



PROCONMG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo nº 0024.16.000.145-9

Fornecedores: OI Móvel S/A (OI), Telefônica Brasil S/A (Vivo) e Claro S/A

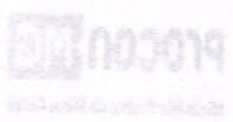
DECISÃO ADMINISTRATIVA

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 **OI Móvel S/A (OI)**, inscrito no CNPJ sob o nº 05.423.963/0001-11, com endereço na Praça Milton Campos, nº 16, bairro Cruzeiro, Belo Horizonte/MG; **Telefônica Brasil S/A (Vivo)**, inscrito no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com endereço na Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, nº 1376, 30º andar, Cidade Monções, São Paulo/SP e **Claro S/A (Claro)**, inscrito no CNPJ sob o nº 40.432.544/00001-47, com endereço na Rua Henri Dunant, nº 780, Torre A e Torre B, bairro Santo Amaro, CEP: 04.709-110, 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 aos fornecedores a seguinte prática infrativa (fls. 02D a 02B):

O fornecedor OI Móvel S/A incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio da emissão de aviso sonoro, que as ligações telefônicas realizadas de telefone fixo



Processo Administrativo nº 0024/18.000.145-8
Fornecedor: (C) Móvel S/A (CII), Telefônica Brasil S/A (Vivo) e Claro S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

RELATÓRIO

Talém 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 2.187/1997, em face de OI Móvel S/A (CII), inscrito no CNPJ sob o nº 08.423.883/001-11, com endereço na Praça Milton Campos, nº 18, bairro Guaxupé, Belo Horizonte/MG, Telefônica Brasil S/A (Vivo), inscrito no CNPJ sob o nº 02.588.157/0001-82, com endereço na Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, nº 1370, 3º andar, Cidade Monções, São Paulo/SP e Claro S/A (Claro), inscrito no CNPJ sob o nº 40.432.544/00001-47, com endereço na Rua Henri Conant, nº 783, Torre A e Torre B, bairro Santa Amara, CEP: 04.708-110, São Paulo/SP, visando a atual prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990) em decorrência da coisibidade.

nos autos de Processo Administrativo instaurado nos fornecedores a seguir em prática infrativa (fls. CSD e 02B):

O fornecedor OI Móvel S/A não deu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio de e-mails, o novo número que os ligamos telefônicas realizadas de telefones no



para telefone móvel, bem como de telefone fixo para telefone fixo, são realizadas dentro da mesma operadora telefônica.

O fornecedor Telefônica Brasil S/A (Vivo) incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio de emissão de aviso sonoro, que as ligações telefônicas realizadas de telefone móvel para telefone fixo e vice-versa, bem como de telefone fixo para telefone fixo, são realizadas dentro da mesma operadora telefônica.

O fornecedor Claro S/A incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio de emissão de aviso sonoro, que as ligações telefônicas realizadas de telefone fixo para telefone móvel, bem como de telefone fixo para telefone fixo, são realizadas dentro da mesma operadora telefônica.

Devidamente notificado o fornecedor OI Móvel S/A (OI) para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (fls. 374 e 377), houve apresentação de defesa às fls. 378/382.

Devidamente notificado o fornecedor Telefônica Brasil S/A (OI) para fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (fls. 375 e 396), houve apresentação de defesa às fls. 383/390.

O fornecedor Claro S/A, por sua vez, apresentou defesa às fls. 398/407.

Registre-se que os fornecedores manifestaram não ter interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (fls. 428 e seguintes).

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 dos infratores.

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,



Para fins de aplicação das normas de controle de preços, os preços de referência são os preços praticados no mercado livre e competitivo.

O fornecedor, quando não for produtor em primeira mão, deverá apresentar ao órgão de controle os documentos necessários para comprovar a origem dos produtos, bem como os preços praticados no mercado livre e competitivo, para fins de controle de preços.

O fornecedor, quando não for produtor em primeira mão, deverá apresentar ao órgão de controle os documentos necessários para comprovar a origem dos produtos, bem como os preços praticados no mercado livre e competitivo, para fins de controle de preços.

Devidamente notificado o fornecedor O Mobil S/A (OJ) para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/92 (de 27A e 27T), houve apresentação de defesa às fls. 178/382.

Devidamente notificado o fornecedor Telefônica Brasil S/A (OJ) para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/92 (de 27A e 27T), houve apresentação de defesa às fls. 383/390.

O fornecedor Claro S/A, por sua vez, apresentou defesa às fls. 391/407.

Registra-se que os fornecedores manifestaram não ter interesse na celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (de 42B e seguintes).

II FUNDAMENTAÇÃO

Passa, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, nos moldes da Lei Federal nº 8.137/1992, artigo 58, parágrafo único e do Decreto Federal nº 2.181/1992, artigos 4º, inciso IV e 5º, caput.

O processo administrativo leva seu trâmite regular, sem qualquer vício que possa prejudicar o exercício do direito de defesa dos infratores.

2.1 Do Procedimento Administrativo

Para regularizar a prática administrativa de consumo, foi editado o Decreto Federal nº 2.181 de 20/12/92. Neste sentido, organizou-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SND), previsto na Lei Consumista (art. 1º


[Handwritten signature or mark]



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 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"*.





10/10/2017

1º parágrafo do art. 100 da Constituição Federal, bem como os seus membros
como sendo os seguintes: a) Secretária de Defesa Econômica do Ministério da
Justiça, b) o Procurador-Geral de Justiça e o Procurador do Estado do Consumidor (PRDCE);
c) órgãos públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais de
defesa do consumidor e d) entidades civis de defesa do consumidor (art. 100).

As ações públicas estaduais, de natureza cível, em seu âmbito
existem de defesa do consumidor, o Decreto Federal nº 2.181/87 outorgou as
seguintes atribuições: a) as constantes dos incisos II e XII do art. 3º, b) planejar,
elaborar, apoiar, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e
municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de
atuação (art. 4º, I, c) atender aos consumidores, processando, regulamentando, as
reclamações e reclamações (art. 4º, II); b) fiscalizar as relações de consumo (art.
4º, III); g) atuar no âmbito de sua competência, como instância de instância
e julgar, no âmbito de sua competência, causas das regras fixadas pela
Lei nº 1.178, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto, bem
como, IV e V) e) estabelecer e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência,
o relatório de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e
serviços de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter, com o
PRDCE (art. 4º, V), g) desenvolver outras atividades compatíveis com suas
atribuições (art. 4º, VI).

Finalmente a Lei Complementar Estadual nº 67, de 12/07/2004, que
cria a organização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais,
estabelece, em seu artigo 22, a criação do PROCON ESTADUAL, na estrutura
do Ministério Público, nos termos do art. 14 da ADCT da Constituição Federal,
para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo,
especificamente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal
nº 2.181/87, com o objetivo de atuar no processo administrativo, como instância de instância e
julgar, no âmbito de sua competência, causas 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.**

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. 02D/02B dos autos do presente Processo Administrativo descreve o que segue:

O fornecedor Oi Móvel S/A incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio da emissão de aviso sonoro, que as ligações telefônicas realizadas de telefone fixo para telefone móvel, bem como de telefone fixo para telefone fixo, são realizadas dentro da mesma operadora telefônica.

O fornecedor Telefônica Brasil S/A (Vivo) incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio de emissão de aviso sonoro, que as ligações telefônicas realizadas de telefone móvel para telefone fixo e vice-versa, bem como de telefone fixo para telefone fixo, são realizadas dentro da mesma operadora telefônica.

O fornecedor Claro S/A incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio de emissão de aviso sonoro, que as ligações telefônicas realizadas de telefone fixo para telefone móvel, bem como de telefone fixo para telefone fixo, são realizadas dentro da mesma operadora telefônica.

Nos autos, conta reclamação consumerista (fls. 03/04) narrando que o fornecedor Oi Móvel S/A (OI) não emite aviso sonoro quando há ligação telefônica de telefone móvel para telefone fixo, o que causa prejuízo aos consumidores, pois somente ligações de telefone móvel da Oi para telefone fixos da mesma operadora estão incluídos no bônus promocional.

