

Processo Administrativo-Procon nº. **0024.22.003801-2**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo instaurado no âmbito da 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Comarca de Belo Horizonte/MG em decorrência do recebimento de reclamação formulada por consumidor noticiando prática infrativa consumerista por parte do fornecedor CLARO S.A.

Segundo dos autos consta, o fornecedor CLARO S.A. veiculou publicidade enganosa por anunciar oferecer internet com tecnologia via fibra, induzindo os consumidores em erro ao omitir que referida tecnologia é oferecida e disponibilizada apenas para determinadas localidades, de forma que o consumidor reclamante, sem ter ciência desta informação, acreditou que, caso quisesse, certamente teria acesso à internet com tecnologia via fibra, o que pode não ocorrer por indisponibilidade local.

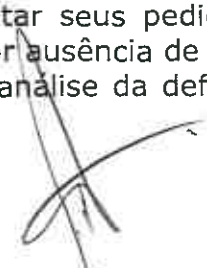
O consumidor juntou *print* à fl. 07 do qual consta a publicidade que o induziu em erro, ao anunciar "*Para sua casa - ACELERE NA VELOCIDADE DA BANDA LARGA COM FIBRA DA CLARO*".

Minuta de Termo de Ajustamento de Conduta encaminhada à CLARO S.A., que não aceitou o ajuste de conduta ainda na fase de Investigação Preliminar, o que poderia inclusive naquela fase impedir a conversão em Processo Administrativo.

Instaurado Processo Administrativo, a CLARO S.A. acostou sua defesa administrativa às fls. 35/43, tendo arguido que o caso revela demanda de natureza individual, a afastar a atuação do Ministério Público, repetindo os demais argumentos já lançados nessa decisão.

Mídia digital à fl. 44.

Proposta de Transação Administrativa às fls. 45/46 ofertada ao reclamado, que não aceitou e ofertou suas Alegações Finais às fls. 50/58v, oportunidade em que, ao apresentar seus pedidos, requereu preliminarmente a anulação do presente feito por ausência de Portaria Inaugural, cerceamento de defesa por ausência de análise da defesa e escasso conjunto probatório.



É o relato do essencial. Decido.

2.FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal nº 2181/97 e Resolução PGJ nº 14/19.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que houve a propositura de Transação Administrativa (fls. 182/183), não tendo o fornecedor aceitado a proposta, apresentando alegações finais (fls. 213/224).

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, no artigo 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal n.º 2181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ 14/19.

De imediato, verifica-se que o fornecedor, ao longo do presente procedimento, teceu argumento de ordem preliminar ao alegar que o caso em apreço revela questão de natureza individual, o que afastaria a atribuição do Ministério Público para atuar no feito.

Tal alegação merece ser afastada de plano, pois o fato do presente Processo Administrativo ter sido instaurado em virtude da reclamação formulada por consumidor à fl. 04, isso em nada significa que a demanda seja individual, pois não é a quantidade ou numerário de consumidores que faz a demanda ter natureza individual ou coletiva e sim o seu potencial e efetivo alcance prático à coletividade, como é o caso dos autos.

Ademais, uma publicidade veiculada na internet, por intermédio do sítio eletrônico do fornecedor CLARO S.A. já demonstra que o alcance do que ali é divulgado é sem extensão restrita e atinge outros consumidores, mesmo que eles não tenham relatado nenhuma reclamação.

É raciocínio incontroverso e em harmonia com o ordenamento jurídico vigente.

Ainda preliminarmente, a CLARO S.A. surpreendeu-nos ao afirmar que o presente Processo Administrativo é nulo por ausência de Portaria Inaugural, quando tal Portaria encontra-se às fls. 02C/02B, não sendo o presente feito sigiloso, o que lhe revela natureza pública,

podendo tal Portaria Inaugural ser consultada a qualquer tempo por aquele que se interessar, tendo sido inclusive notificada a apresentar defesa da referida Portaria, o que fez.

Quanto ao conjunto probatório dos autos, tem-se que este se encontra formado por completo, tendo sido instruído por intermédio das diligências realizadas, quando então foram angariados esclarecimentos e informações, culminando na formação de juízo de valor por parte deste Órgão Ministerial que ora o expõe nesta decisão, confundindo-se ainda a dita preliminar com o mérito da demanda.

Por fim, não há que se falar em cerceamento de defesa, uma vez que, em estrito cumprimento das normativas legais consumeristas, foi ofertada à CLARO S.A. todas as oportunidades para se manifestar nos presentes autos, tendo-o feito, estando observados os princípios jurídicos do contraditório e da ampla defesa.

Em exame do mérito, conclui-se que não assiste razão ao fornecedor CLARO S.A., pois é dever do reclamado informar aos consumidores que o serviço que presta e que anuncia dá-se somente em área geográfica em que a rede atender.

