



**PROCON** MG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo nº 0024.15.014.571-2

Fornecedor: Telefônica Brasil S/A (Vivo)

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### I RELATÓRIO

Tratam os autos de Processo Administrativo instaurado pelo **PROCON Estadual de Minas Gerais**, com base na Lei federal nº 8.078/1990 e no Decreto federal nº 2.181/1997, em face de **Telefônica Brasil S/A (Vivo)**, inscrito no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com endereço na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, 30º andar, Lado A, Cidade Monções, CEP: 04.571-000, São Paulo/SP, visando apurar prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990) em desfavor da coletividade.

Nos autos de Processo Administrativo, imputa-se ao fornecedor **Telefônica Brasil S/A (Vivo)** a seguinte prática infrativa (fls. 02-B/02-A):

*O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao se abster de promover imediatamente as rescisões solicitadas pelos consumidores através da intervenção do atendente, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo, bem como ao se abster de promover automaticamente as rescisões solicitadas pelos*

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



*consumidores, gerando efeitos após dois dias úteis do pleito, quando realizada sem a intervenção do atendente.*

Devidamente notificado para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (fls. 285/286), o infrator apresentou sua defesa às fls. 287/291.

O fornecedor manifestou não ter interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (fls. 300/302).

**Em síntese, é o relatório.**

## II FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, nos moldes da Lei federal nº 8.078/1990, artigo 56, parágrafo único e do Decreto Federal nº 2.181/1997, artigos 4º, inciso IV e 5º, *caput*.

O processo administrativo teve seu trâmite regular, sem qualquer vício que pudesse prejudicar o exercício do direito de defesa do infrator.

### 2.1 Do Procon Estadual

Para regulamentar a proteção administrativa do consumidor, foi editado o Decreto federal nº 2.181, de 20/2/97. Neste sentido, organizou-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto na lei consumerista (art. 1º, 1ª parte e parte final; CDC, arts. 105 e 106). Descreveram-se os seus membros como sendo os seguintes: a) Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC); **b) órgãos públicos** federais, **estaduais**, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor; e c) entidades civis de defesa do consumidor (art. 2º).

Aos órgãos públicos estaduais, dentre outros, criados, em lei, para o exercício da defesa do consumidor, o Decreto Federal nº 2.181/97 **outorgou** as seguintes atribuições: a) as constantes dos incisos II a XII do art. 3º; b) planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação (art. 4º, I); c) atender aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas (art. 4º, II); d) fiscalizar as relações de consumo (art. 4º, III); **e) funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto (arts. 4º, IV, 5º e 7º)**; f) elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao DPDC (art. 4º, V); g) desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades (art. 4º, VI).

E finalmente a **Lei Complementar Estadual nº 61, de 12/07/2001**, que dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, estabeleceu, em seu artigo 22, a criação do PROCON ESTADUAL, na estrutura do Ministério Público, nos termos do art. 14 do ADCT da Constituição Mineira, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 2.181/97, cometendo, ainda, ao PROCON ESTADUAL, no inciso VI do art. 23, a função de *"funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar"*.

Assim, o PROCON ESTADUAL é o órgão público estadual, gerido pelo Ministério Público (Constituição Mineira), com atribuições previstas no Decreto Federal nº 2.181/97 (art. 4º), que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/90), e na Lei Complementar Estadual nº 61/2001 (arts. 22 e 23), dentre as quais, a de promover a fiscalização, em todas as áreas em que ocorra uma relação de consumo, através de seus **servidores legalmente investidos de Poder de Polícia Administrativa**, bem como de funcionar, na esfera administrativa, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, haja vista o princípio da independência das esferas, o que permite ao PROCON Estadual, **promover a instrução e o julgamento do processo administrativo**.

Rodrigo Figueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



Passemos, pois, à análise jurídica dos fatos e das provas.

## 2.2 Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A portaria de fls. 02-B/02-A dos autos do presente Processo Administrativo descreve que o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao se abster de promover imediatamente as rescisões solicitadas pelos consumidores através da intervenção do atendente, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo, bem como ao se abster de promover automaticamente as rescisões solicitadas pelos consumidores, gerando efeitos após dois dias úteis do pleito, quando realizado sem a intervenção do atendente.

