

Processo Administrativo nº 0024.19.015587-9
Representada: Claro S.A

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 e no Decreto Federal n.º 2.181/1997, em face da **Claro S/A**, com o fim de apurar suposta prática infrativa por parte da representada, consistente em efetuar a cobrança integral, desconsiderando totalmente a proporcionalidade do serviço utilizado em relação aos pedidos de cancelamento do plano controle.

O procedimento foi instaurado a partir de Ofício encaminhado pelo Fórum dos Procons Mineiros a esta Promotoria de Justiça (fl. 4), no qual há o relato da existência de um número expressivo de demandas provenientes de cobranças indevidas, registradas em desfavor da Fornecedora, que não cumpre as normas referentes à cobrança proporcional por ocasião do pedido de rescisão contratual. O ofício do Fórum dos Procons veio acompanhado dos documentos de fls. 5/15.

Recebido o referido ofício, determinou-se a instauração de Investigação Preliminar e a expedição de ofício à Assessoria Técnica, para prestar informações a respeito de eventuais reclamações consumeristas que tratem de irregularidade no processamento de pedidos de cancelamento de planos de telefone na modalidade "controle", bem como da correlata cobrança de valores integrais decorrentes do cancelamento destes serviços. Ainda, oficiou-se à Agência Nacional de Telecomunicações para apresentar esclarecimentos a respeito da demanda (fls. 2 e verso).

Em resposta, a **ANATEL** informa que no período de 1/1/19 a 30/9/19 localizou **73 reclamações registradas em desfavor da Claro, no Estado de Minas Gerais, contendo os termos "(Controle) E (pro-rata OU prorata OU pro rata OU proporcio* OU integral OU integrais"** (fls. 21/22).

Às fls. 24 e verso, o então Coordenador do Procon-MG narra que, em consulta realizada na base de dados do **Sindec-MG, consumidor.gov.br e do Procon-MG**, foram localizadas **40 reclamações registradas em desfavor da VIVO, no período de 7/10/17 a 7/10/19**, referentes a *"irregularidades no processamento de pedidos de cancelamento de planos de telefonia na modalidade "controle", bem como da correlata cobrança de valores integrais decorrentes do cancelamento desses serviços"*.

Às fls. 86/87 consta informação prestada pelo Setor Jurídico da plataforma “ReclameAqui”, no sentido de que no período de 25/9/17 a 25/9/19 foram registradas contra a CLARO 320 reclamações referentes à cobrança integral mesmo após a solicitação de cancelamento do plano controle.

Devidamente notificada, a Fornecedora apresentou defesa às fls. 116/159, acompanhada dos documentos de fls. 160/189.

Em resposta a ofício desta Promotoria de Justiça encaminhado em setembro de 2021, a ANATEL informa que no período de 1/10/16 a 30/9/21 verificou 535 reclamações registradas em desfavor da Claro, no Estado de Minas Gerais, potencialmente ligadas aos termos “(Controle) E (pro-rata OU prorata OU pro rata OU proporçio* OU integral OU integrais” (fls. 210/212).

A ANATEL apresenta, às fls. 214/215, o INFORME n.º 318/2021/CODI/SCO.

Ainda, solicitou-se à Central de Apoio Técnico do Ministério Público a elaboração de parecer técnico, com o fim de se estimar o ganho econômico obtido pela CLARO S/A com a prática abusiva referente à cobrança integral da mensalidade do plano controle, após o consumidor ter realizado o pedido de cancelamento (fl. 219).

O Parecer Técnico Econômico foi acostado às fls. 225/226 dos autos.

Posteriormente, a CLARO foi notificada para informar se possuía interesse em celebrar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa ou, em caso contrário, apresentar alegações finais (fl. 230).

Evidenciando o desinteresse em firmar TAC e TA com o Ministério Público, a Empresa apresenta suas alegações finais às fls. 243/271, acompanhada dos documentos de fls. 272/744, que versam exclusivamente sobre o faturamento da Claro no Estado de Minas Gerais.

Em síntese, é o relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, nos moldes da Lei Federal n.º 8.078/1990, artigo 56, parágrafo único e do Decreto Federal n.º 2.181/1997, artigo 4º, IV e 5º, caput.

2.1. Das preliminares

2.1.1. Da validade da instauração do presente processo administrativo

Em sede de preliminar, a Claro alega inicialmente a nulidade da instauração do presente processo administrativo por cerceamento de defesa. Isso porque, de acordo com a Representada, antes de ser intimada para a apresentação de alegações finais, cumpria ao Ministério Público a análise de sua manifestação preliminar e de sua defesa administrativa.

Todavia, ao contrário do afirmado, não há que se falar em cerceamento de defesa.

No curso do presente Processo Administrativo observou-se amplamente o rito previsto na Resolução 14 do MPMG.

Conforme possibilita o art. 4º da referida Resolução, antes de instaurar o Processo Administrativo, a autoridade administrativa abriu investigação preliminar. Após, constatada a prática infrativa às relações de consumo, instaurou-se o presente processo administrativo, com vista à aplicação de sanções previstas em lei, em atenção ao que determina o art. 6º do dispositivo legal.

A Portaria Inaugural do processo administrativo acostada à fl. 2-A descreveu de forma precisa os fatos em apuração e os individualizou, além de ter apontado os dispositivos legais aplicáveis ao caso.

