

Processo Administrativo-Procon nº. **0024.23.004239-2**  
Notícia de Fato-Procon nº **0024.23.013993-3**  
Notícia de Fato-Procon nº **0024.23.004486-9**  
Notícia de Fato-Procon nº **0024.23.005571-7**  
Notícia de Fato-Procon nº **0024.23.005574-1**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

### **1. RELATÓRIO**

Trata-se de Processo Administrativo instaurado no âmbito da 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Comarca de Belo Horizonte/MG em decorrência do recebimento de várias reclamações formuladas por consumidores noticiando a prática de marketing direto ativo por parte do fornecedor OI S.A. - Em Recuperação Judicial ao realizar ligações de telemarketing ou enviar mensagens curtas de texto SMS para consumidores cujos números de telefone estavam previamente cadastrados junto à Lista Antimarketing, mantida e gerenciada pelo Procon-MG, ou seja, impedidos de receber ações desta natureza.

As diversas reclamações aportaram nesta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de forma constante e sucessiva, o que demonstra que o descumprimento ao Sistema de Bloqueio Antimarketing atingiu uma coletividade de consumidores.

À medida em que as reclamações eram recebidas, era diligenciado e constatava-se a comprovação de cadastro prévio dos números de telefone dos consumidores reclamantes, bem como as provas do recebimento de ligações e/ou mensagens, o que se deu, em sua maioria, através de *prints* por eles encaminhados.

É o que se depreende da Portaria de Instauração do presente Processo Administrativo (fls. 02B/02Bv).

A reclamação consumerista que deu origem à instauração do presente feito encontra-se à fl. 02, acompanhada de documentos instrutórios às 03/07 (incluindo mídia digital acostada à fl. 07).

Considerando a existência de outros procedimentos administrativos com objeto idêntico ao que ensejou a instauração do pre-

sente feito em face do mesmo fornecedor, os presentes autos foram acautelados em Secretaria até que se findasse o cumprimento das diligências neles determinadas, nos termos dos despachos de fl. 13 e de fl. 16.

Juntada aos presentes autos a Notícia de Fato nº 0024.23.004486-9; Notícia de Fato nº 0024.23.005571-7 e a Notícia de Fato nº 0024.23.005574-1 por terem sido instauradas em virtude de reclamações de consumidores sobre o descumprimento do Sistema de Bloqueio de Telemarketing por parte da OI S.A. - Em Recuperação Judicial, conforme fls. 18/67; fls. 68/93 e fls. 94/123, respectivamente.

Pedido formulado pela OI S.A. - em Recuperação Judicial visando a dilação de prazo para responder ao requisitado por esta Promotoria de Justiça (fls. 131/131v), o que foi deferido à fl. 189, tendo juntado de documentação às fls. 132/188.

Manifestação da OI S.A. - em Recuperação Judicial às fls. 195/198v, com juntada de documentação às fls. 199/257.

Notificada para informar sua receita bruta no ano de 2022, especificamente quanto ao Estado de Minas Gerais, a OI S.A. - em Recuperação Judicial às fls. 263/263v, com juntada de documentação às fls. 264/321v, sendo que à fl. 321v, a reclamada informa que o valor corresponderia ao importe de R\$1.155.138.511,00 (um bilhão, cento e cinquenta e cinco milhões, cento e trinta e oito mil e quinhentos e onze reais).

Juntada de nova manifestação de consumidor com reclamação idêntica ao objeto dos autos em face do mesmo fornecedor à fl. 323, acompanhada de fls. 324/342.

Às fls. 342/344v, juntada de nova reclamação formulada pelo consumidor reclamante da Notícia de Fato em apenso nº 0024.23.013993-3 na qual expressa "*Hoje, novamente recebi uma ligação da Oi ofertando Internet e Telefone fixo, do número (31) 93159-4741, desta vez com duração de 2 (dois) minutos, onde foi me perguntado sobre a minha internet atual, velocidade e valor, e se eu tinha interesse ou conhecia a Oi [...]*" (sic) (fl. 342).

Instaurado Processo Administrativo, o fornecedor em questão apresentou defesa administrativa às fls. 348/351v e documentação de fls. 352/409v.

