

MPE 52.16.0024.0195045.2025-40

Processo Administrativo nº 0024.21.010081-4

Representado(a): Telefônica Brasil (Vivo)

DECISÃO ADMINISTRATIVA**1. DO RELATÓRIO**

Tratam os presentes autos de Processo Administrativo instaurado pelo **PROCON Estadual de Minas Gerais**, com base na Lei Federal n.º 8.078/1990, em face da **Telefônica Brasil S/A (Vivo)**, com o fim de apurar suposta prática infrativa consistente no descumprimento do Decreto nº 6.523/2008 (Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC) (posteriormente revogado pelo Decreto 11.034/2022).

Na portaria inaugural foram descritas as seguintes infrações (ID MPe: 3076519, pgs. 02/03):

1. O consumidor não tem acesso ao SAC através de ligação proveniente de telefone fixo (art. 3º do Decreto nº 2.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, e 39, VIII, da Lei 8.078/90);

2. O tempo para contato direto com o atendente, quando essa opção foi selecionada, ultrapassou sessenta segundos (art. 4º, §4º do Decreto nº 6.523/08; art. 1º, §1º, da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/08, art. 4º, V, 6º, IV, 7º, e 39, VIII, da lei nº 8.078/90);

3. Nos casos de reclamação e cancelamento do serviço, houve a transferência da ligação (art. 10, § 2º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, 7º, e 39, VIII, da lei nº 8.078/90);

4. O fornecedor recusa o envio, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador, da comprovação da resolução da demanda, por meio eletrônico (art. 17, §1º, 2ª parte, do Decreto 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, 7º, e 39, VIII, da lei nº 8.078/90).

O Auto de Fiscalização nº 298.21 foi anexado às fls. 10/21 (ID MPe: 3076519, pgs. 18/29).

A representada apresentou defesa (ID MPe: 3076519, pgs. 62/65 e ID MPe: 3076523, pgs. 01/21).

Em sua defesa, inicialmente, a Telefônica Brasil alegou a nulidade do presente processo, sob a justificativa de que as agentes fiscais deveriam ter informado no início da ligação que o contato se tratava de ato fiscalizatório, e não após a conclusão do

atendimento.

Ademais, disse que a agente fiscal afirmou, durante a fiscalização, que a empresa teria atendido todos os pontos examinados, o que diverge inteiramente do posicionamento adotado com a lavratura do presente auto de infração.

A Telefônica arguiu, ainda, que o presente feito afrontaria o princípio do *non bis in idem*, vez que as práticas infrativas aqui discutidas foram objeto da Investigação Preliminar n.º 0024.21.013080-3.

Acrescentou também que o Procon e o Ministério Público são limitados a investigar fatos que tenham sido trazidos ao seu conhecimento através dos consumidores que se sintam lesados. A esse respeito, arguiu que, no presente caso, não existe lógica para atuação deste órgão de proteção e defesa dos consumidores, pois a investigação preliminar teria sido instaurada sem qualquer denúncia dos consumidores, e sem a existência de dano individual ou coletivo, acarretando grave vício na instrução do procedimento.

Também, verbalizou que o silêncio da consumidora deve ser entendido como presunção de que a demanda foi solucionada, ou que houve a perda de objeto da reclamação. Disse ainda que o ato fiscalizatório foi maculado, pois a agente fiscal infringiu o princípio da impessoalidade e agiu com parcialidade, motivando-se durante a fiscalização em demanda de sua parente de primeiro grau, o que acarreta a nulidade do ato fiscalizatório.

A representada mencionou ainda a suposta necessidade de fiscalização orientadora, pois o art. 38-A, § 2º do Decreto Federal nº 2.181/97 imporia à fiscalização, no âmbito das relações de consumo, preferência pela fiscalização orientadora, observando-se o critério da dupla visita.

Dessa forma, induz que primeiro a representada deveria ter sido notificada durante a fiscalização para correção das irregularidades em determinado prazo, e, apenas no segundo ato fiscalizatório, na hipótese da permanência das irregularidades, a empresa poderia ser autuada.

Na sequência, trouxe explicações relativas à responsabilidade subjetiva no processo administrativo sancionador, contextualizando que o PROCON teria deixado de cumprir com seu ônus ao não apresentar provas suficientes à comprovação das irregularidades no serviço prestado pela empresa, o que demonstraria a impropriedade do procedimento, devendo o processo administrativo ser declarado insubsistente.

No que diz respeito ao fato do consumidor não possuir acesso a ligação através de telefone fixo, declarou que o SAC pode ser acessado por intermédio dos terminais Vivo no número *8486 (Móvel), e de qualquer terminal mediante os contatos 1048 (Móvel) e 10315 (Fixa). Acrescentou que tais contatos estão indicados no site da empresa.

Quanto ao tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente,

quando essa opção for selecionada, informou que o tempo para os consumidores ouvirem as opções e selecioná-las varia de acordo com as opções selecionadas e as possíveis repetições de menus solicitadas.

