



PROCON MG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo nº 0024.15.009.308-6

Fornecedor: Sky Brasil Serviços Ltda. (SKY)

DECISÃO ADMINISTRATIVA

I RELATÓRIO

Tratam os autos de Processo Administrativo instaurado pelo **PROCON Estadual de Minas Gerais**, com base na Lei federal nº 8.078/1990 e no Decreto federal nº 2.181/1997, em face de **Sky Brasil Serviços Ltda. (SKY)**, inscrito no CNPJ sob o nº 72.820.822/0001-20, com endereço na Avenida das Nações Unidas, nº 12.901, 14º e 15º andares, Torre Norte, São Paulo/SP, visando apurar prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990) em desfavor da coletividade.

Nos autos de Processo Administrativo, imputa-se ao fornecedor **Sky Brasil Serviços Ltda. (SKY)** a seguinte prática infrativa (fls. 225-C/225-B):

O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao se abster de promover imediatamente as rescisões solicitadas pelos consumidores através da intervenção do atendente, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo, bem como ao se abster de promover automaticamente as rescisões solicitadas pelos consumidores, gerando efeitos após dois dias úteis do pleito, quando realizada sem a intervenção do atendente.

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Devidamente notificado para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (fls. 443/444), o infrator apresentou sua defesa às fls. 499/517, oportunidade em que manifestou não ter interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (fl. 516/517).

Em síntese, é o relatório.

II FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, nos moldes da Lei federal nº 8.078/1990, artigo 56, parágrafo único e do Decreto Federal nº 2.181/1997, artigos 4º, inciso IV e 5º, *caput*.

O processo administrativo teve seu trâmite regular, sem qualquer vício que pudesse prejudicar o exercício do direito de defesa do infrator.

2.1 Do Procon Estadual

Para regulamentar a proteção administrativa do consumidor, foi editado o Decreto federal nº 2.181, de 20/2/97. Neste sentido, organizou-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto na lei consumerista (art. 1º, 1ª parte e parte final; CDC, arts. 105 e 106). Descreveram-se os seus membros como sendo os seguintes: a) Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC); **b) órgãos públicos** federais, **estaduais**, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor; e c) entidades civis de defesa do consumidor (art. 2º).

Aos órgãos públicos estaduais, dentre outros, criados, em lei, para o exercício da defesa do consumidor, o Decreto Federal nº 2.181/97 **outorgou** as seguintes atribuições: a) as constantes dos incisos II a XII do art. 3º; b) planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação (art. 4º, I); c) atender aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas (art. 4º, II); d) fiscalizar as relações de consumo (art. 4º, III); **e) funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução**

Rodrigo Filgueira de Oliveira²
Promotor de Justiça



e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto (arts. 4º, IV, 5º e 7º); f) elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao DPDC (art. 4º, V); g) desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades (art. 4º, VI).

E finalmente a **Lei Complementar Estadual nº 61, de 12/07/2001**, que dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, estabeleceu, em seu artigo 22, a criação do PROCON ESTADUAL, na estrutura do Ministério Público, nos termos do art. 14 do ADCT da Constituição Mineira, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 2.181/97, cometendo, ainda, ao PROCON ESTADUAL, no inciso VI do art. 23, a função de *“funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar”*.

Assim, o PROCON ESTADUAL é o órgão público estadual, gerido pelo Ministério Público (Constituição Mineira), com atribuições previstas no Decreto Federal nº 2.181/97 (art. 4º), que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/90), e na Lei Complementar Estadual nº 61/2001 (arts. 22 e 23), dentre as quais, a de promover a fiscalização, em todas as áreas em que ocorra uma relação de consumo, através de seus **servidores legalmente investidos de Poder de Polícia Administrativa**, bem como de funcionar, na esfera administrativa, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, haja vista o princípio da independência das esferas, o que permite ao PROCON Estadual, **promover a instrução e o julgamento do processo administrativo**.

Passemos, pois, à análise jurídica dos fatos e das provas.

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



2.2 Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A portaria de fls. 225-C/225-B dos autos do presente Processo Administrativo descreve que o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao se abster de promover imediatamente as rescisões solicitadas pelos consumidores através da intervenção do atendente, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo, bem como ao se abster de promover automaticamente as rescisões solicitadas pelos consumidores, gerando efeitos após dois dias úteis do pleito, quando realizada sem a intervenção do atendente.

No bojo dos autos, consta reclamação consumerista registrada no Procon Estadual de Minas Gerais (fls. 06/06-verso), relatando a dificuldade de realização de cancelamento via intervenção do atendente:

(...)