Após a instauração do processo administrativo, a Claro foi notificada para apresentar defesa, em atenção ao art. 9º da Resolução 14/2019. Encerrada a instrução probatória, elaborou-se proposta de transação administrativa e propôs-se termo de ajustamento de conduta, conforme determina o art. 12, *caput* e §2º da Resolução.

Em seguida, diante da ausência de solução do feito por meio de transação administrativa, a Empresa foi intimada para apresentar alegações finais, nos termos do art. 18 da já citada Resolução.

Verifica-se, portanto, que o presente processo seguiu fielmente o trâmite estabelecido pela Resolução MPMG 14/2019.

Ademais, a instauração processual do feito se deu em observância ao Decreto n.º 2.181/97, que, em seus artigos 39 e 40, assim dispõe:

Art. 39. O processo administrativo de que trata o art. 33 deste Decreto poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade competente.

Parágrafo único. Na hipótese de a investigação preliminar não resultar em processo administrativo com base em reclamação apresentada por consumidor, deverá este ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

Art. 40. O processo administrativo, na forma deste Decreto, deverá, obrigatoriamente, conter:

- I - a identificação do infrator;
- II - a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;
- III - os dispositivos legais infringidos;
- IV - a assinatura da autoridade competente.

Importante ressaltar que a CLARO teve amplo acesso aos autos, e exerceu o direito de defesa. Desta feita, ainda que a Portaria Inaugural do feito não estivesse de acordo com os dispositivos legais aplicáveis, e que não contivesse todas as informações necessárias, não haveria como se falar em nulidade, diante da ausência de prejuízo à Empresa, conforme determina o art. 48 do Decreto 2.181/97, a seguir transcrito:

Art. 48. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

Parágrafo único. A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

Sobre esse tema, destaca-se, ainda, trechos de decisão proferida pela Junta Recursal do Procon-MG, nos autos do Recurso n.º 10.863/2014:

1.1 Da ausência de nulidade do processo administrativo por cerceamento de defesa
O fato de o processo administrativo ter sido formalizado com base em "UMA reclamação recebida em sua unidade" (fl. 2594), *per se*, não impede que o Procon-MG realize de ofício as investigações necessárias para formação de juízo de valor sobre a veracidade da notícia, com escopo de promover a proteção administrativa do consumidor. **De mais a mais, o fornecedor se defende da imputação fática descrita na portaria inaugural, sendo este o objeto delimitado no processo administrativo.**

...

1.2. Da inexistência de nulidade da decisão

Também não se pode dizer que a decisão primeva seja nula por insuficiência de fundamentação, muito ao revés, verifica-se que as questões relevantes para o deslinde da controvérsia foram apreciadas fundamentadamente, de modo coerente e completo.

É de salientar, ademais, que o processo administrativo tramitou com regularidade, tendo o recorrente Banco Cruzeiro do Sul apresentado sua versão sobre os fatos, tomado conhecimento de todas as informações carreadas para os autos, sido cientificado da decisão final e usado da faculdade de recorrer.

Ao recorrente asseguraram-se todas as garantias necessárias ao pleno exercício do seu direito de defesa em todas as etapas do processo administrativo.

Rejeito, pois, as preliminares. (Destacou-se)

Sendo assim, na medida em que o presente feito seguiu os trâmites previstos pela Resolução MPMG 14/2019 e que a Portaria Inaugural acostada à fl. 2-B atende aos requisitos exigidos pelo Decreto n.º 2.181/97, e tendo em vista que à CLARO S/A foi dado amplo direito

de defesa, não há que se falar em nulidade do presente Processo Administrativo, tampouco em arquivamento do feito.

2.1.2. Da competência do Procon Estadual

Ainda em sede de preliminar, a CLARO S/A alega que o Ministério Público invadira a competência da ANATEL, responsável por disciplinar a execução, a comercialização e o uso dos serviços de telecomunicações.

Sobre a atuação dos órgãos de defesa do consumidor, é entendimento pacífico da jurisprudência que ela não exclui e nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizado pelas agências reguladoras, tal como a ANATEL. A esse respeito, leia-se o trecho a seguir transcrito, extraído da decisão proferida pela Junta Recursal do Procon-MG, nos autos do Recurso n.º 12.224/2015:

Cumprido salientar, ainda, no tocante à atuação dos órgãos de defesa do consumidor em questões como as tratadas nestes autos, que ela “não exclui nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências criadas por lei, cuja atuação não se restringe à tutela particular do consumidor, mas abrange a execução do serviço público em seus vários aspectos, a exemplo, da continuidade e universalização do serviço, da preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e da modicidade tarifária” (REsp 1.138.591/RJ, Rel. Min. Castro Meira, Segunda Turma, julgado em 22.9.2009, DJe 5.10.2009).

No mesmo sentido, os acórdãos proferidos nos autos do REsp 1178786/RJ (Segunda Turma, Relator: Min. Mauro Campbell Marques – julgado em 16.12.2010, DJe 08.02.2011) e do REsp 1138591/RJ (Segunda Turma, Relator: Min. Castro Meira, julgado em 22.9.2009, DJe 5.10.2009).

No caso presente, a atuação do Procon-MG se deu com base nas normas de proteção e defesa do consumidor, sejam aquelas próprias (que figuram expressamente no CDC), sejam aquelas invocadas pelo Código, por extensão, com base em outras fontes do ordenamento jurídico.

