



**PROCON** MG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo nº 0024.17.005.623-8

Fornecedor: Telemar Norte Leste S/A (OI)

## 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 **Telemar Norte Leste S/A (OI)**, inscrito no CNPJ sob o nº 33.000.118/0001-79, com endereço na Praça Milton Campos, nº 16, bairro Cruzeiro, Belo Horizonte/MG, visando apurar prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990) em desfavor da coletividade.

Nos autos de Processo Administrativo, imputa-se ao fornecedor Telemar Norte Leste S/A (OI) seguinte prática infrativa (fls. 02-C/02-B):

*O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de realizar o reparo dos telefones de uso público (orelhões), no prazo de 24 (vinte e quatro horas), contados da data de solicitação do reparo.*

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



Devidamente notificado para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (fls. 90/91), o infrator apresentou sua defesa às fls. 92/97.

O fornecedor manifestou não ter interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (fls. 105/110).

**Em síntese, é o relatório.**

## II FUNDAMENTAÇÃO

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

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

### 2.1 Do Procon Estadual

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

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

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



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

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

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

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

A portaria de fls. 02-C/02-B dos autos do presente Processo Administrativo descreve que o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de realizar o reparo dos telefones de uso público (orelhões), no prazo de 24 (vinte e quatro horas), contados da data de solicitação do reparo.

No bojo dos autos, consta reclamação consumerista registrada no Procon Estadual de Minas Gerais (fl. 03), relatando escassez e vício de qualidade de telefone de uso público, a ver:

(...)

*Reclama que a Oi está retirando os telefones públicos da cidade de Belo Horizonte. Informa que na Rua Goiás com Rua Guajajaras os aparelhos foram retirados. Informa que há vários na cidade que estão fora de operação, cita o exemplo do Edifício Maletta. Questiona que há uma lei (não soube informar qual) que demanda que o serviço de ligação local deverá ser gratuito através de telefones públicos e a Oi não disponibiliza nem aparelhos. Solicito providências do MPMG.*

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



Demandada fiscalização para averiguar o funcionamento dos telefones de uso público (orelhões) na cidade de Belo Horizonte/MG (fls. 23/24), os agentes fiscais lavraram Auto de Constatação de nº 833-17, o qual demonstrou que o fornecedor não realiza o reparo no prazo de vinte e quatro horas, contados da solicitação.

Na referida fiscalização, os agentes se dirigiram a 20 (vinte) telefones de uso público, de forma aleatória, e verificaram o funcionamento. Em relação aos que não estavam funcionando, os agentes fiscais solicitaram o reparo ao fornecedor.

Importe registrar que, dos 20 (vinte) aparelhos telefônicos fiscalizados, somente 7 (sete) estavam funcionando. Em relação aos outros 13 (treze) aparelhos telefônicos, houve solicitação de reparo e apenas um aparelho foi consertado pelo fornecedor.

De mais a mais, importante salientar as informações prestadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) (fls. 21/22), em que restou constatado que Belo Horizonte/MG possui índice de densidade abaixo de 4 aparelhos por mil habitantes, consoante abaixo está transcrito:

*É possível observar, com base nos dados contidos na tabela acima, que o índice de densidade se apresenta abaixo de 4 aparelhos por mil habitantes para o município de Belo Horizonte. Para o caso em tela, deveria existir um quantitativo de, pelo menos, 9.967 aparelhos, o que indica, portanto, o descumprimento do estabelecido no art. 10 do Decreto nº 7.512. Tais irregularidades foram identificadas nos Processos de Acompanhamento e Controle referentes aos anos de 2015 e 2016, de nº 53500.001572/2015-26 e 53500.0003022/2016-89, respectivamente, que resultarão na instauração de Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigação (Pado).*

Em relação a escassez de telefones de uso público na cidade de Belo Horizonte, houve instauração de feitos junto à Anatel.

Defendendo-se da imputação (fls. 92/97), o fornecedor apresentou, em suma, as seguintes argumentações: **i)** ausência de dano coletivo, visto que o processo teve origem a partir da reclamação de um único consumidor; **ii)** ocorrência de *bis in idem*, visto que o fornecedor já foi multado nos processos administrativos 0024.12.006.131.2, 0024.14.009.585, 0024.13.000.876-6 e 0024.11.003.363-6 pelos mesmos fatos do presente feito; **iii)** houve fiscalização em todos os aparelhos telefônicos pelo fornecedor, tendo sido constatado o perfeito estado de funcionamento; **iv)** fatores externos e atos de vandalismo podem gerar a inoperância dos aparelhos.

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

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



Primeiramente, afirma o fornecedor que o dano coletivo não restou comprovado nos autos.

Embora os autos de Investigação Preliminar tenham iniciado a partir de uma reclamação consumerista (fl. 03), em Auto de Constatação lavrado pelos agentes fiscais do Procon Estadual (fls. 49/50) comprovou-se a inoperância dos telefones de uso público, o que demonstra que a população não tem acesso ao serviço.

De mais a mais, importante registrar que solicitado o reparo em treze dos vinte telefones de uso público (TUP) fiscalizados, o fornecedor não realizou o reparo no prazo de 24 horas de doze deles.

Registre-se que os telefones de uso público com vício de qualidade são os seguintes: 34547970, 34547968, 34546595, 34575576, 34510778, 34956758, 34886267, 34888612, 32740434, 32741756, 32741755, 32737563 e 32730988 (fls. 49/51).

Solicitado o reparo de todos eles, somente o telefone de uso público de nº 34886267 foi consertado.

O dano coletivo, portanto, está evidente, pois dos vinte telefones de uso público fiscalizados, somente sete deles estavam funcionando. Solicitado o reparo de treze telefones de uso público, somente um foi reparado, sendo certo que todos os outros continuavam com vício de qualidade.

Sobre o argumento do bis in idem, tal alegação não merece prosperar, visto que as multas aplicadas nos processos administrativos sob o nº 0024.12.006.131.2, 0024.14.009.585, 0024.13.000.876-6 e 0024.11.003.363-6 dizem respeito a autos de constatação diversos, a telefones de uso público diferentes e a datas distintas, ou seja, os Processos Administrativos não possuem objetos idênticos.

As decisões relativas aos Processos Administrativos mencionados acima estão acostadas às fls. 112/259 dos autos, com exceção dos autos de nº 0024.13.000.876-6.

A título de exemplo, podemos citar a situação de multa de trânsito, que também decorre de um processo administrativo. Vamos supor que uma pessoa ultrapassa o sinal vermelho do semáforo por três vezes durante um mesmo dia. Nesta situação, teremos três multas de trânsito, cada uma decorrente de um processo administrativo.

Portanto, não há que se falar em bis in idem do presente feito em relação a qualquer dos Processos Administrativos acima referidos, pois os fatos geradores de cada um dos feitos são diferentes (data da fiscalização, número do



telefone de uso público, autos de constatação lavrados pelos agentes fiscais do Procon Estadual de Minas Gerais).

Alega o fornecedor que houve fiscalização em todos os aparelhos telefônicos pelo fornecedor, tendo sido constatado o perfeito estado de funcionamento. Tal alegação não se sustenta, visto que nos autos está comprovado o vício de qualidade dos telefones de uso público, haja vista o Auto de Constatação (fls. 49/51) lavrado pelos agentes fiscais do Procon Estadual de Minas Gerais.

No tocante ao argumento de que fatores externos e atos de vandalismo podem gerar a inoperância dos aparelhos, também não merece prevalecer. A uma porque foi encontrada um grande quantidade de telefones de uso público com vício de qualidade. A duas porque, mesmo havendo solicitação de reparo conforme protocolos mencionados no Auto de Constatação de nº 833.17 (fls. 49/50), o fornecedor quedou-se inerte, pois não consertou os aparelhos telefônicos, impedindo o acesso da população à prestação do serviço telefônico fixo comutado (STFC).

Enfim, a conduta do fornecedor ofendeu as seguintes normas: Lei federal nº 8.078/90, artigos 4º, inciso I e III, 6º, incisos IV e VI, 7º, 20, 22; Resolução nº 605/2012/Anatel, artigo 23.

### **2.3 Princípio da vulnerabilidade. Princípio da boa fé objetiva. Direitos básicos dos consumidores.**

Sobrepondo-se à legislação consumerista, o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de reparar os telefones de uso público (orelhões) no prazo de vinte e quatro horas, contados da data de solicitação do reparo, conforme fazem provas a reclamação consumerista (fl. 03) e o Auto de Constatação lavrado pelos agentes fiscais (fls. 49/51).

Na fiscalização de fls. 49/51, os agentes do Procon Estadual de Minas Gerais se dirigiram a 20 (vinte) telefones de uso público, de forma aleatória, e verificaram o funcionamento. Em relação aos que não estavam funcionando, solicitaram o reparo ao fornecedor, o qual deveria ser realizado no prazo de 24 horas.

Importe registrar que, dos 20 (vinte) aparelhos telefônicos fiscalizados, somente 7 (sete) estavam funcionando. Em relação aos demais 13 (treze) aparelhos telefônicos inoperantes, houve solicitação de reparo e apenas um aparelho foi consertado pelo fornecedor.

A conduta do fornecedor colocou a coletividade de consumidores em situação de extrema vulnerabilidade, já que a impediu de ter acesso ao serviço telefônico fixo comutado (STFC).

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



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 Moraes<sup>1</sup>:

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

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

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

Enfim, o fornecedor demonstrou um total descaso/negligência em relação ao funcionamento dos telefones de uso público, deixando a população sem o acesso ao serviço telefônico fixo comutado (STFC).

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

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



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

*(...)*

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

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

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

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

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

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

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

Frise-se que a conduta do fornecedor configura prática abusiva, na medida em que incorre no artigo 39, inciso VIII, que assim descreve:

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

*VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes*



*ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);*

A norma que disciplina o prazo para o reparo do telefone de uso público (TUP), contados da solicitação, está prevista na Resolução nº 605/2012/Anatel, que será tratada no próximo item 2.6.

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.

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

#### **2.4 Vício de qualidade na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Risco empresarial. Caso fortuito e força maior. Ausência de exclusão**

O estatuto consumerista engendrou um novo sistema de responsabilidade civil para as relações de consumo, com fundamentos e princípios novos, porquanto a responsabilidade tradicional revelara-se insuficiente para proteger o consumidor. Em decorrência da complexidade da sociedade, permeada por uma gama enorme de atividades e riscos a elas inerente, o fornecedor deve responder objetivamente pelos vícios de qualidade nos serviços que presta no mercado de consumo, independente da culpa.

A adoção da objetivação da responsabilidade pelo Código de Defesa do Consumidor decorre exatamente do risco empresarial inerente à própria atividade. Em tal circunstância, o risco do fornecedor é integral, de tal forma que eventuais alegações de caso fortuito ou força maior não são passíveis de excluir o nexo de causalidade.

Nesse diapasão, o Superior Tribunal de Justiça não tem reconhecido a ocorrência de caso fortuito ou força maior como causa excludente da responsabilidade objetiva do fornecedor, pois se trata de riscos inerentes à própria atividade desenvolvida, a ver:

*CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ROUBO DE BENS EM COFRE DE BANCO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA.*

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



1. *Conforme a jurisprudência desta Corte Superior, no caso de assalto de cofres bancários, o banco tem responsabilidade objetiva, decorrente do risco empresarial, devendo indenizar o valor correspondente aos bens reclamados.*

2. *Em se tratando de instituição financeira, os roubos são eventos totalmente previsíveis e até esperados, não se podendo admitir as excludentes de responsabilidade pretendidas pelo recorrente – caso fortuito ou força maior e culpa de terceiros.*

3. *O art. 166, II, do Código Civil não tem aplicação na hipótese, haja vista que trata de nulidade de negócios jurídicos por impossibilidade de seu objeto, enquanto a questão analisada no presente recurso é a responsabilidade civil da instituição financeira por roubo ao conteúdo de cofres locados.*

4. *Recurso especial não provido. (STJ - REsp 1286180 / BA, Terceira Turma, Relator: Ministra Nancy Andrighi, Data da publicação: 17/11/2011) (grifo nosso)*

*AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CONVENÇÕES INTERNACIONAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RISCOS INERENTES À ATIVIDADE. FUNDAMENTO INATAcado. SÚMULA 283 DO STF. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. DISSÍDIO NÃO CONFIGURADO.*

1. *A jurisprudência dominante desta Corte Superior se orienta no sentido de prevalência das normas do CDC, em detrimento das Convenções Internacionais, como a Convenção de Montreal precedida pela Convenção de Varsóvia, aos casos de atraso de voo, em transporte aéreo internacional.*

2. *O Tribunal de origem fundamentou sua decisão na responsabilidade objetiva da empresa aérea, tendo em vista que os riscos são inerentes à própria atividade desenvolvida, não podendo ser reconhecido o caso fortuito como causa excludente da responsabilização. Tais argumentos, porém, não foram atacados pela agravante, o que atrai, por analogia, a incidência da Súmula 283 do STF.*

3. *No que concerne à caracterização do dissenso pretoriano para redução do quantum indenizatório, impende ressaltar que as circunstâncias que levam o Tribunal de origem a fixar o valor da indenização por danos morais são de caráter personalíssimo e levam em conta questões subjetivas, o que dificulta ou mesmo impossibilita a comparação, de forma objetiva, para efeito de configuração da divergência, com outras decisões assemelhadas.*

4. *Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AgRg no Ag 1343941 / RJ, Terceira Turma, Ministro Vasco Della Giustina, Data de publicação: 25/11/2010)(grifo nosso)*

Rodrigo Filizola de Oliveira  
Promotor de Justiça



Importante repisar, a propósito, que a argumentação do fornecedor no sentido de que fatores climáticos e atos de vandalismos podem gerar a deterioração dos telefones de uso público não merece prosperar frente ao ordenamento jurídico, pois se trata de fatos previsíveis que não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva pelo vício de qualidade na prestação do serviço, até porque para a formação e remuneração pelo custo do serviço é levado em conta a socialização do prejuízo através do mecanismo de preço.

A par disso, também vigora na sistemática adotada pelo estatuto consumerista a Teoria do Risco do Empreendimento, no sentido de que todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independente de culpa.

## 2.5 Teoria da qualidade. Vício do serviço. Aplicação do artigo 20 da Lei federal nº 8.078/90

Segundo a teoria da qualidade, o fornecedor tem o dever legal de colocar no mercado de consumo produtos e serviços com qualidade. Do contrário, deverá responder por vícios encontrados nos bens disponíveis no mercado, além de suportar os efeitos contratuais e extracontratuais decorrentes.

Respeitante à Teoria da Qualidade, discorre Oscar Ivan Prux:<sup>2</sup>

*Quando a sociedade, através de seus legisladores, opta por instituir uma norma legal, não se limita a proscrever as condutas que desejar coibir, mas também indica a forma como considera ideal às pessoas físicas e jurídicas se portarem individual e coletivamente. Ou seja, não se restringe a coibir/reprimir, mas também aponta, incentiva e impele os comportamentos que julga melhores como forma de contribuir para o progresso e desenvolvimento social. Consoante este desiderato, o art. 4.º, do CDC, apresenta como idéia central, o dever de qualidade, inclusive prescrevendo que a Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, no que tange a proteção da saúde, segurança e interesses econômicos, bem como, para a melhoria de sua qualidade de vida. A imposição - como dever de ordem pública e interesse social - da qualidade nos fornecimentos (tomada em sentido amplo), provocou algumas críticas de doutrinadores que consideravam inviável aplicar este princípio em um país ainda não-desenvolvido. De fato, a perfeição nos fornecimentos nem sempre é possível, até por conta de que as técnicas evoluem continuamente. Todavia, se impossível é a perfeição, de outro lado, muito alcançável é fornecer dentro de padrões compatíveis com os já obtidos pela ciência e nossas condições sociais.*

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.parana-online.com.br/colunistas/235/48937/?postagem=O+PRINCIPIO+DA+QUALIDADE+DOS+FORNECIMENTOS+SEGUNDO+O+CDC>. Acesso em 18.11.2011.



O tempo foi o senhor da razão para, desde a aprovação da Lei 8.078/90, demonstrar o quanto esta prescrição foi construtiva no sentido de melhorar a qualidade dos fornecimentos de produtos e serviços. Note-se que no CDC ela (qualidade) principia nos deveres pré-contratuais (espécie de implied warranty ou garantia implícita de qualidade) que o fornecedor tem de cumprir quando se propõe e assume ser fornecedor e adentra o mercado nesta condição. Mais ainda, nos contratos que realiza até o encerramento completo de seus deveres pós-contratuais. Observe-se que o CDC é significativamente expressivo ao determinar verdadeira intervenção do Estado na economia, quando, também como princípio, coloca que deve haver ação governamental direcionada para proteger os consumidores, principalmente por providências destinadas a garantir que no mercado estejam apenas produtos e serviços com padrões adequados de qualidade (art. 4.º, inc. II, letra "d"). E, no sentido de amparar o consumidor com diversos instrumentos protetivos, quando inclui ao Estado o dever de propiciar incentivo para que os próprios fornecedores possam estabelecer meios eficientes de controle da qualidade e segurança dos produtos e serviços (art. 4.º, inc. V).

A análise dos dispositivos da Lei 8.078/90 (CDC) mostra exemplos evidentes de como ela labora, dentre outras, com as noções como defeito, vício, impropriedade e inadequação, tratando de cercear as más condutas, coibir a falta de qualidade e induzir para o bom fornecimento capaz de cumprir com esse dever de qualidade. Os artigos 18 e 20 (CDC) são enfáticos ao atribuir para o fornecedor, a responsabilidade civil (independente da penal que também exista) pelos vícios de qualidade dos produtos e serviços, desde que estes os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, bem como, quando haja disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária. **No mesmo sentido, os citados artigos igualmente seguem na mesma linha mencionando que são impróprios aqueles que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam ou que não atendam as normas de prestabilidade. Ou seja, quando retira do fornecedor a disponibilidade da garantia, a legislação faz por indicar-lhe que o caminho é fornecer com qualidade, pois o fornecimento defeituoso ou viciado é coibido e gera responsabilização.** Nem mesmo à ignorância por parte do fornecedor, sobre os vícios de qualidade por inadequação, é suficiente para eximi-lo de responsabilização (art. 23, do CDC), o que deixa nítido que o dever de qualidade no fornecimento independe de conhecimento ou conscientização efetiva do fornecedor, já que o acompanha implicitamente em todas e quaisquer ações do fornecimento. Na mesma trilha, o art. 24 afirma que a garantia legal de adequação do produto ou serviço não depende de termo expresso, sendo vedada à exoneração contratual do fornecedor. Ou seja, que sua inércia em fornecer o termo de garantia ou mesmo seu desconhecimento da falta de qualidade, não são capazes de eximi-lo, pois a lei lhe inibe tentar exonerar-se por desconhecimento ou estipulação de cláusula contratual prejudicial a esse inerente dever de qualidade. Integrando este raciocínio, acrescenta-se o fato de que o art. 50, do CDC diz que a garantia contratual é complementar a legal, de onde se pode concluir que,



*embora a primeira (garantia comercial) seja voluntária e disponível, em sentido inverso, à segunda (garantia legal), formada por disposições expressas e implícitas na lei, são inarredáveis. Para o fornecedor, não há, então, a possibilidade de descomprometer-se com a qualidade do que coloca no mercado, desde o momento em que produz até depois do consumo. Por derradeiro, é preciso compreender que embora a importância da qualidade dos fornecimentos, aparente dizer respeito apenas e mais diretamente ao adquirente do produto ou serviço, esta concepção não é completa. Em verdade, visualizando-se em sua real dimensão, ela se mostra fundamental para a qualidade de vida das pessoas, incluindo o bem-estar próprio e o progresso social. O que nos permite afirmar que este princípio da qualidade (oriundo da teoria com o mesmo nome), é pilar essencial do microsistema constituído pelo CDC.*

Sobre a Teoria da Qualidade, lecionam Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem:

**Proteção contra riscos e a teoria da qualidade:** A doutrina brasileira mais moderna está denominando a teoria da qualidade (Benjamin, Comentários, p. 38 e ss) o fundamento único que o sistema do CDC instituiria para a responsabilidade (contratual e extracontratual) dos fornecedores. **Isto significa que ao fornecedor, no mercado de consumo, a lei impõe um dever de qualidade dos produtos e serviços que presta. Descumprido este dever, surgirão efeitos contratuais (inadimplemento contratual ou ônus de suportar os efeitos da garantia por vício) e extracontratuais (obrigação de substituir o bem viciado, mesmo que não haja vínculo contratual, de reparar os danos causados pelo produto ou serviço defeituoso).** A teoria da qualidade se bifurcaria, no sistema do CDC, na exigência de **qualidade-adequação** e de **qualidade-segurança**, segundo o que razoavelmente se pode esperar dos produtos e dos serviços. Nesse sentido haveria vícios de qualidade por inadequação (art. 18 e ss) e vícios de qualidade por insegurança (arts. 12 a 17). O CDC não menciona os vícios por insegurança, e sim a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço e a noção de defeito. Esta terminologia nova, porém, é muito didática, ajudando na interpretação do novo sistema de responsabilidade. A esclarecedora apresentação da teoria da qualidade por seu iniciador no Brasil, Antônio Herman Benjamin (Benjamin, Comentários, p. 38-43), e a sua perfeita adaptação às normas introduzidas pelo CDC no ordenamento jurídico brasileiro tornam desnecessária qualquer discussão sobre a utilidade desta teoria na interpretação e no entendimento do novo regime de responsabilidade.<sup>3</sup>

**Teoria da qualidade.** Aplicação exclusiva na relação de consumo: O método escolhido pelo sistema do CDC foi positivar um novo dever legal para o fornecedor, um dever anexo, um dever de qualidade, como ensina Benjamin (Comentários, p. 39). **Se a teoria da qualidade se concentra no objeto da prestação contratual (produto ou serviço) é porque visualiza o resultado da atividade dos fornecedores de**

<sup>3</sup> MARQUES, Cláudia Lima et al. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: Editora RT, 2006, p. 175.



*modo a imputar-lhes objetivamente o dever de qualidade dos produtos que ajudam a colocar no mercado. Mas seu fim é o mesmo de todas as normas do CDC, a proteção do consumidor, assegurando seu ressarcimento, evitando novos danos, melhorando a qualidade de vida, trazendo maior harmonia e segurança às relações de consumo. Nesse sentido é uma teoria típica do novo direito do consumidor, não devendo ser utilizada no direito comercial ou no direito civil, comum, pois trata-se de uma responsabilidade legal, dependente dos parâmetros impostos nas previsões legais. Em outras palavras, a ação do fornecedor, a sua prestação e a qualidade de sua prestação, só interessam enquanto relacionadas com a reação do consumidor ou alguém a ela equiparado.<sup>4</sup>*

A teoria da qualidade foi reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça:

*PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO OBJETIVANDO A ANULAÇÃO DE AUTUAÇÃO EFETUADA PELO INMETRO. PEDIDO JULGADO PROCEDENTE PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. COMERCIANTE. ENQUADRAMENTO NO ART. 5º DA LEI 9.933/99. LEGALIDADE DAS NORMAS EXPEDIDAS PELO INMETRO/CONMETRO. LEGITIMIDADE DA AUTUAÇÃO. 1. **A Primeira Seção/STJ, no julgamento do REsp 1.102.578/MG (Rel. Min. Eliana Calmon, DJe de 29.10.2009), confirmou entendimento no sentido de que "estão revestidas de legalidade as normas expedidas pelo CONMETRO e INMETRO, e suas respectivas infrações, com o objetivo de regulamentar a qualidade industrial e a conformidade de produtos colocados no mercado de consumo, seja porque estão esses órgãos dotados da competência legal atribuída pelas Leis 5.966/1973 e 9.933/1999, seja porque seus atos tratam de interesse público e agregam proteção aos consumidores finais", pois "essa sistemática normativa tem como objetivo maior o respeito à dignidade humana e a harmonia dos interesses envolvidos nas relações de consumo, dando aplicabilidade a ratio do Código de Defesa do Consumidor e efetividade à chamada Teoria da Qualidade".** 2. O art. 5º da Lei 9.933/99 estabelece que são obrigadas a observar e a cumprir os deveres instituídos pela lei mencionada e pelos atos normativos e regulamentos técnicos e administrativos expedidos pelo CONMETRO e pelo INMETRO "as pessoas naturais e as pessoas jurídicas, nacionais e estrangeiras, que atuem no mercado para fabricar, importar, processar, montar, acondicionar ou comercializar bens, mercadorias e produtos e prestar serviços". Nesse contexto, mostra-se legítimo o ato do INMETRO, que autuou o comerciante (ou varejista) no caso dos autos, por expor produto (cordões conectores), destinado à venda, sem símbolo de identificação da certificação no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação de Conformidade. Nesse sentido: REsp 1.118.302/SC, 2ª Turma, Rel. Min. Humberto Martins, DJe de 14.10.2009. 3. Recurso especial provido. (REsp 1236315/RS, Relator: MIN. MAURO CAMPBELL MARQUES, Segunda Turma, Data da publicação: 05/05/2011)*

<sup>4</sup> Idem, p. 337/338.

Rodrigo Pinheiro de Oliveira  
Promotor de Justiça



*ADMINISTRATIVO – AUTO DE INFRAÇÃO – CONMETRO E INMETRO – LEIS 5.966/1973 E 9.933/1999 – ATOS NORMATIVOS REFERENTES À METROLOGIA – CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DE PENALIDADES – PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES – TEORIA DA QUALIDADE. 1. Inaplicável a Súmula 126/STJ, porque o acórdão decidiu a querela aplicando as normas infraconstitucionais, reportando-se em passant a princípios constitucionais. Somente o fundamento diretamente firmado na Constituição pode ensejar recurso extraordinário. 2. Estão revestidas de legalidade as normas expedidas pelo CONMETRO e INMETRO, e suas respectivas infrações, com o objetivo de regulamentar a qualidade industrial e a conformidade de produtos colocados no mercado de consumo, seja porque estão esses órgãos dotados da competência legal atribuída pelas Leis 5.966/1973 e 9.933/1999, seja porque seus atos tratam de interesse público e agregam proteção aos consumidores finais. Precedentes do STJ. 3. **Essa sistemática normativa tem como objetivo maior o respeito à dignidade humana e a harmonia dos interesses envolvidos nas relações de consumo, dando aplicabilidade a ratio do Código de Defesa do Consumidor e efetividade à chamada Teoria da Qualidade.** 4. Recurso especial conhecido e provido. Acórdão sujeito às disposições previstas no art. 543-C do CPC e na Resolução 8/2008-STJ. (REsp 1102578/MG, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Primeira Seção, Data da publicação: 29/10/2009).*

De conseguinte, a ocorrência de vício de qualidade enseja a responsabilidade do fornecedor, por estar o serviço impróprio aos fins a que se destina, como prevê o artigo 20 do estatuto consumerista:

*Artigo 20 – O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:*

*I – a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;*

*II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;*

*III – o abatimento proporcional do preço.*

Em face do exposto, verifica-se que a conduta praticada pelo fornecedor de se abster de garantir os padrões mínimos de qualidade do TUP exigidos ao concessionário de serviço público essencial, mormente por deixar de prestar um serviço público essencial à coletividade dos consumidores, constitui infração à legislação pátria, ensejando a sua responsabilidade objetiva na relação de consumo.

## 2.6 Resolução nº 605/2012/Anatel

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



Ao impedir o acesso da população ao serviço telefônico fixo comutado (orelhões), o fornecedor descumpriu a Resolução nº 605/2012 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que aprovou o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônica Fixo Comutado – RGQ-STFC.

A reclamação (fls. 03/04) e o Auto de Constatação (fls. 49/51) são os documentos comprobatórios da prática infrativa às relações de consumo.

Conforme estabelece o artigo 23 da Resolução nº 605/2012/Anatel, o fornecedor possui o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação de reparo, para realizar o conserto.

*Art. 23. O reparo de TUP e TAP, exceto os casos previstos no art. 24, deve se dar em até 8 (oito) horas, contadas a partir da detecção por sistema de supervisão ou da solicitação de reparo, em no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos casos.*

*§ 1º Esta condição é avaliada por meio do indicador Taxa Atendimento de Reparo de TUP/TAP, excluídos os casos previstos no art. 24 (ART).*

*§ 2º Em nenhum caso, o reparo pode se dar em mais de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da detecção da falha por sistema de supervisão ou da solicitação de reparo. (grifa-se)*

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.

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

## CONCLUSÃO

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

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

Rodrigo Figueiredo Oliveira  
Promotor de Justiça



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

Notificado a apresentar o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2016, o fornecedor não o trouxe aos autos (fls. 92/97).

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, arbitro em R\$ 5.000.000.000,00 (Cinco bilhões de reais) o faturamento bruto relativo ao ano de 2016, 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 2016 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 se encontra classificada no grupo III, item 2 ("colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou com vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor"), na forma prevista no artigo 60 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\$ 12.505.000,00 (Doze milhões, quinhentos e cinco mil reais)**.

**Considerando** que o infrator é reincidente (artigo 26, inciso I 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\$**



**14.589.166,67 (Quatorze milhões, quinhentos e oitenta e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos).**

**Considerando** que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena em **R\$ 14.589.166,66 (Quatorze milhões, quinhentos e oitenta e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).**

**Considerando** o previsto no artigo 57, §único do CDC, fixo a pena em **R\$ 10.246.603,04 (Dez milhões, duzentos e quarenta e seis, seiscentos e três mil, quatro centavos)**

Sendo assim, **DETERMINO:**

a) A notificação do infrator **Telemar Norte Leste S/A (OI)**, inscrito no CNPJ sob o número 33.000.118/0001-79, com sede na Praça Milton Campos, nº 16, bairro Cruzeiro, Belo Horizonte/MG, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão **R\$ 9.221.942,73 (Nove milhões, duzentos e vinte e um mil, novecentos e quarenta e dois reais, setenta e três centavos)** ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua notificação, na forma dos artigos 46, § 2º e caput do 49 do Decreto federal nº 2.181/1997 e do artigo 36-A da Resolução PGJ nº 11/2011, incluído pela Resolução PGJ nº 06/2015. Por derradeiro, registre-se também que poderá, a critério da autoridade administrativa, ser concedido parcelamento das multas aplicadas e acordadas, mediante requerimento do infrator, no prazo de 10 (dez) dias do trânsito em julgado da decisão administrativa, devendo ser observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, a teor do que dispõe o artigo 71, §3º da Resolução PGJ nº 11/2011, alterada pela Resolução PGJ nº 06/2015. A notificação do fornecedor deverá ser instruída com cópia da presente decisão administrativa e dos documentos que instruem a presente decisão.

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

c) Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa no importe **R\$ 10.246.603,04 (Dez milhões, duzentos e quarenta e seis, seiscentos e três mil, 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,

Rodrigo Figueiredo Oliveira  
Promotor de Justiça



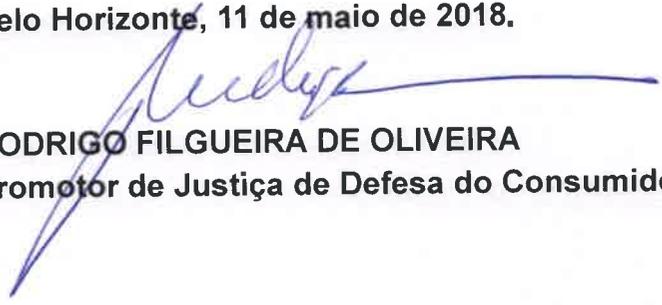
de 27 de dezembro de 2011 e do Decreto estadual 45.989, de 13 de junho de 2012.

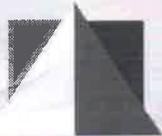
**d)** Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome do infrator no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei federal nº 8.078/1990 e inciso II do artigo 58 do Decreto federal nº 2.181/1997.

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

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

**Belo Horizonte, 11 de maio de 2018.**

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



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

Maio de 2018

Infrator	Telemar Norte Leste S/A		
Processo	0024.17.005.623-8		
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	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 12.505.000,00</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 6.252.500,00</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 18.757.500,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2018			220,98%
Valor da UFIR com juros até 30/04/2018			3,4155
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 683,11</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.246.603,04</b>
Multa base			R\$ 12.505.000,00
Multa base aumentada em 1/6 (reincidência)			R\$ 14.589.166,67



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:



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

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

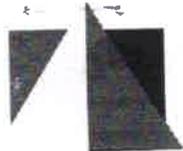
- **Recurso n.º 221/2007** – (PA 40/2004) – Comarca de Divinópolis – CNPJ cadastrado no SGDP - 33.000.118.0001/79 – julgado em: 14/05/2008 – “SÚMULA: à unanimidade de votos, negaram seguimento ao recurso.” Decisão publicada no Diário Oficial em: 14/08/2008 - remessa a origem em: 25/08/2008 - **decisão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

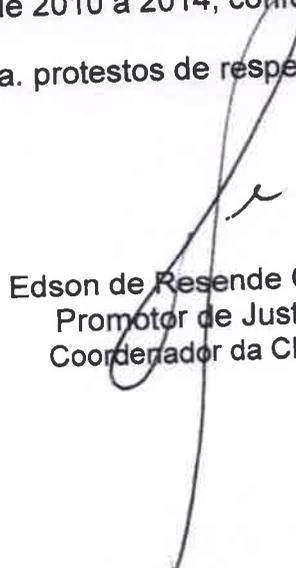
2002/2015/CEAT/CONT/Sec. Belo Horizonte, 30 de novembro de 2015.  
Assunto: Parecer Técnico Contábil  
Ref. E-mail datado de 05/11/2015  
Ref. no Setor: ID 2632826 – SISCEAT 25657344 (Gentileza mencionar um destes  
Assuntos em caso de retorno)

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



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

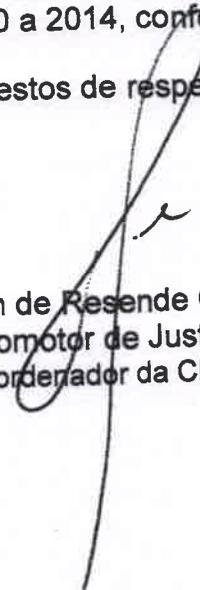
01. 2002/2015/CEAT/CONT/Sec. Belo Horizonte, 30 de novembro de 2015.  
Assunto: Parecer Técnico Contábil  
Ref. E-mail datado de 05/11/2015  
Ref. no Setor: ID 2632826 – SISCEAT 25657344 (Gentileza mencionar um destes  
nºs em caso de retorno)

Exmo. Sr. Promotor:

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

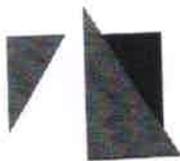
Renovo a V. Exa. protestos de respeito e consideração.

Cordialmente.

  
Edson de Resende Castro  
Promotor de Justiça  
Coordenador da CEAT

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

/jja



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

## PARECER TÉCNICO-CONTÁBIL

ID : 2632826  
PROMOTOR : Dr. Rodrigo Figueira 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.

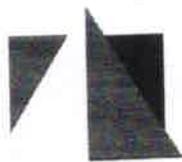
### 2 DESENVOLVIMENTO

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](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.

Setor Contábil  
Av. Álvares Cabral, 1690, Santo Agostinho  
CEP: 30.170-001 – Belo Horizonte – MG  
(31) 3330-8283 – E-Mail: ceat@mp.mg.gov.br



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

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

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



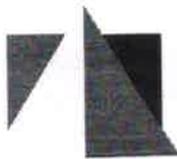
**Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais**  
Procuradoria-Geral de Justiça  
CEAT - Central de Apoio Técnico

Empresa: Net Serviços de Comunicação S/A (00.108.786/0001-85)		
Faturamento Bruto		
Ano	Controladora (R\$)	Consolidado (R\$)
2010	2.561.545.000	7.101.588.000
2011	4.337.908.000	8.345.397.000
2012	5.217.645.000	9.937.992.000
2013	7.747.813.000	12.216.151.000
2014	-	-

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

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

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

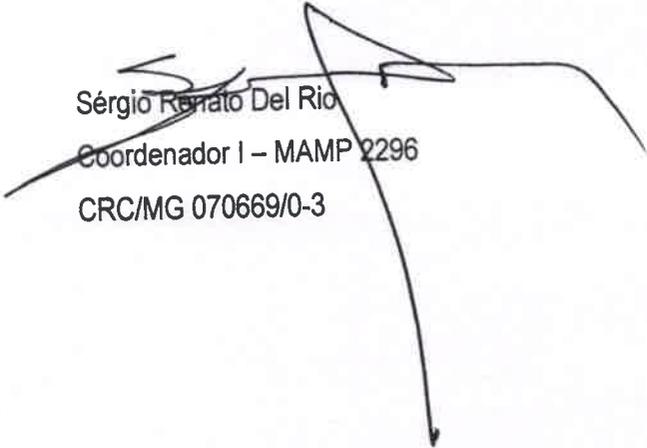


**Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais**  
Procuradoria-Geral de Justiça  
CEAT - Central de Apoio Técnico

Belo Horizonte, 30 de Novembro de 2015.

*Adiléia Gomes de Oliveira*  
Adiléia Gomes de Oliveira

Estagiária do Ministério Público

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