Hoje já impaciente com esta situação e ouvido da atendente que estou com um débito em aberto, ela me diz que falar com o supervisor é IMPOSSÍVEL e que ela estava fazendo um registro de contato e encaminhando ao Supervisor e que era pra eu aguardar mais 72 horas. Protocolo: 17233454602, pedi para que me transferisse para fazer o cancelamento e falei de como estou me sentindo em relação ao atendimento da SKY ele disse que NÃO podia transferir, liguei novamente para a sky 10611 e não tem disponível para acessar o cancelamento uma vez que supostamente estou em débito. Esta situação está muito difícil e preciso de ajuda, já tem mais de 20 dias que estou tentando resolver e sem sucesso.

Perante o Procon Municipal de Belo Horizonte, houve registro de reclamações consumeristas (fls. 60/84) que tratam das dificuldades de cancelamento dos planos de serviços contratados, a ver:

Reclamação de fl. 60/61

O consumidor Edvaldo Altamiro Magalhães, portador do CPF nº 063.899.296-68, possuía um contrato de prestação de serviço de "TV por assinatura", no valor de R\$216,70 (duzentos e dezesseis reais e setenta centavos), descontado em débito automático, junto à Sky Brasil Serviços Ltda, ora fornecedora.

Relata o consumidor que solicitou o cancelamento do contrato, no dia 22/05/2015, sob protocolo nº 16231318714.

Ocorre que em 17/06/2015, foi debitado na conta do consumidor o valor de R\$216,70 (duzentos e dezesseis reais e setenta centavos), pelo período de uso de 17/06 a 16/07/2015.

Salienta que, entrou em contato com a fornecedora, sob protocolo nº 16597798814, requerendo a restituição do valor cobrado a mais e foi solicitado pela atendente os dados bancários do consumidor para que



fosse efetuada a devida restituição do valor, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, o que até a presente data não ocorreu.

Reclamação de fls. 63/64

A consumidora Nelite Oliveira Silva, portadora do CPF nº 202.957.156-34, é titular de contrato de prestação de serviço de TV por assinatura, junto ao fornecedor Sky Brasil Serviços Ltda.

Relata a consumidora que efetuou a contratação dos serviços pelo valor de R\$139,90 (Cento e trinta e nove reais e noventa centavos) mensais, para pagamento em débito automático, conta corrente da nº 00100024233-0, agência nº 0881, no Banco Caixa Econômica Federal.

Ocorre que a consumidora recebeu uma cobrança, no valor de R\$436,97 (quatrocentos e trinta e seis reais e noventa e sete centavos), no dia 23/06/2015, que a mesma não concorda.

Diante disso em contato com a fornecedora, foi informada que a cobrança era referente a (02) duas parcelas em aberto, no valor de R\$279,80 (duzentos e setenta e nove reais e oitenta centavos), que a consumidora discorda.

Cabe ressaltar que a consumidora teve um desconto em sua referida conta corrente, no valor de R\$189,90 (Cento e oitenta e nove reais e oitenta centavos), no dia 23/07/2015.

Entrou em contato novamente a fornecedora através do protocolo nº 17846621974, no dia 23/07/2015, solicitado esclarecimentos acerca das cobranças e o cancelamento do contrato, mas sem nenhum êxito.

Ressalta-se que a consumidora alega ter solicitado o cancelamento do serviço, no dia 16/06/2015, conforme solicitado nº 16788122118, mas ao invés de cancelarem o serviço, houve a mudança de plano, que está não solicitou. (grifa-se)

Reclamação de fls. 66/67

A consumidora Rosana de Paula dos Santos, portadora do CPF nº 102.270.586-58, relata que contratou o serviço de TV por assinatura, em maio/2015, junto a Sky Brasil Serviços Ltda, ora fornecedora.

Aduz a consumidora que, devido a não instalação do serviço, efetuou o cancelamento deste.

Acontece que, posteriormente, recebeu cobranças através de mensagem de texto e ligações.

Na tentativa de solucionar a demanda, contatou a fornecedora solicitando esclarecimentos, e foi informada que com o serviço está ativo, o cancelamento somente poderá ser efetuado, após o pagamento do débito em aberto, no valor de R\$89,90 (oitenta e nove reais e noventa centavos); o que discorda.

Salienta a consumidora que além disso, foi informada pela fornecedora que os equipamentos estão em sua residência; o que também discorda, pois o serviço não chegou a ser instalado.