Vejamos:



Assim, o PROCON ESTADUAL é o órgão público estadual, gerido pelo Ministério Público (Comunicação Mineral), com atribuições previstas no Decreto Federal nº 2.919/73 art. 4º, que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90), e na Lei Complementar Estadual nº 812/01 (art. 2º, III), 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, para fins de aplicação da legislação em vigor, e de emitir pareceres administrativos, promover a instrução e o julgamento do processo administrativo.

Passamos, agora, à análise jurídica dos fatos e das provas.

3.2 Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A partir da fls. 020/02B dos autos do presente Processo Administrativo Diretivo o que segue:

O tomador OI Móvel SA informou em primeira linha de relação de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio de emissão de boleto bancário, que as ligações telefônicas realizadas de telefonia móvel para telefonia fixa, bem como as ligações fixa para telefonia móvel, são realizadas dentro de mesma operação telefônica.

O tomador Telefônica Brasil S/A (Vivo) informou em primeira linha de relação de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio de emissão de boleto bancário, que as ligações telefônicas realizadas de telefonia móvel para telefonia fixa, bem como as ligações fixa para telefonia móvel, são realizadas dentro de mesma operação telefônica.

O tomador Claro SA informou em primeira linha de relação de consumo ao deixar de informar aos consumidores, por meio de emissão de boleto bancário, que as ligações telefônicas realizadas de telefonia móvel para telefonia fixa, bem como as ligações fixa para telefonia móvel, são realizadas dentro de mesma operação telefônica.

Nos autos, consta reclamação consumidora (fls. 031/04) narrando que o tomador OI Móvel SA (OI) não emite boleto bancário quando há ligação telefônica de telefonia móvel para telefonia fixa, o que causa prejuízo aos consumidores, pois somente ligações de telefonia móvel de OI para telefonia fixa de mesma operadora são incluídas no boleto bancário.

Veja mais:



Peço-lhe apoio quanto a providências ao fato a seguir, danoso aos usuários de telefonia móvel.

A operadora Oi não diferencia (sinal sonoro – hoje existente para móveis**) quando há ligação de um móvel para fixo de outras operadoras, porém cobra valores diferenciados. O bônus promocional por exemplo é válido somente de Oi Móvel para fixos da operadora Oi.*

Foi aberto uma reclamação junto à Anatel, que direcionou a operadora Oi. Este protocolo vem sendo concluído (anexado a este e-mail) por diversas vezes pela operadora e por mim reaberto, e a mesma informa durante as ligações que trata-se de uma responsabilidade da Anatel, a qual direciona a Oi.

Instada a se manifestar, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) informou que “atualmente, as prestadoras do serviço móvel sinalizam as chamadas intrarrede móvel-móvel local. Porém, não há obrigação regulamentar de utilização de sinal sonoro entre chamadas de telefone móvel para telefone fixo e vice-versa.” (fl. 21).

Realizada ação fiscal em face dos fornecedores, constatou a ausência de aviso sonoro quando ocorre ligações de telefone móvel para fixo e vice-versa e/ou de telefone fixo para fixo da mesma operadora, impedindo o consumidor de ter ciência prévia do valor da tarifa da ligação telefônica.

No Auto de Constatação de nº 840.16 (fls. 167/168), verificou-se que o fornecedor Claro S/A não emite o aviso sonoro nas ligações originadas no telefone móvel número (31)98659-1458 para o telefone fixo número (31) 3643-9025, ambos da operadora Claro S/A, a saber:

Cumprindo despacho referente à Investigação Preliminar nº 0024.16.000.145-9 foi realizada ligação telefônica originada do telefone móvel número (31) 98659-1458 para o telefone fixo número (31) 3643-9025, ambos da operadora CLARO e constatamos que não houve aviso sonoro orientando aos consumidores que se trata de ligação intra-rede.

No Auto de Constatação de nº 666.17 (fls. 316/318), consta que nas ligações telefônicas de telefone fixo para telefone móvel, bem como nas ligações telefônicas de telefone fixo para telefone fixo não foram verificados emissão de alerta sonoro por parte da Oi Móvel S/A (OI).

Segue teor do Auto de Constatação de nº 666.17 (fls. 316/318);



Por lo tanto, se debe tener presente que el presente es un documento de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad. Asimismo, se hace saber que el presente documento es de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad.

En el presente se hace saber que el presente es un documento de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad. Asimismo, se hace saber que el presente documento es de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad.

En el presente se hace saber que el presente es un documento de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad. Asimismo, se hace saber que el presente documento es de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad.

En el presente se hace saber que el presente es un documento de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad. Asimismo, se hace saber que el presente documento es de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad.

En el presente se hace saber que el presente es un documento de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad. Asimismo, se hace saber que el presente documento es de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad.

En el presente se hace saber que el presente es un documento de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad. Asimismo, se hace saber que el presente documento es de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad.

En el presente se hace saber que el presente es un documento de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad. Asimismo, se hace saber que el presente documento es de carácter informativo y no constituye un acto de autoridad.

Según lo que consta en el Auto de Constatación de número 3163187 (del 31/03/18).



Cumprindo determinação do Promotor de Justiça do PROCON-MG, referente à Investigação Preliminar n. 0024.16.000.145-96, foi realizada ligação telefônica originada de telefone móvel nº (31) 986382007 (da operadora Oi) para o telefone fixo nº (31) 3250-4691 (da operadora Oi), sendo que, foi constatado aviso sonoro orientando o consumidor de que se tratava de ligação envolvendo números da mesma operadora telefônica (Oi). Entretanto, na ligação inversa, do nº (31) 32504691, (fixo da operadora Oi), para o telefone móvel nº (31) 986382007 (móvel da operadora Oi), não foi verificado o referido aviso sonoro.

Na ligação entre os telefones fixos da operadora Oi, originada do número (31) 32504691 (Oi fixo) para o número (31) 34475039 (Oi fixo), não foi verificado emissão de alerta sonoro.

No Auto de Constatação de nº 1082.17 (fls. 361/363), consta que nas ligações de telefone móvel para telefone fixa (vice-versa), bem como nas ligações telefônicas de telefone fixo para telefone fixo não foram verificados emissão de alerta sonoro por parte da Telefônica Brasil S/A (Vivo).

Segue teor do Auto de Constatação de nº 1082.17:

Cumprindo determinação do Promotor de Justiça do PROCON-MG, referente à Investigação Preliminar n. 0024.16.000.145-9, foi realizada ligação telefônica originada do telefone móvel nº (31) 996006649 (da operadora Vivo) para o telefone fixo nº (31) 35468866 (da operadora Vivo), sendo que, não foi constatado aviso sonoro, orientando o consumidor de que se tratava de ligação envolvendo números da mesma operadora telefônica (Vivo), bem como na ligação inversa, do nº (31) 35468866, (Vivo fixo), para o telefone móvel nº (31) 996006649 (móvel da prestadora Vivo), também não foi verificado o referido aviso sonoro.

Na ligação entre os telefones fixos da operadora Vivo, (31) 35468866 e (31)35152027, não foi verificado emissão de alerta sonoro.

Insta registrar que o fornecedor Tim Celular S/A (TIM) não consta no polo passivo dos autos, porque, realizada fiscalização (Auto de Constatação nº 1495-16 – fl. 209), constatou-se que, em ligação telefônica originada do telefone móvel de nº (31) 99423-5930 para o telefone fixo (31) 3773-4989, ambos os telefones pertencentes a Tim Celular S/A, houve emissão de aviso sonoro, de



Compreende determinação do Promotor de Justiça do PROCON- RJ
relativa à investigação Preliminar n. 2024.18.000.1452, foi realizada
ligação telefônica organizada de telefonia móvel n. (31) 98832007 (de
operadora Oi) para o telefone fixo n. (31) 3250-4047 (de operadora Oi),
visto que foi constatado haver sido orientado o consumidor de que
as tentativas de ligação envolviam números de mesma operadora
telefone (Oi) fixo, na ligação fixa n. (31) 3250-4047, (de
operadora Oi) para o telefone móvel n. (31) 98832007 (móvel de
operadora Oi) não foi verificada a origem visado somente

na ligação entre os telefones fixo ou móvel Oi, conforme do
número (31) 3250-4047 (fixo) para o número (31) 32478009 (Oi) fixo,
não foi verificada emissão de voz, portanto