Logo, o tempo deveria ser aferido após a escolha da opção para falar com atendente, não podendo ser considerada a chamada em sua integralidade.

Em relação à transferência de ligação nas situações em que foi solicitado o cancelamento do serviço, disse que ela ocorre apenas em casos excepcionais, visando direcionar o consumidor para o setor mais adequado, não incidindo nenhum prejuízo.

No que tange à ausência de comprovante pertinente à resolução da demanda, arguiu que sempre é fornecido ao cliente o protocolo de atendimento e todas as informações necessárias, de acordo com a demanda discutida pelo consumidor.

Ao final, pediu e requereu a nulidade e a insubsistência do presente processo administrativo com consequente arquivamento, a aplicação das alterações do Decreto 2.181/97, em respeito ao princípio da retroatividade da lei benéfica e, na hipótese de sancionamento, a observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Foram juntadas aos autos cópias de investigações preliminares e notícias de fato que versam sobre objeto idêntico ao do presente processo administrativo (ID MPe: 3076534, pgs. 10/35, pgs. 40/47; ID MPe: 3076539, pgs. 36/59; ID MPe: 3076541, pgs. 01/16, pgs. 23/32).

Em manifestação ID MPe: 3076534, pgs. 10/66, a VIVO reitera as alegações apresentadas na defesa ID MPe:

Nos documentos ID MPe: 3076541, pgs. 33/59 e ID MPe: 3076543, pgs. 01/15 foi anexado o resultado de pesquisa realizada no Sindec/MG, Procon/MG e *consumidor.gov.br* e Reclame Aqui, a respeito de reclamações registradas em desfavor da VIVO, versando sobre o SAC.

Em seguida, a Representada foi notificação para se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) (ID MPe: 3076543, pg. 22), cujas minutas encontram-se acostadas no documento ID MPe: 3076543, pgs. 23/29. Na mesma oportunidade, concedeu-se à empresa prazo para apresentação de alegações finais, em caso de recusa à assinatura do acordo proposto.

Vieram aos autos as alegações finais, acompanhadas de documentos. Em suas alegações, a infratora reiterou os argumentos outrora apresentados (ID MPe: 3076543, pgs. 37/45).

Posteriormente, tendo em vista que novos documentos foram acostados aos autos, após a VIVO ter apresentado suas alegações finais, nova vista foi concedida à

empresa. Na mesma oportunidade, a empresa foi cientificada a respeito da migração do Processo Administrativo n.º 0024.21.010081-4 para o MPE (ID MPe: 3076553, pg. 07).

Todavia, apesar de devidamente notificada, a VIVO se manteve inerte (certidão ID MPe: 3520106).

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, na Resolução PGJ n.º 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

2.1 DAS PRELIMINARES

2.1.1 DA AUSÊNCIA DE NULIDADE - VALIDADE DO ATO FISCALIZATÓRIO

Inicialmente, a infratora aduziu que somente ao final do contato telefônico a agente fiscal informou à atendente que o atendimento se tratava de ato fiscalizatório, o que estaria em desconformidade com o disposto no art. 4º da Res. n.º 14/19 (revogada pela Res. n.º 57/2022), e, por isso, o procedimento deveria ser declarado nulo.

A esse respeito, cabe dizer que caso a agente informasse que o contato telefônico se tratava de ato fiscalizatório no início da ligação, restaria prejudicada a finalidade da fiscalização, que é justamente constatar eventuais irregularidades.

O próprio princípio da publicidade é mitigado nas hipóteses em que a divulgação do ato administrativo resulte em prejuízo ao interesse público, conforme o disposto na Carta Magna em seu art. 5º no inciso LX.

No caso em comento, sequer houve a restrição da informação, ocorrendo tão somente a comunicação de que se tratava de ato fiscalizatório no final da ligação, sob a finalidade de cumprir com os objetivos dos atos fiscalizatórios que são assegurar e zelar pelos interesses da sociedade.

Ademais, cabe mencionar o disposto no art. 4º da Resolução PGJ n.º 14/19 (**(mantido pela Resolução PGJ 57/2022)**), *in verbis* a seguir:

Art. 4º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade administrativa competente **abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões**

investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do artigo 55 da Lei nº 8.078, de 11/09/90.

Analisando aos autos, constata-se que o dispositivo mencionado, vigente à época dos fatos, foi devidamente cumprido.

Quanto à alegação de que durante o contato telefônico a agente fiscal teria comunicado que a empresa atendeu todos os requisitos examinados, os argumentos da infratora não condizem com a realidade dos fatos ocorridos.

Isso porque, quando a agente fiscal informou que “os requisitos foram atendidos”, ela se referiu ao ato fiscalizatório que deu origem à lavratura do Auto de Fiscalização 298.21, no sentido de que o ato administrativo respeitou todos os requisitos legais exigidos e foi lavrado de acordo com a situação verificada pelas fiscais do Procon *ex vi legis*.²⁰

Insta salientar que o procedimento fiscalizatório preencheu os elementos da *conditio juris*, considerando que foi praticado por agentes fiscais que compõem o quadro de servidores do Ministério Público do Estado de Minas Gerais oficialmente designados para o ato.