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Ante o exposto, vem a consumidora, perante este órgão de proteção e defesa do consumidor, requerer esclarecimentos acerca dos fatos, o efetivo cancelamento do contrato, sem ônus e o imediato cancelamento das cobranças em aberto.

Reclamação de fls. 69/70

O consumidor Edgard Maximiliano Júnio Braga, portador do CPB nº 122.880.176-27, titular do contrato de prestação de serviços de TV por assinatura código do cliente nº 71108587, junto a empresa Sky Brasil Serviços, ora fornecedora e reclamada.

Ocorre que o reclamante solicitou o cancelamento dos serviços através dos protocolos nº 16585456179, 16585638853, 16887420098, 168472164605, mas não obteve êxito.

Ante o exposto e tendo em vista o vício na prestação do serviço, vem o consumidor perante este órgão de proteção e defesa do consumidor, requerer o cancelamento do contrato imediatamente. (grifa-se)

Perante a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), também foram encontradas inúmeras reclamações consumeristas (fls. 85/90) que tratam da dificuldade na realização de cancelamento dos serviços prestados pelo fornecedor Sky Brasil Serviços Ltda. Vejamos algumas delas:

Pedi o cancelamento da minha sky desde o mes 08/2014, numero de protocolo de cancelamento da sky 11991179135, mas até a data do dia 05/01/2015, continua sendo descontado no meu cartão de credito ou então eles continuam mandando a fatura pelo correio alegando que essa é a ultima, todo mês ligo é a mesma coisa, mas isso já faz 06 meses, por esse motivo procurei a Anatel pois já paguei até a presente data o valor de 833,78 (oitocentos e trinta e três reais e setenta e oito centavos), nunca vi tanto constrangimento por esse motivo quero que a sky deposite o valor já pago em dobro o que dá até a data de hoje o valor 1.667,56 (um mil, seiscentos e sessenta e sete reais e cinquenta e seis centavos) esse é o valor previsto em lei de acordo com a anatel, invés da sky depositar na conta do meu cartão de credito, quero que a mesma deposite na minha conta na Caixa Econômica Federal, Agência 0112, Conta Poupança 65375-7, em meu nome Lidiane Delfim Costa, o mais rápido possível pois estou tendo que pagar por uma coisa que não quero mais usufruir. Telefone para contato 38-99450611, ou 38-88290662. Por ter tanto tempo de chateação quero o valor máximo de indenização da sky, até parar no hospital por causa disso já parei. Por favor solucionem o mais rápido possível isso para mim. Gostaria de receber de indenização o valor de 5.000,00(cinco mil reais), por danos morais, enrolação pois todos os meses me falavam que estava cancelado e era mentira, varias ligações que tive que fazer, perda do meu tempo, devido a enrolação da sky. (grifa-se)

CONSUMIDOR RECLAMA QUE PRESTADORA NÃO QUER EFETUAR O CANCELAMENTO DE SUA ASSINATURA. PROTOCOLO;13228220942

Há um mês mudei de cidade e em várias tentativas e meses, venho tentando cancelar o serviço com a SKY. O atual proprietário da casa na

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



qual morava e tinha o serviço SKY me ligou informando que os equipamentos estão guardados e que ninguém foi buscá-los. Sem sucesso nas tentativas comecei a anotar em NOV/14 os protocolos de atendimento. Segue os protocolos das últimas tentativas: 12881267834/12881526965/12901256684/12902153637/12902538552/12909005400/12909691846/12910344510. Efetuei os pagamentos devidos pela operadora para evitar processo por falta de pagamento, mesmo tendo solicitado o cancelamento do serviço e o mesmo não ter sido acatado estou sendo forçada a pagar por um serviço na qual não estou usufruindo e hoje dia 26 de janeiro recebi mais uma cobrança da operadora.

Ligamos para realizar o total cancelamento da assinatura na rua Antonio de Albuquerque, 1334, apto, 501, Belo Horizonte, MG, fomos informados que o sistema está fora do ar. A nossa solicitação é o cancelamento imediato do serviço promovendo a retirada dos equipamentos. Atenciosamente, Waleska.