Contudo, ratifica-se, ao divulgar a respectiva publicidade, tal circunstância deverá ser anunciada ao consumidor de forma clara, correta e precisa, o que não ocorreu no caso em tela, sendo este o ponto crucial da demanda em debate, pois tal qual como foi veiculada, a propaganda deixa explícito que a CLARO S.A. prestará seu serviço em qualquer localidade, uma vez não ter sido feita nenhuma menção à restrição geográfica.

Apesar da alegação do fornecedor de que não é obrigado a fornecer a tecnologia via fibra em todas as localidades, esta não é a problemática apontada nesta Especializada, não se pretendendo em nenhum momento obrigá-la a tanto. Coerente, por óbvio, que o atendimento seja prestado pelo reclamado somente em área geográfica em que a rede atender.

Todavia, ao veicular a respectiva publicidade, tal circunstância deverá ser anunciada ao consumidor de forma clara, correta e precisa, o que não ocorreu no caso em tela, sendo este o ponto crucial da demanda em debate, pois tal qual como foi veiculada, a propaganda deixa explícito que a CLARO S.A. prestará seu serviço em qualquer localidade, uma vez não ter sido feita nenhuma menção à restrição geográfica.

De fato, a CLARO S.A. não divulga prestar seus serviços em todas as localidades, até porque não o faz. Mas também não divulga que seus serviços são somente para determinadas regiões geográficas, motivo pelo qual o acréscimo da expressão CONSULTE DISPONIBILIDADE tal qual como consta do TAC resolveria o caso em testilha, ajustando-se a publicidade aos ditames legais consumeristas e afastando qualquer irregularidade.

Ao contrário do alegado pelo fornecedor, a publicidade não informa de forma clara que a tecnologia é disponível apenas para algu-

mas regiões, o que caberia ao fornecedor informar, pelo que a conduta apontada induz a coletividade de consumidores ao erro, estimulando-os a contratar os serviços do fornecedor pensando que terão tecnologia via fibra, expectativa que na maioria dos casos não se concretiza.

Considerando os fatos aportados nesta Promotoria de Justiça e narrados na Portaria Inaugural de fls. 02C/02B, vislumbra-se que o fornecedor CLARO S.A. infringiu direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º, incisos III e IV e afrontou o disposto no art. 31, *caput* e o art. 37, *caput* e §1º, todos da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) c/c art. 14, *caput* do Decreto nº 2.181/1997.

Para melhor compreensão do enquadramento da conduta praticada pelo fornecedor CLARO S.A., necessário recorrer aos dispositivos legais supracitados, *in verbis*:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

[...]

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

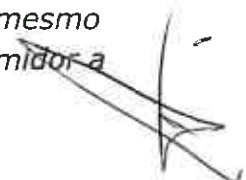
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

[...]

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

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a



respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

[...]"

Vale dizer que a conduta perpetrada pelo fornecedor em questão viola com veemência direitos básicos do consumidor e amolda-se ao dispositivo legal supracitado e extraído da legislação consumerista, pois o fornecedor CLARO S.A. induziu o consumidor em erro ao fazê-lo acreditar que poderia usufruir da prestação do serviço anunciada no site do fornecedor, sendo que a problemática no caso não está na obrigatoriedade de fornecimento da tecnologia via fibra a todos, mas sim na enganosidade da publicidade que induz o consumidor a imaginar que disporá de tal tecnologia, levando-o inclusive a contratar os serviços do mencionado fornecedor.

Em uma análise comparativa entre a promoção anunciada, do modo como foi e a explicação dada pela CLARO S.A., é nítido que na divulgação da dita publicidade faltaram informações corretas, claras, precisas e ostensivas, em afronta ao Código de Defesa do Consumidor.

Desta feita, indubitavelmente concretizada está a burla ao art. 31, *caput* e art. 37, *caput* e §1º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o fornecedor em questão ofertou produto sem veicular informações corretas, claras, precisas e ostensivas, omissão que induziu o consumidor em erro.

É o que se extrai da própria reclamação de fl. 04 que ensejou a instauração do presente feito:

"... vem anunciando que sua internet é com a tecnologia via fibra, uma vez que, é em poucas cidades que ela fornece essa tecnologia, mas ela vende como se toda cidade tivesse fibra deles..." (fl. 04).

Portanto, fuge à observância das regras jurídicas a conduta perpetrada pela CLARO S.A., que rompe com o equilíbrio contratual, na medida em que se vale de sua condição de superioridade econômica, causando, conseqüentemente, prejuízo ao consumidor.

Ademais, não se pode olvidar ser imprescindível levar em consideração a presumida posição de vulnerabilidade do consumidor, notadamente quando se trata de pessoa física. Essa vulnerabilidade atinge o sujeito em diversos aspectos, inclusive em termos informacionais ou técnicos.

Sendo assim, ante as considerações apresentadas, conclui-se pela **subsistência da infração administrativa** descrita no ato de instauração do processo administrativo consumerista sancionador.