Posto isso, rejeito os argumentos preliminares da infratora.

2.1.2 DA POSSIBILIDADE DE INVESTIGAR DE OFÍCIO

A Telefônica Brasil também trouxe argumentos no sentido de que o *Parquet* somente poderia realizar investigações nas hipóteses em que haja “denúncia” formulada pelo consumidor. Entretanto, tais alegações também não merecem prosperar, conforme se demonstrará a seguir.

Ao contrário do afirmado pela Representada, as investigações podem ser deflagradas pelo Ministério Público de ofício. Tanto a revogada Resolução PGJ 14/2019, quanto a Resolução PGJ 57/2022, atualmente em vigência, dispõem, no art. 3º, que “*a Autoridade Administrativa de defesa do consumidor dispõe, no exercício de suas atribuições, dos seguintes expedientes administrativos: I - Investigação Preliminar; II - Processo Administrativo*”.

O art. 4º das citadas resoluções, por sua vez, informa sobre a possibilidade de abertura de Investigação Preliminar, antecedendo ao Processo Administrativo, podendo a autoridade administrativa competente requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas.

Verifica-se, portanto, que para a instauração do Processo Administrativo, não se exige a formulação prévia de denúncia por parte de consumidores.

Ainda que assim não fosse, na Notícia de Fato que deu origem a este Processo Administrativo está claro o intuito da consumidora de reclamar sobre o mau funcionamento do SAC da empresa. Veja-se o teor de sua manifestação:

Tenho um problema com minha fatura dos serviços pois veio uma cobrança que segundo a operadora é referente a uma doação. Não foi autorizada a cobrança de doação alguma, **entrei em contato com a Vivo pelo 1058 e a gravação me colocou numa espera de no mínimo 40 minutos, depois de todo esse tempo quando finalmente sou atendida, explico a situação, a atendente pede para aguardar, fico mais de 10 minutos aguardando depois a chamada simplesmente é encerrada. É um absurdo, foram três tentativas, na terceira nem atendente teve para atender o telefone (SIC; destacou-se; fl. 3-v)**

Por todo o exposto, rejeito a preliminar.

2.1.3. DA NÃO AFRONTA AO NON BIS IN IDEM

A Representada argui que o objeto deste Processo Administrativo é igual ao objeto da Investigação Preliminar n.º 0024.21.013080-3.

De fato, a referida Investigação Preliminar possui objeto idêntico ao deste Processo Administrativo. Todavia, não há que se falar em *bis in idem*, uma vez que, justamente para evitar a duplicidade de procedimentos sobre o mesmo objeto, referida IP foi juntada ao presente procedimento, o que se constata às fls. 25-v/33 (ID MPe: 3076519, pgs. 36/48).

Sendo assim, rejeito a preliminar.

2.1.4. DA INAPLICABILIDADE DA DUPLA VISITA E DA INAPLICABILIDADE DA FISCALIZAÇÃO ORIENTADORA

Publicado aos 08/12/2021, o Decreto nº 10.887/2021 introduziu, dentre outras alterações, o critério da dupla visita às atividades econômica de risco leve, irrelevantes ou inexistente.

Nesse sentido, foi acrescida ao Decreto nº 2.181/97 a seguinte norma:

Art. 38-A. A fiscalização, no âmbito das relações de consumo, deverá ser **prioritariamente orientadora, quando a atividade econômica for classificada como de risco leve, irrelevante ou inexistente**, nos termos do disposto na [Lei nº 13.874, de 2019](#).

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, o critério de dupla visita para lavratura de auto de infração será observado, exceto na hipótese de ocorrência de reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização.

§ 2º A inobservância do critério de dupla visita, nos termos do disposto no § 1º, implica nulidade do auto de infração, independentemente da natureza da obrigação. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 3º Os órgãos e as entidades da administração pública federal, estadual, distrital e municipal deverão observar o princípio do tratamento diferenciado, simplificado e favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), na fixação de valores decorrentes de multas e demais sanções administrativas.

Conforme informado pela SENACON, “a medida busca atender reclamações sobre a existência de diferentes métodos de aplicação de sanções administrativas. O [Decreto Nº 10.887](#) tem como objetivo elevar a segurança jurídica, tornar o processo administrativo mais eficiente e atender aos princípios do Código de Defesa do Consumidor”.

