



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Processo Administrativo : 0024.16.005.889-7
Fornecedor/Infrator : OI Móvel S.A. (Razão Social)
: OI (Nome Fantasia)
: 05.423.963/0001-11 (CNPJ)
Natureza : Decisão Administrativa Condenatória

Vistos, etc.

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado em decorrência de anterior Notícia de Fato (n.º MPMG-0024.16.005.889-7), nos termos da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), seu Decreto Regulamentador (Decreto Federal n.º 2.181/97), e da Resolução PGJ n.º 11/2011, bem como da Lei Estadual n.º 19.095/2010, visando aplicar sanção decorrente da prática de infração administrativa consumerista por parte do fornecedor OI Móvel S.A., inscrito no CNPJ sob o n.º 05.423.963/0001-11, com sede no Setor Comercial Norte, Quadra 3, Bloco A, Edifício Estação Telefônica, Andar Térreo, Parte 2, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.713-900.

Imputa-se ao reclamado infringência aos arts. 6º, incisos IV e VI do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90), c/c art. 3º da Lei Estadual n.º 19.095/2010, c/c com o Decreto n.º 46.587/2014 c/c Resolução PGJ n.º 83/2014, em desfavor da coletividade de consumidores, dado o cometimento da conduta descrita na portaria ministerial lavrada em 27 de janeiro de 2017, lastreada em provas apuradas no procedimento acima mencionado.

Eis a descrição da infração, conforme demonstram os documentos acostados aos presentes autos:

14ª Promotoria de Justiça da Capital – Defesa do Consumidor
Rua dos Goitacazes, 1202 – 6º andar – Barro Preto
30190-051 – Belo Horizonte – MG – Tel. 31 3250-4621



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

“O fornecedor efetuou ligação telefônica, com finalidade de oferecer serviços de telecomunicações a terminal telefônico de consumidor devidamente inscrito na Lista Antimarketing.

O consumidor DANIEL DOS REIS PIMENTA cadastrou, em 04/01/2016 terminal telefônico nº (31) 3456-4811, na Lista Antimarketing gerenciada pelo PROCON-MG, nos termos da Lei Estadual nº 19.095/2010, a fim de não receber ligações e mensagens contendo ofertas comerciais.

O consumidor recebeu, no entanto, em 20/04/2016, ligação telefônica, patrocinada pelo fornecedor OI, contendo ofertas de serviços de TV por assinatura, conforme comprova o registro de áudio, lançado no CD acostado às fl. 33 dos autos.

Referida conduta constitui ação de marketing direto ativo, direcionada a terminal telefônico incluído na lista de bloqueio antimarketing e, como tal, configura infração administrativa, sujeita às penalidades no Código de Defesa do Consumidor.

Instado a prestar informações acerca da representação do consumidor (fl. 07), o fornecedor acostou aos autos manifestação de fls. 17/20, oportunidade em que pugnou pelo reconhecimento do *bis in idem*, bem como pelo arquivamento do feito, ante a alegada ausência de dados concretos acerca da reclamação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

À fl. 30/33, apresentou o investigado informações adicionais sobre os fatos narrados, bem como a degravação parcial da ligação denunciada e mídia digital contendo a reprodução, em áudio, do contato realizado pela operadora de telefonia com o consumidor titular do número (31) 3456-4811.

Às fls. 34/50 constam a documentação constitutiva atualizada da empresa e regular instrumento procuratório.

Considerando-se os fatos narrados, foi o fornecedor notificado para pronunciar-se relativamente ao interesse de firmar Termo de Ajustamento de Conduta (fl.53), ao que negou-se, sob o argumento de se tratar de um caso pontual, decorrente de um equívoco no sistema. Ademais, aduziu o reclamado que a gravação automática fora aceita pelo representante, que optou, ao digitar o número um, por interagir com operador (fls. 55/56).

