



PROCON MG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo n.º 0024.17.015.421-5

Fornecedor: Telemar Norte Leste S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

I RELATÓRIO

Tratam os autos de Processo Administrativo instaurado pelo **PROCON Estadual de Minas Gerais**, com base na Lei federal nº 8.078/1990 e no Decreto federal nº 2.181/1997, em face de **Telemar Norte Leste S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 33.000.118/0001-79, com endereço na Praça Milton Campos, n. 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.

Este Processo Administrativo foi subsidiado por Investigação Preliminar, que se iniciou após um consumidor noticiar que havia vício de qualidade no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM, "internet banda larga"), vez que o fornecedor não entregava a velocidade contratada pelo consumidor reclamante, assim como cobrança indevida pelo serviço (ff. 03/05).

Notificado a respeito dessas peças de informação, o fornecedor prestou informações sobre as soluções apresentadas ao consumidor reclamante (ff. 13/32). Instado a se manifestar, o consumidor afirmou que houve a resolução de seu problema após quatro tentativas na plataforma consumidor.gov, bem como apresentou as faturas referentes aos serviços (ff. 42/84).

Foi expedido ofício à ANATEL para que informasse se havia registro de reclamações consumeristas versando sobre a matéria dos autos. Aportou resposta da Agência Reguladora informando possíveis 475 (quatrocentas e setenta e cinco) ocorrências de situações análogas às dos autos (ff. 134/137).



Não foram encontradas reclamações consumeristas registradas no PROCON-BH (f. 138), tampouco nas bases dos PROCONs municipais integrados ao SINDEC (f. 142). Já na plataforma consumidor.gov foram encontradas 12 (doze) resultados (ff.142/154).

O fornecedor prestou informações sobre as reclamações apresentadas (ff. 162/164).

Ao cabo da Investigação Preliminar concluiu-se que havia indícios da prática de condutas infrativas aos direitos coletivos dos consumidores pelo fornecedor. Desse modo, converteram-se os presentes autos em Processo Administrativo em 17/01/2019 (Portaria à f. 02-B e Despacho às ff. 165/166), imputando-se ao fornecedor a seguinte prática infrativa:

A fornecedora incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao descumprir a oferta realizada, recusando-se a cumpri-la após a celebração de contrato com o consumidor, prestando, assim, serviços de internet banda larga fixa com velocidade substancialmente inferior àquela contratada.

O fornecedor foi devidamente notificado para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (ff. 167/168), apresentando defesa às ff. 169/187. Defendendo-se da imputação, o fornecedor alegou (i) não terem sido respeitadas as garantias do Direito Penal e Processual Penal ante ao exercício do poder de polícia do Procon; (ii) vício de competência do Ministério Público, por ser a matéria do presente Processo Administrativo de competência exclusiva da ANATEL; (iii) vício de competência do Ministério Público, por tratar o presente Processo Administrativo de matéria de cunho individual; (iv) ausência de comprovação de materialidade da prática infrativa. Dentre as alegações apresentadas pela defesa, houve o pedido preliminar de retificação de polo passivo, deferido pela autoridade subscritora à f. 264.

O fornecedor, representado por seus procuradores, manifestou desinteresse em celebrar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa (f. 277).

O fornecedor apresentou memoriais, reiterando os termos de sua defesa (ff. 278/280).



A ANATEL encaminhou cópias dos documentos relativos ao Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO) n. 53500.012707/2019-11 (ff. 295/297).

Em prestígio aos princípios da ampla defesa e contraditório, determinou-se nova notificação do fornecedor para se manifestar sobre os documentos juntados (f. 298-v).

Por derradeiro, o fornecedor apresentou sua manifestação sobre os documentos mencionados (ff. 300/304).

II FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos ocorridos, 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

Procurador
[Assinatura]



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**.



2.2 Da aplicação das garantias do Direito Penal e Processual Penal

O fornecedor alegou, preliminarmente, não terem sido respeitadas as garantias presentes no âmbito do Direito Penal e Processual Penal, de observância obrigatória no Processo Administrativo.

O exercício da função administrativa, conforme norma estatuída no art. 37 da Constituição, é regido, assim como o Direito Penal, por uma série de princípios não disponíveis pela Autoridade.

O Direito Administrativo, contudo, possui contornos que lhe são próprios. Há que se prestigiar princípios quais, *e.g.*, o da publicidade e da indisponibilidade do interesse público, que não encontram equivalência direta no âmbito criminal.

Lado outro, afirmar que ao processo administrativo aplicam-se normas próprias não resulta no entendimento que o presente feito tramitou à revelia da legalidade ou demais axiomas cogentes insculpidos no art. 37, *caput*, da CRFB/88. Pelo contrário: ao fornecedor foram garantidos de forma plena o contraditório e a ampla defesa, com acesso integral a todos os documentos juntados nos autos e com a possibilidade de, caso quisesse, impugná-los.

Ressalte-se, que, quando de suas manifestações (ff. 172/174 e 279), o fornecedor não apontou instâncias em que houvesse limitação a direitos e garantias no curso deste feito.

É, assim, forçoso reconhecer que o presente Processo Administrativo encontra-se em ordem, não estando maculado por quaisquer vícios que possam ofender garantias constitucionais.