Portanto, considerando-se que há extensa legislação amparando a atuação do Procon-MG (artigo 5º, XXXII, da Constituição Federal; artigos 1º, 4º, caput e inciso VI, 55 a 60 e 105 do Código de Defesa do Consumidor; art. 14 do ADCT da Constituição do Estado de Minas Gerais; artigos 22 e 23, V e VI, da Lei Complementar Estadual n.º 61, de 12 de julho de 2001, e Decreto Federal n.º 2.181/97), e que a questão extrapola a órbita do individual e adentra em âmbito coletivo, incontestável é a legitimidade do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, para processar e julgar a recorrente.

Rejeito também essa preliminar.

Ademais, cabe esclarecer que o Ministério Público não atua, *in casu*, no exercício de suas funções típicas, mas sim no exercício das funções administrativas do Procon-MG, circunstância que o autoriza a fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Isso porque o Ministério Público do Estado de Minas Gerais recebeu delegação do Constituinte Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG

(Constituição Estadual: ADCT, art. 14) e, assim, cumprir o poder-dever de fiscalizar, no território mineiro, a oferta e a comercialização de produtos e serviços.

Dispõe o citado artigo 14 do ADCT da Constituição Estadual:

Art. 14 – As atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor ficam transferidas para a Procuradoria-Geral de Justiça, na forma da lei complementar a que se refere o art. 125 da Constituição Federal.

A Lei Complementar Estadual n.º 61/2001, alterada pela Lei Complementar Estadual n.º 117/2011, dando cumprimento ao comando constitucional, a respeito das competências do Procon-MG, prevê o seguinte:

Art. 22. Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor - PROCON-MG, na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 23. Compete ao Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon-MG -, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC -, cabendo-lhe:

[...]

II – receber, analisar, avaliar e apurar consultas, reclamações e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aqueles que noticiarem lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

[...]

V – fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;

VI – atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, observado o disposto na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação complementar;

[...]

Em consonância com a Constituição Estadual de Minas Gerais e a referida norma complementar, a Resolução PGJ n.º 15/2019, a qual regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, dispõe de redação semelhante em seu art. 3º, a seguir transcrito:

Art. 3º O Procon-MG, órgão de administração do Ministério Público, vinculado à Procuradoria-Geral de Justiça, tem por finalidade exercer a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação em todo o Estado de Minas Gerais.

Conforme prevê a Resolução Conjunta PGJ CGMP n.º 03/09 (que regulamenta o Inquérito Civil (IC) e o Procedimento Preparatório (PP) no âmbito do Ministério Público), a Instituição dispõe dos seguintes instrumentos típicos para a sua atuação administrativa:

- I - Inquérito Civil (IC);
- II - Procedimento Preparatório (PP);
- III - Termo de Ajustamento de Conduta (TAC); e
- IV - Recomendação.

Ao lado da atuação administrativa típica do órgão ministerial, ou seja, a instauração de IC e PP, temos ainda, por exposto comando constitucional, as atividades do Procon-MG que foram transferidas ao Ministério Público. Os artigos 22 a 24 da Lei Complementar Estadual n.º 61/01, por sua vez, conferem as características básicas, prerrogativas e competências administrativas do PROCON-MG, para o cumprimento de seu mister institucional.

Da mesma forma, a Resolução PGJ n.º 14/19 (que regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor) prevê em seu art. 3º que as autoridades administrativas do Procon-MG (integradas pelos Promotores de Justiça atuantes junto às Promotorias de Defesa do Consumidor do Ministério Público de Minas Gerais) dispõem de instrumentos administrativos próprios para o desempenho de suas atividades, quais sejam:

- I - investigação preliminar;
 - II - processo administrativo.
- §1º No curso da investigação preliminar, a autoridade administrativa poderá contar com os seguintes instrumentos:
- I - medidas administrativas cautelares;
 - II - termo de ajustamento de conduta;
 - III - recomendação.
- §2º No curso do processo administrativo, poderá contar com os seguintes instrumentos:
- I - medidas administrativas cautelares;
 - II - transação administrativa;
 - III - termo de ajustamento de conduta;
 - IV - recomendação.

Assim, para apurar determinado fato, o Promotor de Justiça com atribuição na defesa do consumidor dispõe de todos esses instrumentos administrativos (IC, PP, IP ou PA), cabendo a ele a escolha do expediente que considerar mais eficiente e efetivo no trato da defesa dos direitos dos consumidores.

Atuando através dos expedientes próprios do Procon-MG (IP ou PA), o Promotor de Justiça exercerá sua função administrativa junto ao órgão de defesa do consumidor, cumprindo, assim, seu poder-dever de fiscalizar a oferta e a comercialização de produtos e serviços, bem como de aplicar as sanções previstas no CDC e no Decreto n.º 2.181/97, contra os fornecedores que cometerem infrações administrativas contra as relações de consumo.

Sobre a alegada “possibilidade de ocorrência de *bis idem*” aventada pela Claro, insta ressaltar que a empresa sequer comprovou nos autos a existência de um Processo Administrativo de Descumprimento de Obrigação (PADO) eventualmente instaurado pela ANATEL.

Ademais, ainda que houvesse um PADO instaurado pela ANATEL em desfavor da Claro, somente estaríamos diante de *bis in idem* se as infrações apuradas pelo PROCON e pela Autarquia federal fossem idênticas e praticadas ao mesmo tempo e lugar, fato esse bastante improvável.

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de tornar letra morta a exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).

Posto isso, o objeto dos contratos de telefonia se encontra entre os interesses e direitos dos consumidores. Conseqüentemente, o Procon-MG possui legitimidade para aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078/90 em caso de descumprimento.