Em cumprimento ao despacho de fls. 57, a Secretaria desta 14ª PJ colacionou aos autos relação de procedimentos que tivessem como objeto o desrespeito à Lista Antimarketing pelo fornecedor reclamado, com certidão relativa à existência de Termo de Ajustamento de Conduta e/ou Processos Administrativos, com decisão condenatória transitada em julgado, envolvendo o fornecedor em questão (fls. 58/230)

Diante da instauração de Processo Administrativo, o representado apresentou DEFESA ADMINISTRATIVA (fls. 231/244), oportunidade em que teceu os argumentos seguintes.

Inicialmente, alegou o fornecedor que a ligação questionada não ofertou qualquer produto ao consumidor, não havendo que se falar em atividade de telemarketing, tendo em vista tratar-se de ligação automática que poderia ter sido encerrada pelo representante sem que houvesse o contato com o operador.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

O reclamado aduziu, também, violação da garantia fundamental do *ne bis in idem*, tendo em vista a multiplicidade de procedimentos administrativos que tramitam em seu desfavor nesta 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor.

Sustentou o representado, por fim, a ilegitimidade do Ministério Público para atuar no feito, posto não restar comprovada prática infrativa que resultasse em dano de dimensão coletiva.

Às fls. 259/262 constam os termos da proposta de Transação Administrativa elaborada pelo *Parquet*, em que fixou-se o valor da multa base em R\$22.799.804,10 (vinte e dois milhões, setecentos e noventa e nove mil, oitocentos e quatro reais e dez centavos), considerando-se o demonstrativo de resultados da pessoa jurídica OI S.A. e sociedades controladas, acostado à fl. 249.

Em atenção à notificação ministerial, reiterou o fornecedor os argumentos até então apresentados, pugnando, em especial, pelo reconhecimento da existência de *bis in idem* entre o presente procedimento e os demais Processos Administrativos com o mesmo objeto, que tramitam perante a 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, posto que a relação jurídica firmada nos referidos procedimentos se dá entre a operadora de telefonia e o Ministério Público (fls.254/258 e 267/270).

É o relatório. Decido.

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal n.º 2.181/97 e Resolução PGJ n.º 11/11 com as alterações e adaptações implementadas em decorrência das conclusões do PCA 1017/2009 do Conselho Nacional do Ministério Público.

14ª Promotoria de Justiça da Capital – Defesa do Consumidor
Rua dos Goitacazes, 1202 – 6º andar – Barro Preto
30190-051 – Belo Horizonte – MG – Tel. 31 3250-4621



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

De imediato, verifica-se que o fornecedor, ao longo do presente procedimento, teceu argumentos de ordem preliminar e meritória, de modo que passo, desde já, ao enfrentamento das impugnações.

Preliminarmente, alegou o reclamado a ilegitimidade ativa do Ministério Público, pela ausência de interesses difusos ou coletivos a serem tutelados na presente demanda, bem como a existência de *bis in idem*, em virtude da sobreposição de processos administrativos com o mesmo objeto. Sem razão, contudo, o reclamado. Senão vejamos.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, no art. 14 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Especificamente no que diz respeito à natureza da publicidade veiculada por meio da realização de marketing direto ativo, perpetrada mediante o envio de sms's ou pela efetiva ligação telefônica, é certo que se trata inegavelmente de questão que atinge interesse público, seja por expressa disposição legal (art. 1º do CDC), seja em razão da publicidade consistir em mecanismo massificado de comunicação e veiculação de informações e ofertas aos consumidores, atingindo, portanto, número indeterminado de pessoas.

Neste sentido, salienta-se que o descumprimento, por si só, da Lei Antimarketing (Lei nº 19.095/10), com a realização de ligação publicitária a consumidor que possui seu número devidamente cadastrado, fere direito difuso, e não mero direito individual homogêneo, posto causar dano a toda a sociedade indistintamente.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Tal conclusão deve-se ao fato de que todos os diplomas legislativos, que são dotados de coercibilidade e aplicação *erga omnes*, assim como as instituições de um Estado Democrático de Direito, demandam o devido respeito por parte de todos os cidadãos, sendo certo que, ao desrespeitar-se uma prescrição normativa, lesiona-se não somente o direito de um único consumidor afetado, mas sim de toda a comunidade, que vê a credibilidade e segurança conferidas às leis sendo esfaceladas por um único ato infrativo.