2.3 Da suposta competência exclusiva da ANATEL

O fornecedor alega que a matéria dos autos trataria de regulamentos expedidos pela ANATEL, que seria a autoridade administrativa competente para realizar a fiscalização do cumprimento de suas normas, bem como para aplicar eventuais sanções por meio de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO). Diante disso, haveria incompetência do Procon Estadual para apreciação da presente demanda.



Há que se ressaltar, contudo, a distinção entre os fundamentos jurídicos do Processo Administrativo no âmbito do Procon e do Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações.

A primeiro, quanto à atuação do Procon, impende ressaltar que sua esfera de atuação primeva é na salvaguarda dos direitos subjetivos dos consumidores, em razão da sua vulnerabilidade, conforme já elucidado no item *supra*. Não é por outro motivo que, além da pena de multa, é facultada à autoridade administrativa a imposição de sanções quais, *e.g.*, a suspensão de fornecimento de produto ou serviço, a suspensão temporária de atividade, a intervenção administrativa e a interdição de atividade (art. 56, do CDC, e art. 18 do Decreto n. 2.181/97). Não só sanções, tais medidas podem ser aplicadas mesmo a título de cautela (art. 56, parágrafo único, do CDC), ressaltando-se de maneira unívoca a função precípua de resguardo aos interesses do consumidor.

Mesmo que a pena de multa *prima facie* aparente ter condão puramente punitivo, é possível se vislumbrar que, em sua destinação, há o condão de se reparar a lesão sofrida pelo consumidor. É que a pena de multa constitui forma de financiamento para a Política Nacional de Relações de consumo, conforme depreende-se da redação do artigo 30 do Decreto n. 2.181/97:

Art. 30. As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.

As agências reguladoras, como a Agência Nacional de Telecomunicações, por outro lado, possuem função distinta dentro do ordenamento jurídico pátrio. A sua instituição, que se deu a partir do contexto da reforma administrativa empreendida no final do século passado, serviu para dar disciplina a serviços públicos prestados por particulares — bem como serviços privados considerados estratégicos. O intento foi o de reduzir o protagonismo do Estado na ordem econômica, incumbindo-o das funções de planejamento, regulação e fiscalização¹.

¹BARROSO, Luis Roberto. Agências Reguladoras. Constituição e transformações do Estado e Legitimidade Democrática. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 229, p. 293, jul. 2002. ISSN 2238-5177. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/46445>>. Acesso em: 14 Fev.



As agências reguladoras se apresentam, portanto, como instrumento para intervenção do Estado na ordem econômica, desempenhando, nesta senda, diversas tarefas distintas, quais:

- a) controle de tarifas, de modo a assegurar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato;
- b) universalização do serviço, estendendo-o a parcelas da população que deles não se beneficiavam por força da escassez de recursos;
- c) fomento da competitividade, nas áreas nas quais não haja monopólio natural;
- d) fiscalização do cumprimento do contrato de concessão;
- e) arbitramento dos conflitos entre as diversas partes envolvidas: consumidores do serviço, poder concedente, concessionários, a comunidade como um todo, investidores potenciais etc².

Assim, dada a especificidade das funções institucionais de cada um dos órgãos e dos limites de seus poderes administrativos, vê-se que os processos administrativos sancionadores possuem esferas de atribuição marcadamente distintas, não havendo que se falar em duplicidade de sanção por fundamentos idênticos.

É este também o entendimento da mais conceituada doutrina:

“Esta concorrência de competências administrativas pode se dar tanto no cotejo entre a competência de órgãos pertencentes a distintos entes federados (Senacon vs. órgãos estaduais e municipais; órgão estadual vs. órgãos municipais, órgão estadual vs. órgão estadual e órgão municipal vs. órgão municipal), e eventual conflito no conteúdo no processo ou conteúdo das decisões (*conflito vertical* de competências), quanto no exercício de competência dos órgãos de defesa do consumidor e outros órgãos de competência regulatória de determinado setor econômico ou de prestação de serviço público (e.g. agências reguladoras, Banco Central). **Neste segundo caso, contudo, o exercício de competência entre distintos órgãos (denominado *conflito horizontal* de competências) é de solução menos complexa, especialmente por reconhecer-se a competência comum dos órgãos de defesa do consumidor e dos órgãos regulatórios para fiscalização e controle do mercado, considerando a finalidade pública específica cuja realização deve ser o objetivo de cada órgão** (FINK, Daniel Roberto. *O código brasileiro de defesa do consumidor comentado...* 6. ed. p. 857). Neste sentido, o próprio STJ no sentido de reconhecer, por exemplo, a competência comum dos órgãos de defesa do consumidor e do Banco Central para fiscalização do cumprimento das normas de direito do consumidor pelas instituições financeiras. Ou como refere outro precedente da Corte, ‘a atividade fiscalizadora e normativa das agências reguladoras não exclui a atuação de outros órgãos federais, municipais, estaduais ou do Distrito Federal, como é o caso dos Procons ou da própria Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por meio de seu Departamento de Proteção e Defesa do

2019.

²BARROSO, Luis Roberto. *Op. cit.* p. 301.