E é justamente a indeterminabilidade dos consumidores potencialmente sujeitos à adesão contratual que legitima a atuação do Procon-MG.

Destaca-se que a **infração constatada nos presentes autos atinge, claramente, um número indeterminado de pessoas e a sociedade como um todo (repercussão social), devido à indivisibilidade do caráter difuso de que se reveste o direito ferido** (art. 81, parágrafo único, I, do CDC).

Importante ressaltar que a doutrina é firme no sentido de que são beneficiários dessa tutela “*todos os consumidores, pessoas indeterminadas e que, por circunstâncias fáticas, principalmente de tempo e lugar, estão expostas às práticas indicadas*” (MARQUES, Cláudia Lima et al. Manual de Direito do Consumidor. 3. ed.ª São Paulo: Editora RT, 2010, p. 437).

Registre-se, que apesar do grande número de reclamações 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%205 .pdf](https://www.mpmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGN_STICO%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDOR%205.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 cobrança integral da fatura, mesmo após solicitarem o cancelamento do plano.

Nesse sentido, restaram configuradas as infrações descritas nos incisos V e VIII do art. 39 da Lei n.º 8.078/90, *in verbis*:

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

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

[...]

VIII – colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro).

Passemos, pois, ao julgamento do mérito, de acordo com a prática infrativa descrita à fl. 02A dos autos.

2.2. Do mérito

2.2.1. Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A portaria de fl. 2A dos autos do presente Processo Administrativo descreve o seguinte:

O fornecedor efetua a cobrança integral desconsiderando totalmente a proporcionalidade do serviço utilizado em relação aos pedidos de cancelamento do plano controle.

O presente feito foi instruído com inúmeras reclamações de consumidores, a respeito da cobrança integral do plano controle, mesmo após o pedido de cancelamento da conta.

Ao contrário do que afirma a Investigada, as centenas de reclamações que instruem o presente Processo Administrativo são suficientes à comprovação das práticas infrativas imputadas à CLARO S/A (VIVO), valendo-se transcrever, a seguir, algumas destas:

Reclamação 2019.07/00002225314 - pg. 73-v

Meu plano controle de 59,99 venceu dia 09/07/2019 e foi cancelado no dia 12/07/2019 e estão me cobrando o valor integral com vencimento em 09/08/2019 sendo que não utilizarei o serviço. (SIC; negritou-se).

Reclamação 2019.08/00002270330 - pg. 75

No dia 06/03/ efetuei o pedido de portabilidade da Claro para a Tim, a mesma foi efetivada no dia 12/03 e quando foi no dia 25/03 efetuei o pagamento da fatura referente ao serviço controle do período de 04/02 até 03/03. Após esse pagamento entrei em contato com a empresa e informaram que não existia mais nenhum débito com a Claro. No dia 02/08 recebi uma carta de cobrança do SPC referente a serviços da Claro. **Entre em contato com a empresa e fui informada que os serviços controles devem ser pagos integralmente, independente dos dias utilizados.** (SIC; grifou-se).

Reclamação 2019.06/00002163329 - pgs. 75-v

Em novembro de 2018 fui a loja do Magazine Luiza e uma funcionária com a camisa da Claro me propôs um Up Grade no meu plano controle para ter o dobro de internet e ligações ilimitadas por um pequeno aumento mensal, eu concordei ela pediu meu número, fez a alteração e disse que não tinha fidelidade alguma pois se tratava de Plano controle, a alguns dias liguei para a Claro para cancelar o plano pois mudei para uma região onde o sinal da Claro não tem qualidade, sendo assim fui informado que teria que pagar pelo mês inteiro, mesmo eu não tendo utilizado o serviço no mês inteiro e uma multa por quebra contratual (...). (SIC; destacou-se).

Reclamação 2018.12/00001749504 - pgs. 76

Fiz a contratação do plano controle com 4 giga de internet + ligações ilimitadas para qualquer operadora no valor de R\$ 49,90, enfim...A contratação foi realizada no dia 13/12 e no dia 14/12 (hoje) eu liguei na central para solicitar o cancelamento do mesmo, **porém eu fui informada que eu teria que pagar o valor integral da fatura e não a utilização de 1 dia...**Eu só quero o cancelamento do meu plano, pois eu tive uma oferta melhor de outra prestadora. (sic; grifou-se)

Reclamação 2018.08/00001500785 - pg. 77

Realizei a portabilidade da operadora Claro para a Tim no dia 06/06/2018, onde a mesma ficou agendada para o dia 25/06/2018. Após a efetivação da portabilidade, a empresa reclamada está fazendo uma cobrança de R\$ 59,99 com vencimento em 08/08/2018 referente ao período de 17/06 à 16/07/2018, sendo que o desligamento da empresa foi em 25/06/2018. (negritou-se)

O fato das reclamações registradas na ANATEL terem sido supostamente respondidas e tratadas pela Infratora, visando uma resolução junto aos consumidores, conforme aduz a CLARO, não descaracteriza a infração retratada na portaria de instauração. Isso porque, ainda que a questão individual, eventualmente, esteja resolvida, cabe uma atuação deste Órgão Consumerista o sentido de alterar a conduta do fornecedor e puni-lo pelos atos praticados.