CONSUMIDOR RECLAMA QUE NÃO CONSEGUE CANCELAR SUA ASSINATURA MESMO DEPOIS DE VÁRIAS TENTATIVAS. PROTOCOLO 13607903707 DATA 08/02/2015 PRESTADORA SKY

Importante registrar que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), no ofício de fls. 259/260 dos autos, informou que o fornecedor não disponibiliza a opção de solicitação de rescisão sem intervenção de atendente, assim consignando:

Quanto ao assunto, consoante noticiado no ofício nº 156/2016/SSEI/CODI/SCO-Anatel, e em conformidade com as Diretrizes de Fiscalização para o biênio 2015/2016, aprovadas pela Portaria nº 1238, de 11 de novembro de 2014, do Conselho Diretor da Agência, encerrou-se neste ano de 2016 atividade de fiscalização, de caráter sistêmico e abrangência nacional, destinada a averiguar o cumprimento das obrigações advindas do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, tendo abarcado, inclusive, a matéria "rescisão contratual a pedido do assinante" (cancelamento).

No que tange ao processamento de forma automática, sem intervenção de atendente, da rescisão do contrato por meio de espaço reservado no site da prestadora, a equipe de fiscalização, quando da realização de sua averiguação, atestou a inexistência de opção de solicitação de rescisão nos moldes do comando do artigo 22, §3º do RGC. As únicas opções disponíveis para registro de solicitação de cancelamento seria o atendimento via chat e por e-mail.

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Por seu turno, quanto às obrigações atinentes a solicitação de rescisão contratual por meio telefônico, a equipe de fiscalização tão somente apresentou descritivo do procedimento utilizado pela prestadora para receber tais solicitações. (grifa-se)

Importante mencionar também as informações prestadas às fls. 419/423 pela Anatel, demonstrando irregularidades na realização de rescisão contratual, a ver:

Cancelamento com intervenção do atendente/presencial

O cancelamento de forma presencial apenas é possível no único setor de atendimento ao consumidor da prestadora em São Paulo-SP, sito à Av. Das Nações Unidas, 12.901, Torre Norte, 14º andar, Brooklin Novo.

Os demais setores credenciados apenas fazem novas vendas e recebem a devolução de equipamentos (credenciado Master e Especial), salvo exceções em que o credenciado “empresta” um telefone para que o consumidor ligue para a central de atendimento 106-11 o que, obviamente, o consumidor poderia fazer do seu próprio telefone, não precisando se deslocar até um ponto credenciado para esse procedimento.

Cancelamento sem intervenção do atendente/ Central de Atendimento

Apesar de dispor de cancelamento automático sem a intervenção de atendente, de forma como as informações são vocalizadas, induz o consumidor a falar com o atendente pois não informa o valor da multa para o contrato específico do consumidor e não permite a devolução dos equipamentos sem falar como “especialista”.

Cancelamento sem intervenção de atendente/ espaço reservado ao consumidor na internet

A prestadora possui link no site da internet, porém em local de difícil visualização (rodapé da página). Para esse serviço é necessário o login do usuário no espaço reservado ao consumidor. Há relato, porém, de que o registro efetuado por esse canal de atendimento não é efetivado. Por outro lado, apresenta o valor máximo da multa por rescisão antecipada sem considerar o caso específico do consumidor (tempo decorrido, tipo de equipamento, etc). Como não existe essa informação neste espaço reservado, não há como o consumidor saber o valor real



de multa rescisória a que está sujeito, induzindo o consumidor a fazer no cancelamento com a intervenção do atendente para obter informações precisas.

Cancelamento de clientes inadimplentes

Diversas reclamações de consumidores no sistema Focus-Anatel, aliado às respostas da prestadora, demonstram que a prática é de NÃO cancelar o serviço de consumidores que estejam pagamento de contas em atraso. A prestadora porém informa que “esteve em reuniões recentes com a Anatel em que ficou sinalizado algumas oportunidades de melhorias nestes processos atendimento”, porém não foi possível verificar as alterações e melhorias que supostamente tenham sido adotadas.

Defendendo-se da imputação (fls. 499/517), o fornecedor apresentou, em suma, as seguintes argumentos: **i)** excesso de prazo na condução do Processo Administrativo; **ii)** denúncia formalizada por uma única consumidora e **iii)** ofensa ao bis in idem, pois os processos administrativos de nº 0024.15.017.802-8 e 0024.16.000.794-4 tratam do mesmo conteúdo dos autos.

Em relação aos argumentos apresentados pelo fornecedor, os mesmos não merecem prosperar.

Primeiramente, afirma o fornecedor que houve excesso de prazo para conclusão do feito, visto que a investigação preliminar deveria ter sido concluída no prazo de 90 dias, prorrogáveis por igual prazo, uma única vez, em caso de motivo justificável.

Passemos a analisar o feito processual.

A investigação Preliminar foi instaurada em 08.07.2015 (fl. 04).