No que tange à alegação do investigado acerca da existência de *bis in idem*, considerando a sobreposição de processos administrativos com o mesmo objeto, esta também não merece guarida.

Em princípio, é importante destacar que o *Parquet* não é parte no presente Processo Administrativo, sendo este 113º Cargo da Promotoria de Justiça de Belo Horizonte a autoridade administrativa responsável por presidir o feito, funcionando como instância de instrução e julgamento dentro das regras fixadas pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Decreto Federal n.º 2.181/97 e pelos atos da Procuradoria Geral de Justiça.

Neste diapasão, o art. 5º, §1º, da Resolução PGJ n.º 11/2011, esclarece acerca de singularidade da atuação das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais:

“Art. 5º O Procon-MG integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do artigo 105 da Lei Federal nº 8.078/90.

§ 1º Integram o Procon-MG as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, com competência, como autoridade administrativa, para instaurar, instruir e julgar processo administrativo relacionado com infrações às normas de defesa do consumidor no âmbito de sua comarca ou região,

14ª Promotoria de Justiça da Capital – Defesa do Consumidor
Rua dos Goitacazes, 1202 – 6º andar – Barro Preto
30190-051 – Belo Horizonte – MG – Tel. 31 3250-4621



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

na forma prescrita nesta Resolução.” (grifo nosso)

Ainda, insta salientar que há evidente distinção entre as infrações levadas a cabo pelo reclamado e que são apuradas nos procedimentos administrativos que tramitam perante este 113º Cargo da Promotoria de Justiça de Belo Horizonte. Assim, em que pese sejam relacionadas ao desrespeito ao Sistema de Bloqueio de Telemarketing, cada uma das condutas investigadas referem-se a fatos diferentes que afetaram consumidores diversos, de modo que a independência entre as condutas não exonera o fornecedor da responsabilidade pela violação à Lei nº 19.095/10 analisada nestes autos.

Ademais, caso o argumento trazido à baila pelo representado fosse correto, inviabilizar-se-ia o próprio Direito Coletivo, posto que o fornecedor que causasse lesão a um consumidor, poderia, em prosseguimento, lesar quantos quisesse sem possibilidade de ser penalizado pelas demais condutas infrativas, porquanto todos os procedimentos estariam sob a égide do princípio do *bis in idem*.

Ao adentrar no exame do mérito, percebe-se, entretanto, que melhor sorte não assiste ao reclamado.

Ab initio, observa-se que a controvérsia apresentada neste procedimento cinge-se à realização de ligação de cunho publicitário a consumidor devidamente cadastrado junto à Lista Antimarketing mantida pelo PROCON-MG.

No que pertine à alegação defensiva de fls. 17/20, no sentido da ausência de dados essenciais para proceder-se à apuração do fato denunciado, resta claro que não assiste razão ao fornecedor, tendo em vista que o presente caderno investigativo reuniu todos os elementos necessários para a caracterização da conduta, tais como data do fato (20/04/2016), autoria, conteúdo da ligação, tipo de oferta realizada, número de telefone do





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

destinatário e comprovante de cadastro do consumidor junto à Lista Antimarketing. Ressalta-se ainda, apenas para fins de provar a completude da instrução do presente procedimento, que consta nos autos, às fls. 30/33 a degravação do diálogo travado entre a operadora infratora e o reclamante, inclusive, com mídia digital contendo a reprodução, em áudio, do contato realizado pela operadora de telefonia com o consumidor titular do número (31) 3456-4811.

Nesta toada, salienta-se que, por óbvio, seria impossível constar nos autos o nome do atendente responsável pela ligação, haja vista que ligação a recebida pelo reclamante fora fruto de mensagem automatizada, conforme relatado pelo consumidor e reiterado ao longo do feito.

Compulsando-se aos autos, é possível constatar que, de acordo com o documento de fl. 05, o telefone do consumidor encontrava-se devidamente cadastrado no Sistema de Bloqueio de Telemarketing, quando do recebimento da ligação reclamada, sendo certo que o cadastramento em questão deu-se no dia 04/01/2016 e o fato apurado ocorrera em 20 de abril de 2016.