Além disso, em suas alegações finais acostadas às fls. 112/130, a fornecedora confessa a prática da infração que lhe imputada, ao relatar o seguinte:

50. Os Planos de Serviço Controle, por sua vez, são uma opção intermediária entre as duas formas tradicionais de pagamento, e por serem relativamente recente no mercado se comparado às ofertas Pré e Pós, levantam algumas dúvidas em relação a sua modelagem, facilmente resolvidas quando analisada a regulamentação e compreendidos os benefícios que os consumidores conseguem usufruir quando

contratam esse tipo de plano.

...

53. Isso porque os Planos de Serviço da Claro na forma "Controle" se equiparam aos Planos de Pagamento Pós-Pago, na medida em que pressupõem a existência de um ciclo de faturamento estabelecido no Plano, contudo, com limitações no formato, de conhecimento prévio dos clientes que aderem a essa modalidade, que possuem ciência do valor mínimo cobrado mensalmente pela disponibilização do serviço, das franquias contratadas e outras condições restritivas do serviço.

...

61. Ora, o que se pretende esclarecer, Exa., é que **a fruição de franquias de um Plano de Serviço Controle é completamente desconexa da utilização no tempo e, portanto, não há que se falar em cobrança *pro rata* ("segundo uma proporção determinada no tempo") para esses clientes por se tratar de serviço que, necessariamente, já foi disponibilizado para consumo, quando creditada a franquia escolhida usuário. E, ainda que este não a tenha utilizado integralmente, a prestadora já entregou o serviço e, por óbvio, já incorreu em custos na disponibilização.** (destacou-se)

Entrementes, a **conduta da fornecedora é irregular**, pois a própria Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) esclarece em seu *site* o seguinte (<https://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documentoVersionado.asp?numeroPublicacao=346864>):

ANATEL EXPLICA – SEUS DIREITOS: PLANO CONTROLE

...

Fatura após cancelamento

Controle: O valor da fatura deve ser proporcional aos dias utilizados. Verifique quais são os dias de início e de término do seu ciclo de faturamento para saber quanto irá pagar.

Defendendo-se da imputação, a CLARO S/A apresentou, em suma, os seguintes argumentos (fls. 134/159 e 243/271): a) o Plano Controle é um plano híbrido, que possui características tanto dos planos pós-pagos (ex: faturamento), quanto pré-pagos (ex: prévia comunicação de créditos); sendo assim, para tal plano não há que se falar em cobrança proporcional, mas, sim, cobrança integral ao final do ciclo, em razão da franquia já disponibilizada ao cliente; b) ausência de prova da infração que lhe é imputada.

O argumento de que a ausência de cobrança proporcional decorre das características do Plano Controle ofertado pela Fornecedora é simplista, uma vez que a cobrança "*pro rata*" pode ser feita desde que se organize um sistema de contagem da franquia utilizada pelos consumidores do plano.

Verifica-se, portanto, que a conduta da Fornecedora ofendeu as seguintes normas: Lei Federal n.º 8.078/90, arts. 4º, inciso I e III, 6º, incisos IV e VI, 7º, 39, inciso V, 42, parágrafo único e Resolução ANATEL 632/2014, arts. 3º, XV, 13, 14, parágrafo único e 79.

2.2.2. Dos princípios da vulnerabilidade, boa-fé objetiva e vedação do enriquecimento ilícito. Prática infrativa às relações de consumo

Sobrepondo-se à legislação consumerista, a fornecedora incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao cobrar integralmente o valor do plano controle, nas situações em que ocorre o cancelamento do referido plano.

Exemplificando-se: se um consumidor cancelar o plano controle após transcorridos 10 (dez) dias da fruição da franquia, haverá cobrança integral do preço do plano, mesmo sem a utilização integral da franquia.

Nos autos, está comprovado que o fornecedor realiza a cobrança integral do valor do plano controle ainda que tenha sido solicitado o cancelamento do plano, conforme amplamente demonstrado no item "2.2", retro.

A conduta da fornecedora colocou a coletividade de consumidores em situação de extrema vulnerabilidade, visto que impôs uma cobrança indevida aos consumidores, consistente no preço total do plano controle, mesmo havendo cancelamento dele antes do término do ciclo de faturamento, tanto que há confissão de sua parte, além de inúmeras reclamações relatando a conduta abusiva.

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

Sobre a presunção de vulnerabilidade do consumidor, vejamos o teor da Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, 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 Rizzatto Nunes (Manual de Direito do Consumidor: São Paulo: Saraiva, 2016, p. 167):

O inciso I do art. 4º reconhece: o consumidor é vulnerável.

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte mais fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.

O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação e distribuição de produtos

e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira **produzir**, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido. É por isso que, quando se fala em “escolha” do consumidor, ela já nasce reduzida. O consumidor só pode optar por aquilo que existe e foi oferecido no mercado. E essa oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção de lucro.

O segundo aspecto, o econômico, diz respeito à maior capacidade econômica que, por via de regra, o fornecedor tem em relação ao consumidor. É fato que haverá consumidores individuais com boa capacidade econômica e, às vezes, até superior à de pequenos fornecedores. Mas essa é a exceção da regra geral.

Ressalte-se que a vulnerabilidade reconhecida constitucionalmente (CRFB, art. 5º, XXXII) e densificada pelo legislador ordinário (Lei Federal n.º 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 da fornecedora agrediu o princípio da boa-fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade e na correção.

Portanto, o a fornecedora ofendeu um dos princípios basilares previstos na Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, 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 n.º 8.078/90, art. 4º, *caput*) e **transparente** (Lei Federal n.º 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 n.º 8.078/90, art. 4º, inciso I).