No bojo dos autos, consta reclamação registrada pelo consumidor no âmbito do Procon Estadual de Minas Gerais, com o relato de dificuldade na realização do cancelamento (fls. 06/06-verso), a ver:

***O site da vivo informa que é possível realizar cancelamento de planos pelo chat do site, porém a atendente Beatriz diz que não é possível, o site tem informações contraditórias, protocolo do atendimento 20153153851945-23. Capítulo III Dos 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 (...) (grifa-se).***

Perante o site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), também foram encontradas reclamações consumeristas que tratam de dificuldades de realização de rescisão contratual (fls. 84/89):

Reclamação de fl. 84

Contratei um serviço de telefonia fixo da Vivo e desde então só tenho problemas. O telefone funciona apenas em alguns dias, e depois fica totalmente sem sinal. Todos os meses ligo relatando o problema, eles fazem uma atualização e resolve por alguns dias, depois o problema retorna. Ou seja, quando preciso, o telefone não funciona. No último dia 15/02, por estar sem telefone a mais de 10 dias, liguei para resolver o problema (tenho fotos comprovando o tempo em linha). A alegação era de que como eu estava ligando de um celular,

Rodrigo Filgueiras de Oliveira  
Promotor de Justiça



a equipe de atendimento era do Vivo móvel e que este time não conseguia resolver problemas de maior complexidade do Vivo fixo. E ao transferir para a equipe do Vivo Fixo. E ao transferir para a equipe do Vivo Fixo, eles estavam atendendo e em seguida derrubando a ligação. Ora, se meu Vivo fixo não funciona, fica impossível ligar dele para registrar o problema. **Desta feita, estou sem telefone e vários dias e não consigo cancelar esse péssimo produto. (grifa-se).**

Reclamação de fl. 85

Sempre que recarrego créditos na minha linha móvel, o pacote "vivo tudo" desconta mais de uma vez o valor oferecido acabando com toda a recarga que eu fiz, não é a primeira vez que isso vem a acontecer! **Sempre que tento cancelar o pacote "vivo tudo" dá erro ou não consigo falar com algum representante para efetuar o cancelamento. (grifa-se)**

Reclamação de fl. 86

Olá tentei diversas vezes ligar para a Vivo para cancelar meu plano, mas não consegui, segue os protocolos 20152969340196, 20152969369811, 20152969361297, 20152969426201, 20152969474962. **A ligação sempre cai quando vou para o menu de cancelamento. (grifa-se)**

Reclamação de fl. 88

Por possuir um plano de internet em outro chip, quis cancelar o meu pacote de dados do meu plano da Vivo, porém ao realizar esta solicitação através da central de atendimento da Vivo, me foi dito que esta ação não poderia ser realizada. **Não quero mudar de plano, só quero que o pacote de internet seja desativado e que o valor do mesmo, seja abatido proporcionalmente na minha conta**

Rodrigo Filipeira de Oliveira  
Promotor de Justiça



mensal. A não possibilidade de realizar o cancelamento de um dos serviços contratados dentro de um plano me parece a realização de venda casada, prática ilegal de acordo com o Código de Defesa do consumidor brasileiro. Dessa forma, gostaria que minha solicitação seja acatada com brevidade. Cordialmente, Thomas Gomes. (grifa-se).

Perante a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), foram registradas diversas reclamações que relatam a prática infrativa apontada na portaria de instauração. Vejamos algumas delas:

Prezados Senhores: Desejo cancelar a contratação do PACOTE DE TORPEDOS, no valor de R\$ 4,90 mensais, entretanto, a atendente alega que meu plano é antigo e não há como fazê-lo. **Solicito a Vossas Senhorias a gentileza de intercederem junto à Vivo para que eu possa ter o cancelamento pretendido.** Muito obrigado. (grifa-se)