Por sua vez, “o grau de risco é definido como o **nível de perigo potencial de ocorrência de danos** à integridade física, à saúde humana, ao meio ambiente ou ao patrimônio, em decorrência de exercício de atividade econômica”. (<https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/classificacao-de-atividades-consideradas-de-alto-risco-e-atualizada-pelo-governo/>)

O autor da matéria supracitada, Tércio Saccol, faz o seguinte paradoxo para definir as atividades e baixo e alto risco:

São consideradas de baixo risco as atividades que permitem início de operação do estabelecimento sem necessidade de realização de vistoria prévia pelos órgãos responsáveis pela emissão de licenças e autorizações de funcionamento. Quando o grau de risco envolvido na solicitação de licenciamento for classificado como alto, o empresário deverá observar o procedimento administrativo determinado para comprovar o cumprimento das exigências necessárias à sua obtenção, antes mesmo do empreendimento começar a funcionar. O alvará de funcionamento provisório é concedido para atividades consideradas de baixo risco. Ele permite o início do funcionamento do negócio de forma imediata. Caso as entidades competentes não promovam as respectivas vistorias no prazo de vigência do alvará, este se converterá, automaticamente, em definitivo.

Desta feita, sendo exigido das empresas de telefonia o cumprimento de uma série de exigências estabelecidas pela ANATEL, conclui-se que a atividade desenvolvida pela Representada se configura como de alto risco, não havendo que se falar, portanto, em dupla visita e em fiscalização orientadora.

Cumpra acrescentar que a **Resolução PGJ n.º 57/2022 prevê a fiscalização orientadora apenas quando o infator for microempreendedor individual, microempresa e empresa de pequeno porte.**

Isso posto, inaplicável o critério da dupla visitação e da fiscalização orientadora às empresas telefônicas.

2.2 DO MÉRITO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas na portaria inaugural (fl. 02), com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/9, no Decreto 6.523/08 (revogado pelo Decreto 11.034/2022) e na Resolução PGJ n.º 57/22.

2.2.1. DA COMPROVAÇÃO DA PRÁTICA INFRATIVA ÀS RELAÇÕES DE CONSUMO

A portaria de fl. 2A (ID MPe: 3076519, pg. 02) dos autos do presente Processo Administrativo descreve o seguinte:

1. O consumidor não tem acesso ao SAC através de ligação proveniente de telefone fixo (art. 3º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, 7º e 39, VIII, da Lei 8.078/90);
2. O tempo para contato direto com o atendente, quando essa opção foi selecionada, ultrapassou sessenta segundos (art. 4º, §4º do Decreto nº 6.523/08; art. 1º, §1º, da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/08, art. 4º, V, 6º, IV, 7º, e 39, VIII, da lei nº 8.078/90);
3. Nos casos de reclamação e cancelamento do serviço, houve a transferência da ligação (art. 10, § 2º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, 7º, e 39, VIII, da lei nº 8.078/90);
4. O fornecedor recusa o envio, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador, da comprovação da resolução da demanda, por meio eletrônico (art. 17, §1º, 2ª parte, do Decreto 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, 7º, e 39, VIII, da lei nº 8.078/90).

O presente feito foi instruído com o formulário de fiscalização acostado às fls. 10/21 (ID MPe: 3076519, pgs. 18/29) e por reclamações de consumidores, narrando dificuldades em relação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor da VIVO.

As inúmeras reclamações que instruem o presente Processo Administrativo são suficientes à comprovação das práticas infrativas imputadas à Telefônica S/A (VIVO), valendo-se transcrever, a seguir, algumas destas:

Reclamação pg. 3-v (ID MPe: 3076519, pg. 06)

Tenho um problema com minha fatura dos serviços pois veio uma cobrança que segundo a operadora é referente a uma doação. Não foi autorizada a cobrança de doação alguma, entrei em contato com vivo pelo 1058 e a gravação me coloca numa espera de no mínimo 40 minutos, depois de todo esse tempo **quando** finalmente sou atendida, explico a situação a atendente pede para aguardar, fico mais de 10 minutos aguardando depois a chamada simplesmente é encerrada. É um absurdo, foram três tentativas, na terceira nem atendente teve para atender o telefone. (SIC).

Reclamação - pg. 27-v (ID MPe: 3076519, pg. 39)

Tenho recebido diversas ligações da empresa vivo sobre conta em atraso. No entanto, não tenho nenhum produto da empresa. Eles alegam que existe um número de celular em meu CPF, porém não reconheço o mesmo. **Já tentei por diversas vezes contato, chego a ficar mais de 3 horas aguardando atendimento via telefone e nunca sou atendida.** (SIC; grifou-se).

Reclamação - pg. 36 (ID MPe: 3076519, pg. 52)

Tenho um plano controle da Vivo, que sempre me gerou problemas!

Em primeiro lugar a demora ou falta do atendimento pelo telefone; da última vez que tentei atendimento com a operadora demorou 2 horas e 41 minutos e ainda assim não fui atendida! Tive diversas ligações em que não houve atendimento ou simplesmente a ligação cai depois de 30 minutos em espera.

