



MENESCAL & MARCEL

ARREDORES E DECORAÇÕES

Avenida Santos Dumont, nº 500  
Aldeota, Fortaleza - CE  
Fone: (85) 325-4110  
www.menescalemarcel.com.br



ILUSTRÍSSIMO SENHOR SECRETÁRIO EXECUTIVO DO  
PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO  
CONSUMIDOR PROCON DE MARACANAÚ, CEARÁ.

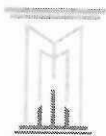


Processo Administrativo nº 2503056400100052301

Consumidor: MARIA DA CONCEIÇÃO DA SILVA CABRAL

Fornecedor: OI S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL (SUCESSORA POR  
INCORPORAÇÃO DA OI MÓVEL S/A)

OI S/A – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL (SUCESSORA POR  
INCORPORAÇÃO DA OI MÓVEL S/A – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL), inscrita no  
CNPJ/MF sob o nº 76.535.764/0001-43, com sede na cidade e estado  
do Rio de Janeiro, na Rua do Lavradio, nº 71, 2º andar, Centro, e com  
filial situada na Avenida Domingos Olímpio, nº 2290, Bloco A, Bairro  
Benfica, CEP 60.040-081, Fortaleza/CE, devidamente representada por  
seus procuradores ao final assinados, afluem à presença do Ilustríssimo  
Secretário, com o devido respeito e o costumeiro acatamento, nos autos  
do processo administrativo epigrafoado, apresentar **DEFESA  
ADMINISTRATIVA**, fazendo-o com esboço nos seguintes  
fundamentos.



## Da síntese da demanda.

Trata-se de processo administrativo no qual o consumidor alega não reconhecer a contratação de um combo de fibra (plano Oi Total Fixo + Banda Larga), vinculado ao contrato nº 2023865833. O consumidor relata que tomou conhecimento de cobranças indevidas após receber notificação de faturas em aberto no valor de R\$ 205,63, referentes a um serviço que afirma não ter solicitado.

Ao contactar a reclamada, foi informado que o contrato era válido e que, caso não quitasse os valores, seu nome seria negativado. O consumidor, no entanto, sustenta que não realizou a contratação e acredita ter havido uso indevido de seus dados pessoais, conforme registrado em boletim de ocorrência.

Ante o exposto e com base no Código de Defesa do Consumidor, o reclamante requer o cancelamento imediato do contrato em questão e a exclusão de seu nome de órgãos de proteção ao crédito.

## Da realidade fática.

Em análise ao sistema interno desta empresa, verificou-se que o consumidor possui contrato ativo referente ao plano "Oi Total Fixo + Banda Larga 1" sob o número 2023865833, com instalação registrada em 04/01/2024 no endereço Rua Guilherme Rocha, nº 218 - sl 402, Centro, CEP 60030140, Fortaleza – CE.

The screenshot displays a web-based administrative interface for a telecommunications company. The top navigation bar includes links such as 'Cadastro', 'Parâmetros', 'Meio de Acesso', 'Atividade de Serviço', 'Sit. Clientes', 'Contribuição de Atividade', 'Indicadores de Faturamento', 'Atividade', 'Faturamento', 'Produtos', 'Operacionalidade', and 'Gerenciamento de Contratos'. The main content area is titled 'Meio de Acesso' and contains a form for 'Meio de Acesso' with fields for 'RFOi: 05110034115', 'Status: Suspense', 'Plano Voz: Oi Total Fixo + Banda Larga', and 'Plano Dados: Não se aplica'. Below this, there are tabs for 'Ativar', 'Alterar', and 'Desativar'. The interface also shows a table of 'Faturas' with columns for 'Status', 'Data início', and 'Produto'. The bottom section features a table with columns for 'RFOi', 'Aberto em', 'Meio Oi', 'Data Análise', 'Data Encerrada', 'Status', 'Situação', 'Prioridade', 'Categoria', and 'Sub-Categoria'. The table contains three rows of data, with the first row showing a status of 'Fechado' and a situation of 'Concluído'.