Certidão elaborada pela Secretaria desta Especializada informando terem sido encontradas decisões administrativas condenatórias transitadas em julgado em face da OI S/A (fls. 437/437v).

Proposta de Transação Administrativa às fls. 438/439 a qual não foi aceita pelo fornecedor OI S.A. - em Recuperação Judicial.

Manifestação da reclamada em questão às fls. 446/448, impugnando a proposta de transação administrativa a ela ofertada.

É o relato do essencial. Decido.

## 2.FUNDAMENTAÇÃO

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 nº 2181/97 e Resolução PGJ nº 57/2022.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que houve a propositura de Transação Administrativa (fls. 438/439), não tendo o fornecedor aceitado a proposta, manifestando-se pela derradeira vez às 446/478.

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

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal n.º 2181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ 57/2022.

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

Considerando os fatos aportados nesta Promotoria de Justiça e narrados na Portaria Inaugural de fls. 02A/02Av, verifica-se que o fornecedor OI S.A. - em Recuperação Judicial- infringiu a legislação consumerista.

Em exame do mérito, vislumbra-se que não assiste razão ao fornecedor em suas teses defensivas.

Em sua primeira manifestação nos autos, às fls. 195/198v, com juntada de documentação às fls. 199/257, a OI S.A. - Em Recuperação Judicial- negou a prática da infração administrativa de natureza consumerista a ela imputada, alegando que há números apontados pelos consumidores que não pertencem à dita Operadora de Telefonia.

A reclamada também sustentou que seus parceiros possuem acesso à lista de bloqueio de telemarketing e que não realizariam tais ligações. Mais adiante tenta se esquivar da responsabilidade por atos por eles praticados ao arguir que *"a Oi esclarece que não possui responsabilidade pelas ligações eventualmente efetuadas pelos seus clientes, pessoas naturais e jurídicas [...]"* (fl. 196).

Contudo, a OI S.A. - Em Recuperação Judicial-, indubitavelmente é responsável de forma solidária por atos dos seus parceiros, por força do parágrafo único do art. 7º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que dispõe que os fornecedores detêm responsabilidade solidária pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo, o que rechaça, desde logo, o argumento da reclamada.

Ainda sob esse prisma, o fornecedor em questão arguiu que seus parceiros têm acesso à Lista Antimarketing e que não são por ela autorizados a praticar o marketing direto ativo, havendo a previsão de sanção contratual, caso tal regra venha a ser burlada. Afirmou, ainda, não haver respaldo probatório que indique tal burla.

Porém, vislumbra-se que rasa se torna tal alegação, uma vez que a fornecedora não trouxe qualquer elemento de prova a subsidiá-la, não indicando sequer o nome de algum parceiro e/ou juntando aos autos eventual contrato com a previsão supra descrita.

Sustentou, de igual forma, que os números apontados pelos consumidores não pertencem a ela, conforme teria apurado junto ao site ABR TELECOM (fl. 195v). Todavia, houve a juntada, no presente feito, de provas cabais de ligações telefônicas realizadas pela OI S.A. - Em Recuperação Judicial, citando, como exemplos: *print* de mensagem à fl. 22v, do qual consta expressamente que seu remetente é a OI FIBRA; *prints* de ligações recebidas às fls. 33; 36/37; 40; manifestação de consumidor à fl. 342, dentre outros, expurgando os argumentos do fornecedor.

Da detida análise dos argumentos lançados pela OI S.A. - Em Recuperação Judicial-, constata-se que o fornecedor apresenta, inclusive, afirmações contraditórias entre si, pois, ao mesmo tempo em que afirma não realizar ligações nem enviar mensagens de marketing direto ativo para consumidores cadastrados na Lista Antimarketing, afirma que as ligações de cunho filantrópicas são permitidas pela legislação.

Admite, portanto, realizar ligações para os consumidores, sendo que, independentemente de sua natureza, em nada afasta a responsabilidade da OI S.A - Em Recuperação Judicial.

Não merece guarida a alegação de que as provas constantes do bojo dos presentes autos são imprecisas, uma vez que o feito encontra-se perfeitamente instruído, tendo este Órgão Ministerial realizado as diligências que o caso demandava, atuando não somente junto ao fornecedor em questão, mas também junto aos consumidores para que instruísem suas reclamações, o que foi prontamente atendido.