No Auto de Constatação de nº 1082-17, fls. 3811383, consta que nas
ligações de telefonia móvel para telefonia fixa (vice-versa), bem como nas ligações
telefônicas de telefonia fixa para telefonia fixa, foram verificadas emissões de
voz e não por parte da Telefônica Brasil S/A (Vivo)

Seguem, portanto, no Auto de Constatação de nº 1082-17,

Compreende determinação do Promotor de Justiça do PROCON- RJ
relativa à investigação Preliminar n. 2024.18.000.1452, foi realizada
ligação telefônica organizada de telefonia móvel n. (31) 98805549 (de
operadora Vivo) para o telefone móvel n. (31) 32478009 (de operadora
Vivo), visto que não foi constatado haver sido orientado o
consumidor de que se tentava a ligação envolvendo números de
operadora de telefonia móvel (Vivo) bem como na ligação fixa de nº
111 32469986 (fixo) para o telefone móvel n. (31) 98805549
móvel de operadora Vivo), também não foi verificada a origem visado
somente

na ligação entre os telefones fixo de operadora Vivo (31) 32469986 e
111 32469986, não foi verificada emissão de voz, portanto

tais registros que o fornecedor Tim Celular S/A (TIM) não consta no
relatório de voz e não foram realizadas ligações (Auto de Constatação nº
1495-10 - fl. 208) constatadas se não em ligação telefônica organizada de telefonia
móvel de nº (31) 32469986 para o telefone fixo (31) 3275-4988, simpor os
telefones pertencentes a Tim Celular S/A, por se emissão de voz somente de

[Handwritten signature]



forma a orientar o consumidor de que a ligação envolvia números de uma mesma operadora telefônica (TIM).

Defendendo-se da imputação (fls. 378/382), o fornecedor **OI Móvel S/A (OI)** apresentou, em suma, as seguintes argumentos: **i)** ausência de dano coletivo, pois há uma única reclamação nos autos; **ii)** ausência de norma legal ou regulatória que determine a disponibilização de sinal sonoro para a identificação da operadora de destino de qualquer ligação telefônica; **iii)** a sinalização de chamadas em outras modalidades encontra dificuldades técnicas que impedem a ampliação do serviço e **iv)** a informação sobre qual operadora pertence uma linha é pública e está disponível para qualquer cidadão no site da Abr Telecom.

Defendendo-se da imputação (fls. 383/390), o fornecedor **Telefônica Brasil S/A (Vivo)** apresentou, em suma, as seguintes argumentos: **i)** ausência de obrigatoriedade regulamentar de utilização de sinal sonoro entre as chamadas de telefone móvel para fixo e vice-versa; **ii)** o consumidor poderá contactar o SAC da empresa, por meio do número *8486, para se informar sobre a operadora do número de telefone de destino e **iii)** existem diversos sites para consultar a operadora pelo número de telefone.

Defendendo-se da imputação (fls. 398/407), o fornecedor **Claro S/A (Claro)** apresentou, em suma, os seguintes argumentos: **i)** ausência de obrigação regulamentar para implantação de aviso sonoro nas ligações de telefone móvel para fixo, de fixo para móvel ou de fixo para fixo; **ii)** a atuação da agência deve ser articulada com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), prevalecendo a sua competência sobre a de outros órgãos de defesa do consumidor; **iii)** a consulta ao site ABR Telecom permite conhecer a operadora da linha para a qual pretende ligar.

Data máxima vênia, os argumentos apresentados pelos fornecedores não merecem prosperar.

Respeitante à alegação de ausência de dano coletivo, pois há uma única reclamação nos autos, a afirmação não merece valia. Na verdade, a reclamação individual menciona uma prática infrativa que atinge todos os consumidores do serviço de telefonia.



Não se faz necessário grande número de reclamação, pois os próprios fornecedores reconhecem a prática apontada na portaria de instauração do presente feito.

Outrossim, os Autos de Constatação lavrados pelos agentes fiscais do Procon Estadual confirmam a ausência de sinal sonoro nas ligações telefônicas realizadas entre telefone móvel e fixo e vice-versa e entre telefone fixo e telefone fixo.

No tocante ao argumento de que inexistente norma legal ou regulatória que determine a disponibilização de sinal sonoro para a identificação da operadora de destino de uma ligação telefônica, a afirmação não merece valia.

Embora não exista norma regulatória por parte da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) determinando a disponibilização de aviso sonoro nas ligações telefônicas de telefone móvel para fixo e vice-versa e de telefone fixo para telefone fixo, temos norma legal expressa sobre o direito de informação no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse diapasão, as normas contidas nos artigos 6º, inciso III e 31 do Código de Defesa do Consumidor são suficientes para obrigar os fornecedores a informar aos consumidores se as chamadas telefônicas ocorrem entre uma mesma ou distinta operadora telefônica.

Trata-se de informação essencial que deve ser garantida ao consumidor, já que a disponibilização do aviso sonoro permite a identificação da tarifa a ser cobrada ou até mesmo a gratuidade da ligação telefônica.

Referente ao argumento de que a informação sobre qual operadora pertence uma linha ser pública, estando disponível para qualquer cidadão no site da Abr Telecom, referida circunstância não retira a obrigatoriedade dos fornecedores em informar aos consumidores se as ligações telefônicas ocorrem dentro de uma única operadora telefônica ou entre operadoras telefônicas diversas.

Os consumidores precisam de um meio fácil e imediato para ter acesso à informação a respeito da operadora de destino da ligação telefônica, sendo



isto se faz necessário grande número de reclamações, pois os próprios
fornecedores recorrem a linhas especiais em pontos de instalação do
preço fixo.

Quanto aos Autos de Constatção lavrados pelos agentes fiscais do
Preço Fixo, confirmam a ausência de sinal sonoro nas ligações telefônicas
realizadas entre telefonia móvel e fixo e vice-versa e entre telefonia fixo e telefonia
fixo.

É evidente ao argumento de que fixação norma legal ou regulatória
que determina a disponibilidade de sinal sonoro para a identificação da
operadora de destino de uma ligação telefônica, a alegação não merece validação.

Embora não exista norma regulatória por parte da Agência Nacional de
Telecomunicações (ANATEL) determinando a disponibilidade de aviso sonoro nas
ligações telefônicas de telefonia móvel para fixo e vice-versa e de telefonia fixo
para telefonia fixo, tem-se norma legal expressa sobre o direito de informação no
Código de Defesa do Consumidor.

Nessa direção, as normas contidas nos artigos 6º, inciso III e 31 do
Código de Defesa do Consumidor são suficientes para obrigar os fornecedores a
informar aos consumidores as chamadas telefônicas ocorridas entre uma
linha e outra operadora telefônica.

Tal fato de informação essencial que deve ser garantida ao
consumidor, já que a disponibilidade de aviso sonoro permite a identificação da
linha a ser cobrada ou até mesmo a gratuidade da ligação telefônica.

Retorna ao argumento de que a informação sobre qual operadora
prestará uma linha ser pública, estando disponível para qualquer cidadão no ato
da ligação, embora circunstância não seja a obrigatoriedade dos
fornecedores em informar aos consumidores as ligações telefônicas ocorridas
dentro de uma única operadora telefônica ou entre operadoras telefônicas
diversas.

Os consumidores precisam de um mecanismo imediato para ter acesso
a informações a respeito de operadora de destino da ligação telefônica, sendo



certo que nada mais eficiente do que o aviso sonoro para apontar que as ligações telefônicas são realizadas dentro de uma mesma operadora telefônica.

Pelos mesmos argumentos anteriores, também não procede a alegação de que o consumidor poderá contactar o SAC da empresa, por meio do número *8486, para se informar sobre a operadora do número de telefone de destino

Em relação ao argumento de que a atribuição da Anatel prevalecerá sobre as outras entidades ou órgãos destinados à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tal argumento não merece acolhimento, pois o Decreto federal nº 2181/97, em seu artigo 5º dispõe o que segue:

Art. 5º 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.

Portanto, eventual investigação realizada pela Anatel não impede a investigação realizada por parte do Procon Estadual.

Outrossim, o argumento de que a sinalização de chamadas em outras modalidades encontra dificuldades técnicas que impedem a ampliação do serviço também não merece prosperar, pois o fornecedor, quando se dispõe a atuar no mercado de consumo, deve arcar com os ônus e bônus. Eventuais barreiras deverão ser ultrapassadas para garantir o direito à informação dos consumidores.