Consumidor, que podem fiscalizar, apenas, qualquer pessoa física ou jurídica que se enquadre como fornecedora na relação de consumo, nos termos do art. 3º e parágrafos do Código de Defesa do Consumidor' (STJ – AgRg no Resp 1.081.366/RJ – 1ª T. – 05.06.2012 – rel. Min. Benedito Gonçalves – DJe 12.06.2012)³. (grifamos)

Também é neste sentido a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. OFENSA AOS ARTS. 535 E 557 DO CPC NÃO CARACTERIZADA. APLICAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA PELO PROCON. POSSIBILIDADE. ATUAÇÃO DA ANATEL. COMPATIBILIDADE.

1. O Tribunal de origem dirimiu, **fundamentadamente**, as questões que lhe foram submetidas, apreciando integralmente a controvérsia posta nos presentes autos.

2. A alegação de eventual nulidade em razão do recurso ter sido apreciado monocraticamente fica superada com a reapreciação da matéria pelo órgão colegiado em sede de agravo regimental.

3. O entendimento do Tribunal a quo, no sentido de que o PROCON tem poder de polícia para impor multas decorrentes de transgressão às regras ditadas pela Lei n.º 8.078/90, está em sintonia com a jurisprudência do STJ.

4. Ademais, **conforme entendimento já registrado nesta Corte, a atuação do PROCON "não exclui nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências criadas por lei, cuja preocupação não se restringe à tutela particular do consumidor, mas abrange a execução do serviço público em seus vários aspectos, a exemplo, da continuidade e universalização do serviço, da preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e da modicidade tarifária"** (Resp 1.138.591/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 22/09/2009, DJe 05/10/2009).

5. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no REsp 1112893/RJ, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 02/10/2014, DJe 17/10/2014, grifamos)

PROCESSUAL CIVIL. MULTA DO PROCON MUNICIPAL. QUANTUM ARBITRADO. MATÉRIA NÃO PREQUESTIONADA. APLICAÇÃO, POR ANALOGIA, DA SÚMULA 282/STF. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. SÚMULA 07/STJ. COMPETÊNCIA DO PROCON. ATUAÇÃO DA ANATEL. COMPATIBILIDADE. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. SÚMULA 07/STJ.

1. Não houve o devido prequestionamento dos artigos 17, 24, 25, 26, e 28 do Decreto n. 2.181/97, e 57, do CDC, nem tampouco da tese trazida no recurso especial em relação ao quantum arbitrado na multa aplicada. Desta forma, o recurso especial não ultrapassa o inarredável requisito do prequestionamento em relação à referida norma (557, §1º), do CPC Incidência, por analogia, da Súmula n. 282 do Supremo Tribunal de Federal.

³ BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos *et al.* *Código brasileiro de defesa do consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto: São Paulo: Forense, 2001, p. 1392.



2. E, mesmo se assim não fosse, a discussão acerca da proporcionalidade da multa aplicada, justamente tendo em conta o que dispõe o art. 57 do CDC, encontra obstáculo a seu conhecimento com fundamento no verbete sumular referido, pois a aferição, no caso concreto, dos parâmetros de condenação não pode ser feita sem análise de fatos e provas.

3. A análise referente aos pressupostos caracterizadores da litigância de má-fé, com o fim de reformar conclusão obtida pelo acórdão recorrido, implica o revolvimento de matéria **fático-probatória**, o que é vedado nesta seara recursal, ante o óbice da Súmula 7/STJ.

4. O entendimento do Tribunal recorrido, no sentido de que o Procon tem poder de polícia para impor multas decorrentes de transgressão às regras ditadas pela Lei n. 8.078/90, está em sintonia com a jurisprudência do STJ, pois **sempre que condutas praticadas no mercado de consumo atingirem diretamente os consumidores, é legítima a atuação do Procon para aplicar as sanções administrativas previstas em lei, decorrentes do poder de polícia que lhe é conferido. Acresça-se, para melhor esclarecimento, que a atuação do Procon não inviabiliza, nem exclui, a atuação da Agência reguladora, pois esta procura resguardar em sentido amplo a regular execução do serviço público prestado.**

5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, não provido.

(REsp 1178786/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/12/2010, DJe 08/02/2011, grifamos)

Deste modo, resta cristalino que a competência da ANATEL para instauração de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigação não é condição impeditiva ao fluxo regular do Processo Administrativo no âmbito do Procon.

Considerando a alegação preliminar de incompetência por tratar o presente Processo Administrativo de matéria de cunho individual está intrinsecamente ligada com o mérito do presente feito, analisar-se-ão as questões conjuntamente no item *infra*.

2.4 Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A portaria de f. 02B dos autos do presente Processo Administrativo descreve o que segue:

A fornecedora incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao descumprir a oferta realizada, recusando-se a cumpri-la após a celebração de contrato com o consumidor, prestando, assim, **serviços** de internet banda larga fixa com velocidade **substancialmente** inferior àquela contratada.



No presente feito, constam reclamações consumeristas registradas na Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), relatando o descumprimento de oferta e contrato pelo fornecedor, no tocante à entrega de velocidade no Serviço de Comunicação Multimídia (f. 137):

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE HAVIA REALIZADO O CANCELAMENTO DE SUA INTERNET DEVIDO A INSATISFAÇÕES COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NO ENTANTO EM SEGUIDA RECEBEU UMA OFERTA DE 15MB DE INTERNET, CONSUMIDOR PEDIU CERTEZA DE QUE SERVIÇO IRIA FUNCIONAR CORRETAMENTE E FOI LHE ASSEGURADO NO ENTANTO INTERNET FOI INSTALADA E NÃO ATINGE VELOCIDADE CONTRATADA E PRESTADORA ALEGA QUE HAVIA DISPONIBILIDADE DE 5MB. CONSUMIDOR PEDE QUE PRESTADORA CUMPRA O ACORDADO.

