



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 0024.17.003263-5
Representado: Claro S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

Trata-se de processo administrativo instaurado em 21/06/17, através de Portaria Inaugural, em face da Claro S/A, com o objetivo de se apurar as seguintes práticas infrativas:

1) O SAC não garante ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente para reclamação e cancelamento de contratos e serviços. **Dispositivos aplicados:** Art. 4º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97.

2) O fornecedor não oferece a opção de rescisão de contrato de forma automatizada e sem intervenção da atendente. **Dispositivos aplicados:** Art. 27§1º, Resolução ANATEL nº 632/14.

3) Não consta nas subdivisões do menu eletrônico a opção de contratar o atendimento pessoal. **Dispositivos aplicados:** Art. 4º, §1º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97.

4) O fornecedor não observa o prazo limite de 60 (sessenta) segundos para promover o contato direto com o atendente, quando o consumidor seleciona esta opção. **Dispositivos aplicados:** Art. 4º, §4º do Decreto nº 6.523/08; art. 1º, *caput*, da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97.

5) O fornecedor condiciona o acesso inicial ao atendente, ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor (CPF, CNPJ ou código NET). **Dispositivos aplicados:** Art. 4º, §3º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97.

6) O fornecedor não informa ao consumidor, no início do atendimento, o registro numérico (protocolo) com data, hora e objeto da demanda. **Dispositivos aplicados:** Art. 15, *caput* e seu §2º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, art. 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, ambos da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97.

7) O fornecedor não envia, por correspondência, por meio eletrônico ou pessoalmente, a critério do solicitante, o referido registro numérico (protocolo). **Dispositivos aplicados:** Art. 15, §2º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

8) O fornecedor recusa ou dificulta a entrega, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador, da **gravação das chamadas** efetuadas para o SAC, no prazo de 10 dias. **Dispositivos aplicados:** Art. 1º, *caput*, da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do art. 15 do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97

Os presentes autos originaram-se em razão da reclamação formulada em 06/03/2017, noticiando irregularidades no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa Net, ora incorporada pela Claro S. A (fl.20).

Com o intuito de se averiguar a irregularidade na prestação do SAC da empresa, foi solicitada a fiscalização consoante despacho de fl. 22 e lavrado o Auto nº 199.17 às fls. 02/18.

Intimado a se defender (fl.2-A e 57), a Claro S/A relatou que está atendendo integralmente aos dispositivos do SAC objeto do presente processo, ressaltando, ademais, que o cumprimento dos direitos dos consumidores são prioridades que norteiam os negócios da prestadora (fls. 59/87).

À fl. 185 a representada foi notificada para manifestar-se sobre a possibilidade de se firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Termo de Transação Administrativa e em resposta afirmou não possuir interesse na assinatura dos referidos termos (fls. 197/200).

Vieram-me os autos para decisão.

É, em síntese, o relatório.

2 – Da fundamentação

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e na legislação específica aplicável ao SAC.

A infratora alegou duas preliminares, sendo que a primeira refere-se a competência prevalente da Anatel perante Procon para reprimir infrações aos direitos dos usuários dos serviços de comunicações.

Primeiramente, cabe esclarecer que O Decreto Federal n.º 2.181/97, que regulamentou a Lei n.º 8.078/90 (CDC), estabelece em seu artigo 5.º que:

Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo.

Referidos órgãos integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC (art. 2.º do Decreto n.º 2.181/97), e têm como atribuição, entre outras, o dever de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

fiscalizar as relações de consumo e "funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei n.º 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto", podendo, inclusive, aplicar as sanções administrativas elencadas no Código de Defesa do Consumidor (artigos 3.º, inciso X, e 4.º, incisos III e IV, do Decreto n.º 2.181/97).

No caso específico do Estado de Minas Gerais, o legislador constituinte entendeu por bem delegar ao Ministério Público as atribuições inerentes ao Programa Estadual de Proteção ao Consumidor (artigo 14 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição Estadual).

Nesse sentido, objetivando regulamentar a atribuição ministerial, foi editada a Lei Complementar Estadual n.º 61/01, que em seus artigos 22 e 23, incisos, V e VI, assim dispôs:

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 nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 23 Compete ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do 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:

V - fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor; MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos - Procon-MG Recurso nº 11.127/2015 9

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

Conclui-se, portanto, que o Procon-MG prescinde, no exercício de sua atribuição, de qualquer autorização de outros órgãos para fiscalizar e sancionar fornecedor que viole um direito consumerista.