A fl. 256 (data de 14.09.2016), houve prorrogação da Investigação Preliminar pelo prazo de 1 (um) ano, na forma do artigo 23 da Resolução PGJ nº 11/2001, a qual, frise-se, foi objeto de alteração pela Resolução PGJ nº 06/2015.

A propósito, segue redação do artigo 23 da Resolução nº 11/2011, passou a descrever:



Art. 23. A Investigação Preliminar deverá ser concluída no prazo de um ano, prorrogável por igual prazo, uma única vez, em caso de motivo justificável.

Em 01.12.2017, houve instauração de Processo Administrativo (fls. 225-C/225-B), cujo prazo encontra-se regido no artigo 24 da Resolução nº 11/2011, assim descrevendo:

Art. 24. O processo administrativo deverá ser concluído no prazo de um ano, prorrogável por igual prazo ou outro, por decisão fundamentada de seu presidente, à vista da imprescindibilidade da realização ou conclusão de diligências, dando-se ciência à Junta Recursal do Procon-MG, mediante o registro da prorrogação no SRU.

Nesse diapasão, é importante registrar que a Investigação Preliminar e o Processo Administrativo possuem prazo de conclusão de até 1 (ano), sendo que o primeiro pode ser prorrogado por mais um ano, uma vez somente, ao passo que o segundo pode ser prorrogado por mais de uma vez por igual prazo ou outro.

Embora o prazo da Investigação Preliminar tenha extrapolado o limite de dois anos de tramitação, a conduta não implica excesso de prazo justificador da anulação do feito.

Em verdade, pequenos atrasos na conclusão da Investigação Preliminar ocorreram em razão da necessidade de coleta de informações para comprovação da materialidade da infração contra as relações para o consumo.

O julgado abaixo trata da análise da duração razoável do processo, esclarecendo que a análise do excesso de prazo depende do exame acurado não somente do prazo legal máximo previsto para o término da instrução, mas também dos critérios que compõem a razoabilidade e que permitem a dilação desse prazo até o limite do razoável, a ver:

HABEAS CORPUS - TENTATIVA DE HOMICÍDIO QUALIFICADO - RELAXAMENTO DA PRISÃO PREVENTIVA - EXCESSO DE PRAZO NÃO EVIDENCIADO - FEITO COMPLEXO - EXTENSÃO DOS EFEITOS DE DECISÃO QUE CONCEDEU LIBERDADE PROVISÓRIA AO CORRÉU - INVIABILIDADE - IDENTIDADE DE SITUAÇÕES NÃO DEMONSTRADA - CONSTRANGIMENTO ILEGAL NÃO VERIFICADO.



Eventual excesso na duração da prisão cautelar depende do exame acurado não somente do prazo legal máximo previsto para o término da instrução criminal, mas também dos critérios que compõem o princípio da razoabilidade e que permitem a dilação desse prazo até o limite do razoável. Se a autoridade judiciária vem imprimindo a celeridade possível ao processo, inexistente demora excessiva a amparar a alegação de constrangimento ilegal. A extensão dos efeitos de concessão de liberdade provisória somente é possível quando absolutamente idênticas as situações fáticas e as condições pessoais dos agentes. (TJMG – Habeas Corpus Criminal, Autos de nº 1040850-52.2017.8.13.0000 (1), Relator: Flávio Leite, Data da publicação da súmula: 31.01.2018). (grifa-se).

Entende-se que, se no âmbito do processo penal, é possível haver uma dilação do prazo, a partir de critérios de razoabilidade e proporcionalidade, não poderia ser diferente no âmbito do processo administrativo.

Enuncia ainda o fornecedor que o processo administrativo tem por base apenas uma reclamação consumerista.

Data máxima vênia, o argumento não merece prosperar. A uma, porque a investigação surgiu a partir da reclamação, mas se desenvolveu e se manteve ativa em razão de outras informações que foram juntadas aos autos, quais sejam: reclamações apresentadas pelo Procon Municipal de Belo Horizonte, SINDEC, Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

A maioria das reclamações constantes nos autos relatam, entre outras informações, dificuldades na realização do cancelamento/rescisão de seus serviços.

Outrossim, os autos estão instruídos com fiscalizações que demonstram graves deficiências na realização de rescisão contratual com e sem atendente, conforme fls. 259/260 e 419/423 dos autos.

No tocante à ofensa ao princípio *ne bis in idem*, no sentido que os expedientes de nº 0024.15.017.802-8 e 0024.16.000.794-4 tratam do mesmo conteúdo dos autos, a afirmação não merece prosperar.