... (destacou-se)

Reclamação n.º 31-002.017.21-0005406 - pg. 189 (ID MPe: 3076541, pg. 41)

O consumidor (...) portador do CPF xxxxxx veio por meio deste órgão de defesa do consumidor abrir reclamação frente a fornecedora Vivo. Alega o consumidor que em aproximadamente 17 de outubro de 2021 realizou uma portabilidade da Tim para Vivo do número: xxxxxxxxx. Entretanto, nsse tempo de um mês até a presente data não consegue receber ligação e nem SMS. **Diante de tal, tentou por várias vezes contatar a fornecedora sobre este problema e nada é resolvido.** (grifou-se)

Reclamação n.º 31-013.001.21-0006620 - pg. 190-v (ID MPe: 3076541, pg. 44)

Boa tarde, tentei formalizar esta questão no site do procon, porém o site encontra-se inconsistente. No dia 30/09/2020 a atendente da Vivo entrou em contato através de uma rede social e me ofereceu iphone 11 pro max se eu fizesse um plano corporativo, sendo 1 linha nova e 1 linha portabilidade. Aceitei, chegou a linha nova, ativei, e depois atendente disse que a portabilidade não teria dado certo e que para que eu conseguisse o aparelho teria que pagar uma consultoria à parte. **Falei para ela cancelar, mas a atendente informou que somente cancelaria pela central.** (negritou-se)

Reclamação 31-008.001.22-0007729 - pg. 192-v (ID MPe: 3076541, pg. 48)

Aos dias 16/08/2022, compareceu à Coordenadoria de Defesa do Consumidor PROCON CONTAGEM, o consumidor (...) para apresentar reclamação em face de TELEFÔNICA BRASIL S/A. Informa que, possui um plano com a reclamada de VIVO CELULAR - Controle no valor de R\$ 50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos). Acontece que **desde o dia 10/08, o consumidor está tentando entrar em contato com a reclamada sob o protocolo (...), bem como dia 12/08 sob protocolo (...) para realizar o cancelamento do plano, porém, não obteve êxito.** (destacou-se)

Reclamação 2023.01/00007141099 - pg. 197 (ID MPe: 3076541, pg. 57)

Eu cancelei no dia 12/12/2022 minha conta de pós pago controle com a Vivo. Ainda recebi uma conta, para em dia no dia 26/12 que provavelmente me precise ser ressarcida uma vez que a cobrança provavelmente foi indevida. Hoje, recebi uma conta que não sei a que se refere como se eu estivesse utilizando o serviço naturalmente. **O cancelamento foi feito através da URA sem o atendimento de**

uma pessoa, porque a vivo nunca disponibiliza atendimento. No momento do cancelamento recebi mensagens e meu sinal foi imediatamente cortado, tanto que o chip foi inutilizado! Reparem que o período da conta em anexo é de um dia. (sic; grifou-se)

Reclamação 2023.01/00007137564 - pg. 197 (ID MPe: 3076541, pg. 57)

Sr(a) Responsável, sou cliente vivo controle (Telefone (35) xxxxx-x070 e não consigo acesso ao atendimento humano para trocar meu plano por um mais barato ou cancelar. (negritou-se)

Reclamação 2023.01/00007137013 - pg. 197 (ID MPe: 3076541, pg. 57)

Boa tarde! Posso a linha (35) xxxxxx cadastrada num plano controle e sem fidelidade de permanência. **Ocorre que por diversas vezes entro em contato com o SAC da VIVO Telefônica sem contudo conseguir falar com atendente ou ter nas opções de atendimento eletrônico uma opção que me atenda.** (destacou-se)

Reclamação 2023.01/00007132097 - pg. 197-v (ID MPe: 3076541, pg. 58)

Em 16 de janeiro de 2023, tentei por diversas vezes contato com a empresa através de seus canais de atendimento, mas infelizmente não obtive sucesso. Não fui atendido em nenhum momento. Nesta data, ao acessar a página de serviços da empresa para emitir minha fatura e realizar o pagamento, identifiquei dois números de telefone pré pago com ddd 79 que constava em meu nome, porém não reconheço nenhum destes números. **Ao tentar contato com a empresa para solucionar o problema me deparei com a impossibilidade de atendimento, era atendido pelo assistente virtual e ao selecionar a opção para falar com algum atendente, simplesmente me colocavam em espera até a ligação ser encerrada automaticamente, sem ter sido realizado nenhum atendimento.** (negritou-se)

Reclamação 2023.01/00007113390 - pg. 199 (ID MPe: 3076543, pg. 02)

Eu solicitei a portabilidade de meu número da Tim (31 xxxxx-x868) na última terça (10/01/2023). Recebi o chip da Vivo no mesmo dia. Segui os passos e recebi o número provisório 31 xxxxx-x6211. Porém, não consegui fazer a primeira chamada para prosseguir com a ativação e portabilidade. Quando tento ligar, surge a mensagem "número suspenso". **Nesta quarta (11/01/2023), estou tentando incessantemente ligar na cetnral de atendimento 1058, mas não consigo falar com atendente. Cheguei a ficar 34 minutos até a ligação ser desligada compulsoriamente pela Vivo. Não existe outra forma de contato. Absurdo!** (destacou-se)

Reclamação 2022.01/00007071609 - pg. 200-v (ID MPe: 3076543, pg. 05)

Eu na data de hoje 30/12/2022, solicitei a portabilidade a operadora Vivo, do meu número na Operadora Tim. **Eu tentei ligar para os números *8486 e 1058 e não obtive resposta alguma. O atendimento eletrônico diz que está fora do ar e então finaliza do atendimento sem nenhuma resolução.** (SIC; destacou-se)

Reclamação 520853112021-4 - pg. 204 (ID MPe: 3076543, pg. 12)

...