Sobre o tema, assim se pronunciou a Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSO CIVIL. CONSUMIDOR. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. MULTA APLICADA PELO PROCON. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. AUSÊNCIA DE SIMILITUDE FÁTICA. NÃO CONHECIMENTO. OMISSÃO. INEXISTÊNCIA. DOSIMETRIA DA SANÇÃO. VALIDADE DA CDA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. SÚMULA 07/STJ. COMPETÊNCIA DO PROCON. ATUAÇÃO DA ANATEL. COMPATIBILIDADE. (...) 5. Sempre que condutas praticadas no mercado de consumo atingirem diretamente o interesse de consumidores, é legítima a atuação



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

do Procon para aplicar as sanções administrativas previstas em lei, no regular exercício do poder de polícia que lhe foi conferido no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Tal atuação, no entanto, não exclui nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências criadas por lei, cuja preocupação 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. 6. No caso, a sanção da conduta não se referiu ao descumprimento do Plano Geral de Metas traçado pela ANATEL, mas guarda relação com a qualidade dos serviços prestados pela empresa de telefonia que, mesmo após firmar compromisso, deixou de resolver a situação do consumidor prejudicado pela não instalação da linha telefônica. 7. Recurso conhecido em parte e não provido. (REsp 1138591/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 22/09/2009, DJe 05/10/2009).

Inconteste, portanto, a legitimidade do Procon-MG para fiscalizar e sancionar as concessionárias de serviço público regulamentado pela ANATEL quando haja o descumprimento das normas consumeristas

Ainda, em preliminar, a infratora alega que conjunto probatório constante do processo não é apto a sustentar qualquer irregularidade em razão da nulidade do Auto de Infração, e que a autuação se deu com base em uma única consulta feita pelos fiscais do Procon-MG.

Em relação ao fato de ter sido avaliado um único atendimento prestado pela empresa Claro, o Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008, não estipulou número mínimo de ocorrências para que a infração esteja caracterizada, bastando, para isso, que a empresa descumpra uma única vez qualquer das determinações contidas no aludido Decreto.

Portanto, ao contrário do que afirma a Claro S/A, o conjunto probatório denuncia o cometimento da infração.

Desta feita, ultrapassadas as questões preliminares acima, passa-se ao julgamento do mérito, de acordo com as práticas infrativas descritas às fls. 02-A/02-B dos autos:

1) O SAC não garante ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente para reclamação e cancelamento de contratos e serviços (item 1.3); A prestadora não oferece a opção de rescisão de contrato de forma automatizada e sem intervenção da atendente (item 1.3.2) A prestadora não garante na subdivisão no menu eletrônico uma opção contratar o atendimento pessoal (item 1.3.3).

Conforme constou, às fls. 03,12 e 13 o fiscal do Procon-MG afirmou que o primeiro menu apresentado não consta para o consumidor a opção para reclamação de contratos e serviços.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Em sua defesa, a infratora alegou que, primeiramente, o usuário deve se identificar como um cliente para que só depois ele possa ser encaminhado para o primeiro menu eletrônico, onde ele terá a opção de falar com um dos atendentes, seja para cancelamento, seja para reclamações.

Ora, o Decreto que regulamenta a matéria em análise dispõe em seu art. 4º sobre a obrigatoriedade de garantir ao consumidor, no primeiro menu de atendimento, as opções de contato com o atendente, de reclamações e de cancelamento de contratos e serviços.

Como se percebe pela descrição feita pelo agente fiscal, o primeiro menu eletrônico do SAC da Claro não garantiu ao consumidor nenhuma das três opções impostas pelo Decreto do SAC, quais sejam, de contatar o atendente, de reclamar e de cancelar contratos e serviços.

Quanto ao item 1.3.2, a infratora novamente afirmou que a agente fiscal se equivocou, pois ao acessar o item cancelamento, o cliente pode optar por cancelar o serviço com o auxílio de atendente ou apenas através da URA (sem intervenção humana).

O Decreto que regulamenta o SAC dos prestadores de serviços regulamentados pelo Poder Público Federal, dispõe nitidamente em seu art. 4º que o SAC deve garantir ao consumidor, no primeiro menu de atendimento, as opções (i) de contato com o atendente, (ii) de reclamações e (iii) de cancelamento de contratos e serviços.

Como se percebe de forma cristalina tanto pela descrição feita pelo agente fiscal, quanto pelos próprios argumentos utilizados pela infratora, o primeiro menu eletrônico do SAC da reclamada não possui nenhuma das três opções impostas pelo Decreto do SAC, quais sejam, de contatar o atendente, de reclamar e de cancelar contratos e serviços.

São totalmente descabidas e inaceitáveis as justificativas apresentadas pela infratora sobre a necessidade de se verificar inicialmente se quem está ligando para o SAC da empresa é ou não cliente da prestadora para, aí sim, ele ser encaminhado para a URA correta, onde ouvirá o primeiro menu eletrônico de seu atendimento.

O Decreto não fez nenhuma exceção à obrigatoriedade contida no art. 4º, de modo a permitir que o fornecedor imponha condições ou exija informações prévias do consumidor, antes de se iniciar o atendimento.