Recebi uma ligação no dia 15/01/2018 da operadora oi me ofertando um plano de internet banda larga. Informei que já era cliente e gostaria apenas se fosse possível, um aumento de velocidade da minha internet. A funcionária da oi de imediato me ofereceu um plano de 25 megas, e que em minha conta ficaria mais cara apenas 10 reais. Fique muito feliz de ter aumentado minha internet de 15 para 25 megas. No entanto, entrei em contato no mesmo dias para saber se realmente havia sido alterado meu plano, até porque a atendente me havia informado que a alteração se daria dentro de 2h e no máximo em 24h. Para minha surpresa, ao retornar a ligação para oi, fui surpreendido com a informação que não havia nenhuma ordem de serviço em minha linha e que na verdade a mesma nem possuía disponibilidade técnica para tal alteração. Solicito junto a Anatel que a operadora oi possa cumprir sua oferta de serviço.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA VENDERAM O TOP RESIDENCIAL, DE 15 MEGA, E QUE NÃO TERIA VIABILIDADE TÉCNICA E 'SO CHEGA 5 MEGA E NO ATO DA CONTRATAÇÃO NÃO FOI INFORMADA DA FALTA DE VIABILIDADE TÉCNICA. PEDE SOLUÇÃO DO PROBLEMA COM URGÊNCIA.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SOLICITOU 5 MEGA DE INTERNET MAS A PRESTADORA NÃO ESTA DISPONIBILIZADO OS 5 MEGA SO TA DISPONIBILIZANDO 2 MEGA MAS O CONSUMIDOR ESTA PAGANDO 5 MEGA SEM UTILIZAR .



CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE CONTRATOU SERVIÇO DE BANDA LARGA COM VELOCIDADE DE 15 MEGAS E ESTÁ RECEBENDO 10 MEGAS. EM CONTATO COM A PRESTADORA, A MESMA INFORMOU QUE NÃO HÁ DISPONIBILIDADE PARA O ENDEREÇO DO CONSUMIDOR NO MOMENTO, QUE DISCORDA POIS NA CONTRATAÇÃO FOI INFORMADO QUE HAVERIA O SERVIÇO DISPONÍVEL.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SERVIÇO DE BANDA LARGA NÃO FOI INSTALADO PORQUE PRESTADORA ALEGOU INVIABILIDADE, RESSALTA QUE EM 22/01/2018 FEZ ADESÃO DO COMBO DE LINHA FIXA+BANDA LARGA+TV.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE FOI ACORDADO SERVIÇO DE 15MB, SENDO QUE NÃO ESTÁ SENDO FORNECIDO, SOLICITOU REPARO MAS O TÉCNICO INFORMOU QUE NO LOCAL TEM DISPONIBILIDADE APENAS DE 5MB, SENDO QUE ELES MESMOS OFERTARAM 15MB, E DEVIDO A ISSO APRESENTA CONSTANTES QUEDAS NA CONEXÃO, PORTANTO PEDE PROVIDÊNCIAS COM URGÊNCIA.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE CONTRATOU UM PLANO DE TELEFONE FIXO, INTERNET E TV POR ASSINATURA JUNTO A PRESTADORA, PORÉM A PRESTADORA INSTALOU APENAS A TV POR ASSINATURA E O FIXO, E ESTÁ INFORMANDO PARA A CONSUMIDORA QUE NÃO HÁ MAIS PORTA DISPONIVEL PARA A INSTALAÇÃO DA INTERNET, SENDO QUE QUANDO A CONSUMIDORA CONTRATOU FOI INFORMADA QUE HAVIA A DISPONIBILIDADE, E A PRESTADORA INFORMA QUE SERÁ DISPONIBILIZADO APENAS 10 MEGAS, SENDO QUE FOI CONTRATADO 15 MEGAS. PEDE PROVIDÊNCIAS IMEDIATAS.

Ola boa tarde! No dia 22/01/2017 entrei em contato com a Oi protocolo: 201800019340614 contratei a alteração do plano de internet fixa, alterando a velocidade de 15 megas para 35 megas, foi consultado a viabilidade, feito a alteração, alterando o valor para R\$185,90, marcou para fazer a substituição do modem para o dia 24/01/2017 no período de 13h as 18h, fiquei em casa, esperando e nada, esperei, na quarta, quinta e sexta com uma ligação, falando com o oi Velox, falaram que viria no horário de 13 as 18h, não aparecendo. Na data de hoje, liguei novamente com o protocolo 201800017949289, veio me falando da inviabilidade de aumentar a velocidade, sendo que já conta a alteração



do serviço no Minha Oi. Gostaria que fosse feito resolvido este impasse, porque na hora de contratar tinha a viabilidade e agora não mais. Gostaria que fosse resolvido, porque senão tivesse a viabilidade, acredito que não teria sido a alteração do serviço de mudança de velocidade. Como ficara a questão da multa, plano de fidelização de 1 ano? Afinal vai ser alterado a velocidade ou retorno sem ônus ao plano anterior?