1058 PELO ROBÔ: Simplesmente não existe a opção de cancelamento, e no final da ligação o robô desliga automaticamente com a mensagem: Vi aqui que existe um valor em abeto na sua fatura e por isso não está conseguindo fazer ligações, etc....

Até mais. E a ligação cai. (Ah, minha fatura estava paga!)

1058 COM A ATENDENTE: Primeiramente para conseguir falar com a atendente você tem que driblar o robô, porque a lógica do robô é fazer de tudo para você não chegar à atendente, e agora minha indignação, ao conseguir falar com a atendente ela tenta reduzir o valor do seu plano para você continuar a ser cliente e ao dizer que realmente você quer cancelar eles falam que o setor não realiza cancelamento e te mandam ligar para o 0800, e adivinha? Quando você liga no 0800 eles falam que você tem que ligar no 1058. (SIC)

Verifica-se que não estamos diante de reclamações pontuais e isoladas. Ao contrário do que afirma a Representada, são inúmeras as reclamações acostadas aos autos que evidenciam que o problema referente ao descumprimento do Decreto n.º 6.523/2008 (revogado pelo Decreto 11.034/22) ultrapassou a esfera individual, e passou a ter caráter coletivo, o que justificou o prosseguimento deste processo administrativo.

Registre-se, que apesar do grande número de reclamações presentes nos autos sobre a conduta abusiva, pesquisa elaborado pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais e executada pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, constatou que apenas 12,8% dos consumidores que se sentiram lesados procuraram os Órgãos de Defesa do Consumidor (https://www.mpmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGN_STICO%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDOR%20_5_.pdf).

Ademais, o volume das reclamações colacionadas aos autos diz respeito somente a 60% dos municípios que estão interligados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

Portanto, o número de reclamações acostadas aos autos representa uma pequena porcentagem da conduta abusiva perpetrada pela Reclamada. Além disso, é evidente que a atividade infrativa cometida pela representada é corriqueira e disseminada contra muitos consumidores, que são submetidos à má prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Passemos, a seguir, à análise das infrações identificadas no formulário de fiscalização de fls. 10/ 21 (ID MPe: 3076519, pgs. 18/29).

1) O consumidor não tem acesso ao SAC através de ligação proveniente de telefone fixo

A fiscalização realizada no dia 1º de setembro de 2021 constatou que, à época, o consumidor não tinha acesso ao SAC da Representada por meio de ligação realizada de telefone fixo, sendo necessário o uso de um telefone celular.

O art. 3º do Decreto n.º 6.523/08 (mantido pelo Decreto 11.034/2022 - art. 3º), determina que o *“acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor”*.

Na medida em que o acesso ao SAC não pode acarretar ônus ao consumidor, não cabe ao fornecedor limitar tal atendimento apenas ao celular. Todavia, a própria empresa reconhece, à fl. 50, que o SAC 1058 é acessado apenas por meio de telefone móvel.

Diante do exposto, julgo subsistente a infração.

2) O tempo para o contato direto com o atendente, quando essa opção foi selecionada, ultrapassou 60 (sessenta) segundos

De acordo com o item “1.3.4” do Auto de Fiscalização n.º 298.21, o fiscal precisou esperar por 6 (seis) minutos para ser atendido pelo SAC.

O art. 4º, §4º, do Decreto n.º 6.523/08, c/c a Portaria MJ n.º 2.014/2008, estabelecem que *“o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria”*.

Ocorre que, em virtude da pandemia causada pelo coronavírus, no dia 24/07/2020 o Ministério da Justiça e Segurança Pública publicou a Portaria n.º 414, a qual, em seu art. 1º, estabeleceu *“a suspensão, temporária e excepcional, do tempo máximo para o contato direto com o atendente nos Serviços de Atendimento ao Consumidor – SACs, previsto na Portaria MJ n.º 2.014/2008”*.

A suspensão determinada pela Portaria n.º 414 retro mencionada, a princípio, seria pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias. No entanto, o prazo de suspensão foi prorrogado por mais 120 (cento e vinte) dias, pela Portaria n.º 155, publicada no dia 14/04/2021.

Sendo assim, na data da fiscalização, estavam suspensos os dispositivos que obrigavam o atendimento pelo SAC dentro do prazo de 60 (sessenta) segundos.

