EM DESACORDO COM O SISTEMA DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR.

*Legitimada está a parte para ocupar o pólo passivo, quando o desconto tido como indevido, cujo valor se quer ter de volta, em dobro, a tem como credora. 2. **Constitui prática abusiva condicionar o fornecimento de serviço ao de outro, fornecimento e serviço, comparecendo nula de pleno direito qualquer cláusula que assim disponha, por encontrar-se em desacordo com o sistema de proteção ao***

consumidor. 3. *Noutros termos: o inciso I do art, 39 do CODECON veda que se imponha a venda de um produto "X" se, e somente se, o consumidor adquirir também o produto "Y", retirando-se, portanto, do consumidor, a vontade livre e consciente de contratar, não lhe acudindo outra alternativa: para conseguir o serviço efetivamente escolha, a imposição do prestador de serviços.* 4. **Prática conhecida comercialmente como "operação casada".** 5. *Sentença parcialmente reformada para condenar a recorrente a devolução da quantia paga em sua forma simples, e não em dobro".* (20020111087679ACJ, Relator LUCIANO VASCONCELLOS, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., julgado em 21/05/2003, DJ 27/06/2003 p. 172).

Nesses passos, resta indubitado que a condição (contratação do provedor) como condição para a contratação do serviço de internet, prevista, como dito alhures, no art. 39, inciso I do CDC, trata-se de venda casada.

Se não bastasse, e para sua surpresa, a consumidora deparou-se com um desconto de R\$19,90 (dezenove reais e noventa centavos), realizado no seu extrato bancário, relativo à contratação do provedor de internet que lhe foi imposto.

Esse é justamente o outro ponto da questão, o qual passaremos a tratar a partir de agora. Então vejamos.

Em consequência disso, forçoso invocar o Art. 42 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 Marques¹

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

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

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

No caso em exame, latente é a cobrança indevida. Veja, doutro julgador, que o fornecedor lançou uma cobrança no valor de R\$19,90 (dezenove reais e noventa centavos) no extrato bancário da autora.

Em decorrência lógica disso, a requerente faz jus a repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso. Assim, em homenagem ao art.42,§ único do CDC, o fornecedor estava obrigado a ressarcir a quantia de R\$39,80 (trinta e nove reais e oitenta centavos). Como consta do termo de acordo lavrado na audiência conciliatória, às fls.25, somente o valor simples se comprometeu o reclamado a devolver, ferindo de morte a disposição do citado artigo.

Ponto finalizando, opino pela imputação da penalidade de multa, tendo em vista que o fornecedor detinha a obrigação de restituir em dobro o valor que o consumidor comprovadamente pagou em excesso, conforme determina o art.42, § único do CDC, além de ter incorrido na prática de operação casada, conforme ficou demonstrado.

Teresina-PI, 11 de Outubro de 2013.

Florentino Manuel Lima Campelo Júnior
Técnico Ministerial

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.



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 109/2013
F.A. Nº 0113.000.190-4
RECLAMANTE – GISLENE MARIA RODRIGUES DE PAIVA
RECLAMADO – UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)

DECISÃO

Analisando-se com percuriência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts.39, incisos I e 42, § único, todos do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)**, 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.

Fixo a multa base no montante de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** ao fornecedor **UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)**.

Considerando a existência de 02 (duas) circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, inciso II e III, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, e por ter o mesmo adotado as providências cabíveis para reparar os efeitos do ato lesivo, reduzo o *quantum* pela metade em relação à penalidade aplicada.

Considerando a existência de 02 (duas) circunstâncias agravantes contidas no art. 26, incisos II e V, do Decreto 2.181/97, por ter o infrator cometido a prática infrativa

para obter vantagem indevida, e por ter o mesmo agido com dolo, mantenho a obrigação no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), tendo em vista que uma circunstância atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face do fornecedor UNIVERSO ONLINE S/A (UOL) torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Para aplicação da pena de multa, observou-se o disposto no art. 24, I e II do Decreto 2.181/97.

Posto isso, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **UNIVERSO ONLINE S/A (UOL)**, 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\$ 10.000,00 (dez 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 dos arts. 22, §3º e 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 dos débitos 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 do infrator 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 Outubro de 2013.

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