Respeitante ao princípio da boa-fé objetiva, importante o entendimento apresentado pelo doutrinador Rizzatto Nunes (obra já citada, p. 169):

Já a boa-fé objetiva, que é que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como sendo uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo. Não o equilíbrio econômico, como pretendem alguns, mas o equilíbrio das posições contratuais, uma vez que, dentro do complexo de direitos e deveres das partes, em matéria de consumo, como regra, há um desequilíbrio de forças. Daí que, para chegar a um equilíbrio real, o intérprete deve fazer uma análise global do contrato, de uma cláusula em relação às demais.

A boa fé objetiva funciona, então, como uma modelo, um standard, que não depende de forma alguma da verificação da má-fé subjetiva do fornecedor ou mesmo do consumidor.

Deste modo, quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em comportamento fiel, leal, na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito à outra. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizado os interesses das partes.

A conduta da fornecedora fere ainda direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º da Lei Federal n.º 8.078/90, a ver:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a **liberdade de escolha** e a igualdade nas contratações.

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**; (grifou-se)

A fornecedora, ao se abster de realizar a cobrança *pro rata* do plano controle, nos casos de cancelamento do plano, utiliza de método comercial coercitivo e desleal em desfavor do consumidor.

Outrossim, a CLARO praticou infração às relações de consumo, enriquecendo-se indevidamente ao cobrar o valor total do plano controle nas situações de cancelamento e de migração de plano antes do término do ciclo de faturamento, o que enseja a incidência do

art. 39, V, da Lei Federal n.º 8.078/90, que assim dispõe:

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 da cobrança indevida do valor total do plano controle nas situações de cancelamento antes do término do ciclo de faturamento.

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

2.2.3. Resolução nº 632/2014/Anatel, arts. 3º, inciso XV, 13, 14, parágrafo único e 79

A fornecedora discriminou os consumidores ao cobrar o valor integral do plano controle, nas hipóteses de cancelamento antes do término do ciclo do faturamento da franquia, o que implicou no descumprimento da Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

As reclamações juntadas aos autos e a própria confissão da fornecedora são provas de que ela não cumpre o disposto no artigo 3º, inciso XV, da Resolução nº 632/2014/Anatel, a ver:

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

(...)

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

Contrariando o artigo retromencionado, após a rescisão contratual do plano de serviço antes do término do ciclo de faturamento do plano controle a representada impõe ônus aos consumidores, consistente na cobrança integral do plano controle.

Nesse sentido, a conduta da fornecedora está irregular, pois a própria Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) esclarece em seu site que "**o valor da fatura deve ser proporcional aos dias utilizados**. Verifique quais são os dias de início e de término do seu ciclo de faturamento para saber quanto irá pagar" (<https://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documentoVersionado.asp?numeroPublicacao=346864>).

Como se constata, ao se negar a efetuar a cobrança *pro rata*, ou seja, atrelada apenas aos dias em que o consumidor efetivamente utilizou o plano controle, a empresa desrespeita o regulamento da Anatel, que prevê o direito à rescisão do contrato a qualquer tempo e sem ônus. Resta evidente que, extinto o vínculo contratual, a fornecedora pode apenas cobrar os serviços por ela já prestados, sob pena de enriquecimento sem causa.

Importante acrescentar que a conduta da CLARO também contraria os seguintes dispositivos da Resolução 633 da ANATEL:

Art. 14. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.
Parágrafo único. **A Prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos**, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.

Art. 79. Para serviços ofertados sob a forma de franquia, a cobrança deve considerar a franquia não utilizada e demais regras tarifárias **no período em que o serviço foi realizado**.

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

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

Apesar de ser proibida a cobrança integral do plano controle após o cancelamento efetuado pelo consumidor, a CLARO S/A é contumaz em tal prática.

Atendendo a pedido desta Promotoria de Justiça, foi acostado às fls. 86/87 dos

autos um relatório elaborado pela plataforma ReclameAqui.com, com o “*objetivo de apresentar o número total de registros envolvendo os problemas de irregularidades no processo de cancelamento e cobrança de valores integrais*”. A pesquisa foi feita no período de 25/09/2017 a 25/09/2019 e, nesta, foram utilizadas as palavras chaves “plano controle” e “cancelamento” ou “cancelei e integral” ou “parcial ou proporcional”.

No referido relatório, observou-se que a CLARO possui 16,8% do volume de queixas (fl. 86-v). Das reclamações envolvendo o Plano Controle e feitas em desfavor da Claro, 320 descrevem a cobrança do valor integral mesmo após a solicitação de cancelamento (fl. 87).

Importante destacar que a impossibilidade de cobrança do valor integral após o pedido de cancelamento do Plano Controle já foi objeto de decisão judicial, conforme ementa a seguir transcrita:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. ATO ILÍCITO. INCLUSÃO INDEVIDA EM ÓRGÃOS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. DÍVIDA ORIUNDA DE MIGRAÇÃO/CANCELAMENTO DE “PLANO CONTROLE”. COBRANÇA INTEGRAL DO VALOR DA FATURA APÓS O CANCELAMENTO DA LINHA. IMPOSSIBILIDADE. COBRANÇA QUE DEVE SER EFETIVADA DE MANEIRA PROPORCIONAL AOS DIAS UTILIZADOS. DETERMINAÇÃO DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). ILEGALIDADE DA COBRANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA APELANTE. CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. DANO MORAL. CONFIGURADO. PLEITO DE EXCLUSÃO DA CONDENAÇÃO E, SUBSIDIARIAMENTE, A REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. ANÁLISE DO CASO CONCRETO. FIXAÇÃO QUE DEVE ATENDER AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. VALOR DE R\$ 7.000,00 (SETE MIL REAIS) QUE NÃO SE MOSTRA ADEQUADO. IMPERATIVA REDUÇÃO PARA O VALOR DE R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS), EM CONSONÂNCIA COM PRECEDENTES DESTA CORTE EM CASOS DESSE JAEZ. MATÉRIAS PRÉ-QUESTIONADAS. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME. (TJSE - Apelação Cível 0017484-28.2018.8.25.0001, Relator(a): Des.(a) Gilson Felix dos Santos Marcolino (JD Convocado), 1ª CÂMARA CÍVEL - GRUPO V, julgamento em 03/06/2019 - destacou-se)