Destaque-se que o plano se encontra ativo, inclusive há registro de diversas faturas pagas, razão pela qual as faturas eventualmente em aberto deverão ser pagas.

| Nome do Ativo   | Historico do Meio de Acesso | Número OI   | OI Chip             | Número de Ordem  | PCB Oferta Comparada | Criado em           | Plano Vigente                               | Plano Original | Situação  | STATUS |
|-----------------|-----------------------------|-------------|---------------------|------------------|----------------------|---------------------|---------------------------------------------|----------------|-----------|--------|
| Validação em 01 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 30/12/2024 09 11:47 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |
| Validação em 02 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 11/12/2024 08 43:31 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |
| Validação em 03 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 16/10/2024 08 59:53 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |
| Validação em 04 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 12/09/2024 08 30:37 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |
| Validação em 05 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 09/08/2024 06 22:07 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |
| Validação em 06 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 12/07/2024 07 21:34 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |
| Validação em 07 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 16/05/2024 09 12:09 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |
| Validação em 08 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 10/04/2024 11 04:23 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |
| Validação em 09 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 09/04/2024 11 35:26 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |
| Validação em 10 |                             | 05110034115 | 0000000000621791151 | 1.13.000.000.000 |                      | 04/02/2024 09 36:11 | O Total Fixo + O Total Fixo + Banda Larga 1 | Ativado        | Suspensão |        |

[illegible]

Em relação ao contrato de nº 2024866052, a empresa informa que as faturas foram canceladas e o nome do cliente não se encontra negativado pela operadora.

Menu

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo

Resumo</

Destarte, a reclamada requer a Vossa Senhoria que se digne de extinguir a presente demanda, pelos fundamentos nesta expendidos.



### **Da boa-fé objetiva**

Na ordem das considerações acima expostas, cumpre salientar que a boa-fé objetiva, como preceito ético, ou regra de conduta contratual, difere da boa-fé subjetiva, simples estado de consciência de quem acredita na legitimidade jurídica de determinada situação.

O reconhecimento da incidência do princípio da boa-fé objetiva no direito das obrigações representa importante conquista da teoria contratual contemporânea. A teoria contratual clássica, desenvolvida na época do Estado Liberal, baseou-se no dogma da autonomia da vontade e da força obrigatória dos contratos, propiciando a formação de sistemas jurídicos obrigacionais fechados, em que não havia lugar para preceitos genéricos.

Assim, o princípio da boa-fé objetiva vem sendo aplicado pela jurisprudência nos mais variados casos que envolvem relações jurídicas de direito privado, tendo por base principal, hodiernamente, o artigo 422, do Código Civil, que assim estatui:

*"Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé."*

Convém assinalar que a Empresa Reclamada sempre se pautou de forma correta, oferecendo os melhores serviços que lhe estavam ao alcance, sempre adimplindo com os deveres assumidos quando da feitura do pacto entre as partes.

### **Da não adoção da teoria do risco integral pelo Código de Defesa do Consumidor.**

De início, cumpre recordar que o Código de Defesa do Consumidor equiparou, em seu artigo 22, para efeitos de responsabilidade, os órgãos públicos e suas permissionárias e concessionárias, posição na qual se encontra esta investigada.

É incontestável, douto julgador, que o referido corpo legal não adotou, no que tange a esta responsabilidade estatal, a **teoria do risco integral**, tendo, por outro lado, instituído a teoria do risco administrativo como a vigente em nosso país.

Além do exposto, deve-se lembrar que mesmo os defensores da futura adoção no Brasil da teoria do risco integral admitem que mesmo ela não é, de fato, absoluta, a ver:



*“É que, deslocada a questão para o plano da causalidade, qualquer que seja a qualificação que se pretenda atribuir ao risco como fundamento da responsabilidade objetiva do Estado – risco integral, risco administrativo, risco proveito –, aos tribunais se permite a exclusão ou atenuação daquela responsabilidade quando fatores outros, voluntários ou não, tiverem prevalecido na causação do dano, provocando o rompimento do nexo de causalidade, ou apenas concorrendo como causa na verificação do dano injusto... **Será, portanto, no exame das causas do dano injusto que se determinam os casos de exclusão ou atenuação da responsabilidade pública, excluída ou atenuada esta responsabilidade em função da ausência do nexo de causalidade concorrente na verificação do dano injusto indenizável**”<sup>1</sup>*

[grifou-se]

Não é possível, portanto, chegar à conclusão diversa da aqui esposada: a teoria do risco integral não foi, em momento algum, adotada pelo ordenamento jurídico nacional, razão pela qual se tem que as excludentes de responsabilidade acima analisadas são suficientes para retirar da reclamada qualquer dever de indenização referente à problemática em tela, posto que ausente o nexo causal necessário para demonstrar, sob a teoria do risco administrativo, a responsabilidade desta empresa.