Analisando detidamente dos autos, verifica-se que o fornecedor Claro S/A (Claro) informa que nas ligações para telefones fixos da Claro, Claro Fone, e Net Fone de todo o Brasil, desde que as chamadas de longas distâncias sejam realizadas utilizando o código de seleção da prestadora – CSP 21, não há cobrança, desde que observados limites de utilização mensal (20.000 para plano pós-pago e 10.000 para plano controle). Uma vez extrapolado os limites mensais, as chamadas excedentes são cobradas de acordo com os preços previstos em cada plano de serviço. (fl. 72).



Como que não há mais este tipo de que o envio ocorre para apontar que as ligações telefônicas são realizadas dentro de uma mesma operadora telefônica.

Porém, apesar de argumentos semelhantes, também não procede a alegação de que o consumidor poderia consultar o SAC da empresa, por meio do número 0488, para se informar sobre a operadora de número de telefone de destino.

Em relação ao argumento de que a estrutura de Anatel prevalece sobre as demais entidades ou órgãos destinatários de telefones, interesses e direitos do consumidor, há entendimento não merece acolhimento, pois o Decreto Federal nº 218187, em seu artigo 2º, dispõe o que segue:

Art. 2º. Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, destinado a atender aos interesses e direitos do consumidor, seja no âmbito de suas respectivas competências, obrigada para atuar e para informar, a este Órgão e a regulação das relações de consumo.

Portanto, eventual investigação realizada pela Anatel não impede a investigação em matéria por parte do Procon Estadual.

Outrossim, o argumento de que a sinetização de chamadas em outras modalidades em outras dificuldades técnicas que impedem a ampliação do serviço também não merece prosperar, pois o fornecedor, quando se dispõe a atuar no mercado de consumo, deve atuar com os ônus e riscos Eventuais inerentes, devendo ser as providências para garantir o direito à informação dos consumidores.

Analisando detalhadamente os autos, verifica-se que o fornecedor Claro S/A (Claro) informa que nas ligações para telefones fixos de Claro Claro Fone, e Net Fone de todo o Brasil, desde que as chamadas de longas distâncias sejam realizadas utilizando o código de seleção da prestadora - CSP 21, não há cobrança, além de que observados limites de utilização mensal (20.000 para plano pré-pago e 10.000 para plano controlado). Uma vez extrapolado os limites mensais, as chamadas excedentes são cobradas de acordo com os preços previstos em cada plano de serviço. (fl. 12)



Por sua vez, constata-se que o fornecedor Telefônica Brasil S/A (Vivo) garante gratuidade/bônus promocional nas ligações de telefone móvel para telefone fixo, ambos da Vivo, a todos os seus clientes das modalidades de contratação pré-pago; controle e pós-pago, para ligações locais e interurbano, desde que os consumidores se utilizem do DDD 15. (fls. 122/124).

O fornecedor Oi Móvel S/A (Oi) informou nos autos que, dentro de um mesmo plano, a tarifa cobrada para ligações de um telefone móvel para qualquer telefone fixo, independente da operadora, será sempre a mesma. As únicas exceções nas quais existe gratuidade para ligações de Oi Móvel para Fixo da Oi são as ofertas: Pré-pago por semana, na qual, por R\$8.00 semanais, o cliente fala ilimitado da Oi de todo Brasil e Oi Mais Controle Básico, no valor de R\$34,90, que inclui ligações locais e DDD ilimitadas para móvel e fixo Oi (fls. 150-verso/151).

Portanto, os três fornecedores deverão garantir o aviso sonoro nas ligações em que há bônus promocional/gratuidade das ligações telefônicas.

Enfim, a conduta dos fornecedores ofendeu as seguintes normas: Lei federal nº 8.078/90, artigos 4º, incisos I e III, 6º, incisos III, IV e VI, 31 e 39, inciso V.

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 informar aos consumidores, por meio do aviso sonoro, que as ligações telefônicas realizadas de telefone móvel para telefone fixo e vice-versa e de telefone fixo para telefone fixo, eram realizadas dentro da mesma operadora telefônica.

No presente feito, constam reclamação consumerista, Autos de Constatação lavrados pelos agentes fiscais e a própria confissão dos fornecedores como provas da infração apontada na portaria de instauração do feito.



Por sua vez, constatou-se que o tomador da ligação Brasil S/A (Vivo) garante gratuitamente a portabilidade nas ligações de telefone móvel para telefone fixo, sendo de Vivo, a todos os seus clientes das modalidades de contratação pré-pago, controle-a-pós-pago, para ligações locais e internacionais, desde que os consumidores se utilizem do DDD 15. (fls. 121/124)

O tomador, Oi Móvel S/A (Oi) informou nos autos que, dentro de um mesmo plano, a taxa cobrada para ligações de um telefone móvel para qualquer telefone fixo independente do operador, está sempre a mesma. As únicas exceções nos autos existe gratuidade para ligação de Oi Móvel para Fixo de Oi, não se cobra R\$ 4,00 por semana, no qual por R\$ 8,00 semanais, o cliente faz ligações de Oi de todo Brasil e Oi Mais Controle Básico, no valor de R\$ 34,80, que inclui ligações locais e DDD limitadas para móvel a fixo (fls. 160-161/161)

Portanto, os três tomadores deverão garantir o aviso sonoro nas ligações em que há portabilidade gratuita das ligações telefônicas.

Então, a consulta dos tomadores ofereceu as seguintes normas: Lei Federal nº 8.075/00, artigos 4º, incisos I e III, 6º, incisos III, IV e VI, 21 e 30, inciso V.

2.3 Princípio da vulnerabilidade. Princípio da boa-fé objetiva. Princípio da vedação de enriquecimento sem causa. Vantagem manifestamente excessiva.

Relacionadas à legislação consumerista o tomador incurre em práticas ilícitas às relações de consumo ao deixar de informar aos consumidores, neste caso de aviso sonoro, que as ligações telefônicas realizadas de telefone móvel para telefone fixo e vice-versa e de telefone fixo para telefone fixo, eram realizadas dentro do mesmo operador telefônico.

No presente feito, contém tentativas consumeristas. Actas de Confissão emitidos pelos agentes fiscais e a própria confissão dos tomadores como prova de infração apontada no boficho de instrução do feito.



A conduta do fornecedor colocou a coletividade de consumidores em situação de extrema vulnerabilidade, já que não é possível saber se as ligações realizadas entre telefone móvel e telefone fixo, e vice-versa, e entre telefone fixo e telefone fixo ocorriam dentro de uma mesma operadora telefônica.

A ausência dessa informação impede que o consumidor tenha conhecimento a respeito do preço ou até mesmo da gratuidade das ligações telefônicas.

O próprio Código de Defesa do Consumidor já pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, enquanto sujeito mais frágil na relação de 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 Moraes¹:

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

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



A ausência de tomador coloca a possibilidade de consumidores em situação de extrema vulnerabilidade, já que não é possível saber se as ligações realizadas entre telefone móvel e telefone fixo, e vice-versa, e entre telefone fixo e telefone móvel ocorrem em uma mesma operação técnica.

A ausência dessas informações impede que o consumidor tenha conhecimento a respeito do preço ou até mesmo da existência das ligações telefônicas.

O próprio Código de Defesa do Consumidor já pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, enquanto sujeito mais frágil na relação de 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 presença 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, atendidas as seguintes prioridades:
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Cabe destacar a definição de vulnerabilidade apresentada por Paulo Roberto da Fonseca:

Vulnerabilidade é estado o qual o indivíduo possui em razão de sua condição pessoal, física ou psicológica, que o torna mais suscetível a sofrer danos em razão de consumo, tendo em vista a possibilidade de ser vítima de práticas abusivas ou fraudes, na sua aquisição de bens ou serviços, bem como de danos decorrentes, por parte do sujeito mais vulnerável da mesma relação.

Restate-se que a vulnerabilidade reconhecida constitucionalmente (CF/88 art. 5º, XXXII) e definida pelo legislador ordinário (Lei Federal nº 8.078/90 art. 4º, I) é universal, constituindo-se como a essência básica da proteção do consumidor, sendo a falta de uma característica específica 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.