Deste modo, há nos autos provas incontestáveis de descumprimento da Lei nº 19.095/2010 pelo fornecedor OI S.A. - Em recuperação Judicial.

Defesa Administrativa ofertada pela OI S.A. - Em Recuperação Judicial às fls. 348/351v e documentação às fls. 352/409v. Na oportunidade, a reclamada repisou os argumentos de defesa anteriormente já mencionados, negando a prática abusiva que lhe é imputada.

Aduziu respeitar os regulamentos atinentes à questão de telemarketing e afirmou inexistirem evidências de dita prática, argumentos já afastados de plano.

O fornecedor não aceitou a proposta de Transação Administrativa apresentada, impugnando-a às fls. 446/448, e aduziu a impossibilidade de se obter a informação financeira requisitada por este Órgão Ministerial, o que se mostra contraditório com a informação prestada à fl. 321v, da qual consta o valor de sua receita bruta do ano de 2022, especificamente ao Estado de Minas Gerais. Certo é que, para o cálculo da multa imposta em sede de Transação Administrativa, foi utilizado o valor informado pela própria reclamada, que nesta ocasião noticia não poder informá-lo.

Também impugnou o cálculo da referida multa por não ter sido considerada a atenuante prevista no art. 25, inciso VI do Decreto nº 2.181/1997, em virtude de adesão à plataforma consumidor.gov.br, entendendo que o valor da multa imposta na proposta de Transação Administrativa deverá ser revista.

Entretanto, não há nos autos qualquer demonstração probatória de que dito fornecedor seja cadastrado na plataforma em questão, sendo que o ônus de provar tal fato a ele pertence.

Sustentou a reclamada que impugnar a agravante de reincidência a ele aplicada após obtenção de cópia integral dos autos, oportunidade em que analisará a certidão de fl. 437, requerendo prazo para analisá-la, após obtenção de cópia integral dos autos, o que indefiro de plano (fl. 448).

Inegável é a correta aplicação da agravante por reincidência no caso da OI S.A. - Em Recuperação Judicial, uma vez já existirem em seu desfavor no âmbito desta Especializada, decisões condenatórias transitadas em julgado relacionadas na certidão de fls. 437/437v elaborada pela Secretaria desta Promotoria de Justiça, revestida de fé pública.

Ademais, não trouxe o fornecedor aos autos nenhuma prova que pudesse dar amparo à sua alegação.

Diante da fragilidade e falta de respaldo probatório das arguições apresentadas pela OI S.A. - Em Recuperação Judicial, cabe expor que, no momento da propositura da Transação Administrativa, cabe a este Órgão Ministerial observar o que dispõe a Resolução PGJ Nº 57/2022 que "*Estabelece as normas gerais do exercício do poder de polícia e de aplicação das sanções administrativas pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG)*", notadamente o disposto em seu art. 13, que assim preconiza, *in verbis*:

*"Art. 13. A celebração do Termo de Transação Administrativa suspenderá o curso do Processo Administrativo.*

*§1º O Termo de Transação Administrativa conterà, obrigatoriamente, entre outras cláusulas, a multa administrativa pertinente à infração, podendo, a critério*

Ademais, imprescindível levar em consideração a presumida posição de vulnerabilidade do consumidor, notadamente quando se trata de pessoa física. Essa vulnerabilidade atinge o sujeito em diversos aspectos, inclusive em termos informacionais ou técnicos.

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

Assim, incorreu o infrator na seguinte prática infrativa prevista no art. 3º da Lei Estadual nº 19.095/2010 que preconiza ser “*vedado ao fornecedor apresentar ofertas comerciais por meio de marketing direto ativo ao consumidor cadastrado na lista de que trata esta Lei, salvo com autorização prévia e expressa deste*”.

Passo, doravante, à definição e à quantificação da sanção administrativa, a que se sujeita o fornecedor **OI S.A. - Em Recuperação Judicial**, nos termos do art. 56, da Lei n.º 8.078/90 (CDC) e seu Decreto Regulamentador (Dec. Fed. nº 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 ss. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/2022, passo à graduação da pena administrativa, conforme se segue.