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Conforme documentos juntados às fls. 321 e seguintes, o objeto ali presentes são diferentes deste Processo Administrativo. Os autos de nº 0024.15.017.802-8 tratam de cobranças indevidas realizadas em desfavor de consumidores. Os autos de nº 0024.14.013.148-3 dizem respeito às cobranças indevidas de serviços de valores adicionados denominados “antivírus, educa e backup”. Os autos de nº 0024.14.015.099-6 dizem respeito a três práticas infrativas: imposição de obstáculos na rescisão contratual, realização de cobranças após a realização do cancelamento; ausência de retirada dos aparelhos receptores das residências dos consumidores.

No que se refere ao Processo Administrativo nº 0024.14.015.099-6, há que se salientar que o mesmo está instruído com provas distintas das constantes nestes autos, além de possuir um objeto mais amplo em relação a este Processo Administrativo.

Relativamente aos autos de Investigação Preliminar de nº 0024.16.000.794-4, verifico que a reclamação ali presente foi juntada aos autos de Processo Administrativo de nº 0024.14.015.099-6 para análise conjunta.

Não merece prevalecer o argumento do *bis in idem*, pois estes autos possuem provas diferentes das constantes nos demais autos mencionados pelo fornecedor.

Enfim, a conduta do fornecedor ofendeu as seguintes normas: Lei federal nº 8.078/90, artigos 4º, inciso I e III, 6º, incisos IV e VI, 7º, 39, inciso V, 42, §único; Resolução nº 632/2014/Anatel, artigos 3º, inciso XV, 13, 14 e 15.

2.3 Princípio da vulnerabilidade. Princípio da boa fé objetiva. Princípio da vedação do enriquecimento sem causa. Vantagem manifestamente excessiva

Sobrepondo-se à legislação consumerista, o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de promover a rescisão contratual dos consumidores, conforme fazem provas as reclamações consumeristas e informações prestadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



No presente feito, constam várias reclamações consumeristas, registradas em diferentes órgãos, que relatam a situação de fragilidade dos consumidores.

Consta também resultados de fiscalizações da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que demonstram as irregularidades constantes na portaria do presente Processo Administrativo.

A conduta do fornecedor colocou a coletividade de consumidores em situação de extrema vulnerabilidade, já que se viu obrigada a manter o vínculo contratual, ferindo sua liberdade de escolha.

O próprio Código de Defesa do Consumidor já pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, enquanto sujeito mais frágil na relação de consumo, em razão do mesmo não acompanhar o processo produtivo (produção, distribuição e comercialização) e de não ter condições de avaliar corretamente a qualidade e segurança dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

Sobre a presunção de vulnerabilidade do consumidor, vejamos o teor da Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso I:

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;

Cabe destacar a definição de vulnerabilidade apresentada por Paulo Valério Dal Pai Moraes¹:

Vulnerabilidade é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade daquele ou daqueles sujeitos mais fracos na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venham a ser ofendidos ou feridos, na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do sujeito mais potente da mesma relação.

¹ MORAES, Paulo Valério Dal Pai, "Código de Defesa do Consumidor – O princípio da vulnerabilidade", 1999, p. 96.



Ressalte-se que a vulnerabilidade reconhecida constitucionalmente (CRFB, art. 5º, XXXII) e densificada pelo legislador ordinário (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, I) é universal, constituindo-se como a espinha dorsal da proteção do consumidor, sendo a baliza mestra do sistema consumerista brasileiro o reconhecimento da subordinação do consumidor - pelo fornecedor - através do controle das necessidades de consumo.

Nesse mesmo sentido, a conduta do fornecedor agrediu o princípio da boa fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade, na correção.

Enfim, o fornecedor impediu, dificultou a concretização da rescisão contratual, na perspectiva de estender a vigência do contrato de serviços de telecomunicações, muito embora não houvesse mais interesse no vínculo por parte do consumidor.

Portanto, o fornecedor ofendeu um dos princípios basilares previstos na Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso III, que assim dispõe:

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:

(...)

*III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé** e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;*

Com relação ao princípio da boa-fé objetiva, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece um patamar de lealdade e de controle, em que a boa fé passa a ser, objetivamente, um pensar não só em si mesmo, mas também no parceiro (o consumidor), o qual tem expectativas legítimas. Isso implica dizer que a relação que se forma entre o fornecedor e o consumidor não serve somente às vantagens do primeiro, mas também a que o outro atinja o fim previsto no contrato que resultou de um prévio encontro entre os dois.