Diante do exposto, **julgo insubsistente a infração descrita no item “1.3.4” do Auto de fls. 10/21.**

3) Nos casos de reclamação e cancelamento do serviço, houve a transferência da ligação

Conforme constou às fls. 15, 19 e 20 (ID MPe: 3076519, pgs. 23, 27 e 28), *“quando foi solicitado o cancelamento da linha atual e a migração para o plano controle ocorreu a transferência para outro atendente”*.

Em sua defesa, a fornecedora afirma que a transferência de ligação ocorre apenas quando há necessidade de ação de outra área, sem que haja prejuízo ao consumidor.

Não obstante, §2º do art. 10 do Decreto 6.523 determinava, expressamente, que *“nos casos de reclamação e cancelamento do serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções”*.

Sendo assim, **julgo subsistente a infração indicada no item “3.2.2” do Auto de fls. 10/21.**

4) O fornecedor recusa o envio, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador, da comprovação da resolução da demanda, por meio eletrônico

Consta também, do auto de infração de fls. 10/21 (ID MPe: 3076519, pgs. 18/29), que o *“o fornecedor não envia, ao consumidor, comprovação sobre a resolução da demanda por meio eletrônico, conforme foi solicitado por mim, durante o atendimento”*.

Veja-se que, em sua defesa, a empresa afirma que a comprovação da resolução da demanda é encaminhada ao consumidor por maneiras diversas, a depender do serviço solicitado.

No presente caso, a VIVO alega que a comprovação da demanda se deu por meio do envio da fatura cobrando a mensalidade do plano contratado.

Todavia, o §1º do art. 17 do Decreto 6.523 (replicado no §1º do art. 13 do Decreto 11.034/2022) expressamente determina: *“o consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério”*.

Sendo assim, na medida em que a fiscal relatou ter solicitado o envio da resolução da demanda por e-mail, o que foi negado pela VIVO, claro está que houve um desrespeito à determinação contida no §1º do art. 17 do Decreto 6.523 (replicado no §1º do art. 13 do Decreto 11.034/2022) e, conseqüentemente, violação ao direito de informação.

Além disso, as disposições legais violadas têm por escopo contribuir para assegurar a transparência, a boa-fé, a celeridade e a eficiência na prestação dos serviços regulamentados pelo Poder Público. E mais, viabilizam a concretização dos princípios de equilíbrio e harmonia nas relações de consumo e instrumentalizam o direito básico de facilitação da defesa do consumidor garantido pelo CDC (art. 4º, *caput* e inciso III e art. 6º, VIII), instituindo uma medida eficaz para dotar o consumidor de prova de eventual ilegalidade e, com isso, atenuar a grave dificuldade existente para fazer valer seus direitos.

Ressalta-se que tal dever legal não é exigível apenas por parte do consumidor. A administração pública também dispõe da prerrogativa de requerer do fornecedor a prestação de informações relevantes ao consumidor, movida pelo poder-dever de defender e perseguir o interesse público e amparada pelo princípio da oficialidade, conforme previsto no art. 55, §4º do CDC.

Importante registrar que tal norma foi mantida pelo Decreto 11.034/2022, que prevê, no §1º do art. 13 do Decreto 11.034/2022, que *“o consumidor será informado sobre a conclusão do tratamento de sua demanda e, mediante solicitação, receberá do fornecedor a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor”*.

Ora, o direito à informação como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

A informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

São direitos da quarta geração o direito à democracia, o **direito à informação** e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos.
PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros-10.ed.- página 524 e ss.)
(destacou-se).

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o

correspetivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspetivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, “caput”), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, “caput”), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE

CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, *caput*, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (*full disclosure*), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Por seu turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

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

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

A propósito, a ofensa à referida norma configura falha na prestação do serviço fornecido pelo fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, **bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.**

§ 1o O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I – o modo de seu fornecimento;
- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido.

Logo, diante do exposto, **julgo SUBSISTENTE a infração contida no item “5.2.1” do Auto de Infração de fls. 10/21 (ID MPe: 3076519, pgs. 18/29).**

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a infratora retro qualificada incorreu nas práticas infrativas do art. 3º do Decreto nº 6.523/08 (mantido pelo Decreto 11.034/2022 - art. 3º); §2º do art. 10 do Decreto 6.523; §1º do art. 17 do Decreto 6.523 (replicado no §1º do art. 13 do Decreto 11.034/2022); art. 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

Considerando que as infrações verificadas se originaram do descumprimento de normas regulamentares específicas que vigoravam à época dos fatos - Decreto 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08 do Ministério da Justiça, aplicar-se-ão as hipóteses previstas nas alíneas “a” e “b” do inciso III do artigo 21 da Resolução PGJ nº 57/22:

Art. 21. A gravidade da infração está relacionada com a sua natureza e potencial ofensivo, sendo classificada em quatro grupos assim definidos:

III - Infrações classificadas no grupo III:

a) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) (arts. 18, parágrafo 6º, II, e 39, VIII, CDC);

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica da infratora, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita

bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 57/22.

