



PROCON-MG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo nº 0024.17.001.605-9, Investigação Preliminar nº 0024.16.013.302-1 e Investigação Preliminar nº 0024.17.001.152-2

Fornecedor: Telefônica Brasil S/A (Vivo)

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 **Telefônica Brasil S/A (Vivo)**, inscrito no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com endereço na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, 30º andar, 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 a seguinte prática infrativa (fls. 02C/02B):

O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao disponibilizar o programa "Vivo Valoriza", programa de relacionamento que permite o resgate de produtos e serviços a partir da acumulação de pontos, com vício de qualidade (diversas irregularidades), eis que os consumidores do serviço móvel pessoal não conseguiam realizar o resgate de produtos e serviços.

Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Consta ainda que o fornecedor se absteve de informar aos consumidores do serviço móvel pessoal, de forma ostensiva e prévia, as alterações nas regras do plano "Vivo Valoriza", sobretudo as que dizem respeito à conversão/acúmulo de pontos.

Saliente-se que ambas as Investigações Preliminares em apenso dizem respeito a irregularidades relacionadas com o Programa "Vivo Valoriza".

Devidamente notificado o fornecedor Telefônica Brasil S/A (Vivo) para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (fls. 82 e 83), houve apresentação de defesa às fls. 89/96.

Registre-se que o fornecedor manifestou não ter interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (fls. 124/125).

II FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos ocorridos, 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

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



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 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.

2.2 Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A portaria de fls. 02C/02B dos autos do presente Processo Administrativo descreve o que segue:

O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao disponibilizar o programa "Vivo Valoriza", programa de relacionamento que permite o resgate de produtos e serviços a partir da acumulação de pontos, com vício de qualidade (diversas irregularidades), eis que os consumidores do serviço móvel pessoal não conseguiam realizar o resgate de produtos e serviços.

Consta ainda que o fornecedor se absteve de informar aos consumidores do serviço móvel pessoal, de forma ostensiva e prévia, as alterações nas regras do plano "Vivo Valoriza", sobretudo as que dizem respeito à conversão/acúmulo de pontos.

O programa "Vivo Valoriza" é um programa de relacionamento, em que o consumidor acumula pontos para convertê-los por produtos e serviços.

Insta salientar que ambas as Investigações Preliminares sob os números 0024.16.013.302-1 e 0024.17.001.152-2 em apenso ao Processo Administrativo também dizem respeito às práticas infrativas apontadas na portaria de instauração.

Nos referidos autos de Processo Administrativo, conta reclamação consumerista (fls. 03/04) narrando a conduta da empresa consistente em alterar as regras do programa "Vivo Valoriza" sem qualquer informação ostensiva e prévia aos consumidores, a ver:

No dia 02/02/2017 recebi um e-mail da Multiplus (Programa Fidelidade LATAM) informando sobre uma promoção em conjunto com a Vivo, onde eu poderia transferir meus pontos do Vivo Valoriza para a Multiplus, sendo que um ponto do Vivo Valoriza equivale a 1 ponto do Multiplus. Porém quando fui verificar meu saldo no site da Vivo percebi que o saldo estava quase 5 vezes menor que o saldo de pontos da conta telefônica que recebo mensalmente. De 48,393 mil pontos meu saldo passou para 9.870. Liguei para o Vivo no mesmo momento e fui informada que a empresa reajustou a quantidade de pontos porque reajustou os

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



valores de pontos necessários para resgatar produtos. Por exemplo, antes de cliente Vivo precisava de no mínimo 25 mil pontos para retirar um celular e agora precisa de no mínimo 5 mil pontos. A atendente informou que esse "reajuste" foi feito a um mês e todos os clientes foram avisados. A vivo está agindo de má-fé. É muita coincidência a empresa "reajustar" a quantidade de pontos somente 1 mês antes da promoção com a Multiplus. Fazendo com cotação hoje de uma viagem saindo de Belo Horizonte com destino a Miami – IDA 26/04/17 e volta 09/05/2017 – com 40 mil pontos eu conseguiria adquirir as passagens porém hoje com a minha pontuação "reajustada" não consigo adquirir nem metade de um trecho. **(grifa-se)**

Às fls. 18/21, constam reclamações juntadas pela ASTEP (Assessoria Técnica do Procon Estadual de Minas Gerais) que tratam de irregularidade no acúmulo de pontos no programa "Vivo Valoriza", bem como reclamações que relatam dificuldades de realização de resgate de produtos e serviços a partir dos pontos adquiridos na mencionada promoção, a saber:

Reclamação de fl. 19

Tenho cadastro no programa Vivo Valoriza desde 17/06/2014 e, desde então, vemos acumulando pontos. **Em 20/07/2016, eu tinha 13.748 e, desde então, a minha pontuação não foi mais atualizada.** No mês de maio/2017 toda a minha pontuação sumiu, sem nenhuma explicação. Não consta nenhuma informação no extrato do programa. Entrei em contato com a operadora no dia 15.07.2017 e, até hoje, não conseguiram explicar o motivo de eu não ter tido a minha pontuação atualizada por um período de um ano e um mês, e porque não tenho mais essa pontuação hoje. **(grifa-se)**

Reclamação de fl. 19

Reclamo que após a atualização do programa de pontos Vivo não consigo resgatar nada! A única coisa que aparece para minha linha é internet o que nem uso (pode conferir meu histórico de utilização). Tentei resgatar minutos mas não consegui e agora que atualizo, não consigo resgatar nada. Tentei resgatar abatimento na fatura o que é interessante para mim, mas para minha linha não tem. Tentei resgatar minutos de ligação para outras operadoras, mas na minha linha não tem. Assim, registro essa reclamação. A cada dia que passa estou mais insatisfeita com a qualidade dos serviços da



VIVO onde pagamos mais caro que em todas as outras operadoras e não temos serviço e qualidade proporcionais ao preço. (grifa-se)

Reclamação de fl. 20

O consumidor informa que possui um plano PÓS SMART VIVO 5GB. Onde o plano gera mensalmente uma pontuação do VIVO VALORIZA. O consumidor informa que atualmente a pontuação que ele possui é de 113.874 pontos. Onde o mesmo pode solicitar a qualquer momento o resgate desses pontos através de prêmios. O consumidor informa que desde 09/03/2017 tentou resgatar os pontos, no aplicativo e no SAC da reclamada, porém não obteve êxito, sempre é informado que não constam pontos acumulados por ele.(...) (grifa-se).

Por sua vez, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) também juntou aos autos diversas reclamações que tratam de irregularidades no programa "Vivo Valoriza" (fls. 27/28), consubstanciadas na alteração das regras da promoção sem informação prévia aos consumidores e nas dificuldades de realização de resgate de produtos e serviços.

*Bom dia, _x000D__x000D_ apos receber um sms da operadora vivo informando que tinha direito a resgatar ponto so vivo valoriza **ao tentar fazer no site não consegui ao solicitar ao atendimento por e-mail recebe informação que não tenho direito** isto e propaganda em ganosa não solicite so fui resgatar porque operadora me envio um sms com informação. (grifa-se)*

*Bom dia! Minha reclamação é com referencia a indisponibilidade eterna do VIVO VALORIZA! **tenho disponível quase 14000 pontos e até hoje mais de 06 meses não consigo RESGATAR.** Mande mensagem para o numero 8011 com o Texto RESGATE e a informação que recebo é : "O status da sua linha não permite o resgate de serviços". Na central liguei e informaram que o sistema esta indisponível! ABSURDO! toda vez ???!! No site também mesma coisa. Engraçado que consigo consultar o Saldo disponível mas usar os bônus que tenho não posso?! Esse programa de pontos da vivo é tremenda de uma sacanagem que fazem com o usuário! (grifa-se)*

*Eu faço parte do Programa de Relacionamento Vivo Valoriza onde as recargas geram pontos para resgate de pacote de benefícios. **Acontece que recebi um sms da operadora alertando que a promoção válida até agosto /2016 e sendo assim desde o começo de Julho/2016***



venho tentando resgatar meus bônus. Faço todo o procedimento de resgate corretamente e recebo mensagem avisando que em 24h estará ativo na linha, mas nunca conclui. Liguei diversas vezes no SAC onde os atendentes até mesmo acompanham na linha o pedido de resgate mas mesmo assim não é concluído. Liguei na ouvidoria que após muitos prazos e enrolação esperou chegar em agosto para alegar que a promoção expirou. Indeferindo a solicitação. Não achei justo pois estou desde julho tentando o resgate, quando ainda estava ativo. Tenho direito adquirido e quero meus benefícios da promoção.(grifa-se)

Consumidor reclama que não consegue realizar resgate do Pacote de 1GB do Vivo Valoriza já a mais de 2 meses. Em contato com a central foi mal atendido e sempre informa de abertura de chamado onde ninguém nunca liga e resolve nada.Aguarda providências necessárias.(grifa-se)

Na minha conta do mês de 02/2017 consta que tenho 18.112 pontos no Vivo Valoriza, porém em consulta ao Meu Vivo no site da operadora, consta que tenho apenas 3.683 pontos._x000D__x000D_ Qual o motivo da divergência na pontuação?(grifa-se)