Pelo exposto, julgo SUBSISTENTE a infração descrita na portaria inaugural do presente procedimento, para condenar a VIVO S/A ao pagamento de multa administrativa.

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, pelas diversas reclamações acostadas aos autos, que a empresa representada retro qualificada incorreu nas práticas infrativas dos artigos 4º, I e III, 6º, IV e VI, 7º, 39, V e VIII, 42, parágrafo único, 51, IV, da Lei n.º 8.078/90; artigo 12, VI e IX, “a” do Decreto Federal n.º 2.181/97; e artigos 3º, XV, 14, parágrafo único e 79 da Resolução

ANATEL 632/2014, estando, pois, sujeita à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I, da Lei 8.078/90.

A CLARO S/A é uma das maiores empresas de telecomunicações do país, sendo a pioneira na tecnologia 5G e em DSS (Dynamic Spectrum Sharing). Possui mais de 67 milhões de clientes, em razão da sua fusão com a operadora NET e com a Embratel e está presente em mais de 3.500 municípios (<https://pt.wikipedia.org/wiki/Claro>).

Está na segunda colocação do mercado, tendo encerrado o ano de 2021 com 70,5 milhões de clientes, após registrar um crescimento de 17,2% na comparação com dezembro de 2020 (<https://www.minhaoperadora.com.br/2022/02/telefoniamovel-encerrou-2021-com-mais-de-253-milhoes-de-acessos.html>).

Conforme informações obtidas em consulta realizada na internet, a Claro ganhou *market share* (grau de participação de uma empresa no mercado em termos das vendas de um determinado produto; fração do mercado controlado por ela) em 5 (cinco) segmentos de serviços móveis em 2021 (celular, pré-pago, pós-pago, pós sem M2M e M2M) (<https://www.minhaoperadora.com.br/2022/02/claro-ganhou-mercado-em-todos-os-5-segmentos-da-telefoniamovel-em-2021.html>).

Assim, trata-se de empresa que está topo do setor (entre as maiores), com grande rentabilidade. Conforme informado no *site mobiletime.com.br*, o faturamento total do grupo atingiu **R\$ 39,72 bilhões ao longo do ano de 2021, com uma alta de 0,7%. No último trimestre de 2021 o aumento foi de 0,6%, alcançando a marca de R\$ 10,20 bilhões.** Dessa quantia, R\$ 17,35 bilhões foram oriundos do mercado móvel, que avançou 8,3% na base anual. Em relação ao telefone pós-pago, o crescimento foi de R\$ 16,2%, implicando 5,8 milhões de novos clientes ao longo dos meses de 2021. Nessa modalidade, a Claro possui 41,4 milhões de chips. Quanto ao pré-pago, a empresa acumulou 29,1 milhões de clientes. (<https://www.mobiletime.com.br/noticias/08/02/2022/claro-cresce-no-celular-e-soma-receita-de-r-397-bilhoes-em-2021/>).

O EBITDA (Lucros antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização) da companhia cresceu 3,6% nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2021, e alcançou R\$ 4,36 bilhões. No acumulado do ano, o EBITDA recorrente soma mais de **16 bilhões**, registrando um crescimento de 2,9% quando comparado com igual período do ano anterior (<https://www.mobiletime.com.br/noticias/08/02/2022/claro-cresce-no-celular-e-soma-receita-de-r-397-bilhoes-em-2021/>).

Ademais, o **lucro líquido da CLARO no ano de 2020 foi de 3,4 bilhões** (diferença entre a receita total – tudo o que foi recebido – e o custo total da empresa – soma de todas as despesas). Portanto, trata-se de uma grande empresa com capacidade financeira infinitamente superior a multa aplicada.

Importante destacar que, de acordo com a estimativa do **Parecer Técnico Econômico** juntado às fls. 225/226, entre os anos de 2017 e 2021 a Representada obteve um **ganho indevido de R\$ 15.015.974,00 (quinze milhões quinze mil novecentos e setenta e quatro reais), somente com a prática infrativa** apontada nesta decisão.

Registre-se que esta **estimativa** foi feita **apenas com os dados abertos** da representada, constituindo uma pequena porcentagem da vantagem auferida indevidamente.