**CONSUMIDOR RECLAMA QUE ESTÁ TENTANDO EFETUAR O CANCELAMENTO DO PACOTE DE LONGA DISTANCIA NACIONAL, MAS A OPERADORA NÃO ESTÁ DISPONIBILIZANDO. CONSUMIDOR SOLICITA CONTESTAÇÃO DAS FATURAS. PROTOCOLO: 20152433469913 DATA DO PROTOCOLO: 26/03/2015 PRESTADORA: VIVO (grifa-se).**

**CLIENTE INFORMA QUE PEDIU O CANCELAMENTO DO PLANO NA PRESTADORA NO DIA 11/03/2015, E ATÉ O MOMENTO NÃO FOI EFETUADO. CLIENTE QUER CANCELAR O PLANO. proto 20152368664834 DATA DE RECLAMAÇÃO: 11/03/2015 PRESTADORA: VIVO (grifa-se).**

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



**CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE NÃO CONSEGUE FAZER O CANCELAMENTO DE PLANO JUNTO A PRESTADORA PROTOCOLO:20152473901801 DATA DA RECLAMAÇÃO:06/04/2015 PRESTADORA: VIVO (grifa-se)**

**Já tentei o cancelamento diversas vezes, em diversos dias diferentes, mas sem sucesso.** Ao final do processo a gravação sempre diz que o sistema está em manutenção. Já estou há mais de um mês tentando realizar o cancelamento da linha. **(grifa-se)**

O Procon municipal de Belo Horizonte/MG também juntou reclamações a respeito do objeto dos autos (fls. 94/106), a saber:

#### **Reclamação de fl. 97**

Consumidora titular do acesso 031 7126-2134 veio relatar que está com as faturas em dia, mas mesmo assim o sua linha está bloqueada. **Devido a isso, a consumidora está tentando solicitar o cancelamento do plano, com a migração para pré-pago, mas sem sucesso.** Por esse motivo, foi realizado contato com a fornecedora, conversei com a atendente Paula sob protocolo nº 20153006981764, informou que seu sistema estava indisponível, mas que dentro de 05 dias úteis à consumidora receberá um contrato da Vivo para confirmar o cancelamento do plano. Consumidora ciente que receberá uma ultima fatura com vencimento em 21/09/2015. **(grifa-se)**

#### **Reclamação de fl. 99**

A consumidora Maria José Moreira da Silva, portadora do CPF nº 754.528.806-82, relata que possui plano pós-pago, conforme acesso nº (31) 9996-9322, junto a operadora Vivo.

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



**Contudo esta informa que tentando realizar o cancelamento do plano, sem sucesso. (grifa-se)**

**Reclamação de fl. 100**

A consumidora Maria José Moreira da Silva, portadora do CPF nº 754.528.806-62. É titular do acesso móvel nº (31) 9996-9322, no plano vivo controle ilimitado promo, junto a Telefônica Brasil S/A – Vivo, ora fornecedora.

Relata a consumidora que o seu plano é antigo, e que vem tentando realizar o cancelamento deste, desde o ano de 2012.

**Ressalta que, já tentou efetuar o cancelamento via telefone, e presencialmente na loja física, entretanto não obteve sucesso.**

Ante o exposto, vem a consumidora, perante este órgão de proteção e defesa do consumidor, requerer esclarecimentos acerca dos fatos e o cancelamento imediato do plano, sem ônus. **(grifa-se)**

Perante a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) foram registradas diversas reclamações tratando dos obstáculos impostos para realização do cancelamento dos contratos (fls. 35/74).

Outrossim, mister registrar que o relatório de fiscalização da Anatel (0011/2016/GR01) (fls. 264/264-verso) apontou obstáculos impostos pelo fornecedor na realização da rescisão contratual, conforme descrito no item 10 do “anexo ao despacho ordinatório de instauração nº 34/2017/SEI/CODI/SCO”:

Com intervenção do atendente: 52,38% (7.296) de solicitações de cancelamento irregulares.

Sem intervenção do atendente: 30,39% (3.186) de solicitações de cancelamento irregulares.

Para complementar a análise, verificou-se no mês de novembro de 2015, 104 reclamações no Focus sobre o tema, das quais 63 (60,58%) eram procedentes, ou seja, se





tratavam de solicitações de cancelamento de serviço não atendidas no prazo regulamentar.