Assim, incorreu o infrator nas seguintes práticas infrativas: art. 6º, inciso III e art. 31, *caput* e art. 37, *caput* e §1º, todos do Código de Defesa do Consumidor c/c art. 14, *caput* do Decreto nº 2.181/97.

Passo, doravante, à definição e à quantificação da sanção administrativa, a que se sujeita o fornecedor **CLARO S.A.**, nos termos do art. 56, da Lei n.º 8.078/90 (CDC) e seu Decreto Regulamentador (Dec. Fed. n.º 2181/97).

Dentre as sanções administrativas possíveis, opto pela **MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inciso I), reprimenda que se mostra mais adequada ao fato.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e ss. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa, conforme se segue.

a) A infração cometida encontra capitulação no artigo art. 30 e no art. 37, *caput* e §§1º e 3º, ambos da Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como no art. 14, §1º do Decreto n.º 2.181/97 e, por força do artigo 20, da Resolução PGJ n.º 14/2019, figura no **grupo III** de infrações, pelo que aplico fator de pontuação 3.

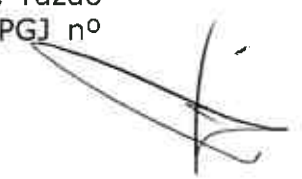
b) Verifico que não foi apurado auferimento de vantagem econômica com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1 no item vantagem.

c) Por fim, com o intuito de se definir a condição econômica do fornecedor, verifica-se que ele apresentou o resultado do exercício financeiro do ano de 2021 e informando sua receita bruta de referido ano especificamente quanto ao Estado de Minas Gerais, qual seja, **R\$1.429.410.608,81 (um bilhão, quatrocentos e vinte e nove milhões, quatrocentos e dez mil e seiscentos e oito reais e oitenta e um centavos)**.

Ante o exposto, já estipulada a receita anual, referente ao ano de 2021, no valor de **R\$1.429.410.608,81 (um bilhão, quatrocentos e vinte e nove milhões, quatrocentos e dez mil e seiscentos e oito reais e oitenta e um centavos)**. - art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/2019, o que caracteriza como empresa de GRANDE PORTE, tendo como referência o fator 5.000 (artigo 28, §1º da Resolução PGJ n.º 14/2019).

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19 e fixo o quantum da **pena-base** no valor de **R\$3.578.526,52 (três milhões, quinhentos e setenta e oito mil e quinhentos e vinte e seis reais e cinquenta e dois centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a **circunstância agravante** do Dec. n.º 2.181/97 (art. 26, I - ser o infrator reincidente), conforme certidão em anexo que atesta farta relação de decisões administrativas condenatórias transitadas em julgado proferidas em face do fornecedor CLARO S.A., razão pela qual aumento a pena base em 1/5 (artigo 29 da Resolução PGJ n.º



14/19), elevando-a ao patamar de **R\$4.294.231,00 (quatro milhões, duzentos e noventa e quatro mil e duzentos e trinta e um reais)**.

Ante o exposto, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$4.294.231,00 (quatro milhões, duzentos e noventa e quatro mil e duzentos e trinta e um reais)**.

Isto posto, **DETERMINO**:

1) A intimação do infrator **CLARO S.A.**, no endereço físico situado na Rua Henri Dunant, nº 780, Bloco B, Departamento Jurídico, São Paulo/SP, CEP: 04.709-110 para que, **no prazo de 10 (dez) dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:

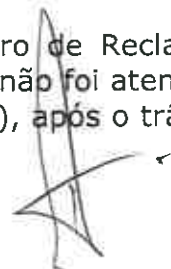
A) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% (noventa por cento) do valor da multa fixada acima, isto é, **R\$3.864.807,90 (três milhões, oitocentos e sessenta e quatro mil e oitocentos e sete reais e noventa centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº. 14/19, sendo que **o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior.**

OU

B) Apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, §2º e 49, ambos do Decreto 2.181/97 e do art. 33 da Resolução PGJ nº. 14/19;

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada – que, ultrapassado os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, que terá início após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

3) A inscrição do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com a indicação de que a reclamação não foi atendida (Lei 8.078/90, art. 44 e Decreto nº. 2.181/97, arts. 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.



4) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste Órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Belo Horizonte, 20 de janeiro de 2023.



RUY ALEXANDRE NEVES DA MOTTA
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Janeiro de 2023

Infrator	CLARO S.A.		
Processo	PA 0024.22.003801-2		
Motivo	art. 6º, III e IV; art. 31, <i>caput</i> e art. 37, <i>caput</i> e §1º do CDC		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 1.429.410.608,81
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 119.117.550,73
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	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 3.578.526,52
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 1.789.263,26
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 5.367.789,78
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2023			249,71%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2023			3,7213
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 744,25
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.163.750,83