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, no caso presente, 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).



controlar as necessidades de consumo - através do

mesmo sentido, a conduta do fornecedor agrediu o princípio da
boa fé objetiva, que presage um dever de agir lícito na esfera
na honestidade, na confiança.

Portanto, o fornecedor violou 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
liberdade e a segurança, a proteção de seus interesses
econômicos e morais, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a
defesa e a promoção dos interesses de consumo, através de
ações judiciais.

III - Promover a defesa dos interesses dos consumidores nas relações de
consumo e a compatibilização do direito do consumidor com o
desenvolvimento econômico e tecnológico de modo a
visar os princípios que norteiam a ordem econômica (art. 170,
da Constituição Federal), sempre observadas as diretrizes e princípios
previstos em esta Constituição e em outras.

Com relação ao princípio da boa fé objetiva, o Código de Defesa e
Defesa do Consumidor estabelece um patamar de conduta e de controle, em que
a boa fé passa a ser, objetivamente, um parâmetro não só em si mesmo, mas
também no ponto de vista do consumidor, o qual tem expectativas legítimas, caso
simples, para a relação que se forma entre o fornecedor e o consumidor, não
serve a teoria das vantagens do ponto, mas também a que o outro artigo o fim
previsto no contato que resulta de um prévio e contínuo entre os dois.

Assim sendo, 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, pois 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 nº 8.078/90, art.
4º, caput) e transparente (Lei Federal nº 8.078/90, art. 4º, caput), preservando-se
e dignidade e a proteção dos interesses econômicos do consumidor, em face da
prescrição legal de sua vulnerabilidade no mercado de consumo (Lei Federal nº
8.078/90, art. 4º, inciso I).

[Handwritten signature]



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:

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e **preço**, bem como sobre os riscos que apresentem;*

*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, na medida que impede o consumidor de ter acesso ao custo da ligação telefônica, a saber:

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 ausência de aviso sonoro nas ligações telefônicas realizada dentro da mesma operadora telefônica.

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 e 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.



A conduta do fornecedor deve ainda obedecer às disposições do consumidor previstas no artigo 8º da Lei Federal nº 8078/80, a saber:

- III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidades, características, composição química, riscos e precauções, e preço, bem como sobre os riscos de consumo;
- 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;
- V - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 171, inciso III).

A conduta do fornecedor representará também prática abusiva consistente em exigir dos consumidores vantagens manifestamente excessivas, na forma da Lei Federal nº 8078/80, artigo 39, inciso V, na medida que impede o consumidor de ter acesso ao custo da ligação telefônica a saber:

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

- V - exigir dos consumidores vantagens manifestamente excessivas.

As práticas abusivas não sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, apesar de não ferirem o requisito da verdade, causam mais dano do que vantagem econômica e de qualidade. Em outros casos, simplesmente é do caso a danos substanciais contra o consumidor. Manifestam-se através de uma série de atividades, que se tornam abusivas, assim como próprias entre outros, contra as quais o consumidor não tem defesa, ou se tem, não se sente ajudado ou incentivado a defendê-la. Assim, tais práticas contra os consumidores que reclamam de abusos de preços de serviços nas ligações telefônicas realizadas dentro da mesma operação telefônica.

Portanto, a prática abusiva imputada constitui o dano à informação dos consumidores, bem como os mais graves princípios do ordenamento jurídico - princípio da vulnerabilidade do consumidor e princípio da boa-fé objetiva e princípio de respeito ao empoderamento sem causa - que vão se materializar e fundamentar decisões jurídicas espíriadas pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.





2.4 Direito de informação. CDC. Resolução da Anatel.

Ao se abster de informar aos consumidores sobre a operadora telefônica de destino das ligações telefônicas (telefone móvel e fixo e vice-versa e telefone fixo e fixo), os fornecedores descumpriram a obrigação de informação contida no Código de Defesa do Consumidor.

Nas chamadas telefônicas realizadas entre telefone móvel e telefone fixo e vice-versa e entre telefone fixo e telefone fixo, é fundamental que seja disponibilizado o aviso sonoro para que os consumidores sabiam que as ligações telefônicas estão sendo realizadas dentro da mesma operadora telefônica. Sem o aviso, não saberão do preço das ligações telefônicas ou de eventual gratuidade/ bônus promocional.

O Código de Defesa do Consumidor prevê o direito de informação em dois artigos, a ver:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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

Registre-se que ambos os dispositivos dizem respeito a informação a respeito do preço.

Ora, como garantir a informação a respeito do preço se o consumidor sequer saber se a ligação telefônica ocorre dentro de uma mesma operadora telefônica?

Embora a regulamentação da Anatel exija o aviso sonoro apenas nas ligações de telefone móvel para telefone móvel, não há "salvo-conduto" aos fornecedores para que não disponibilizem o aviso sonoro nas demais ligações telefônicas.



A resolução da Anatel deve ser compreendida como um detalhamento dos direitos consagrados como normas de ordem pública no Código de Defesa do Consumidor.

De mais a mais, importante salientar a natureza normativa da resolução que não tem capacidade para criar ou restringir o conteúdo legal.

Nesse sentido, a resolução da Anatel não pode ser interpretada no sentido de restrição dos direitos consagrados no Código de Defesa do Consumidor, ou seja, a resolução da Anatel não pode restringir o aviso sonoro somente para ligações telefônicas realizadas de telefone móvel para telefone móvel, sob pena de ofender a lei maior (CDC).

A propósito, segue entendimento de José dos Santos Carvalho Filho² a respeito do poder regulamentar:

O poder regulamentar é subjacente à lei e pressupõe a existência desta. É com esse enfoque que a Constituição autorizou o Chefe do Executivo a expedir decretos e regulamentos: viabilizar a efetiva execução das leis (art. 84, IV).

Por essa razão, ao poder regulamentar não cabe contrariar a lei (contra legem), pena de sofrer invalidação. Seu exercício somente pode dar-se secundum legem, ou seja, em conformidade com o conteúdo da lei e nos limites que esta impuser. Decorre daí que não podem os atos formalizadores criar direitos e obrigações, porque tal é vedado num dos postulados fundamentais que norteiam nosso sistema jurídico: "ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei" (art. 54º, II, CF)

No mesmo sentido, seguem julgados do Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais sobre o tema:

Apelação cível - Mandado de segurança - opção remuneratória - Lei 21.710, de 2015 - carreira da educação - Poder Regulamentar - Orientação de Serviço 02 de 2015 - condição não prevista na lei - Direito líquido e certo - Sentença reformada - segurança concedida.

1. A Administração Pública está adstrita ao princípio da legalidade, sendo vedado conceder ou negar direito fora das hipóteses previstas em lei.

² FILHO. José dos Santos Carvalho. Manual de Direito Administrativo. São Paulo: Editora Atlas, São Paulo, 2016, 30 ed, p. 62.



2. O ordenamento jurídico pátrio é pautado pela hierarquia das normas, de modo que um decreto, resolução ou ordem de serviço não podem dispor de forma diversa ou além do que prevê a lei, impondo obrigações ou restringindo direitos, sob pena de ofender os limites do poder regulamentar a que está adstrito o administrador público. (Apelação Cível: 1.0384.15.006.958-9/001, Relator: Desembargador Marcelo Rodrigues, Data da publicação da súmula: 01.02.2018) **(grifa nosso).**

EMENTA: MANDADO DE SEGURANÇA ORIGINÁRIO - DIREITO ADMINISTRATIVO - SERVIDOR PÚBLICO - GESTOR FAZENDÁRIO - PROGRESSÃO POR ESCOLARIDADE ADICIONAL - LEI ESTADUAL Nº 15.464/05 - REGULAMENTAÇÃO POR DECRETO E RESOLUÇÃO - AMPLIAÇÃO DOS REQUISITOS - DESCABIMENTO - APROVAÇÃO PELA CÂMARA DE COORDENAÇÃO GERAL, PLANEJAMENTO, GESTÃO E FINANÇAS - NECESSIDADE - PREVISÃO LEGAL - NÃO COMPROVAÇÃO - DISCRICIONARIEDADE ADMINISTRATIVA - SEPARAÇÃO DOS PODERES.