Verifica-se nos autos um conjunto de reclamações, corroborado com as informações prestadas pela Anatel, demonstrando dificuldades de realização da rescisão contratual solicitadas pelos consumidores.

Defendendo-se da imputação (fls. 287/291), o fornecedor apresentou, em suma, as seguintes argumentos: **i)** a empresa possui diversos meios de cancelar seus serviços, os quais estão de acordo com os ditames legais, inexistindo qualquer descumprimento perpetrado pela Vivo; **ii)** muitas reclamações juntadas pela SENACON não guardam relação com o objeto apurado no presente caso e **iii)** a Anatel já instaurou Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO) para apuração dos fatos.

Em relação aos argumentos apresentados pelo fornecedor, os mesmos não merecem prosperar.

Em relação ao argumento de que existem vários meios de cancelar seus serviços, a afirmação não procede. Isso porque os consumidores relatam, de forma uniforme e convincente, a imposição de obstáculos por parte do fornecedor para realização do cancelamento dos contratos.

Nos autos, temos várias reclamações registradas em órgãos diferentes dando conta que os consumidores não conseguem realizar a rescisão contratual dos seus planos de serviços, sendo necessário acionar os órgãos administrativos e até mesmo ao Poder Judiciário para concretização da rescisão contratual.

Nesse sentido, de nada adianta ter vários meios para realização da rescisão contratual se os mesmos não funcionam.

O segundo argumento do fornecedor diz respeito às reclamações da SENACON, as quais, muitas delas, não guardariam relação com o objeto dos autos.

De fato, há reclamações juntadas pela SENACON que não dizem respeito à prática infrativa às relações de consumo mencionada na portaria.

*Rodrigo Filgueira de Oliveira*  
Promotor de Justiça



Entretanto, os autos contém provas suficientes que demonstram a infração apontada nos autos, haja vista as reclamações uniformes e convergentes dos consumidores, registradas no Procon Estadual, no site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), no site Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e na própria Secretaria Nacional do Consumidor.

No tocante ao argumento de que a Anatel já instaurou Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO), tal situação não impede a continuidade do presente feito, visto que os presentes autos possuem provas robustas diversas das provas constantes no procedimento instaurado na agência reguladora.

A título de exemplo, temos as reclamações do site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), a reclamação constante no site do Procon Estadual e as reclamações registradas na Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Enfim, a conduta do fornecedor ofendeu as seguintes normas: Lei federal nº 8.078/90, artigos 4º, incisos I e III, 6º, incisos IV e VI, 7º, 39, incisos V, 42, §único; Resolução nº 632/2014/Anatel, artigos 3º, inciso XV, 13, 14 e 15.

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

Sobrepondo-se à legislação consumerista, o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de promover as rescisões contratuais solicitadas/almejadas pelos consumidores.

No presente feito, constam várias reclamações consumeristas, registradas em diferentes órgãos, que relatam a situação de fragilidade dos consumidores.

A conduta do fornecedor colocou a coletividade de consumidores em situação de extrema vulnerabilidade, já que a manutenção do vínculo contratual tornou-se uma imposição da parte mais forte da relação de consumo.

O próprio Código de Defesa do Consumidor já pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, enquanto sujeito mais frágil na relação de

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



consumo, em razão do mesmo não acompanhar o processo produtivo (produção, distribuição e comercialização) e de não ter condições de avaliar corretamente a qualidade e segurança dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

Sobre a presunção de vulnerabilidade do consumidor, vejamos o teor da Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso I:

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

*I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;*

Cabe destacar a definição de vulnerabilidade apresentada por Paulo Valério Dal Pai Moraes<sup>1</sup>:

*Vulnerabilidade é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade daquele ou daqueles sujeitos mais fracos na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venham a ser ofendidos ou feridos, na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do sujeito mais potente da mesma relação.*

Ressalte-se que a vulnerabilidade reconhecida constitucionalmente (CRFB, art. 5º, XXXII) e densificada pelo legislador ordinário (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, I) é universal, constituindo-se como a espinha dorsal da proteção do consumidor, sendo a baliza mestra do sistema consumerista brasileiro o reconhecimento da subordinação do consumidor - pelo fornecedor - através do controle das necessidades de consumo.