FUI ORIENTADO A ABRIR NOVA RECLAMACAO COM O NUMERO FIXO PELA PROPRIA VIVO. Sou proprietario das linhas móvel (27) 99522-8793 (plano controle), da Linha fixa e banda larga (27) 3722-1648 há anos. A VIVO/TELEFONICA alterou a sistemática da pontuação do programa VIVO VALORIZA e eu fui lesado. Os pagamentos realizados geravam pontuação. Para troca/compra de aparelhos mensalmente. Conforme se observa do extrato disponível no site da VIVO/TELEFONICA, eu tenho míseros 363 pontos em 23/05/2017. Ao se observar, além de reduzir desproporcionadamente a pontuação perante os resgates, as minhas faturas a VIVO não disponibilizaram e não contaram os pontos do programa VIVO VALORIZA decorrentes do pagamento das faturas mensais e sem atraso dos meses de: Novembro/2016 (plano controle, telefone fixo e banda larga) Dezembro/2016 (plano controle, telefone fixo e banda larga) Janeiro/2017 (plano controle, telefone fixo e banda larga) Fevereiro/2017 (telefone fixo e banda larga) Março/2017 (contabilizado) Abril/2017 (plano controle) Maio/2017 (plano controle) Desta forma, com fulcro no Código de Defesa do Consumidor solicito a imediata contagem e inclusão da minha pontuação para fins de aquisição de aparelho com a pontuação.(grifa-se)

Rodrigo Flávio de Oliveira
Promotor de Justiça



Na Investigação Preliminar nº 0024.16.013.302-1, existem também várias reclamações que relatam as dificuldades na realização de resgate de benefícios através dos pontos acumulados.

Na Investigação Preliminar supra, verifica-se reclamação registrada no âmbito do Procon Estadual de Minas Gerais anunciando a impossibilidade de resgate de produtos e serviços (fl. 06), a ver:

Possuo uma pontuação na vivo para resgate de benefícios pelo fato de possuir vários produtos com a empresa mas não consigo resgatá-los, tenho prints e protocolos nos meus atendimentos, meu saldo de pontos e do site informando que posso sim incluir o benefício em minha linha pré-paga. Quando vou resgatar pelo site a solicitação resulta em falha, quando me encaminho a loja me encaminham ao atendimento, no atendimento me informam que o pré-pago não pode ter o benefício, porém a informação divulgada no site da operadora é outra. Desejo apenas conseguir utilizar os benefícios aos quais tenho direito. (grifa-se)

Na referida Investigação Preliminar, a ASTEP (Assessoria Técnica do Procon Estadual de Minas Gerais) também juntou reclamações consumeristas que tratam do objeto dos autos (fls. 59/78). Vejamos:

Reclamação de fl. 59

Em 07.08.2016 acessei meu saldo de pontos no Programa Valoriza e fiz o resgate de pontos adquirindo o pacote de internet de 1 GB/mensal. Ao final da confirmação da compra recebi um número de protocolo e a informação de que o pedido estava em processamento e a resposta chegaria no prazo máximo de 24 horas, o que, por sua vez, ainda não ocorreu! Ressalto que essa é a segunda vez que tento o resgate de pontos, mas a confirmação por parte da vivo nunca chega. (grifa-se)

Reclamação de fl. 61

Estou tentando fazer o resgate de pontos do vivo valoriza para adquirir um plano de dados e não consigo, pois através do chat ninguém responde a pergunta alguma. Não entendo como funciona esse chat. Podem me ajudar com esse problema? Tenho muitos pontos e não consigo fazer o resgate. (grifa-se)

Rodrigo F. de Oliveira
Promotor de Justiça



Reclamação de fl. 69

No dia 09/05 recebi informação de que minha franquia de internet havia encerrado. Através do Vivo Valoriza, adquiri dois pacotes adicionais de internet, uma para minha linha principal e outro para uma linha dependente. **O pacote não foi disponibilizado e após 17 contados com a central de atendimento, fui informada de que o sistema estava com problemas e o pacote seria disponibilizado em até 48 horas e meus pontos creditados de volta ao programa Vivo Valoriza.** Acabei fazendo novo contrato de pacote para a linha dependente e, claro, pagando, o mesmo foi disponibilizado imediatamente. Até o momento, 12/05, 08:15 h, os pontos não foram devolvidos para meu programa de fidelidade.(grifa-se)

Reclamação de fl. 74

Venho reclamar sobre os discrepantes que os meios de interação da Vivo disponibilizam sobre os pontos do VIVO VALORIZA. **Na fatura mensal o saldo é de 153.860 mil pontos já no extrato do Meu Vivo o saldo demonstra de 53.350.** Essa disparidade de pontuação dificulta para que eu possa ter acesso a promoções, resgate de aparelhos e demais serviços, pois quando procuro as lojas próprias ou autorizadas todas informam que eu não possuo nenhuma das pontuações anunciadas.(grifa-se)

Na Investigação Preliminar nº 0024.17.011.152-2, apensa aos autos de Processo Administrativo, consta reclamação consumerista relatando a alteração nas regras do programa "Vivo valoriza" sem qualquer informação prévia aos consumidores, a saber:

A empresa de telefonia Vivo mudou sem nenhum aviso prévio a forma acumulativa de pontos do vivo valoriza. O mesmo me fez acreditar que poderia trocar o meu aparelho usado por outro novo com os pontos acumulado.