O primeiro menu é o primeiro nível do sistema de autoatendimento, e não o primeiro depois que se verifica quem está ligando (cliente ou não cliente) como está fazendo a reclamada.

Registre-se ainda que a finalidade do SAC é para resolver a **demand**a dos consumidores, que pode ser desde um pedido de informação ou esclarecimento de uma dúvida (consumidor cliente ou não cliente), até a realização de reclamações, pedidos de suspensão ou o cancelamento de contratos e serviços (consumidor cliente).

Dessa forma, restou comprovado que a infratora não fornece no primeiro menu eletrônico (primeiro nível do sistema de autoatendimento) as opções de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão de contratos e serviços, sendo que no caso de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

rescisão, essa opção (frise-se, deve ser disponibilizada no 1º menu) ainda deve ser oferecida de forma automatizada, ou seja, sem a intervenção de atendente.

Pelo exposto, julgo SUBSISTENTE a infração descrita no item 1.3,1.3.2 e 1.3.3 do Auto de Infração nº 199.17.

2) O fornecedor não observa o prazo limite de 60 (sessenta) segundos para promover o contato direto com o atendente e para transferência de ligação (itens 1.3.4 e 3.2.1);

Nesse ponto, mister reconhecer que o fornecedor extrapola o prazo determinado na norma, não havendo dúvidas quanto a esta infração.

A Portaria nº 2.014/08 cuidou de regradar o tempo máximo de 60 segundos para que o atendente do SAC entre em contato com o consumidor, regulamentando assim o § 4º do art. 4º do aludido decreto presidencial.

Referidas normas não se mostram abusivas nem criam obrigações, posto que se limitam a estabelecer critérios que garantem a acessibilidade e o atendimento adequado ao consumidor, tratando-se de instrumentos eficazes de proteção ao hipossuficiente na relação consumerista, cumprindo, assim, o disposto no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal.

Pelo exposto, julgo também subsistente a infração descrita nos itens 1.3.4 e 3.2.1 do Auto de Infração nº 199.17.

3) O fornecedor solicita no primeiro momento dados pessoais do consumidor, tais como CPF, CNPJ e código NET (item 1.3.7)

A infratora reiterou, em defesa, que como presta múltiplos serviços, faz uma triagem inicial mediante a solicitação do número do usuário, com o objetivo de garantir a efetividade no atendimento, o que, no entanto, pode ser considerado como uma forma de condicionamento ao atendimento.

Salientou que, caso o usuário não queira prestar nenhuma informação, seu atendimento será feito de qualquer forma, posto que o fornecimento de dados não é condicionante para o atendimento, mas apenas uma facilidade para o próprio usuário.

Pois, bem. Nos termos do *caput* do art. 2º do Decreto 2.181/97, o SAC tem por finalidade resolver as **demandas dos consumidores** sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Note-se que a expressão é consumidor (real/concreto ou potencial/abstrato), o que engloba clientes e não clientes.

Assim, ao disponibilizar o número do SAC (10699) e exigir que o consumidor forneça dados antes do atendimento (CPF, CNPJ ou código do cliente), os quais são



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

solicitados para identificação de seus clientes, a infratora está restringindo o acesso da maior parcela de consumidores (não clientes) de resolverem suas demandas através do SAC da empresa.

Como definido no art. 2º do Decreto 6.523/08, a resolução de demanda abrange desde um pedido de informação ou esclarecimento de uma dúvida (consumidor cliente ou não cliente) até uma reclamação, bem como à solicitação de suspensão ou o cancelamento de um contrato ou serviço (consumidor cliente).

Resta evidente que o §3º do art. 4º do Decreto 6.523/08 proíbe o acesso inicial do consumidor ao atendente ao prévio fornecimento de dados, pois, frise-se, o SAC não se destina apenas aos clientes da empresa, mas a todo e qualquer consumidor para que possa, assim, exercer todos os direitos que lhe são assegurados pelo Decreto 6.523/08 e demais normas correlatas aplicáveis ao SAC.

Ademais, mesmo quando se trata de cliente da empresa, esta não pode condicionar o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor, como determina o art. 4º, §3º do citado decreto regulamentador.

Logo, julgo **SUBSISTENTE** a infração descrita no item 1.3.7 descrita no Auto de Infração nº 199.17.

4) O fornecedor não informa ao consumidor, no início do atendimento, o registro numérico – protocolo - (item 4.1). A prestadora não envia o número de protocolo por meio da mensagem de texto ao contato telefônico (item 4.1.3)

Quanto a essa infração, a empresa repetiu a justificativa dos itens anteriores, qual seja, a triagem inicial que é realizada pela empresa.