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE CONTRATOU A VELOCIDADE DE 15 MEGA, PORÉM A ALGUNS DIAS ESTÁ SENDO DISPONIBILIZADO APENAS 10 MEGA. ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA RECLAMANDO, PORÉM FOI ENVIADO UM TÉCNICO QUE INFORMOU QUE O MESMO NÃO PODERIA RECEBER 15 MEGA, POIS NÃO HÁ VIABILIDADE, SENDO QUE JÁ ESTAVA SENDO FORNECIDO ESTÁ VELOCIDADE À UM ANO.

Me venderam um pacote Oi Conta Total com 20MB de internet e que precisaria de troca de **modem**. **Agendaram** a troca do modem pra dia 29/01 período da manhã (entre 8h e 12h), mas ninguém apareceu. Hoje, 30/01, um técnico ligou informando que iria na minha residência. Me ausentei do trabalho para atendê-lo e ele não estava lá como combinado. Para minha surpresa, quando liguei para a Oi, me informaram que a internet de 20MB não estava disponível para o meu endereço. Ou seja: me venderam um produto que não existe pro meu endereço e ainda me fizeram perder horas de trabalho. Total descaso com o consumidor.

Solicito a imediata alteração da velocidade da minha internet, pois há seis meses aderi a uma oferta da oi para migrar para um plano que aumentaria minha internet de 5 para 15 megas. Estou pagando a conta referente a 15 megas há muito tempo e, ao entrar em contato com a oi, conforme o protocolo em epígrafe, a atendente me esclareceu não saber o motivo pelo qual minha internet ainda está com 5 mb, quando deveria estar com 15, pois na minha localidade há disponibilidade para tanto. Assim, estou pagando o plano intermediário e recebendo o serviço básico, embora haja disponibilidade para os 15 mb. No entanto, a atendente me informou que eu deveria solicitar o aumento da velocidade nos canais respectivos. Assim, solicito a imediata intervenção da anatel para determinar que a oi cumpra a oferta do plano conectado intermediário, aumentando a velocidade da minha internet para os 15 mb ofertados. Além disso, solicito o ressarcimento dos valores pagos pelo serviço não prestado.



CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE a prestadora ofereceu uma internet de 35 mega porém ao instalar não tinha disponibilidade então solicitou o cancelamento desta velocidade só que após isto a prestadora modificou seu plano a onde a internet antes que era de 15 mega alteraram para 10 mega só que agora com está alteração caso queira cancelar seu plano será gerado multa porém não procede já que em momento algum autorizou que fosse feita está modificação.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE FOI SOLICITADO HÁ 2 MESES A SUA INTERNET DE 15 MEGAS E NO MOMENTO DA INSTALAÇÃO FOI INFORMADO QUE SOMENTE TINHA DISPONÍVEL 10 MEGAS. SOLICITA PROVIDÊNCIAS POIS ESTÁ PAGANDO PELO VALOR DOS 15 MEGAS

Consumidor entrou em contato com a prestadora de serviços de telecomunicação no dia 10 de fevereiro de 2018, para cancelamento do Oi Velox, porém lhe foi oferecido plano melhor com valor abaixo do atual pago. Cliente então decidiu manter o serviço, com sua velocidade de internet passando de 2 mb para 15 mb, o que foi confirmado pela atendente, que salientou que não haveria alteração quanto ao serviço de telefonia fixa e televisão via satélite. A nova velocidade de internet contratada não foi instalada e a velocidade anterior, de 2 mb, não está sendo entregue. Após novo contato com a prestadora, atendente informou que não havia viabilidade para instalação dos 15 mb, mesmo após novo plano ser contratado pelo usuário. A prestadora não fez contato informando sobre o problema, nem mesmo oferecendo novo plano ao usuário, informando o valor a ser pago já que o plano oferecido e contratado não foi atendido. Usuário pede que situação seja esclarecida pela empresa e que o plano contratado seja instalado. Além disso, em contato com o setor de cancelamento, foi informado que fidelização foi reiniciada, contando a partir do dia 13/02/2018, mesmo que nenhum serviço tenha sido alterado (mesma velocidade de banda larga, mesmo pacote de fixo e tv por satélite). Atendente falou que não poderia fazer nada quanto ao novo início da fidelização, mesmo que indevidamente.

Boa tarde,eu comprei um pacote de internet de 25 megas,os técnicos disseram que que não tem viabilidade para 25 megas no meu endereço,eu estou pagando 80 reais por 25 megas,e eles estão fornecendo 15 megas,eu pedir para reduzir o valor da minha fatura eles dizem que não tem como,para 15 megas eu tenho que pagar 114 reais,resolver isso para mim

20/02/2018



Boa tarde,eu comprei um pacote de internet de 25 megas,os técnicos disseram que que não tem viabilidade para 25 megas no meu endereço,eu estou pagando 80 reais por 25 megas,e eles estão fornecendo 15 megas,eu pedir para reduzir o valor da minha fatura eles dizem que não tem como,para 15 megas eu tenho que pagar 114 reais,resolver isso para mim

Ademais, também houve registros de reclamações sobre o mesmo tema na plataforma consumidor.gov.br (**acrescentamos** grifos onde pertinente):