Nos termos da Resolução PGJ n.º 57/22, a condição econômica do infrator será auferida por meio de sua receita mensal média, calculada partir da **receita bruta auferida pelo estabelecimento no exercício imediatamente anterior ao ato infracional**.

Desta feita, utilizar-se-á o Demonstrativo de Resultado do Exercício (D.R.E.) da empresa correspondente ao ano de 2020, uma vez que a fiscalização ocorreu em setembro de 2020.

A Telefônica Brasil S.A., detentora da marca VIVO, é a maior empresa de telecomunicações do país, com 36 mil colaboradores diretos, 96 mil aliados (como chamam os prestadores de serviços e terceirizados) e 116,2 milhões de acessos na operação móvel e fixa. É a líder absoluta no segmento móvel com 102,4 milhões de linhas em operação, o correspondente a 38,8% do total de linhas ativas no Brasil, cobrindo 96,8% da população com rede 4G e 92,3% da população com a rede 4,5G (<https://ri.telefonica.com.br/pt/a-empresa/perfil-corporativo>).

Assim, trata-se de empresa líder do setor, com grande rentabilidade. Conforme informado pela própria empresa, o ano de 2024 foi marcado pelo crescimento contínuo de suas linhas de negócio. A receita total da empresa manteve trajetória ascendente em todo o ano de 2024, e concluiu com 55,8 bilhões, o que significou um aumento 7,2% (<https://www.telefonica.com.br/noticias/2025/fevereiro/lucro-da-vivo-em-2024>).

Conforme entendimento consolidado pela Junta Recursal do Procon-MG, em se tratando de sociedade anônima, como o caso da Representada, considerar-se-á o **faturamento bruto global** do Infrator, publicado no órgão oficial e em jornal de grande circulação.

De acordo com o documento ID MPe: 3076543, pg. 29, no ano de 2020 a receita operacional líquida da Representada foi R\$ 43.126.472.000.

Todavia, **considerando que as infrações foram apuradas na vigência do Decreto 6.523/08**, a receita operacional líquida, para fins de cálculo da multa, será dividida por 27 (vinte e sete) - número das Unidades Federativas do País.

Desta feita, **arbitro a Receita Bruta da Representada, para fins de calcular a multa no âmbito do Estado de Minas Gerais, em R\$ 1.597.276.740,74** (um bilhão, quinhentos e noventa e sete milhões, duzentos e setenta e seis mil, setecentos e quarenta reais e setenta e quatro centavos) (R\$ 43.126.472.000 - receita operacional ID MPe: 3076543 - dividido por 27), valor bastante razoável e proporcional.

Feitas essas considerações, calculo a **receita estadual mensal média no valor de R\$ 133.106.395,06** (cento e trinta e três milhões, cento e seis mil, trezentos e noventa e

cinco reais e seis centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

Assim, o porte econômico da fornecedora, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, e tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o **quantum da pena-base** no valor de **R\$ 3.998.191,85 (três milhões, novecentos e noventa e oito mil, cento e noventa e um reais e oitenta e cinco centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, II, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 3.331.826,54 (três milhões, trezentos e trinta e um mil, oitocentos e vinte e seis reais e cinquenta e quatro centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no art. 29, §2º, VI, da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o **quantum de R\$ 3.887.130,97 (três milhões, oitocentos e oitenta e sete mil, cento e trinta reais e noventa e sete centavos)**, eis que a prática infrativa possui caráter repetitivo ou persistente.

g) Considerando que a infratora efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §4º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22. Assim, somo 1/3 (um terço) ao valor encontrado, resultando em R\$ 5.182.841,29 (cinco milhões, cento e oitenta e dois mil, oitocentos e quarenta e um reais e vinte e nove centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 5.182.841,29 (cinco milhões, cento e oitenta e dois mil, oitocentos e quarenta e um reais e vinte e nove centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 70% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de R\$ 3.627.988,90 (três milhões, seiscentos e vinte e sete mil, novecentos e oitenta e oito reais e noventa centavos), por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de

percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação da Representada, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

c) **Apresentado o recurso, a fornecedora poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de 90% da multa**, isto é, o montante de **R\$ 4.664.557,16 (quatro milhões, seiscentos e sessenta e quatro mil, quinhentos e cinquenta e sete reais e dezesseis centavos), atualizado monetariamente**. A atualização monetária deverá ser feita pela Tabela da Corregedoria-Geral de Justiça e terá como marco inicial o dia seguinte ao último dia do prazo fixado, na intimação, para a apresentação de recurso contra a decisão administrativa condenatória (art. 33, §§ 7º e 8º, da Resolução PGJ n.º 57/22);

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em
12/11/2025, às 10:50

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:
DC732-D3A7F-BAA7A-5B0E4

Para verificar as assinaturas leia o QR code ao
lado ou acesse
<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