Nesse mesmo sentido, a conduta do fornecedor agrediu o princípio da boa fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade, na correção.

Enfim, o fornecedor agride a livre escolha do consumidor entre manter-se ou não vinculado à operadora telefônica. Prefere criar dificuldades para a

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



concretização da rescisão contratual, obrigando o consumidor a manter o plano de serviço, mesmo contra a sua vontade.

Portanto, o fornecedor ofendeu um dos princípios basilares previstos na Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso III, que assim dispõe:

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

*(...)*

*III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé** e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;*

Com relação ao princípio da boa-fé objetiva, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece um patamar de lealdade e de controle, em que a boa fé passa a ser, objetivamente, um pensar não só em si mesmo, mas também no parceiro (o consumidor), o qual tem expectativas legítimas. Isso implica dizer que a relação que se forma entre o fornecedor e o consumidor não serve somente às vantagens do primeiro, mas também a que o outro atinja o fim previsto no contrato que resultou de um prévio encontro entre os dois.

Nesse passo, a boa-fé na lei consumerista não é entendida como mera intenção, mas como **imperativo objetivo de conduta**, exigência de respeito, lealdade e cuidado, não só com a integridade física e moral, mas também patrimonial, para a qual deve prevalecer desde a formação inicial da relação de consumo, como na fase pré-contratual (publicidade), especialmente para que seja uma relação **harmônica** (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, *caput*) e **transparente** (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, *caput*), preservando-se a dignidade e a proteção dos interesses econômicos do consumidor, em face da presunção legal da sua **vulnerabilidade** no mercado de consumo (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º inciso I).

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



A conduta do fornecedor fere ainda direitos básicos do consumidor previstos no artigo 6º da Lei federal nº 8078/90, a ver:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, **métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*

*VI - a **efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;** (grifo nosso)*

A conduta do fornecedor representa também prática abusiva consistente em exigir dos consumidores vantagem manifestamente excessiva, na forma da Lei federal nº 8.078/90, artigo 39, inciso V, a saber:

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

*(...)*

*V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;*

Enfim, os consumidores impedidos de realizar a rescisão contratual ficaram submetidos, contra a sua vontade, ao vínculo contratual com o fornecedor.

Portanto, a prática infrativa imputada contraria o direito à informação dos consumidores, bem como os mais primordiais princípios do ordenamento jurídico – princípio da vulnerabilidade do consumidor, 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.

#### **2.4 Resolução nº 632/2014/Anatel**

Ao criar obstáculos para realização da rescisão contratual, o fornecedor descumpriu a Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



As reclamações juntadas aos autos e a fiscalização da Anatel demonstram a prática infrativa às relações de consumo consiste na imposição de dificuldades para o cancelamento dos planos de serviço.

Conforme estabelecidos nos artigos 3º, incisos XV, 13, 14 e 15 da Resolução nº 632/2014/Anatel, o consumidor tem direito à rescisão contratual a qualquer tempo e sem ônus.

Mais precisamente os artigos 14 e 15, tratam das duas formas de rescisão contratual: rescisão contratual processado com atendente e rescisão contratual processado sem atendente, a saber:

*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;*

*Art. 13. Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.*

*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. 15. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste Regulamento, devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.*

*§ 1º É devido, pelo Consumidor, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão automático.*

*§ 2º Deve ser garantida ao Consumidor a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo previsto no **caput**.*

Rodrigo Figueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



Registra-se, a propósito, que o microssistema de direito do consumidor prevê a integração e 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 do fornecedor ofendeu princípios e normas constantes no Estatuto Consumerista, bem como a norma editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

## CONCLUSÃO

Em face do exposto, perfeitamente demonstrada a prática infrativa à legislação consumerista, está o infrator sujeito ao pagamento de multa (Lei federal nº 8.078/1990, artigo 56, inciso I e Decreto federal nº 2.181/1997, artigo 18, inciso I).