“Contratei o Oi Velox 15MB para minha casa, entretanto a internet estava instável, requeri então uma visita do técnico da oi, este veio até minha casa e após vários testes ficou constatado que era impossível a velocidade contratada (15MB) chegar até mim. Então o próprio técnico ligou para a central da oi requerendo a redução da velocidade. Liguei na central da oi para requerer a redução da velocidade e do valor da fatura, não porque eu quize, por que não há disponibilidade da velocidade dos 15MB para casa. Ao conversar com a atendente ela queria me cobrar uma taxa de 60 reais para migração do plano oi velox, ou seja, a saída do plano de 15MB e ir para o de 10MB; não é justo eu pagar essa taxa já que não foi eu quem deu causa, eles que venderam um produto dizendo ser satisfatório em minha região e na verdade não é, hoje estou com velocidade de 10MB pagando por uma de 15MB. 10MB cotados com a atendente em R\$69,90 e eu pagando R\$80,65” (f. 143)

“No mês de dezembro de 2017 contratei um pacote da empresa Oi, que eles me ofereceram dizendo que havia disponibilidade na minha região, de internet banda larga de 15MB + oi fixo. Depois do segundo mês de contratação, minha internet começou a ficar muito lenta e caindo toda hora, liguei diversas vezes reclamando e pedindo para que enviassem um técnico para verificar o tal problema. **O técnico veio na minha casa duas vezes, e me informou que a Oi não possui planos de 15Mb para a minha região** e que eu deveria entrar em contato na central para rever os valores e o plano que haviam me oferecido. Liguei na empresa e o atendente alegou que para a minha região a velocidade disponível é de 10Mb, que com boa vontade chega 5Mb, e que os valores são os mesmo pago para o plano de 5Mb, 10Mb e 15Mb, sendo que **NÃO EXISTE PLANO DE 5Mb no site da empresa, e é UM ABSURDO a empresa cobrar O MESMO VALOR para ambos os planos”** (f. 144)



"A empresa não cumpre com o que foi acordado. **No contrato foi assinado o oferecimento de 15mega** e, quando entrei em contato com a empresa pois a internet estava ABSURDAMENTE lenta, **descobri que na minha localidade só há disponibilidade de 10mega**" (f. 145)

"**A internet passaria de 5mega para 10 mega**, e que eu pagaria o valor de 72,80 pelo plano internet+fixo. Após essa solicitação observei que minha internet ficou extremamente lenta coisa que não acontecia antes da alteração, a ponto de ter dificuldade para ver vídeos, demora para tudo. Ao fazer a teste de velocidade em sites especializados verifiquei que na verdade minha internet realmente estava mais lenta, **entrei em contato com a Oi e a mesma me informou que meu plano permanece de 5 mega e a minha região não tem disponibilidade para 10 mega**, por que motivo então estou pagando por uma velocidade que a mesma não pode me entregar" (f. 146)

"Recebi uma ligação sobre alteração no meu plano com a oferta do aumento da velocidade da internet velox de 5mb para 15mb, sem que houvesse nos valores do Oi fixo e da Velox, prontamente aceitei (...). Ao ligar 10331 e falar o ocorrido os atendentes alegavam não ter disponibilidade de aumento de velocidade da velox para minha área" (f. 147)

"**Contratei a prestação de serviço de telefonia fixa + internet com 15 megas de velocidade**. Após meses de lentidão e quedas no sinal de internet, decidi ligar e solicitar um técnico para verificar os motivos, foi aí **que fui informado que a velocidade que eu contratei de 15 megas não chega na minha residência**, que a velocidade máxima disponível para minha residência era só de 10 megas e mesmo assim só estava chegando 5 megas" (f. 148)

"Migrei recentemente para o combo avançado (TV + Fixo + Internet Fixa) por R\$ 229,00, **com direito a internet de 15Mb, no entanto recebo somente 5Mb**, pois a Oi alega não ter disponibilidade para aumento de velocidade" (f. 149)

"Pelo menos a uns três anos atrás a velocidade do meu Velox era de 2M, e fui informado pela operadora Oi que tinha sido alterada para 5 M. Após isso em todas as minhas faturas sempre vieram cobrando 5M e acontece que recentemente tenho tido vários problemas de queda e conexão e velocidade muito lenta (...). **[O] técnico veio a minha residência e ao testar a velocidade do meu velox me informou que um dos motivos**



das quedas constantes de conexão e lentidão era porque a minha região não possui disponibilidade para 5M (...). [O] técnico esteve em minha residência e novamente o diagnóstico foi que na minha região não tinha disponibilidade de 5M, e isso estava ocasionando os problemas com inha conexão e continuo com os mesmos problemas" (f. 150)

"A operadora Oi me cobra mensalmente e há cerca de um ano o serviço de internet banda larga Oi Velox de 5 M e até de 10 M, conforme algumas faturas em anexos. Entretanto sempre me ofereceu uma velocidade menor do que 2 M. Em agosto do ano passado, **foi realizada uma visita técnica e foi constatado, conforme laudo em anexo, que a operadora não tem capacidade técnica no meu endereço de oferecer uma velocidade maior que 2 M"** (f. 151)

"Tenho um contrato com a operadora de um serviço de 15 mb, mais em minha região não chega essa capacidade, sendo assim tenho utilizado 2mb" (f. 152)

Não há que se falar em violações individuais aos direitos dos consumidores, já que, conforme depreende-se das reclamações acima colacionadas, o caráter coletivo da demanda se dá pela violação de direitos individuais homogêneos.