- Os decretos e resoluções têm por função explicitar e tornar exequível o comando contido na lei, mas não podem extrapolar o poder regulamentar, inovando na ordem jurídica para ampliar, limitar e modificar o conteúdo dos direitos e deveres legalmente instituídos.

- Para concessão da promoção por escolaridade adicional deve ser observado o que dispõe a Lei nº 15.464/05, afastando-se a aplicação do Decreto nº 44.769/08 e da Resolução nº 6.582/08 no que se refere aos requisitos que extrapolem as exigências da lei.

- Estipulando a Lei nº 15.464/05 a necessidade de aprovação da promoção pela Câmara de Coordenação Geral, Planejamento, Gestão e Finanças, descabido reconhecer o direito da parte sem o atendimento a este requisito, que não pode ser afastado pelo Judiciário, suprindo a vontade do Administrador, sob pena de violação ao princípio da separação de poderes.
V.V.

- A Lei estadual 15.464/05, que instituiu as carreiras do Grupo de Atividades de Tributação, Fiscalização e Arrecadação do Poder Executivo e as carreiras de Técnico Fazendário de Administração e Finanças e de Analista Fazendário de Administração e Finanças, dispõe sobre a promoção adicional por escolaridade.

- Na cabe ao Decreto nº. 44.769/08 e à Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 6.582/08, criar novo requisito temporal para a obtenção do benefício, que não se encontrava previsto na Lei nº 15.464/05, extrapolando seus limites regulatórios.

- A fixação de limites temporais para conclusão das avaliações de desempenho, para matrícula no curso e, ainda, para submissão do requerimento administrativo, cria entraves não previstos na Lei 15.464/05.

- Comprovado o preenchimento dos requisitos para a percepção do benefício, patente o direito líquido e certo do impetrante, o qual faz jus à promoção por escolaridade adicional prevista no art. 19,



da Lei 15.464/05, bem como ao pagamento das diferenças remuneratórias apuradas.

- A concessão do mandamus não produz efeitos patrimoniais em relação a período pretérito, porém, a vedação não se aplica aos valores indevidamente não pagos após a propositura do writ.

- A partir de 25.03.15, aplica-se o IPCA-E para fins de correção monetária, conforme decisão pelo eg. STF na modulação de efeitos da ADI 4537/DF.

- Conceder a segurança. (Mandado de segurança 0046512-48.2016.8.13.0000, Relator: Desembargador Ana Paulo Caixeta, Data da publicação da súmula: 23.08.2016) **(grifo nosso)**.

Nesse sentido, a resolução que estabeleceu o aviso sonoro nas ligações entre telefones móveis detalhou uma das formas de garantia de informação do consumidor, o que não significa que os fornecedores não precisariam disponibilizar o aviso sonoro nas demais modalidades de ligações telefônicas (telefone fixo e telefone móvel e telefone fixo e vice-versa).

Respeitante ao direito de informação, importante mencionar a posição de Flávio Tartuce³:

Na prática, como concluiu o Superior Tribunal de Justiça a respeito da proteção dos consumidores quanto à informação, em problema relativo ao serviço de telefonia, "A exposição de motivos do Código de Defesa do Consumidor, sob esse ângulo, esclarece a razão de ser do direito à informação no sentido de que: 'O acesso dos consumidores a uma informação adequada que lhes permita fazer escolhas bem seguras conforme os desejos e necessidades de cada um' (Exposição de motivos do Código de Defesa do Consumidor. Diário do Congresso Nacional, Seção II, 3 de maio de 1989, p. 1663). (...) A informação ao consumidor, tem como escopo: 'i) consciencialização crítica dos desejos do consumo e da priorização das preferências que lhes digam respeito; ii) possibilitação de que sejam averiguados, de acordo com critérios técnicos e econômicos acessíveis ao leigo, as qualidades e o preço de cada produto ou de cada serviço; iii) criação e multiplicação de oportunidades para comparar os diversificados produtos; iv) conhecimento das posições jurídicas subjetivas próprias e alheias que se manifestam na contextualidade das séries infundáveis de situações de consumo; v) agilização e efetivação da presença estatal preventiva,

³TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Método, 2014, p. 41



mediadora, ou decisória, de conflitos do mercado de consumo' (Alcides Tomasetti Júnior). O objetivo de transparência e o regime jurídico dos deveres e riscos de informação das declarações negociais para consumo, in Revista de Direito do Consumidor, n. 4, São Paulo: Revista dos Tribunais, número especial 1992, pp. 52-90). (...). Deveras, é forçoso concluir que o direito à informação tem como designio promover completo esclarecimento quanto à escolha plenamente consciente do consumidor, de maneira a equilibrar a relação de vulnerabilidade do consumidor, colocando-o em posição de segurança na negociação do consumo, acerca os dados relevantes para que a compra do produto ou serviço ofertado seja feita de maneira consciente" (STJ – REsp 976.+836/RS – Primeira Seção – Rel. Min. Luiz Fux – j. 25.08.2010 – DJe 05.10.2010).

Registra-se, a propósito, que o microsistema 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.

CONCLUSÃO

Em face do exposto, perfeitamente demonstrada a prática infrativa à legislação consumerista, estão os infratores sujeitos 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.



Fornecedor: OI Móvel S/A (OI)

Notificado a apresentar o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2015, o fornecedor não o trouxe aos autos (fls. 378/382).

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.

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 2015, 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 2015 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 reincidente (artigo 25, inciso II, do Decreto federal nº. 2.181/97), conforme certidão anexa, aumento a pena em um sexto, na forma do artigo 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$ 4.866.944,44 (Quatro milhões, oitocentos e sessenta e seis mil, novecentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos).**

Considerando que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena em **R\$ 4.866.944,44 (Quatro milhões, oitocentos e sessenta e seis mil, novecentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos).**

Fornecedor: Telefônica Brasil S/A (Vivo)

Notificado a apresentar o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2015, o fornecedor não o trouxe aos autos (fls. 383/390).

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.

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 2015, 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 2015 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 reincidente (artigo 25, inciso II, do Decreto federal nº. 2.181/97), conforme certidão anexa, aumento a pena em um sexto, na forma do artigo 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$ 4.866.944,44 (Quatro milhões, oitocentos e sessenta e seis mil, novecentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos)**.

Considerando que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena em **R\$ 4.866.944,44 (Quatro milhões, oitocentos e sessenta e seis mil, novecentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos)**.

Fornecedor: Claro S/A

Notificado a apresentar o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2015, o fornecedor não o trouxe aos autos (fls. 398/407).

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.



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 2015, 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 2015 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 reincidente (artigo 25, inciso II, do Decreto federal nº. 2.181/97), conforme certidão anexa, aumento a pena em um sexto, na forma do artigo 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$ 4.866.944,44 (Quatro milhões, oitocentos e sessenta e seis mil, novecentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos).**



Considerando que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena em **R\$ 4.866.944,44 (Quatro milhões, oitocentos e sessenta e seis mil, novecentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos)**.

Sendo assim, **DETERMINO**:

a) A expedição de notificação em face do infrator **OI Móvel S/A (OI)**, inscrito no CNPJ sob o número 05.423.963/0001-11, com sede na Praça Milton Campos, nº 16, bairro Cruzeiro, Belo Horizonte/MG; **Telefônica Brasil S/A (vivo)**, inscrito no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com endereço na Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, nº 1376, 30º andar, Cidade Monções, São Paulo/SP e **Claro S/A**, inscrito no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com endereço na Rua Henri Dunant, nº 780, Torre A e Torre B, bairro Santo Amaro, CEP: 04.709-110, São Paulo/SP para recolherem, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão (**R\$ 4.380.249,99 – Quatro milhões, trezentos e oitenta mil, duzentos e quarenta e nove reais e noventa e nove centavos**) ou apresentarem 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. **As notificações dos fornecedores deverão ser instruídas com cópia da presente decisão administrativa e dos documentos que instruem a presente decisão.**

b) Havendo a notificação dos infratores 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\$ 4.866.944,44 (Quatro milhões, oitocentos e sessenta e seis mil,**



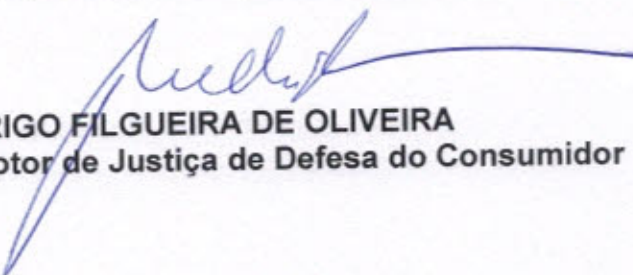
novecentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos) não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a **remessa dos autos ao Coordenador do PROCON/MG** para que proceda ao encaminhamento de cópia integral dos autos à Procuradoria do Estado, para fins de inscrição em dívida ativa, bem 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 dos nomes dos infratores 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, 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, 19 de junho de 2018.