Minha última fatura do mês 17/01/2017 consta o saldo de pontuação de 15.536, já a nova fatura de 17.02.2017 consta 3.462. Fui informado pela empresa vivo que os pontos do vivo valoriza não será mais cumulativos,

Rodrigo F. de Oliveira
Promotor de Justiça



no entanto não fui aviado pela atual mudança e o pior perdi meu grande saldo.

Defendendo-se da imputação (fls. 89/96) nos autos de Processo Administrativo, o fornecedor **Telefônica Brasil S/A (Vivo)** apresentou, em suma, as seguintes argumentos: **i)** houve alteração no programa de pontos, conforme tabelas de fl. 94, dentre outras alterações e **ii)** cláusula prevista no regulamento dispõe acerca da possibilidade de modificação parcial ou total do programa de pontos.

Data máxima vênia, os argumentos apresentados pelo fornecedor não justificam a prática infrativa apontada na portaria de instauração.

Respeitante à alteração no programa de pontos, verifico que o fornecedor confessa as alterações contratuais. No entanto, a prática infrativa apontada na portaria de instauração não diz respeito à impossibilidade de realização de alterações contratuais, mas sim à ausência de informação aos consumidores sobre as alterações realizadas no programa.

Conforme tabelas de fl. 94, sendo o consumidor do segmento V (Vip), R\$1,00 equivalia a 7 pontos, porém, com alteração ocorrida, consumidor da mesma categoria passou a converter R\$1,00 em 2 pontos.

Vejamos abaixo as mudanças ocorridas:

Segmento de cliente	Acúmulo
V (Vip)	R\$1,00 = 7 pontos
Platinum V1	R\$1,00 = 7 pontos
Gold V2	R\$1,00 = 6 pontos
Silver V3	R\$1,00 = 4 pontos

Categoria	Quantidade de pontos concedidos a cada R\$1 pago
V	2 pontos
Platinum	1,5 ponto
Gold	1 ponto

Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Silver ou Silver Baby Sitting	0,5 ponto
-------------------------------	-----------

Nos autos, constam que vários consumidores foram surpreendidos com as mudanças realizadas no programa "Vivo Valoriza", quando consultaram o extrato de pontos ou quando pretendiam resgatar produtos.

Por sua vez, o fornecedor não comprovou nos autos que informou devidamente aos consumidores sobre as alterações realizadas, limitando-se a informar que cumpre o regulamento do programa "Vivo Valoriza".

Em outras oportunidades, o fornecedor informou que os clientes pré não participam do programa "Vivo Valoriza".

Tal argumento não procede, visto que a promoção "Vivo Valoriza" foi aplicada aos clientes pré-pagos até agosto/2016, conforme informação contida a fl. 18 dos autos de Investigação Preliminar nº 0024.16.013.302-1, a ver:

Fique ligado clientes Vivo Pré: seus pontos no Vivo Valoriza são válidos até agosto/2016 e suas recargas deixarão de pontuar a partir desta data. Aproveite e resgate um dos serviços do Vivo Valoriza, clicando aqui.

Se você deseja manter seu saldo de pontos e continuar pontuando no Vivo Valoriza, clique aqui e migre sua linha pré para um vivo controle.

De mais a mais, tal informação não foi prestada de forma prévia e ostensiva aos consumidores pré-pago, limitando-se a prestar essa informação unicamente no site da empresa.

De todo modo, as reclamações consumeristas constantes nos autos não dizem respeito somente a clientes pré, mas também pós e controle, como o próprio fornecedor explicou às fls. 71/78 dos autos de Processo Administrativo nº 0024.17.001.605-9.

O regulamento dispõe de forma genérica que alterações poderão ser feitas. No entanto, essa cláusula não concede salvo-conduto para que alterações sejam feitas sem prévia e ostensiva informação aos consumidores, seja através de envio de mensagem de texto, seja através de realização de ligação gravada.

Rodrigo Figueiredo de Oliveira
Promotor de Justiça



Saliente-se que, em defesa administrativa, o fornecedor não apresentou argumento em relação às dificuldades dos consumidores na realização da conversão dos pontos em produtos e serviços.

Enfim, a conduta do fornecedor ofendeu as seguintes normas: Lei federal nº 8.078/90, artigos 4º, incisos I e III, 6º, incisos II, IV e VI, 7º, 31 e 39, inciso V.