Conforme estabelece o art. 81, parágrafo único, III, do CDC, os direitos individuais homogêneos são aqueles decorrentes de "origem comum". A origem comum a que se referiu o legislador é uma situação de fato, vivenciada de igual maneira por uma pluralidade determinável de pessoas. Daí, portanto, o Código de Defesa do Consumidor instituir um tratamento diferenciado à sua tutela.

Conforme leciona a doutrina:

"A origem comum, na medida em que surjam como consequência de um mesmo fato ou ato, e a homogeneidade que os caracteriza implicam a perda de sua condição atômica e estruturalmente isolada e a sua transformação em interesses mercedores de tratamento processual supraindividual."⁴

Tal origem comum mencionada é, no presente caso, o fato de o fornecedor ofertar Serviço de Comunicação Multimídia em velocidade

⁴MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 1552.



incompatível com a disponibilidade técnica que posteriormente informava aos consumidores.

Em sua defesa, o fornecedor afirma que

“[A] velocidade da internet que chega à residência dos consumidores encontra-se atrelada aos fatores viabilidade técnica, conveniência da empresa e situação econômica do local, inexistindo obrigatoriedade de universalização dos serviços por tratar-se de serviço prestado em regime privado. (...)”

Além disso, repise-se que a velocidade da internet disponível para um determinado cliente pode ser estimada através dos critérios esclarecidos pela ANATEL, mas só poderá ser averiguada com 100% de certeza no momento da instalação do produto, uma vez que depende de inúmeras variáveis, tais como a disponibilidade de porta no momento da instalação e adequação da rede interna do usuário” (f. 177).

Tais argumentos não são suficientes para afastar a responsabilidade do fornecedor pelo descumprimento da oferta.

Conforme visto nas reclamações acima, muitas vezes os pacotes eram oferecidos por telefone ao consumidor, sem que houvesse a informação de que a integralidade da velocidade oferecida dependeria de disponibilidade técnica, tanto que consumidores vieram até mesmo a pagar o preço do serviço que não usufruíam.

O fato de o produto ser comercializado no regime privado — sem obrigatoriedade de universalização como no caso do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) — não exime o fornecedor da obrigação de cumprimento da oferta, estatuída no art. 30 c/c art. 47, ambos do CDC.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

A oferta realizada por qualquer meio — seja, e.g., pela internet, pessoalmente ou por telefone — vincula, com força de contrato, o fornecedor. A



interpretação favorável ao consumidor das cláusulas contratuais inclui a presunção de que ele não tem o conhecimento técnico necessário e portanto não tem o dever de arcar com eventual fato superveniente e por ele não previsível que possa influir na relação contratual; o dever prévio de informar sobre a necessidade de disponibilidade técnica cabe ao fornecedor.

O consumidor, vulnerável por não deter o conhecimento técnico pareado com o fornecedor, não tem meios de tomar uma decisão informada sobre as características da tecnologia do Serviço de Comunicação Multimídia antes de contratá-lo.

Ressalte-se o fundamento legal da presunção de vulnerabilidade do consumidor, insculpido no artigo 4º, inciso I, da Lei Federal n.º 8.078/90:

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;

Ademais, as regras e sanções impostas ao fornecedor no Código de Defesa do Consumidor zelam pela observância da boa fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade, na correção. Assim conceitua a doutrina⁵:

O princípio da boa-fé objetiva na formação e na execução das obrigações possui muitas funções na nova teoria contratual: 1) como fonte de novos deveres especiais na conduta durante o vínculo contratual, os chamados deveres anexos; 2) como causa limitadora do exercício, antes lícito, hoje abusivo, dos direitos subjetivos; e 3) na concreção e interpretação dos contratos. A primeira função é uma função criadora (pflichtenbegründende Funktion), seja como fonte de novos deveres (Nebenpflichten), de deveres de conduta anexos aos deveres de prestação contratual, como os deveres de informar, de cuidado e de cooperação, seja como fonte de responsabilidade por ato lícito (Vertrauenshaftung) ao impor riscos profissionais novos e agora indisponíveis por contrato. **A segunda função é uma função limitadora (Schranken-bzw, Kontrollfunktion), reduzindo a liberdade de atuação dos parceiros contratuais ao definir algumas condutas e cláusulas como abusivas, seja controlando a transparência dos ricos profissionais e libertando o devedor em face da não razoabilidade de outra conduta (pflichtenbefreie Vertrauensstände).** A terceira função é a função interpretadora, pois a melhor linha de interpretação de um contrato ou de uma relação de consumo deve ser a do princípio da

⁵MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 234. Grifamos.



boa-fé, o qual permite uma visão total e real do contrato sob exame. **Boa-fé é cooperação e respeito, é conduta esperada e leal, tutelada em todas as relações sociais. A proteção da boa-fé e da confiança despertada forma, segundo Couto e Silva, a base do tráfico jurídico, a base de todas as vinculações jurídicas, o princípio máximo das relações contratuais.**

Tal princípio também encontra guarida no ordenamento positivo, conforme se extrai do artigo 4º, inciso III, da Lei Federal n.º 8.078/90:

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;

Nesse raciocínio, é abusiva a prática apontada na Portaria, na medida em que há vantagem manifestamente excessiva em favor do fornecedor, que, para efeitos práticos, se exime de cumprir a oferta por alegações de indisponibilidade técnica.

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

(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Lecionando sobre práticas abusivas, o Min. BENJAMIM escreve:⁶

Prática abusiva (*lato sensu*) é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. São – no dizer irretocável de Gabriel A. Stiglitz – ‘condições irregulares de negociação nas relações de consumo’, condições estas que ferem os alicerces da ordem jurídica, seja pelo prisma da boa-fé, seja pela ótica da ordem pública e dos bons costumes.

As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, embora não firam o requisito da veracidade, são permeadas de imoralidade econômica. 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 a tem, não se sente habilitado ou

⁶ BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos *et al.* Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto: São Paulo: Forense, 2001, p. 319.



incentivado a exercê-la. Afinal, raros serão os consumidores que reclamarão da prática infrativa apontada na Portaria do presente Processo Administrativo.

Portanto, as práticas imputadas contrariam princípios orientadores basilares da tutela jurídica das relações de consumo — os princípios da vulnerabilidade do consumidor e da boa-fé objetiva — que vão se materializar e fundamentar preceitos legais espalhados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

CONCLUSÃO

Em face do exposto, perfeitamente demonstrada a prática infrativa à legislação consumerista, está o fornecedor 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 14/2019.

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 do fornecedor**, na forma prevista pela Resolução PGJ nº 14/2019, artigo 20.

O fornecedor, notificado, apresentou o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2016 (f. 286), onde consta o valor de receita bruta de R\$ 13.761.473,00 (treze bilhões, setecentos e sessenta e um mil, quatrocentos e setenta e três reais).

Considerando o faturamento bruto relativo ao ano de 2016 do fornecedor no valor de R\$ 13.761.473,00 (treze bilhões, setecentos e sessenta e um mil, quatrocentos e setenta e três reais),

Considerando que a infração se encontrada classificada como do Grupo 2, conforme artigo 21, II, 4, da Resolução nº 14/2019 (~~deixar de~~ cumprir

PROCURADOR



a oferta suficientemente precisa, publicitária ou não, ou obrigação estipulada em contrato”),

Considerando que a vantagem com a prática infrativa restou, ao menos em tese, não apurada ou não auferida (Resolução PGJ nº 14/2019, artigo 23, alínea “a”).

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/2019 e considerando o limite mínimo e máximo resultado da equação (conforme planilha anexa), fixo a **pena-base em R\$ 22.940.788,33 (vinte e dois milhões, novecentos e quarenta mil, setecentos e oitenta e oito 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, fixando-a em **R\$ 11.470.394,17 (onze milhões, quatrocentos e setenta mil, trezentos e noventa e quatro reais e dezessete centavos)**.

Considerando não haver outras circunstâncias agravantes ou atenuantes, conforme rol dos artigos 25 e 26 do Decreto n. 2.181/97.

Considerando que não há concurso de práticas infrativas (artigo 20, §3º da Resolução PGJ nº 14/2019), mantenho a pena em R\$ 11.470.394,17 (onze milhões, quatrocentos e setenta mil, trezentos e noventa e quatro reais e dezessete centavos).

Considerando o teto estabelecido no art. 57, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, fixo a pena, definitivamente, em **R\$ 10.509.648,56 (dez milhões, quinhentos e nove mil, seiscentos e quarenta e oito reais e cinquenta e seis centavos)**.

Sendo assim, **DETERMINO**:

a) A expedição de notificação em face do infrator **Telemar Norte Leste S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 33.000.118/0001-79, com endereço na Praça Milton Campos, n. 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\$ 9.458.683,70 – nove milhões, quatrocentos e cinquenta e oito mil, seiscentos e oitenta e três**



reais e setenta 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 37 da Resolução PGJ nº 14/2019. 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\$ 10.509.648,56 (dez milhões, quinhentos e nove mil, seiscentos e quarenta e oito reais e cinquenta e seis 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 no 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.

e) a inscrição do nome do fornecedor no cadastro de reclamações fundamentadas, na forma do artigo 57 do Decreto federal nº 2.181/97.

Belo Horizonte, 13 de setembro de 2019.



RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA
Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor



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

CERTIDÃO

Certifico a pedido, que após o levantamento realizado nos registros da Junta Recursal do Procon-MG e no SRU – Sistema de Registro Único do MPMG, não foram encontrados, no período informado, feitos para efeito de reincidência em que consta a empresa fornecedora Telemar Norte Leste S/A, CNPJ nº 33.000.118/0001-79.

Firmo a presente.

Belo Horizonte, 12 de setembro de 2019.

Assinatura manuscrita em tinta preta, apresentando uma grafia cursiva e fluida.

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

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Setembro de 2019

Infrator	Telemar Norte Leste S/A		
Processo	0024.17.015.421-5		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			13.761.473.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 1.146.789.416,67
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\$ 22.940.788,33
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 11.470.394,17
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 34.411.182,50
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2019			229,22%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2019			3,5032
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 700,64
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.509.648,56