Mais uma vez não assiste razão os argumentos do infrator, pelos seguintes motivos:

Primeiro, porque o art. 15, *caput* c/c seu §2º do Decreto nº 6.523/08 expressamente prevê que o registro numérico (protocolo) deve ser informado ao consumidor no início do atendimento.

Assim, é direito básico daquele (cliente ou não cliente) que procura o atendimento do SAC da empresa (ainda que meramente para receber informações, tirar dúvidas ou fazer sugestões), receber um registro numérico para acompanhamento de sua demanda, e ter acesso ao mesmo quando solicitado. O direito a essa informação é dever legal do fornecedor, cujo descumprimento, qualifica-se como antijurídico e injusto.

Pelo exposto, julgo **SUBSISTENTE** a infração descrita no 4.1 e 4.1.3 descrita no Auto de Infração nº 199.17.

5) O fornecedor recusa a entrega, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador, da gravação das chamadas efetuadas para o SAC (item 4.2).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O art. 1º, *caput*, da Portaria SDE nº 49/09 dispõe, expressamente, acerca da possibilidade de o consumidor ou o órgão fiscalizador requerer o acesso ao conteúdo da gravação efetuada para o SAC, cuja recusa ou dificuldade imposta a essa solicitação será considerada prática abusiva.

Ademais, o artigo 2º da Portaria nº 49/09, expedida pela Secretaria de Direito Econômico, reza que a recusa do fornecimento da gravação gera presunção relativa de veracidade das reclamações do consumidor quanto à violação do Decreto nº 6.523/08, sem prejuízo das sanções devidas.

Como se pode observar do auto de constatação de fl. 14, o fiscal do Procon ligou no SAC da empresa, e quando solicitou a cópia da gravação daquela chamada ao atendente *houve a recusa*. Mesmo após se identificar, dizendo que se tratava de uma fiscalização do Procon MG, a negativa permaneceu.

Desse modo, verifica-se que a prática perpetrada pelo infrator viola, sem sombra de dúvida, o disposto no art. 1º, *caput* da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do art. 15 do Decreto 6.523/08, razão pela qual julgo subsistente a infração descrita no item 4.2 do auto de infração.

Ademais, percebe-se que a fornecedora é alvo de milhares de reclamações, conforme print do site reclameaqui.com.br.

3 – Conclusão

Restou claro, portanto, que a infratora acima qualificada incorreu nas práticas infrativas dos artigos: Art. 4º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; Art. 27, §1º, Resolução ANATEL nº 632/14; Art. 4º, §1º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; Art. 4º, §4º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; Art. 4º, §3º do Decreto nº 6.523/08; art.4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; Art. 15, *caput* e seu §2º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, art. 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, ambos da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; Art. 15, §2º do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97 Art. 1º, *caput*, da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do art. 15 do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, I), pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico que 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 do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que é feito com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ n.º 11/11.

O infrator informou a receita bruta da NET (ora incorporada pela Claro), durante o ano de 2016, referente ao Estado de Minas Gerais no valor de 1.020.689.620,83 (um bilhão, vinte milhões, seiscentos e oitenta e nove mil, seiscentos e vinte reais e oitenta e três centavos).

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

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 85.057.468,40 (oitenta e cinco milhões, cinquenta e sete mil, quatrocentos e sessenta e oito reais e quarenta centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 855.574,68 (oitocentos e cinquenta e cinco mil, quinhentos e setenta e quatro reais e sessenta e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 427.787,34 (quatrocentos e vinte e sete mil e setecentos e oitenta e sete reais e trinta e quatro centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 427.787,34 (quatrocentos e vinte e sete mil e setecentos e oitenta e sete reais e trinta e quatro centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 90 dos autos, para que, **no prazo de 10 dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 385.008,61**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ n.º 11/11;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

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

3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 04 de julho de 2018.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
 Promotor de Justiça

NET Serviços (TV, Banda Larga e Telefone)

[Ir para empresa](#)

Esta empresa resolveu 37,6% dos problemas e não respondeu reclamações

Esta empresa recebeu 79.409 reclamações

A maioria das reclamações é sobre Cobrança Indevida, Planos e tarifas e Cancelamento

De todos que reclamaram, 26,5% voltariam a fazer negócio com ela e deram uma nota média de 1,96 para o atendimento recebido

6 meses 12 meses 2017 2016 geral



Não

recomendada

30/06/2015 - 29/06/2018
Entenda a reputação



Reclamações respondidas



Voltaria a fazer negócio



Índice de solução



Nota

Reclamações	Respondidas	Não respondidas	Avaliadas	Tempo médio de resposta
272649	99459	173190	87225	4 dias e 14 horas

Está com problemas com a NET Serviços (TV, Banda Larga e Telefone)?

[reclamar](#)

Site
net.com.br

Telefone de contato
0800 701 0180 - Ouvidoria