Ademais, a transcrição do conteúdo do CD, acostado à fl. 33, que encerra a reprodução em áudio do contato telefônico realizado pelo fornecedor ao terminal telefônico de titularidade do reclamante, demonstra o claro cunho publicitário da ligação. Senão vejamos:

*“(...) A Oi está com uma oferta imperdível de TV por assinatura para você. Tecele **um** para conferir nossas promoções” (fl.30-v)*

Assim, ainda que a mensagem retrotranscrita tenha sido uma gravação automática, tal fato, por si só, não ilide o caráter publicitário da ligação, posto que



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

resta clara a intenção do fornecedor de ofertar seus serviços de TV por assinatura. Nesse sentido, o que se pretende tutelar por meio da previsão da infração administrativa em apreço não é somente o tempo despendido pelo consumidor para conversar com o atendente e ouvir a oferta publicitária, indo muito além de tal fato, sendo certo que objetiva-se proteger o consumidor de qualquer tipo de propaganda a qual tenha manifestado seu interesse em não recebê-la, evitando que ele seja atingido e incomodado por algo que não solicitou.

Sendo assim, ante as considerações apresentadas, conclui-se pela subsistência da infração administrativa descrita no ato de instauração do processo administrativo consumerista sancionador.

Passo, doravante, à definição e quantificação da sanção administrativa, a que se sujeita o fornecedor **OI Móvel S.A.** nos termos do art. 56, da Lei n.º 8.078/90 (CDC) e seu Decreto Regulamentador (Dec. Fed. n.º 2181/97).

Dentre as sanções administrativas possíveis, opto pela **MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inciso I), reprimenda que se mostra mais adequada ao fato.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração cometida encontra capitulo no artigo art. 3º da Lei 19.095/2010 e, por força do artigo 61, da Resolução PGJ nº 11/2011, figura no grupo 1 de infrações, pelo que aplico fator de pontuação 1.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

b) Verifico que não foi apurado auferimento de vantagem econômica com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1 no item vantagem.

c) Por fim, com o intuito de se definir a condição econômica do fornecedor, verifica-se que a receita bruta anual referente ao exercício financeiro de 2015, com base no Relatório de Administração Oi S.A (fl. 249), é de R\$27.353.765.000,00 (vinte e sete bilhões, trezentos e cinquenta e três milhões, setecentos e sessenta e cinco mil reais).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000.

Isto posto, estabelecido o valor do faturamento bruto, é de se calcular a receita mensal média no valor de R\$2.279.480.416,67 (dois bilhões, duzentos e setenta e nove milhões, quatrocentos e oitenta mil e quatrocentos e dezesseis reais e sessenta e sete centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a ausência de auferimento de vantagem e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$22.799.804,17 (vinte e dois milhões, setecentos e noventa e nove mil, oitocentos e quatro reais e dezessete centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos de fls. 261, que integra a presente decisão, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – causação de dano coletivo – pelo que aumento a pena em 1/5 (um quinto), totalizando o quantum de R\$27.359.765,00 (vinte e sete milhões, trezentos e cinquenta e nove mil, setecentos e sessenta e cinco reais).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$27.359.765,00 (vinte e sete milhões, trezentos e cinquenta e nove mil, setecentos e sessenta e cinco reais).

Isto posto, DETERMINO:

A intimação do infrator, por intermédio de sua procuradora, Dra. Clíssia Pena Alves de Carvalho, OAB/MG 76.703, com endereço profissional à Rua Araguari, nº 1720, 11º andar, Santo Agostinho, CEP 30190-111 para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 – Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$24.623.788,50 (vinte e quatro milhões, seiscentos e vinte e três mil, setecentos e oitenta e oito reais e cinquenta centavos) nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

b) ou apresente recurso, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97;

Publique-se, no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se;

Após, conclusos.

Cumpra-se, na forma legal.

Belo Horizonte, 30 de abril de 2018.

Andréa de Figueiredo Soares

Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor

14ª Promotoria de Justiça da Capital – Defesa do Consumidor
Rua dos Goitacazes, 1202 – 6º andar – Barro Preto
30190-051 – Belo Horizonte – MG – Tel. 31 3250-4621