Sendo assim, levando-se 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 art. 57 do CDC, arts. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo III, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

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 fazemos com base na receita bruta (produto da venda de bens e serviços), nos termos do art. 24, §1º, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Insta salientar que, embora a Representada tenha informado nos autos (fl. 272) uma suposta receita obtida no Estado de Minas Gerais no ano de 2018, no montante de R\$ 170.070.701,48 (cento e setenta milhões setenta mil setecentos e um reais e quarenta e oito centavos), **as demais informações colhidas pelo Ministério Público não permitem levar em consideração essa receita.**

Isto porque conforme documento acostado à fl. 233, **no ano de 2018 a empresa alcançou a cifra de R\$ 32.261.856.000,00 (trinta e dois bilhões, duzentos e sessenta e um milhões, oitocentos e cinquenta e seis mil reais), sobre as receitas de vendas de bens e/ou serviços.**

Diante da receita obtida pela Claro no âmbito nacional, e **considerando-se a proporcionalidade dos serviços prestados pela empresa no Estado de Minas Gerais, percebe-se um descompasso com o valor informado por ela à fl. 272.**

Em pesquisa realizada nos bancos de dados da ANATEL (<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acessos/telefoniamovel>), verificou-se que, no

ano de 2018 a CLARO registrou, em todo o país, **56.416.473 acessos de telefonia móvel**. Nesse mesmo ano, no Estado de Minas Gerais, foram registrados **2.525.922 acessos**.

Acessos de Telefonia Móvel por empresa - Brasil

Empresa	Q	Acessos	Market Share	Ranking
VIVO		73.186.118	31,9%	1
CLARO		56.416.473	24,5%	2
TIM		85.911.238	34,4%	3
OI		37.763.153	16,4%	4
NEXTEL		3.300.715	1,4%	5
ALGAR (CTBC TELECOM)		1.279.589	0,6%	6
PORTO SEGURO		826.415	0,4%	7
DATORA		397.558	0,2%	8
SURF TELECOM SA		121.040	0,1%	9
PREFEITURA DE LONDRINA/COPEL		62.185	0,0%	10
J. SAFRA TELECOMUNICACOES LTDA		11.848	0,0%	11

Acessos de Telefonia Móvel por empresa - MG

Empresa	Q	Acessos	Market Share	Ranking
VIVO		8.698.640	40,8%	1
OI		4.748.297	21,6%	2
TIM		4.672.184	21,3%	3
CLARO		2.525.922	11,6%	4
ALGAR (CTBC TELECOM)		1.096.345	5,0%	5
DATORA		52.979	0,2%	6
SURF TELECOM SA		11.568	0,1%	7
NEXTEL		2.458	0,0%	8

Isso significa que, no ano de 2018, **4,47%** de todos os acessos de telefonia móvel realizados por clientes da Claro se deu em Minas Gerais.

Essa informação nos permite concluir que, no ano de 2018, em média, **4,47%** da receita obtida pela Claro se deu em razão de sua atuação no Estado de Minas Gerais.

Portanto, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pela Claro à fl. 272, e com fulcro no art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/2019, arbitro o faturamento da Claro no Estado de Minas Gerais no percentual correspondente a **4,47%** de todo o faturamento que ela obteve no País.

Com base no documento acostado à fl. 233 dos autos, fixo o faturamento bruto da empresa no Estado de Minas Gerais em R\$ 1.442.104.963,20 (um bilhão quatrocentos e quarenta e dois milhões cento e quatro mil novecentos e sessenta e três reais e vinte centavos), que corresponde a 4,47% da receita de venda de bens e/ou serviços obtida pela Claro no ano de 2018 (R\$ 32.261.856.000,00 - trinta e dois bilhões duzentos e sessenta e um milhões oitocentos e cinquenta e seis mil reais).

Assim, o porte econômico da fornecedora, em razão de seu faturamento bruto, é considerando GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica da infratora, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 3.610.262,41 (três milhões seiscentos e dez mil duzentos e sessenta e dois reais e quarenta e um centavos), conforme se depreenda da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base pela metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 1.805.131,20 (um milhão oitocentos e cinco mil cento e trinta e um reais e vinte centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 (ocasionar a prática infrativa dano coletivo e ter caráter repetitivo), pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 2.105.986,40 (dois milhões cento e cinco mil novecentos e oitenta e seis reais e quarenta centavos).

Desse modo, fixo a multa definitiva para a CLARO S/A no valor de R\$ 2.105.986,40 (dois milhões cento e cinco mil novecentos e oitenta e seis reais e quarenta centavos), em virtude de seu porte econômico e dos demais fatores analisados.

Diante do exposto, determino:

A intimação da representada, por meio de seu advogado, no endereço indicado à fl. 271, para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

1. 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 montante de R\$ 1.895.387,76 (um milhão oitocentos e noventa e cinco mil trezentos e oitenta e sete reais e setenta e seis centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, 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;

2. Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46 e 49, ambos do Decreto n.º 2.181/97, acompanhado do DRE/2018 da empresa, caso deseje contestar o valor da multa aplicada;

3. Mantenha-se em sigilo as mídias acostadas às fls. 23, 192 e 216;

4. 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, 14 de outubro de 2022



Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



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

Agosto de 2022

Infrator	CLARO S/A		
Processo	0024.19.015587-9		
Motivo	Cobrança integral mesmo após pedido de cancelamento		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 1.442.104.963,20
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 120.175.413,60
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	3
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\$ 3.610.262,41
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 1.805.131,20
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 5.415.393,61
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/07/2022			244,31%
Valor da UFIR com juros até 31/07/2022			3,6638
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 732,76
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.991.366,63
Multa base			R\$ 3.610.262,41
Multa base reduzida em 1/2 - art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 1.805.131,20
Acréscimo de 1/6 - art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 2.105.986,40
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº14/19)			R\$ 1.895.387,76