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

Sobrepondo-se à legislação consumerista, o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao disponibilizar o programa "Vivo Valoriza" com vício de qualidade (diversas irregularidades), eis que os consumidores do serviço móvel pessoal não conseguiam realizar o resgate de produtos e serviços.

Consta ainda que o fornecedor se absteve de informar aos consumidores do serviço móvel pessoal, de forma ostensiva e prévia, as alterações nas regras do plano "Vivo Valoriza", sobretudo as que dizem respeito à conversão/acúmulo de pontos.

No presente feito, constam diversas reclamações registradas no Procon Estadual de Minas Gerais, Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e ASTEP, as quais constituem provas das infrações apontadas na portaria de instauração do feito.

Neste íterim, consumidores são convergentes em afirmar que não conseguem converter seus pontos em produtos e serviços no programa "Vivo Valoriza".

Ademais, consta informações de redução de número de pontos, alteração da forma de conversão dos pontos, sem que os consumidores tenham tomado ciência prévia das modificações implementadas.

A conduta do fornecedor colocou a coletividade de consumidores do programa "Vivo Valoriza" em situação de extrema vulnerabilidade, já que foram

Rodrigo Figueiredo de Oliveira
Promotor de Justiça



surpreendidos com as alterações do programa, bem como impossibilitados de realizar o resgate de produtos e serviços através dos pontos acumulados.

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.

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.

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



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, no caso presente, 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:

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e **preço**, bem como sobre os riscos que apresentem;*

Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotor de Justiça



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)

O consumidor tem direito ao prévio conhecimento a respeito das alterações do programa para que possa se programar e escolher as melhores formas de converter seus pontos em produtos e serviços.

A propósito, segue a previsão de direito à informação no Código de Defesa do Consumidor:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

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, na medida que altera as regras do programa "Vivo Valoriza" sem qualquer aviso prévio pelos consumidores, bem como dificulta a realização do resgate de produtos e serviços pelos mesmos, a saber:

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

(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

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. Afinal, raros serão os consumidores que reclamarão das irregularidades do programa "Vivo Valoriza".

Sobre a necessidade de informação dos consumidores sobre as alterações em promoções, seguem julgados do Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

Rodrigo ... de Oliveira
Promotor de Justiça



*APELAÇÃO CÍVEL - EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS - CONTRATO - CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES. - RESOLUÇÃO 632/2014 - ANATEL - GARANTIA DE ACESSO GRATUITO E FACILITADO. FALTA DE INTERESSE. EXTINÇÃO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. A resolução nº 632/2014 da ANATEL determina a disponibilização do contrato, do Plano de Serviço optado e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado o consumidor, dentre as quais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional aderida, incluindo reajustes de preços e tarifas, **alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável, de maneira gratuita na rede mundial de computadores.** De tal constatação emerge a ausência de interesse da parte autora em provocar o Poder Judiciário, pois é desnecessária a existência de Ação Judicial para o alcance de seu desiderato, o que enseja na extinção da Ação sem resolução do mérito. (TJMG, Apelação Cível: 0206624-72.2014.8.13.0707 (1), Relator: Desembargador Amauri Pinto Ferreira, Data da publicação da súmula: 03.07.2018)(**grifa-se**)*

*APELAÇÃO - PROMOÇÕES - ALTERAÇÕES PELA OPERADORA DE TELEFONIA - PRÉVIA CIENTIFICAÇÃO DO ASSINANTE - DIREITO DO USUÁRIO DE OPTAR, SEM QUALQUER ÔNUS, PELA NÃO CONTINUIDADE DO SERVIÇO - CLÁUSULA NÃO ABUSIVA. **A cláusula que autoriza a operadora de telefonia a alterar as promoções concedidas, desde que previamente cientificado o assinante, não se mostra abusiva, se ao usuário é dado o direito de, neste caso, optar pela não continuidade do serviço contratado, sem qualquer ônus.** V.V. APELAÇÃO. COBRANÇA INDEVIDA. APLICAÇÃO DAS REGRAS CONTIDAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. BOA-FÉ OBJETIVA. DIREITO DE INFORMAÇÃO CLARA E PRECISA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA PRESTADORA DE SERVIÇO. Não tendo a empresa prestadora de serviço agido com lealdade e honestidade, quanto às informações devidas de forma clara e precisa ao consumidor, deve responder por seus atos. Sabe-se que a boa-fé objetiva é requisito essencial para todo e qualquer negócio jurídico. (TJMG, Apelação Cível: 1.0024.10.119923-0/001, Data da publicação da súmula: 21.06.2013)*

Portanto, a informação aos consumidores sobre as alterações das regras do programa "Vivo Valoriza" deveriam ter sido garantidas não só por meio do site, mas também através de mensagens de texto e/ou ligações gravadas.