Passo, pois, à individualização da sanção administrativa, observados os critérios estabelecidos pelos artigos 24 e 28 do Decreto federal nº 2.181/1997, bem como na Resolução PGJ nº 11/2011.

A fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57, parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a **(1) gravidade da infração, (2) vantagem auferida e (3) condição econômica dos fornecedores**, na forma prevista pela Resolução PGJ nº 11/2011, artigo 59.

Notificado a apresentar o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2014, o fornecedor não o trouxe aos autos (fls. 287/291).

Ante a impossibilidade de acesso ao faturamento bruto anual relativo ao exercício anterior à prática infrativa, impõe-se o arbitramento, nos termos do art. 63, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011 c/c Resolução nº 52/2011.

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



**Considerando** o segmento comercial do fornecedor e considerando o parecer elaborado pelo CEAT (documento anexo), que fornece parâmetro para arbitramento de faturamento no presente caso, arbitro em R\$ 5.000.000.000,00 (Cinco bilhões de reais) o faturamento bruto relativo ao ano de 2014, gerando uma receita mensal média de R\$ 416.666.666,67 (Quatrocentos e dezesseis milhões, seiscentos e sessenta e seis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos), conforme disposto no art. 63, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011 c/c Resolução nº 52/2011.

**Considerando** o faturamento bruto relativo ao ano de 2014 do fornecedor no valor de R\$ 5.000.000.000,00 (Cinco bilhões de reais), gerando uma receita mensal média de R\$ 416.666.666,67 (Quatrocentos e dezesseis milhões, seiscentos e sessenta e seis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos), conforme disposto no art. 63, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011 c/c Resolução nº 52/2011.

**Considerando** que a infração em questão não se encontra classificada em nenhum dos grupos, devendo ser aplicado o grupo I, na forma prevista no artigo 61 da Resolução PGJ nº 11/2011,

**Considerando** que a vantagem com a prática infrativa restou, ao menos tem tese, não apurada ou não auferida (Resolução PGJ nº 11/2011, artigo 62, alínea "a").

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/2011 e considerando o limite mínimo e máximo resultado da equação (conforme planilha anexa), fixo a **pena-base em R\$ 4.171.666,67 (Quatro milhões, cento e setenta e um mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).**

**Considerando** que o infrator é primário (artigo 25, inciso II, do Decreto federal nº. 2.181/97), conforme certidão anexa, reduzo a pena pela metade, na forma do artigo 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$ 2.085.833,33 (Dois milhões, oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).**

Rodrigo Oliveira de Oliveira  
Promotor de Justiça





**Considerando** que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena em **R\$ 2.085.833,33 (Dois milhões, oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)**.

Sendo assim, **DETERMINO**:

a) A notificação do infrator **Telefônica Brasil S/A (Vivo)**, inscrito no CNPJ sob o número 02.558.157/0001-62, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, 30º andar, Lado A, Cidade Monções, CEP: 04571-000, São Paulo/SP, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão (**R\$ 1.877.249,99 – Um milhão, oitocentos e setenta e sete mil, duzentos e quarenta e nove reais e noventa e nove centavos**) ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua notificação, na forma dos artigos 46, § 2º e caput do 49 do Decreto federal nº 2.181/1997 e do artigo 36-A da Resolução PGJ nº 11/2011, incluído pela Resolução PGJ nº 06/2015. Por derradeiro, registre-se também que poderá, a critério da autoridade administrativa, ser concedido parcelamento das multas aplicadas e acordadas, mediante requerimento do infrator, no prazo de 10 (dez) dias do trânsito em julgado da decisão administrativa, devendo ser observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, a teor do que dispõe o artigo 71, §3º da Resolução PGJ nº 11/2011, alterada pela Resolução PGJ nº 06/2015. A notificação do fornecedor deverá ser instruída com cópia da presente decisão administrativa e dos documentos que instruem a presente decisão.

b) Havendo a notificação do infrator no endereço acima identificado, a **certificação nos autos** do processo administrativo do não pagamento da multa no prazo legal e/ou a não apresentação de recurso.

c) Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa no importe **R\$ 2.085.833,33 (Dois milhões, oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)** não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a **remessa dos autos ao Coordenador do PROCON/MG** para que proceda ao encaminhamento de cópia integral dos autos à Procuradoria do Estado, para fins de inscrição em dívida ativa, bem como inscrição no CADIN-MG (Cadastro



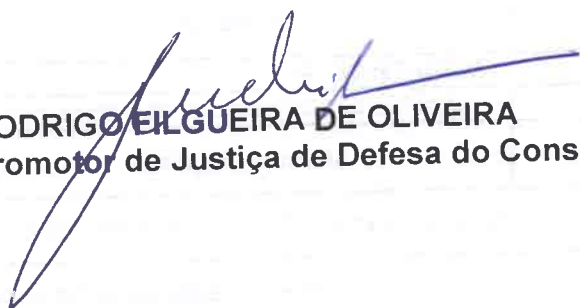
Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais), nos termos da Lei Estadual 14.699, de 06 de agosto de 2003, além da propositura de execução fiscal, nos termos da Lei estadual 19.971, de 27 de dezembro de 2011 e do Decreto estadual 45.989, de 13 de junho de 2012.

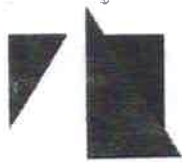
d) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome do infrator no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei federal nº 8.078/1990 e inciso II do artigo 58 do Decreto federal nº 2.181/1997.

e) O encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Assessoria Técnica (ASTEP), por meio do e-mail [proconastep@mpmg.mp.br](mailto:proconastep@mpmg.mp.br), na versão digital, para conhecimento e eventual publicação do seu teor no *site* do Procon Estadual e no *site* do Consumidor Vencedor.

f) O encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Secretaria do Consumidor (Senacon), na versão impressa, para conhecimento.

Belo Horizonte, 05 de março de 2018.

  
**RODRIGO ELGUEIRA DE OLIVEIRA**  
Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor



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

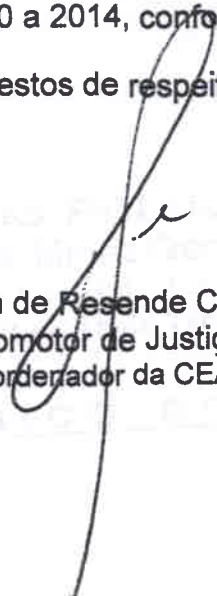
OT. 2002/2015/CEAT/CONT/Sec. Belo Horizonte, 30 de novembro de 2015.  
Assunto: Parecer Técnico Contábil  
Ref. E-mail datado de 05/11/2015  
Ref. no Setor: ID 2632826 – SISCEAT 25657344 (Gentileza mencionar um destes  
nºs em caso de retorno)

Exmo. Sr. Promotor:

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

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

Cordialmente.

  
Edson de Resende Castro  
Promotor de Justiça  
Coordenador da CEAT

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



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

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

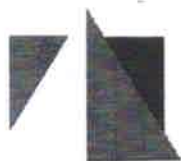
- A Claro S/A é uma sociedade anônima de capital fechado, controlada pela Claro Telecom Participações S/A. ( <http://www.claro.com.br/claropar/relatorios-financeiros/demonstracoes-financeiras-anuais/>).
- O CNPJ nº 38.738.308/0001-01 pertence à NET Belo Horizonte S/A, sociedade empresarial limitada que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

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

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

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

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



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

Empresa: Net Serviços de Comunicação S/A (00.108.786/0001-65)		
Faturamento Bruto		
Ano	Controladora (R\$)	Consolidado (R\$)
2010	2.561.545.000	7.101.588.000
2011	4.337.908.000	8.345.397.000
2012	5.217.645.000	9.937.992.000
2013	7.747.813.000	12.216.151.000
2014	-	-

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

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

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



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

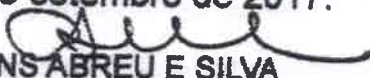
**CERTIDÃO**

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

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

Firmo a presente.

Belo Horizonte, 11 de setembro de 2017.

  
GISLÂNDIA MARTINS ABREU E SILVA  
MAP 0858

Secretaria da Junta Recursal do Procon-MG