Ressalte-se que, além do acima esposado, não se admite a violação do artigo 22 do CDC, porquanto foram os serviços prestados pela empresa restabelecidos diligente e tempestivamente, inclusive, repita-se, dentro dos prazos exigidos pela ANATEL.

#### **Da dosimetria de eventual, mas remota, pena de multa.**

Ratificadas as razões que impõem o reconhecimento da ausência de infração à legislação de defesa do consumidor por parte da empresa investigada, deve-se considerar que a sanção a ser aplicada, em remota hipótese, necessariamente deverá observar os ditames dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Não se olvide, ademais, que, de acordo com a previsão normativa incidente (art. 57 do CDC<sup>2</sup>), a multa deve ser aplicada

<sup>1</sup> CAHALI, Yussef Said. Responsabilidade Civil do Estado, 2ª Ed., 2ª tiragem, São Paulo, Malheiros Editores, 1996, pp. 41 e 43. (grifou-se)

<sup>2</sup> Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.



tendo-se em vista a gravidade da conduta da empresa que tenha atuado em desconformidade com a lei.

No caso em deslinde, demonstrou-se não ter havido qualquer infração a normas consumeristas, de forma que, havendo a aplicação de qualquer multa, no que realmente não se crê, sua fixação deverá considerar que a conduta da companhia é de gravidade nula.

Lado outro, ainda no que respeita à fixação de multa a ser possivelmente aplicada, no que realmente não se acredita, deve-se considerar as circunstâncias atenuantes expressamente previstas na legislação de regência.

Veja-se, a esse propósito, a redação do Decreto nº 2.181/97:

*"Art. 25. Consideram-se circunstâncias atenuantes*

***I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;***

***III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo."***

[grifou-se]

Com facilidade poderá Vossa Senhoria vislumbrar que a peticionante se encaixa perfeitamente em todos os incisos colacionados, realidade que deve necessariamente ser considerada.

#### **Da possibilidade de realização de acordo - novo canal de comunicação.**

A Ré, com escopo de dinamizar a conciliação e realização de acordos, disponibiliza nova ferramenta de comunicações entre as partes, através do aplicativo de mensagens WhatsApp.

Assim, sendo interesse da parte autora compor acordo, segue abaixo CÓDIGO QR e número de telefone, os quais irão direcioná-la para o atendimento WhatsApp da equipe de acordos, para que sua demanda seja analisada.





Prestados os esclarecimentos cabíveis e indicadas as providências adotadas para resolução definitiva das pendências Indicadas, requer-se a Vossa Senhoria que se digne de:

- i. **RECEBER** a presente peça, de forma que seja considerada em sua integralidade para defesa das infrações imputadas à empresa investigada;
- ii. **AFASTAR** a ocorrência de violação à legislação consumerista (art. 22 da Lei nº 8.078/90), uma vez que a empresa diligenciou conforme as normas que regulam a espécie;
- iii. Caso superados os pedidos acima, no que realmente não se acredita, que a pena de multa a ser eventualmente aplicada considere, para sua quantificação, os princípios acima expendidos.

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em Direito admitidos, pretensão que encontra respaldo, notadamente, no art. 5º, LV da Constituição Federal de 1988.

Nestes termos,  
Pede e espera deferimento.

Fortaleza, Ceará, 23 de abril de 2025.

**Mário Jorge Menescal** de Oliveira  
Adv. OAB-CE nº 6.764

**Rômulo Marcel** Souto dos Santos  
Adv. OAB-CE nº 16.498

*Ana Carolina Martins dos Santos*  
**Ana Carolina Martins dos Santos**  
OAB-CE nº 20.303

**Beatriz Aguiar Martins Arrais**  
Advª. OAB-CE nº 27.012

**Eduardo Gomes** da Silva Filho  
Estagiário