Nesse diapasão, a prática infrativa imputada contraria o direito à informação dos consumidores, bem como os mais primordiais princípios do ordenamento jurídico – princípio da vulnerabilidade do consumidor e princípio da boa-fé objetiva e princípio da vedação do enriquecimento sem causa – , que vão se materializar e fundamentar preceitos legais espriados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

Rodrigo Figueiredo de Oliveira
Promotor de Justiça



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 2015, o fornecedor não o trouxe aos autos (fls. 89/96).

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 e considerando o parecer elaborado pelo CEAT (documento anexo), que fornece parâmetro para arbitramento de faturamento no presente caso, arbitro em R\$ 5.000.000.000,00 (Cinco bilhões de reais) o faturamento bruto relativo ao ano de 2015, 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 2015 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

Rodrigo Figueiredo de Oliveira
Promotor de Justiça



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, 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 há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), aumento a pena em um terço (artigo 59, §3º da Resolução PGJ nº 11/2011) e a mantenho em **R\$ 2.781.111,10 (Dois milhões, setecentos e oitenta e um mil, cento e onze reais e dez centavos).**

Sendo assim, **DETERMINO:**

a) A expedição de notificação em face do infrator **Telefônica Brasil S/A (Vivo)**, inscrito no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com endereço na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, 30º andar, 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\$ 2.502.999,99 – Dois milhões, quinhentos e dois mil, novecentos e noventa e nove reais e**



noventa e nove centavos) ou apresentarem 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\$ 2.781.111,10 (Dois milhões, setecentos e oitenta e um mil, cento e onze reais e dez 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.

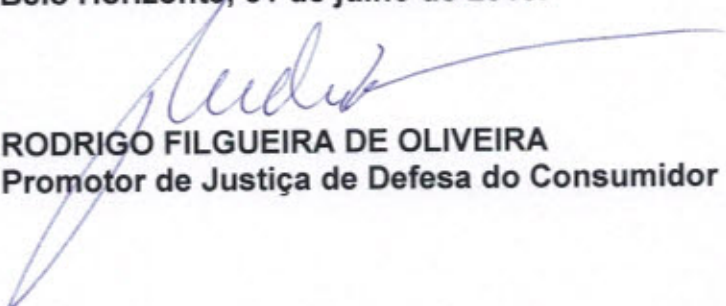
d) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição no nome do infrator no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei federal nº 8.078/1990 e inciso II do artigo 58 do Decreto federal nº 2.181/1997.

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.
- e) a inscrição do nome do fornecedor no cadastro de reclamações fundamentadas, na forma do artigo 57 do Decreto federal nº 2.181/97.

Belo Horizonte, 31 de julho de 2018.



RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA
Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor



Ministério Público do Estado de Minas Gerais
Procuradoria-Geral de Justiça
PROCON Estadual

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Julho de 2018

Infrator	Telefônica Brasil S/A		
Processo	0024.17.001.605-9		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.000.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 416.666.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 4.171.666,67
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 2.085.833,33
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 6.257.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2018			222,02%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2018			3,4266
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 685,32
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.279.802,96
Multa base			R\$ 4.171.666,67
Multa base reduzida em 1/2 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 2.085.833,33
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 2.781.111,11
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 2.503.000,00



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

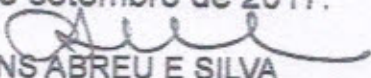
CERTIDÃO

Certifico a pedido que, após o levantamento realizado nos registros da Junta Recursal do Procon-MG, no período informado, ter encontrado os feitos abaixo, julgados e transitados, tendo como parte a empresa/fornecedora Telefônica Brasil S/A, especificamente com o CNPJ de nº 02.558.157/0001-62:

- **Recurso n.º 11.643/2015** - Processo Administrativo n.º 0144.14.000098-1/001 - Comarca de Carmo do Rio Claro - Recorrente: Telefônica Brasil S.A. - Recorrido: Procon-MG – Julgado em 29 de novembro de 2016 – Súmula: rejeitaram a preliminar e, no mérito, deram parcial provimento ao recurso, apenas para reduzir o valor da multa aplicada – remetido à origem em: 21/12/16.
- **Recurso n.º 12.411/2015** - Processo Administrativo n.º 0024.14.002598-2/001 - Comarca de Belo Horizonte - Recorrente: Telefônica Brasil S.A. - Recorrido: Procon-MG – julgado em 28 de junho de 2017 – Súmula: rejeitaram a preliminar e, no mérito, negaram provimento ao recurso voluntário - remetido à origem em: 03/08/17.
- **Embargos de Declaração n.º 13.904/2016** - Processo Administrativo n.º 0024.13.009301-6/002 - Comarca de Belo Horizonte -Embargante: Telefônica Brasil S.A. – Súmula: rejeitaram os embargos – remetido à origem em: 03/08/17
- **Recurso n.º 11.742/2015** - Processo Administrativo n.º 0024.13.007629-2/001 - Comarca de Belo Horizonte - Recorrente: Telefônica Brasil S.A. - Recorrido: Procon-MG - Súmula: EM REEXAME NECESSÁRIO, CONFIRMARAM A INSUBSISTÊNCIA DA INFRAÇÃO POR FINALIZAR A LIGAÇÃO ANTES DA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO (ITEM 3), QUANTO AO RECURSO VOLUNTÁRIO, DERAM PROVIMENTO PARA JULGAR INSUBSISTENTE A INFRAÇÃO POR VEICULAR MENSAGENS PUBLICITÁRIAS DURANTE O TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO, SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DO CONSUMIDOR (ITEM 4) E PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA – remetido à origem em: 15/12/16 - Inscrito em dívida ativa em: 01/06/17.

Firmo a presente.

Belo Horizonte, 11 de setembro de 2017.


GISLÂNDIA MARTINS ABREU E SILVA
MAP 0858

Secretaria da Junta Recursal do Procon-MG



**Ministério Público
do Estado de Minas Gerais**
Procuradoria-Geral de Justiça
CEAT - Central de Apoio Técnico

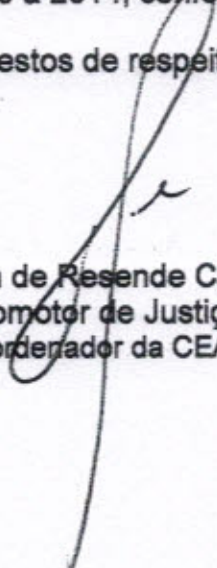
Of. 2002/2015/CEAT/CONT/Sec. Belo Horizonte, 30 de novembro de 2015.
Assunto: Parecer Técnico Contábil
Ref. E-mail datado de 05/11/2015
Ref. no Setor: ID 2632826 – SISCEAT 25657344 (Gentileza mencionar um destes
nºs em caso de retorno)

Exmo. Sr. Promotor:

Encaminho a V. Exa. o Parecer Técnico Contábil anexo, referente à
apuração do faturamento bruto das empresas prestadoras de serviços de
telecomunicações nos anos de 2010 a 2014, conforme solicitado.

Renovo a V. Exa. protestos de respeito e consideração.

Cordialmente.


Edson de Resende Castro
Promotor de Justiça
Coordenador da CEAT

Exmo. Sr.
Dr. Rodrigo Figueira de Oliveira
DD. Promotor de Justiça
Belo Horizonte – MG.

f/la



PARECER TÉCNICO-CONTÁBIL

ID : 2632826
PROMOTOR : Dr. Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

1 INTRODUÇÃO

Em atendimento a solicitação encaminhada a esta CEAT, onde é requerida a apuração do faturamento bruto das empresas ora mencionadas, prestadoras de serviços de telecomunicações nos anos de 2010 a 2014, emitimos o seguinte parecer.

2 DESENVOLVIMENTO

A solicitação encaminhada constitui na apuração do faturamento bruto das empresas citadas, a saber: TIM Celular S/A (CNPJ 04.206.050/0001-80), Oi Móvel S/A (CNPJ 05.423.963/0001-11), Telemar Norte Leste S/A (CNPJ 33.000.118/0001-79), Telefônica Brasil S/A (CNPJ 02.558.157/0001-62), Claro S/A (CNPJ 40.432.544/0001-47) e NET Serviços e Comunicação S/A (CNPJ 38.738.308/0001-01).

No intuito de verificar a situação cadastral das empresas supracitadas e a descrição da natureza jurídica das mesmas, foi realizada uma pesquisa no site da Receita Federal do Brasil (conforme comprovantes juntados a este parecer) e no site das próprias empresas, que nos permite tecer as seguintes considerações:

- A empresa TIM Celular S/A é uma sociedade anônima de capital fechado, 100% controlada pela empresa TIM Participações S/A.
(<http://ri.tim.com.br/List/RelatoriosAnuais?A7Y6KNqIWpZHD0alpy0yFg==>).
- A empresa Oi Móvel S/A, anteriormente denominada 14 Brasil Telecom Celular S/A. ("BrT Celular") é uma sociedade anônima de capital fechado, 100% controlada indireta pela empresa Oi S/A.
(http://ri.oi.com.br/oi2012/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=43589).
- A empresa Telemar Norte Leste S/A é uma sociedade anônima de capital fechado, controlada quase que em sua totalidade pela Oi S/A, empresa esta que tinha como denominação social Brasil Telecom S/A.