RODRIGO FILGUEIRA 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

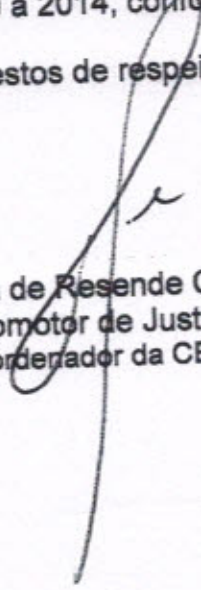
Of. 2002/2015/CEAT/CONT/Sec. Belo Horizonte, 30 de novembro de 2015.
Assunto: Parecer Técnico Contábil
Ref. E-mail datado de 05/11/2015
Ref. no Setor: ID 2632826 – SISCEAT 25657344 (Gentileza mencionar um destes
nºs em caso de retorno)

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.

/jla



PARECER TÉCNICO-CONTÁBIL

ID : 2632826
PROMOTOR : Dr. Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

1 INTRODUÇÃO

Em atendimento a solicitação encaminhada a esta CEAT, onde é requerida a apuração do faturamento bruto das empresas ora mencionadas, prestadoras de serviços de telecomunicações nos anos de 2010 a 2014, emitimos o seguinte parecer.

2 DESENVOLVIMENTO

A solicitação encaminhada constitui na apuração do faturamento bruto das empresas citadas, a saber: TIM Celular S/A (CNPJ 04.206.050/0001-80), Oi Móvel S/A (CNPJ 05.423.963/0001-11), Telemar Norte Leste S/A (CNPJ 33.000.118/0001-79), Telefônica Brasil S/A (CNPJ 02.558.157/0001-62), Claro S/A (CNPJ 40.432.544/0001-47) e NET Serviços e Comunicação S/A (CNPJ 38.738.308/0001-01).

No intuito de verificar a situação cadastral das empresas supracitadas e a descrição da natureza jurídica das mesmas, foi realizada uma pesquisa no site da Receita Federal do Brasil (conforme comprovantes juntados a este parecer) e no site das próprias empresas, que nos permite tecer as seguintes considerações:

- A empresa TIM Celular S/A é uma sociedade anônima de capital fechado, 100% controlada pela empresa TIM Participações S/A.
(<http://ri.tim.com.br/List/RelatoriosAnuais?=A7Y6KNqIWpZHD0alpy0yFg==>).
- A empresa Oi Móvel S/A, anteriormente denominada 14 Brasil Telecom Celular S/A ("BrT Celular") é uma sociedade anônima de capital fechado, 100% controlada indireta pela empresa Oi S/A.
(http://ri.oi.com.br/oi2012/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=43589).
- A empresa Telemar Norte Leste S/A é uma sociedade anônima de capital fechado, controlada quase que em sua totalidade pela Oi S/A, empresa esta que tinha como denominação social Brasil Telecom S/A.



**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).

- 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-aneais/>).
- 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).

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^a. , 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
CEAT - Central de Apoio Técnico

Belo Horizonte, 30 de Novembro de 2015.

Adiléia Gomes de Oliveira
Adiléia Gomes de Oliveira

Estagiária do Ministério Público

Sérgio Renato Del Rio
Sérgio Renato Del Rio
Coordenador I - MAMP 2296
CRC/MG 070669/0-3



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

Junho de 2018

Infrator	OI Móvel S/A		
Processo	Processo Administrativo nº 0024.16.000.145-9		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.000.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 416.666.666,67
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	1
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\$ 4.171.666,67
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 2.085.833,33
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 6.257.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2018			221,50%
Valor da UFIR com juros até 31/05/2018			3,4211
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 684,21
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.263.203,00
Multa base			R\$ 4.171.666,67
Acréscimo de 1/6 – art. 26, VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 4.866.944,44



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

Junho de 2018

Infrator	Telefônica Brasil S/A (Vivo)		
Processo	Processo Administrativo nº 0024.16.000.145-9		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.000.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 416.666.666,67
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	1
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\$ 4.171.666,67
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 2.085.833,33
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 6.257.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2018			221,50%
Valor da UFIR com juros até 31/05/2018			3,4211
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 684,21
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.263.203,00
Multa base			R\$ 4.171.666,67
Acréscimo de 1/6 – art. 26, VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 4.866.944,44



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

Junho de 2018

Infrator	Claro S/A		
Processo	Processo Administrativo nº 0024.16.000.145-9		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.000.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 416.666.666,67
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	1
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\$ 4.171.666,67
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 2.085.833,33
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 6.257.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2018			221,50%
Valor da UFIR com juros até 31/05/2018			3,4211
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 684,21
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.263.203,00
Multa base			R\$ 4.171.666,67
Acréscimo de 1/6 – art. 26, VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 4.866.944,44



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 levantamento nos registros da Junta Recursal do Procon-MG, no período informado, foram encontrados os feitos julgados em que consta a empresa **Telemar Norte Leste S/A** como parte, conforme informações abaixo relacionadas:

- **Recurso n.º 9.060/2013** – (PA 0024.11.003363-6) - Comarca de Belo Horizonte – CNPJ cadastrado no Sistema de Registro Único do MPMG – SRU – 33.000.118/0001-79 – julgado em: 10/06/2014 – **“SÚMULA: à unanimidade de votos, NEGARAM SEGUIMENTO AO RECURSO.”** – publicação da decisão no Diário Oficial: 16/07/2014 - remessa a origem em: 30/07/2014 – **decisão transitada em julgado**

- **Recurso n.º 9.328/2013** – (PA 0079.12.001547-8) – Comarca de Contagem - CNPJ cadastrado no SRU – 33.000.118/0001-79 – julgado em: 10/06/2014 – **“SÚMULA: à unanimidade de votos, REJEITARAM A PRELIMINAR E, NO MÉRITO, DERAM PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO, APENAS PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA.”** – publicação da decisão no Diário Oficial em: 16/07/2014 - remessa a origem em: 1º/8/2014 - **decisão transitada em julgado.**

- **Recurso n.º 8.607/2013** – (PA 0024.12.006357-3) – Comarca de Belo Horizonte - CNPJ cadastrado no SRU – 33.000.118/0001-79 – julgado em: 10/06/2014 – **“SÚMULA: à unanimidade de votos, DERAM PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO, APENAS PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA.”** – publicação da decisão no Diário Oficial em 16/07/2014 - remessa a origem em: 30/7/2014 - **decisão transitada em julgado.**

- **Recurso n.º 9.506/2013** – (PA 0479.11.000.997-0) – Comarca de Passos - CNPJ cadastrado no SRU - 33.000.118/0001-79 – julgado em: 10/06/2014 – **“SÚMULA: à unanimidade de votos, não conheceram do recurso.”** – publicação da decisão no Diário Oficial em:

GA



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

16/07/2014 - remessa a origem em: 30/07/2014 - **decisão transitada em julgado.**

- **Recurso n.º 7.308/2012** – (PA 0024.11.002455-1) - Comarca de Belo Horizonte – CNPJ cadastrado no SRU – 33.000.118/0003-30 – julgado em: 18/09/2012 – “A UNANIMIDADE DE VOTOS, NÃO CONHECERAM DO RECURSO.” – publicação da decisão no Diário Oficial em: 6/10/2012 - remessa a origem em: 22/10/2012- **decisão transitada em julgado.**

- **Recurso n.º 7.573/2012** – (PA 0223.10.000519-6) – Comarca de Divinópolis - CNPJ cadastrado no SRU: 33.000.118/0001-79 – julgado: 18/06/2013 – “**SÚMULA:** à unanimidade de votos, **NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.**” – publicação da decisão no Diário Oficial: 11/07/2013 - remessa a origem em: 02/08/2013 – **decisão transitada em julgado**

- **Recurso n.º 7.308/2012** – (PA 0024.11.002455-1) – Comarca de Belo Horizonte - CNPJ cadastrado no SRU – 33.000.118/0003-30 – julgado em: 18/09/2012 – “**SÚMULA:** à unanimidade de votos, **NÃO CONHECERAM DO RECURSO**” – publicação da decisão no Diário Oficial em: 6/10/2012 – remessa a origem em: 22/10/2012 **decisão transitada em julgado.**

- **Recurso n.º 1.698/2009** – (PA 016/2010) – Comarca de Contagem – CNPJ cadastrado no SGDP – 33.000.118/0001-79 – julgado em: 23/02/2010 – **SÚMULA:** à unanimidade de votos, **DERAM PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA.**” Decisão publicada no diário Oficial em: 09/03/2010 – remessa a origem em : 18/03/2010 - **decisão transitada em julgado.**

- **Recurso n.º 821/2008** – (PA 036/2007) – Comarca de Uberlândia - CNPJ cadastrado no SGDP - 33.000.118/0001-79 – julgado em: 06/04/2010 - “**SÚMULA:** à unanimidade de votos, **REJEITARAM AS PRELIMINARES E DERAM PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO, APENAS PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA.**” Decisão publicada no Diário Oficial em: 23/04/2010 - remessa a origem em: 30/04/2010 - **decisão transitada em julgado.**



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 n.º 221/2007** – (PA 40/2004) – Comarca de Divinópolis – CNPJ cadastrado no SGDP - 33.000.118.0001/79 – julgado em: 14/05/2008 – “SÚMULA: à unanimidade de votos, negaram seguimento ao recurso.” Decisão publicada no Diário Oficial em: 14/08/2008 - remessa a origem em: 25/08/2008 - **decisão transitada em julgado.**

- **Recurso n.º 9.870/2014** - Processo Administrativo n.º 0024.12.006131 - Comarca de Belo Horizonte - CNPJ nº 33.000.118/0001-79 - julgado em: 17/03/2015 – Remessa a origem: 30/04/2015 - SÚMULA: a unanimidade de votos rejeitaram as preliminares e, no mérito, negaram provimento ao recurso. Decisão publicada no Diário Oficial em: 16/04/2015 - **Decisão transitada** e feito encaminhado para inscrição na dívida ativa no dia 15/07/2015.

Firmo a presente.

Belo Horizonte, 31 de agosto de 2015.

Gislândia Martins Abreu e Silva
Secretaria da Junta Recursal do Procon-MG
MAMP 0858



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, após levantamento nos registros da Junta Recursal do Procon-MG, no período informado, foram encontrados os feitos julgados e transitados em julgado, em que consta a empresa **Claro S/A** como parte, conforme informações abaixo relacionadas:

- Recurso n.º 4.878/2011 - Processo Administrativo n.º 0024.10.000476-1- Comarca de Belo Horizonte – Recorrente: Claro S.A. Recorrido: Procon-MG - CNPJ: 40.432.544/0112-62 – prática infrativa considerada pelo Procon-MG: **“a empresa Claro S.A. não comprovou, através de dados fáticos e técnicos o cumprimento da mensagem publicitária relativa ao serviço de banda larga 3G-500 Kbps”**, julgado em 10/05/2011 – remessa a origem em 14/06/2011 – Súmula: **“NÃO CONHECERAM DO RECURSO”** (intempestivo) - Inscrito em dívida ativa em 12/09/2012.

- Recurso n.º 986/2008 - Processo Administrativo n.º 0024.07.000899-0 - Comarca de Belo Horizonte - Recorrente: Claro S/A - Recorrido: Procon Estadual - CNPJ: 40.432.544/0001-47 – prática infrativa descrita: **“Uma consumidora encaminhou reclamação ao Procon Estadual contra a empresa Claro S/A, relatando que tomou conhecimento da promoção “Recarga Turbinada” e decidiu comprar um chip para participar da aludida promoção. Ao comprar o cartão para fazer uma recarga, a atendente lhe informou que o bônus recebido só poderia ser utilizado em ligações para celulares da Claro S/A. A consumidora, então, argumentou com a atendente que essa informação não estava expressa na publicidade que anunciava a promoção, razão pela qual gostaria de devolver o chip e o cartão de recarga comprados. No entanto, a funcionária da Claro S/A recusou-se a fazê-lo”**. julgado em 11/11/2010 - Remessa à origem em 03/12/2010 - SÚMULA: **“à unanimidade de votos, REJEITARAM AS PRELIMINARES E NO MÉRITO, DERAM PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO, APENAS PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA.”** e inscrito em dívida ativa em 05/07/2011.

- Recurso n.º 7.796/2012 - Processo Administrativo n.º 0686.08.000222-9
- Comarca : Teófilo Otoni - Recorrente: Claro S/A - Recorrido: Procon-



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

MG - CNPJ: 40.432.544/0001-47 – prática infrativa descrita: **“o presente feito objetivando apurar suposta prática abusiva perpetrada pelas empresas BCP S/A. – Claro, Nova Casa Bahia Comercial Ltda. e Ricardo Eletro Divinópolis Ltda., configurada no fato de bloquearem os aparelhos celulares dos clientes da operadora de telefonia celular, pelo prazo de um ano, como forma de obrigá-los a cumprir o contrato de fidelização pactuado.”**, julgado em 18/06/2013 – súmula: **“Deram parcial provimento ao recurso voluntário da BCP S/A – Claro, apenas para reduzir o valor da multa aplicada.”** remessa a origem em 01/08/2013.

- Embargos de Declaração n.º 8.108/2012 no recurso de n.º 7.300/2012 - Processo Administrativo n.º 0024.07.000909-7 da Comarca de Belo Horizonte - Embargante: Claro S.A. - Embargado: Procon-MG - CNPJ: 40.432.544/0001-47 – ementa: **“EMPRESA FORNECEDORA DE SERVIÇOS E PRODUTOS. COBRANÇA INDEVIDA. RECURSO VOLUNTÁRIO INTERPOSTO APÓS O PRAZO LEGAL. INTEMPESTIVIDADE CONFIGURADA. RECURSO NÃO CONHECIDO.”** julgado em: 18/06/2013 – súmula do recurso: **“à unanimidade de votos, NÃO CONHECERAM DO RECURSO”**. Súmula dos embargos: **“Ante o exposto, acolheram os embargos de declaração conferindo-lhe, excepcionalmente, efeitos infringentes para reconhecer e sanar o erro mencionado; de outro lado, rejeitaram a preliminar e, no mérito, deram provimento parcial ao recurso voluntário, apenas para reduzir o valor da multa.”** - Remessa à origem em 01/08/2013 - Inscrito em dívida ativa em 25/06/2014.

- Embargos de Declaração n.º 10.777/2014 no recurso n.º 9.699/2014, Processo Administrativo n.º 0024.06.000891-9, Comarca de Belo Horizonte, Embargante: Claro S/A., Embargado: Junta Recursal do Procon-MG, CNPJ: 40.432.544/0001-47, prática infrativa considerada pelo Procon-MG: **“considerou que a empresa BCP S/A. descumpriu a Lei Federal n.º 8.078/90, por cobrar “indevidamente dos consumidores o valor fixo mensal da assinatura, ainda que o aparelho celular apresente vício de qualidade ou defeito dentro do prazo de garantia, desconsiderando o abatimento proporcional do valor da assinatura pelo tempo correspondente”, nos casos em que foi formalizado contrato “fidelizado” em decorrência do fornecimento de estação móvel e em que o preço cobrado pelo**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

aparelho é inferior ao praticado no mercado ou mesmo inexistente.,
julgado em 18/11/2014, súmula do recurso: **“à unanimidade de votos,
NÃO CONHECERAM DO RECURSO.”**, súmula dos embargos: **“à
unanimidade de votos, REJEITARAM OS EMBARGOS.”** e remetido à
origem em 06/01/2015.

Firmo a presente.

Belo Horizonte, 24 de fevereiro de 2015.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. Martins', written over the typed name of the signatory.

Gislândia Martins Abreu e Silva
Secretaria da Junta Recursal do Procon-MG
MAMP 0858



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