Antes, porém, merece ser esclarecido que para o cálculo da multa será utilizada a Resolução PGJ Nº 57/2022, que “*Estabelece as normas gerais do exercício do poder de polícia e de aplicação das sanções administrativas pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG)*”, pois as diretrizes para fixação da pena estão nela contidas.

a) A infração cometida não encontra capitulação no artigo 21 da Resolução PGJ Nº 57/2022, motivo pelo qual se aplica seu art. 22 e, por força dele, figura no **grupo I** de infrações, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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, valemo-nos das mesmas considerações tecidas em sede de transação administrativa (fls. 438/439), considerando a receita bruta do ano de 2022, especificamente quanto ao Estado de Minas Gerais, que nos foi informada pela OI S.A. - Em Recuperação Judicial à fl. 321v, alcançando o valor de **R\$1.155.138.511,00 (um bilhão, cento e**

**cinquenta e cinco milhões, cento e trinta e oito mil e quinhentos e onze reais**), valendo-me do disposto no art. 24, *caput* da Resolução PGJ nº 57/2022 para tanto.

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

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 28 da Resolução PGJ n.º 57/2022, motivo pelo qual fixo **o quantum da pena-base no valor de R\$967.615,43 (novecentos e sessenta e sete mil e seiscentos e quinze reais e quarenta e três centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 28 da Resolução PGJ n.º 57/2022.

e) Reconheço 01 (uma) **circunstância agravante**– ser o infrator reincidente (art. 29, §2º, inciso I da Resolução PGJ nº 57/2022), razão pela qual aumento a pena base em 1/5 (artigo 29, *caput* da Resolução PGJ nº 57/2022) majorando o valor da sanção pecuniária em **R\$1.161.138,52 (um milhão, cento e sessenta e um mil e cento e trinta e oito reais e cinquenta e dois centavos)**.

Ante o exposto, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$1.161.138,52 (um milhão, cento e sessenta e um mil e cento e trinta e oito reais e cinquenta e dois centavos)**.

Isto posto, **DETERMINO**:

1) A intimação do infrator **OI S.A. - Em Recuperação Judicial por intermédio de seu advogado**, o Dr. Lucas Mayall, inscrito na OAB/MG sob o nº 196.789, com escritório sede na Avenida Presidente Wilson, nº 231, 25º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.030-021 e também por meio do **endereço eletrônico** civel@maneira.adv.br, ambos constantes à fl. 448, 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 o percentual de 90% (noventa por cento) do valor da multa fixada acima, isto é, **R\$1.045.024,66 (um milhão, quarenta e cinco mil e vinte e quatro reais e sessenta e seis centavos)** por meio de boleto, nos termos do art. 36, *caput* e parágrafo único da Resolução PGJ nº. 57/2022, sendo que **o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação**, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior.

**OU**

B) Apresente recurso, nos termos dos artigos 46, §2º e 49, ambos do Decreto 2.181/97 e do art. 33 da Resolução PGJ nº. 57/2022, sendo imperioso salientar que dito recurso deverá ser protocolado perante a autoridade administrativa que julgou o presente Processo Administrativo, por via postal ou enviado por **qualquer meio eletrônico para o endereço eletrônico [pj14consumidor@mpmg.mp.br](mailto:pj14consumidor@mpmg.mp.br), o qual deverá estar expressamente indicado na intimação**, conforme art. 33, §1º da Resolução PGJ nº 57/2022;

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada – que, ultrapassado os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, que terá início após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subseqüente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

3) A inscrição do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com a indicação de que a reclamação não foi atendida (Lei 8.078/90, art. 44 e Decreto nº. 2.181/97, arts. 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.

4) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste Órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Belo Horizonte, 04 de março de 2024.

  
**FLÁVIO ALEXANDRE CORRÊA MACIEL**  
Promotor de Justiça





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

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Março de 2024</b>			
<b>Infrator</b>	OI S.A. - Em Recuperação Judicial		
<b>Processo</b>	PA 0024.23.004239-2		
<b>Motivo</b>	Descumprimento do Sistema de Bloqueio de Telemarketing		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 1.155.138.511,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 96.261.542,58
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>1</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 967.615,43</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 483.807,71</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 1.451.423,14</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 29/02/2024			263,79%
Valor da UFIR com juros até 29/02/2024			3,8711
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 774,22</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.613.226,67</b>