Nesse passo, a boa-fé na lei consumerista não é entendida como mera intenção, mas como **imperativo objetivo de conduta**, exigência de respeito, lealdade e cuidado, não só com a integridade física e moral, mas também patrimonial, para a qual deve prevalecer desde a formação inicial da relação de consumo, como na fase pré-contratual (publicidade), especialmente para que seja uma relação **harmônica** (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, *caput*) e **transparente** (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, *caput*), preservando-se a dignidade e a proteção dos interesses econômicos do consumidor, em face da presunção legal da sua **vulnerabilidade** no mercado de consumo (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, inciso I).

A conduta do fornecedor fere ainda direitos básicos do consumidor previstos no artigo 6º da Lei federal nº 8078/90, a ver:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

*IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, **métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*

*VI - a **efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;** (grifo nosso)*

A conduta do fornecedor representa também prática abusiva consistente em exigir dos consumidores vantagem manifestamente excessiva, na forma da Lei federal nº 8.078/90, artigo 39, inciso V, a saber:

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

(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Enfim, os consumidores foram obrigados a se manterem vinculados ao fornecedor.

As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, apesar de não ferirem o requisito da veracidade, carregam alta dose de imoralidade econômica e de opressão. Em outros casos, simplesmente dão causa a danos substanciais contra o consumidor. Manifestam-se através de uma série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como



propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesa, ou, se as tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-la.

Portanto, a prática infrativa imputada contraria os mais primordiais princípios do ordenamento jurídico – princípio da vulnerabilidade do consumidor, princípio da boa-fé objetiva e princípio da vedação do enriquecimento sem causa –, que vão se materializar e fundamentar preceitos legais espalhados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

2.4 Resolução nº 632/2014/Anatel

Ao impedir/dificultar a realização da rescisão contratual pelos consumidores, o fornecedor descumpriu a Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

As reclamações juntadas aos autos e os relatórios de fiscalização emitidos pela Anatel são os documentos comprobatórios da prática infrativa às relações de consumo.

Conforme estabelecem os artigos 3º, inciso XV, 13, 14 e 15 da Resolução nº 632/2014/Anatel, ao consumidor tem direito à realização da rescisão com e sem intervenção ao atendente, a ver:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

(...)

XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

Art. 13. Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

Art. 14. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Parágrafo único. A Prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.

Art. 15. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste Regulamento, devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.

§ 1º É devido, pelo Consumidor, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão automático.

§ 2º Deve ser garantida ao Consumidor a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo previsto no **caput**.

Registra-se, a propósito, que o microssistema de direito do consumidor prevê a integração e coexistência de todas as normas protetivas a direito do consumidor, inclusive as administrativas, em diálogo sistemático e de coerência das diversas fontes, de forma a realizar a ampla tutela dos direitos reconhecidos na legislação pátria e a cumprir o mandamento constitucional esculpido no art. 5º, inciso XXXII da Constituição da República.

Nesse sentido, a conduta do fornecedor ofendeu princípios e normas constantes no Estatuto Consumerista, bem como a norma editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

CONCLUSÃO

Em face do exposto, perfeitamente demonstrada a prática infrativa à legislação consumerista, está o infrator sujeito ao pagamento de multa (Lei federal nº 8.078/1990, artigo 56, inciso I e Decreto federal nº 2.181/1997, artigo 18, inciso I).

Passo, pois, à individualização da sanção administrativa, observados os critérios estabelecidos pelos artigos 24 e 28 do Decreto federal nº 2.181/1997, bem como na Resolução PGJ nº 11/2011.

A fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57, parágrafo único da Lei federal nº 8.078/1990), será feito de acordo com a **(1) gravidade da infração, (2) vantagem**



auferida e (3) condição econômica dos fornecedores, na forma prevista pela Resolução PGJ nº 11/2011, artigo 59.

Notificado a apresentar o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2014, o fornecedor não o trouxe aos autos (fls. 499/517).

Ante a impossibilidade de acesso ao faturamento bruto anual relativo ao exercício anterior à prática infrativa, impõe-se o arbitramento, nos termos do art. 63, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011 c/c Resolução nº 52/2011.

Considerando o segmento comercial do fornecedor, arbitro em R\$ 5.000.000.000,00 (Cinco bilhões de reais) o faturamento bruto relativo ao ano de 2014, gerando uma receita mensal média de R\$ 416.666.666,67 (Quatrocentos e dezesseis milhões, seiscentos e sessenta e seis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos), conforme disposto no art. 63, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011 c/c Resolução nº 52/2011.