**Ministério Público
do Estado de Minas Gerais**
Procuradoria-Geral de Justiça
CEAT - Central de Apoio Técnico

(http://ri.oi.com.br/oi2012/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=43589).

- A Claro S/A é uma sociedade anônima de capital fechado, controlada pela Claro Telecom Participações S/A. (<http://www.claro.com.br/claropar/relatorios-financeiros/demonstracoes-financeiras-anuais/>).
- O CNPJ nº 38.738.308/0001-01 pertence à NET Belo Horizonte S/A, sociedade empresarial limitada que foi baixada e incorporada em 2010 pela NET Serviços de Comunicação S/A, que, por conseguinte foi incorporada pela Claro Telecom Participações S/A no ano de 2014. (<http://ri.netservicos.com.br/>).

Diante das informações acima relacionadas temos que, as empresas ora relacionadas são controladas por outras empresas, sendo apenas a controladora obrigada a publicar as demonstrações financeiras e contábeis consolidadas, isto é, a apresentação de seus demonstrativos se dá de forma unificada, impossibilitando a identificação individualizada do faturamento bruto das empresas em tela solicitadas.

Diante do exposto, relacionamos no quadro abaixo (conforme demonstrativos de resultados juntados a este parecer) , os faturamentos brutos das empresas controladoras mencionadas acima, com exceção da empresa controladora Claro Telecom Participações S/A, uma vez que em seus demonstrativos a mesma só informa as receitas líquidas.

Empresa: TIM Participações S.A (02.558.115/0001-21)		
Faturamento Bruto		
Ano	Controladora (R\$)	Consolidado (R\$)
2010	-	20.319.295.000
2011	-	24.757.566.000
2012	-	27.755.812.000
2013	-	29.661.754.000
2014	-	29.004.502.000

Empresa: Oi S/A (76.535.764/0001-43)		
Faturamento Bruto		
Ano	Controladora (R\$)	Consolidado (R\$)
2010	14.947.950.000	17.619.050.000
2011	13.716.360.000	16.406.661.000
2012	13.392.030.000	39.910.417.000
2013	13.810.668.000	45.252.584.000
2014	13.748.891.000	45.357.481.000



**Ministério Público
do Estado de Minas Gerais**
Procuradoria-Geral de Justiça
CEAT - Central de Apoio Técnico

Empresa: Net Serviços de Comunicação S/A (00.108.786/0001-85)		
Faturamento Bruto		
Ano	Controladora (R\$)	Consolidado (R\$)
2010	2.561.545.000	7.101.588.000
2011	4.337.908.000	8.345.397.000
2012	5.217.645.000	9.937.992.000
2013	7.747.813.000	12.216.151.000
2014	-	-

A empresa Telefônica Brasil S/A (anteriormente denominada Telecomunicações de São Paulo S.A. - Telesp), posteriormente denominada "Companhia" ou "Telefônica Brasil", inscrita sob o CNPJ informado, é uma sociedade anônima de capital aberto e controla diretamente as companhias: Vivo S/A, Telefônica Data S/A, Telecom S/A, Telefônica Sistema de Televisão S/A e Ajato Telecomunicações Ltda., além de outras empresas que são indiretamente controladas. Publicou nos anos de 2010 a 2014 (conforme demonstrativos de resultados juntados a este parecer) seus relatórios, possibilitando-nos a apuração do faturamento bruto da mesma conforme quadro abaixo. (http://telefonica.mediagroup.com.br/pt/Info_Mercado/Relatorios_CVM.aspx).

Empresa: Telefônica Brasil S.A.		
Faturamento Bruto		
Ano	Controladora (R\$)	Consolidado (R\$)
2010	19.958.945.000	21.358.957.000
2011	21.714.236.000	43.073.151.000
2012	18.860.468.000	50.278.817.000
2013	34.429.039.000	51.965.612.000
2014	50.174.659.000	52.602.904.000

Neste sentido sugerimos que V. Ex^a. , faça uma solicitação junto às empresas controladoras para que enviem os demonstrativos de resultados individualizados de cada controlada indicada ou ainda, como as controladas possuem inscrição no CNPJ distintas de suas controladoras, estas são, por via de regra obrigadas, a declararem o Imposto de Renda separadamente, portanto, o envio da declaração anual de Imposto de Renda PJ também é documento hábil para apuração da informação solicitada.



**Ministério Público
do Estado de Minas Gerais**
Procuradoria-Geral de Justiça
CEAT - Central de Apoio Técnico

Belo Horizonte, 30 de Novembro de 2015.

Adiléia Gomes de Oliveira
Adiléia Gomes de Oliveira

Estagiária do Ministério Público


Sérgio Renato Del Rio
Coordenador I - MAMP 2296
CRC/MG 070669/0-3