



Ministério Público da Paraíba
Promotoria de Justiça de João Pessoa - Consumidor
45º Promotor de Justiça

PORTARIA nº

Inquérito Civil nº

INQUÉRITO CIVIL INSTAURADO CONTRA A EMPRESA CLARO S.A. (NET) PARA APURAR A MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA FIXA, CONSISTINDO: FALTA DE FORNECIMENTO DO CONTRATO AOS CONSUMIDORES; DEMORA PARA RESTABELECER O SERVIÇO DE INTERNET QUANDO FICA "FORA DO AR", CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS (COBRANÇA DE MULTA EM CASO DE MUDANÇA DO SERVIÇO PARA LOCAL ONDE A PRESTADORA NÃO POSSUI DISPONIBILIDADE TÉCNICA E O VALOR DA MULTA POR RESCISÃO CONTRATUAL).

A Excelentíssima Senhora Promotora de Justiça atuante na Defesa dos Direitos dos Consumidores, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelos arts. 129, inc. III e VI, da Constituição Federal; art. 26, inc. I, da Lei n. 8.625/93; art. 8º, § 1º, da Lei nº 7.347/85; art. 1º da Resolução CNMP nº 23/2007, art. 5º da Resolução CPJ/MPPB nº 04/2013 e art. 3º, inc. XLV da Resolução CPJ/MPPB nº 21/2018;

CONSIDERANDO que a Notícia de Fato nº 001.2022.025640 foi instaurada em razão do encaminhamento de Relatório da Comissão Parlamentar de Inquérito da Câmara Municipal de João Pessoa, a referida comissão teve por objetivo apurar a má prestação do serviço de banda larga pelas empresas concessionárias, bem como a poluição visual causada pelo excesso de fios nos postes neste Município;

CONSIDERANDO que o presente Inquérito vai apurar apenas a má prestação do serviço de internet e a violação das normas técnicas emanadas pela ANATEL, pois os problemas na fiação nos postes, por ser matéria referente a serviço de iluminação pública, será apurado pelo 46º Promotor de Justiça (conforme Declínio de Atribuição);

CONSIDERANDO que, em análise do relatório, verificamos relatos sobre as seguintes irregularidades na prestação do serviço: falta de informações aos consumidores (ausência de fornecimento de cópia do contrato); internet fora do ar e demora para resolução do problema; cláusulas contratuais abusivas (cobrança de multa em caso solicitação do consumidor de mudança do serviço para local onde a prestadora não possui disponibilidade técnica e multa por rescisão contratual);

CONSIDERANDO que o consumidor tem direito à informação adequada e clara sobre os diferentes serviços, "*com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem*" (art. 6º, III, CDC);

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos ao princípio da informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo (Art. 4º, IV, CDC);

CONSIDERANDO que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor timbrou de direito básico do consumidor a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas ao consumidor (art. 6º, inciso V, CDC);

CONSIDERANDO que as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, conforme preconiza o art. 47 do CDC;

CONSIDERANDO que irregularidades na prestação de serviço de internet afetam o direito básico do consumidor da “adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral” (art. 6º, X CDC);

CONSIDERANDO que o Inquérito Civil será instaurado para apurar fato que possa autorizar a tutela dos interesses ou direitos a cargo do Ministério Público, servindo como preparação para o exercício das atribuições inerentes às suas funções institucionais, podendo ser requisitado, de qualquer organismo público ou particular, certidões, informações, exames ou perícias, nos termos do art. 26 da Lei nº 8.625/93;

RESOLVE:

Instaurar o presente **Inquérito Civil contra a empresa CLARO S.A. (NET)** para apurar a má prestação do serviço de internet banda larga fixa, consistindo: falta de fornecimento do contrato aos consumidores, demora para restabelecer o serviço de internet quando fica “fora do ar”, cláusulas contratuais abusivas (cobrança de multa em caso de mudança do serviço para local onde a prestadora não possui disponibilidade técnica e o valor da multa por rescisão contratual), **determinando:**

- I. Registro e autuação da presente Portaria (juntando cópia do Relatório da CPI dos documentos nº 48, 59 e 63 do proc. nº 001.2022.025640);
- II. A publicação no Diário Eletrônico do extrato desta Portaria.

João Pessoa, data do registro eletrônico.

Priscylla Miranda Morais Maroja

Promotora de Justiça