Considerando o faturamento bruto relativo ao ano de 2014 do fornecedor no valor de R\$ 5.000.000.000,00 (Cinco bilhões de reais), gerando uma receita mensal média de R\$ 416.666.666,67 (Quatrocentos e dezesseis milhões, seiscentos e sessenta e seis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos), conforme disposto no art. 63, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011 c/c Resolução nº 52/2011.

Considerando que a infração em questão não se encontra classificada em nenhum dos grupos, devendo ser aplicado o grupo I, na forma prevista no artigo 61 da Resolução PGJ nº 11/2011,

Considerando que a vantagem com a prática infrativa restou, ao menos tem tese, não apurada ou não auferida (Resolução PGJ nº 11/2011, artigo 62, alínea "a").

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/2011 e considerando o limite mínimo e máximo resultado da equação (conforme planilha anexa), fixo a **pena-base em R\$ 4.171.666,67 (Quatro**



milhões, cento e setenta e um mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).

Considerando que o infrator é primário (artigo 25, inciso II do Decreto federal nº. 2.181/97), conforme certidão anexa, reduzo a pena pela metade, na forma do artigo 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$ 2.085.833,33 (Dois milhões, oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).**

Considerando que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena em **R\$ 2.085.833,33 (Dois milhões, oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).**

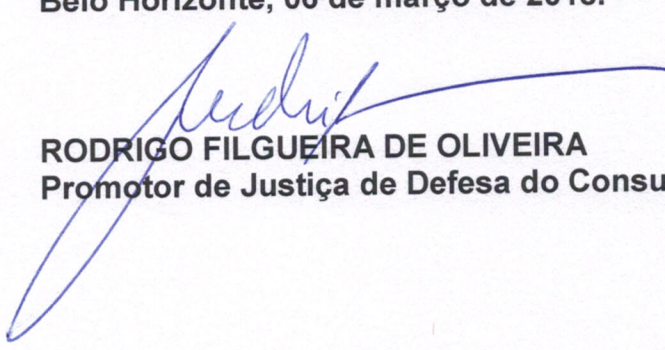
Sendo assim, **DETERMINO:**

a) A notificação do infrator **Sky Brasil Serviços Ltda. (SKY)**, inscrito no CNPJ sob o número 72.820.822/0001-20, com sede na Avenida das Nações Unidas, nº 12.901, 14º e 15º andares, torre Norte, São Paulo/SP, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão **R\$ 1.877.249,99 (Um mil, oitocentos e setenta e sete mil, duzentos e quarenta e nove reais e noventa e nove centavos)** ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua notificação, na forma dos artigos 46, § 2º e caput do 49 do Decreto federal nº 2.181/1997 e do artigo 36-A da Resolução PGJ nº 11/2011, incluído pela Resolução PGJ nº 06/2015. Por derradeiro, registre-se também que poderá, a critério da autoridade administrativa, ser concedido parcelamento das multas aplicadas e acordadas, mediante requerimento do infrator, no prazo de 10 (dez) dias do trânsito em julgado da decisão administrativa, devendo ser observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, a teor do que dispõe o artigo 71, §3º da Resolução PGJ nº 11/2011, alterada pela Resolução PGJ nº 06/2015. A notificação do fornecedor deverá ser instruída com cópia da presente decisão administrativa e dos documentos que instruem a presente decisão.



- b) Havendo a notificação do infrator no endereço acima identificado, a **certificação nos autos** do processo administrativo do não pagamento da multa no prazo legal e/ou a não apresentação de recurso.
- c) Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa no importe **R\$ 2.085.833,33 (Dois milhões, oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)** não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a **remessa dos autos ao Coordenador do PROCON/MG** para que proceda ao encaminhamento de cópia integral dos autos à Procuradoria do Estado, para fins de inscrição em dívida ativa, bem como inscrição no CADIN-MG (Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais), nos termos da Lei Estadual 14.699, de 06 de agosto de 2003, além da propositura de execução fiscal, nos termos da Lei estadual 19.971, de 27 de dezembro de 2011 e do Decreto estadual 45.989, de 13 de junho de 2012.
- d) 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 artigo 44 da Lei federal nº 8.078/1990 e inciso II do artigo 58 do Decreto federal nº 2.181/1997.
- e) O encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Assessoria Técnica (ASTEP), por meio do e-mail proconastep@mpmg.mp.br, na versão digital, para conhecimento e eventual publicação do seu teor no *site* do Procon Estadual e no *site* do Consumidor Vencedor.
- f) O encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Secretaria do Consumidor (Senacon), na versão impressa, para conhecimento.

Belo Horizonte, 06 de março de 2018.


RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA
Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor