



PROCON MG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo nº 0024.15.001.175-7

Fornecedor: Telefônica Brasil S/A (Vivo)

DECISÃO ADMINISTRATIVA

I RELATÓRIO

Tratam os autos de Processo Administrativo instaurado pelo **PROCON Estadual de Minas Gerais**, com base na Lei federal nº 8.078/1990 e no Decreto federal nº 2.181/1997, em face de **Telefônica Brasil S/A (Vivo)**, inscrito no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com endereço na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP: 45.713-36, visando apurar prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990) em desfavor da coletividade.

Nos autos de Processo Administrativo, imputa-se ao fornecedor Telefônica Brasil S/A (Vivo) a seguinte prática infrativa (fls. 02/03):

Consta das reclamações que a empresa Telefônica Brasil S/A, qualificada acima, em 27 de outubro de 2012, realizou diversas contratações eletrônicas, informando, durante o processo de compra, que os produtos seriam resgatados a custo zero, outro dizendo que o bem havia sido faturado e seria entregue no prazo determinado, um terceiro afirmando que o pedido estava em análise, para, depois, concluir que os pedidos estavam cancelados por inconsistência de dados, ou seja, falha do sistema, causando sérios prejuízos ao público contratante, por não atender às suas demandas, pois pretendiam adquirir os bens do consumo, só não o fazendo por culpa única e exclusiva do fornecedor reclamado.

Procurador de Justiça
Márcia de Oliveira



*Isso posto, considerando que o fornecedor, ao ofertar produtos, realizar contratações eletrônicas, e cancelá-las unilateralmente, deixou de atender as demandas dos consumidores, de forma coletiva, determino:
(...)*

Devidamente notificado para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (fls. 61/61-verso), o infrator apresentou sua defesa às fls. 100/106.

O fornecedor informou não ter interesse na celebração do Termo de Ajustamento de Conduta com a Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor (fls. 169/170).

Em síntese, é o relatório.

II FUNDAMENTAÇÃO

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

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

2.1 Do Procon Estadual

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

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

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



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

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

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



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. 02/03 dos autos do presente Processo Administrativo descreve que o fornecedor incorreu em descumprimento de oferta, visto que realizou diversas contratações eletrônicas, informando, durante o processo de compra, que os produtos seriam resgatados a custo zero, outro dizendo que o bem havia sido faturado e seria entregue no prazo determinado, um terceiro afirmando que o pedido estava em análise, para, depois, concluir que os pedidos estavam cancelados por inconsistência de dados, ou seja, falha do sistema, causando sérios prejuízos ao público contratante, por não atender às suas demandas, pois pretendiam adquirir os bens do consumo, só não o fazendo por culpa única e exclusiva do fornecedor reclamado.

No bojo dos autos, constam diversas reclamações registradas no Procon Estadual de Minas Gerais, relatando que o fornecedor realizou diversas contratações eletrônicas e, posteriormente, não as cumpriu, consoante se demonstra abaixo:

Reclamação de fl. 05

(...)

Olá, no dia 27/10 eu fiz uma compra na loja online da vivo, no final da forma de pagamento apareceu como doação e que o produto selecionado poderia ser resgatado a custo zero. Não havia outra opção para pagamento, estava enfatizando que era doação da Vivo, tenho aqui impressos os prints que comprovam. Após confirmar o pedido no site, recebi um e-mail de confirmação do pedido e após esse, outro dizendo que havia sido faturado e seguiria para a entrega no prazo de até 5 dias úteis.

Pois bem, encontrei outras pessoas que também compraram nesse dia e da mesma forma.

No dia 30 fiquei surpreso ao receber um e-mail informando que meu pedido entrou em análise, mesmo depois de dizerem que tinha sido faturado, e que em breve entrariam em contato para dar prosseguimento. O contato nunca foi feito. No mesmo dia 30 meu pedido entrou em análise na consulta pelo site e esta até hoje. Na central de atendimento ninguém sabe me dizer o que ocorreu quando não desligam, pedem que eu aguarde, sem prazo.

Estou em dúvidas sobre meus direitos. Mesmo que seja uma doação, se partiu da própria empresa, ela pode cancelar assim ou até mesmo não entrar em contato para informar o que aconteceu?

Caberia a Vivo a obrigação de cumprir com a oferta de doação de acordo com o artigo 35 do CDC?

Se não cumprirem vai ficar parecendo que essa oferta era enganosa, somente para coletar dados dos clientes, já que a Vivo tem histórico de suspeita de comercialização de dados de clientes.



Reclamação de fl. 04

No dia 27 de outubro eu fui realizar uma compra na loja virtual da Vivo, e ao seguir os passos, apareceu a forma de pagamento como doação, finalizei a compra e confirmei duas vezes que não haveria custo algum. Dias depois recebi um e-mail informando a confirmação do pedido e outro que houve faturamento, e mais um dizendo que o pedido estava em análise. Já se passaram oito dias e a empresa não deu sequer satisfação. O que eu devo fazer? Algumas pessoas que estão na mesma situação receberam e-mail ou ligação dizendo que o pedido foi cancelado.

Reclamação de fl. 19

Efetuei o pedido de um aparelho na loja online da empresa Vivo S/A no dia 27 de outubro por volta das 13 horas, porém, hoje, dia 08 de novembro de 2011, ao verificar o status do meu pedido, constatei que o mesmo se encontrava cancelado, sendo que eu não havia solicitado o cancelamento e, tampouco dado permissão a empresa para efetuar o cancelamento, como consumidor, me sinto lesado por essa empresa, que além de não cumprir com a oferta, ignora e trata mal seus clientes.

As reclamações, portanto, relatam que os consumidores fizeram compras virtuais de produtos eletrônicos de “custo zero”, porém não receberam os produtos adquiridos.

Importante registrar que os consumidores são convergentes em explicar o mesmo modo de agir do fornecedor, qual seja: o fornecedor informa que os produtos seriam resgatados a custo zero; consumidores adquirem os produtos e recebem e-mail's com informação de que o bem havia sido faturado e seria entregue no prazo determinado; após o fornecedor afirma que o pedido está em análise e, por fim, os consumidores são informados de que os pedidos estavam cancelados por inconsistência de dados.

Defendendo-se da imputação (fls. 100/106), o fornecedor não negou a prática infrativa às relações de consumo. Na oportunidade, apresentou, em suma, as seguintes argumentações: **i)** não há prova da oferta mencionada nas reclamações dos consumidores e **ii)** não foram encontrados quaisquer pedidos relacionados aos consumidores dos autos, com exceção dos consumidores César Honório Alves de Souza e Érica Barreto.

Em relação aos argumentos apresentados pelo fornecedor (fls. 100/106), os mesmos não merecem prosperar.

Em relação ao primeiro argumento, verifica-se que os consumidores relatam de forma precisa e detalhada o descumprimento da oferta por parte do



fornecedor. Todos os consumidores são detalhistas em informar que adquiriram produtos eletrônicos com a informação de “custo zero” ou “doação”, porém, transcorrido tempo, não receberam em sua residência os produtos adquiridos.

Registre-se que os consumidores receberam e-mail's de confirmação dos pedidos por parte do fornecedor Telefônica Brasil S/A (Vivo).

Em relação ao segundo argumento no sentido de que não foram encontrados quaisquer pedidos relacionados aos consumidores dos autos, com exceção dos consumidores César Honório Alves de Souza e Érica Barreto, o argumento também não merece guarida A uma porque temos declarações de vários consumidores informando a prática infrativa às relações de consumo descrita na portaria de instauração. A duas porque o consumidor César Honório Alves de Souza, o qual teria recebido o produto contratado conforme declarações do fornecedor, informou nos autos não ter recebido o produto eletrônico (fl. 193). A três porque as telas apresentadas na manifestação de fl. 100/106 pelo fornecedor não permitem concluir que houve efetiva entrega dos produtos aos consumidores, pois se tratam de documentos unilaterais, sem qualquer assinatura da pessoa que recebeu o produto adquirido.

Em razão disso, 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, 30 e 35.

2.3 Princípio da vulnerabilidade. Princípio da boa fé objetiva. Princípio da vinculação à oferta.

Sobrepondo-se à legislação consumerista, o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao deixar de cumprir a oferta realizada em seu site, conforme fazem provas as reclamações consumeristas juntadas aos autos.

No presente feito, constam várias reclamações consumeristas demonstrando que o fornecedor ofertou produtos eletrônicos a custo zero em seu site, porém, mesmo havendo aquisição dos mesmos pelos consumidores, não promoveu a entrega dos bens às residências dos consumidores.



O fornecedor afirma ter entregue o produto para dois consumidores mencionados nos autos, o que não restou comprovado, eis que não houve comprovação idônea da entrega dos produtos aos consumidores. As telas juntadas aos autos não são capazes de comprovar a entrega dos produtos, pois são documentos unilaterais, que não contêm assinatura de recebimento do produto.

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 reconhecimento da subordinação do consumidor - pelo fornecedor - através do controle das necessidades de consumo.

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



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 não agir com correção, com lealdade, ao deixar de entregar os produtos adquiridos a custo zero aos consumidores, descumprindo a oferta veiculada em seu site.

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

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

(...)

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

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

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

Rodrigo Figueiredo de Oliveira
Promotor de Justiça



vulnerabilidade no mercado de consumo (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, inciso I).

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)*

O fornecedor tem obrigação de informar os consumidores de forma clara e precisa sobre a aquisição dos seus produtos, na forma do artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor. Uma vez veiculada a oferta de produtos eletrônicos a custo zero e uma declarada pelo consumidor a vontade no sentido de adquirir tais produtos, cabe ao fornecedor a conclusão do negócio jurídico, sob pena de quebra da confiança.

Isso porque a oferta vincula o fornecedor, devendo o mesmo cumprir as suas declarações iniciais de vontade direcionadas à formalização contratual.

Explicando o conceito de oferta, entende Cláudia Lima Marques²:

A oferta ou proposta é a declaração inicial de vontade direcionada à realização de um contrato (assim Beviláqua, Código Civil, p. 244). Como o contrato é o acordo de duas ou mais vontades, é necessário que um dos futuros contraentes tome a iniciativa de propor o negócio, dando início à formação do contrato; ele como que solicita a manifestação de vontade, a concordância do outro contraente (aceitação) ao negócio que está propondo. A oferta é o elemento inicial do contrato.

A oferta, portanto, é ato irrevogável por ato unilateral do fornecedor, sendo certo que, sendo veiculada, o fornecedor se obriga a cumpri-la.

Nesse sentido, também pronuncia Cláudia Lima Marques de Souza³:

Ser irrevogável significa, no sistema do CDC, que o ato criado não desaparecerá do mundo jurídico por vontade unilateral do fornecedor:

² MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 772.

³ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 771.



uma vez criado e válido, terá efeitos, pelo menos o da vinculação. Assim como aquele que prometeu e não cumpriu, aquele que ofertou ao público consumidor e voltou atrás sem usar a forma prevista em lei não faz desaparecer a sua declaração de vontade; ao contrário, sofrerá os efeitos do estado de sujeição, o qual criou através de sua declaração de vontade inicial. Sofrerá os efeitos do contrato, se a aceitação já ocorreu, ou os de seu ato "ilícito" de ter prejudicado alguém, quebrado a confiança da outra pessoa que acreditou na sua oferta inicial.

Descumpridos os termos da oferta, surge a possibilidade do consumidor optar, à sua livre escolha, uma das alternativas do artigo 35 do CDC, o qual assim dispõe:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Nesse diapasão, os consumidores que não receberam os produtos adquiridos "a custo zero" do fornecedor tem direito de exigir alguma das alternativas do artigo 35.

Mister registrar que no presente feito houve configuração de relação de consumo, mesmo se tratando de produto "a custo zero", já que existe a remuneração indireta, seja por terceiros, pela coletividade ou mesmo pelos fornecedores.

Sobre "oferta e gratuidade", vejamos o posicionamento da doutrinadora Cláudia Lima Marques⁴:

Hoje se considera que uma série de relações de massa, direta e indiretamente ligadas ao consumo, como a publicidade, os bancos de dados, as amostras e produtos gratuitos ou em forma de prêmios, sorteios, brindes, convites e jogos, o transporte gratuito conexo ao consumo e o transporte gratuito de certas pessoas, os prêmios de

⁴MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 774.



milhagem etc., mesmo que gratuitas, são remuneradas indiretamente na sociedade de consumo e incluem-se no artigo 3º, §2º do CDC como relações de consumo.

Note-se, porém, que muitas destas relações “gratuitas” podem possuir um regime especial, como oferta especial que são (regras sobre os prêmios, milhagens, jogos, etc), que deve ser seguido, se não abusivo, em face das sua gratuidade. Note-se, igualmente por terceiros, pela coletividade ou mesmo pelos fornecedores, não deixam de ser reguladas, em seus aspectos básicos, pelas normas e princípios do CDC, especialmente no que se refere à boa-fé, lealdade e cuidado entre fornecedores e consumidores no mercado de consumo.

Em razão de todo o exposto, o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao descumprir a oferta anunciada aos consumidores, em absoluta quebra de confiança, além de desrespeito aos princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

CONCLUSÃO

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

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

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

Notificado a apresentar o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2011, o fornecedor não o trouxe aos autos (fls. 100/106).

Rodrigo Figueira de Almeida
Promotor de Justiça



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 o estudo elaborado pelo CEAT, arbitro em R\$ 5.000.000.000,00 (Cinco bilhões de reais) o faturamento bruto relativo ao ano de 2011, 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 2011 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 no grupo II, item 4 do artigo 60 da Resolução nº 11/2011 [(deixar de cumprir a oferta suficientemente precisa, publicitária ou não, ou obrigação estipulada em contrato – (artigos 30 e 48, CDC)],

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\$ 8.338.333,33 (Oito milhões, trezentos e trinta e oito mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).**

Considerando que o infrator é primário (artigo 25, inciso II do Decreto federal nº. 2.181/97), conforme certidão anexa, reduzo a pena pela metade, na forma do artigo 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$ 4.169.166,67**

Rodrigo Azeiteiro de Oliveira
Promotor de Justiça



(Quatro milhões, cento e sessenta e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).

Considerando que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena em **R\$ 4.169.166,67 (Quatro milhões, cento e sessenta e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).**

Sendo assim, **DETERMINO:**

- a) A notificação do infrator **Telefônica Brasil S/A (Vivo)**, inscrito no CNPJ sob o número 02.558.157/0001-62, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP: 445.719-36, 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\$ 3.752.250,00 (Três milhões, setecentos e cinquenta e dois mil, duzentos e cinquenta reais)** 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\$ 4.169.166,67 (Quatro milhões, cento e sessenta e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos)** não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a remessa dos autos ao Coordenador do



PROCON/MG para que proceda ao encaminhamento de cópia integral dos autos à Procuradoria do Estado, para fins de inscrição em dívida ativa, bem como inscrição no CADIN-MG (Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais), nos termos da Lei Estadual 14.699, de 06 de agosto de 2003, além da propositura de execução fiscal, nos termos da Lei estadual 19.971, de 27 de dezembro de 2011 e do Decreto estadual 45.989, de 13 de junho de 2012.

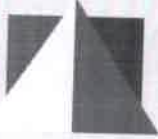
d) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome do infrator no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei federal nº 8.078/1990 e inciso II do artigo 58 do Decreto federal nº 2.181/1997.

e) O encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Assessoria Técnica (ASTEP), por meio do e-mail proconastep@mpmg.mp.br, 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, 09 de abril 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

Março de 2018

Infrator	0024.15.001.175-7
Processo	Telefônica Brasil S/A
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	2
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\$ 8.338.333,33**

Multa Mínima = Multa base reduzida em 50% **R\$ 4.169.166,67**

Multa Máxima = Multa base aumentada em 50% **R\$ 12.507.500,00**

Valor da UFIR em 31/10/2000 **1,0641**

Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2018 **219,93%**

Valor da UFIR com juros até 28/02/2018 **3,4044**

Multa mínima correspondente a 200 UFIRs **R\$ 680,87**

Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs **R\$ 10.213.083,89**