



**PROCON MG**

Ministério Público de Minas Gerais

**Processo Administrativo n.º 0024.17.007.796-0**

**Fornecedor: Sky Serviços de Banda Larga Ltda.**

## **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 **Sky Serviços de Banda Larga Ltda. (Sky)**, inscrita no CNPJ sob o nº 00.497.373/0001-10, com endereço na Avenida das Nações Unidas, n. 12.901, 14º andar, Torre Norte, Centro empresarial das Nações Unidas, Brooklin Novo, São Paulo/SP, visando apurar prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990) em desfavor da coletividade.

Este Processo Administrativo foi subsidiado por uma Investigação Preliminar, que se iniciou após notícia enviada pela 01ª Unidade Jurisdicional do Juizado Especial Cível da Comarca de Betim (ff. 03/87), informando que houve, nos autos de n. 0125426-45.2016.8.13.0027, sentença condenatória ao fornecedor por não prestar serviços contratados, mesmo com efetiva cobrança do consumidor, e não ter disponibilizado as gravações relativas à contratação a parte

Rodrigo Filipe de Oliveira  
Promotor de Justiça



autora daqueles autos (ff. 51/52, frente e verso). A sentença foi confirmada pela Turma Recursal (ff. 83/86).

Ciente dessas peças de informação, o Ministério Público determinou a expedição de ofícios à ANATEL e ao SINDEC para que informassem se havia registro de reclamações consumeristas versando sobre cobranças indevidas por serviços não prestados (ff. 88/89), bem como sobre a não disponibilização de gravações telefônicas solicitadas pelo consumidor (ff. 2C/2A).

Houve respostas por parte da ANATEL (ff. 92/102, sobre cobrança indevida, e 200/201, sobre as gravações) e do SINDEC (ff.104/132 e 202/214, sobre cobrança indevida, 197/199, sobre as gravações). Notificado, o fornecedor apresentou informações sobre as reclamações colacionadas aos autos (ff. 140/145, 220/223, 232/233 e 261/274).

Ao cabo da Investigação Preliminar concluiu-se que, dentre as condutas do fornecedor sob apuração, havia indícios apenas do não envio das gravações solicitadas pelos consumidores. Desse modo, converteram-se os presentes autos em Processo Administrativo em 03/10/2018 (Portaria à f. 02D e Despacho à f. 283), imputando-se ao fornecedor a seguinte prática infrativa:

*O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao se abster de disponibilizar ao consumidor, sem qualquer ônus e no prazo de dez dias contados da solicitação realizada, cópia da gravação relativa à interação entre prestador e consumidor, através de espaço reservado na página da prestadora na internet por meio eletrônico ou por correspondência ou pessoalmente, a critério do consumidor (f. 02D).*

O fornecedor Sky Serviços de Banda Larga Ltda. foi devidamente notificado para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (ff. 284/285), apresentando defesa às ff. 286/307.

Notificado também para informar sobre a possibilidade de celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (ff. 311/312), o fornecedor manifestou seu desinteresse (ff. 313/321).

  
Rodrigo ... de Oliveira  
Promotor de Justiça



## 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 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).

Rodolfo F. de Oliveira  
Procurador de Justiça



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

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

## 2.2 Síntese das teses da defesa

A portaria de instauração narra prática abusiva, visto que o fornecedor prestaria serviço em desacordo com obrigação regulamentar imposta pelo artigo 26 e parágrafos da Resolução n. 632/2014/ANATEL.

Em sua defesa processual (ff. 286/307), o fornecedor apresentou, em síntese, os seguintes argumentos: **i)** ausência de identidade entre o caso que originou o procedimento e as reclamações consumeristas informadas pela ANATEL e órgãos de defesa do consumidor, e que nem todas as reclamações

  
Recl. nº 632/2014/ANATEL  
Procurador de Oliveira  
de Justiça



encaminhadas pela ANATEL guardam identidade com o objeto dos autos; ii) houve a resolução não só do caso relatado na notícia de fato, como dos relatados pela ANATEL; iii) já há procedimento instaurado pela ANATEL, PADO 53500.046286/2017-51, que trata da mesma questão delimitada na portaria dos presentes autos; iv) há observância do fornecedor em relação à legislação e a regulamentação vigente para fornecimento de gravações de atendimento quanto solicitadas pelos consumidores; v) não houve infração aos direitos do consumidor nos temas objeto da investigação preliminar predecessora deste processo administrativo.

Nenhum dos argumentos apresentados pelo fornecedor merece prosperar.

### 2.3. Do objeto dos autos

No que se refere ao primeiro argumento, de que não há identidade entre o caso que originou o processo e as reclamações consumeristas informadas pela ANATEL e órgãos de defesa do consumidor, verifica-se que, ao contrário do argumentado da defesa, a prática infrativa apontada na portaria foi uma das razões apontadas pelo noticiante, o Juiz da 1ª Unidade Jurisdicional do Juizado Especial Cível e Criminal de Betim, para remeter o ofício que deu substrato às investigações e a este conseqüente Processo Administrativo. Conforme trecho destacado da sentença, que veio a ser posteriormente confirmada pela Turma Recursal:

*Ademais, é necessário determinar a remessa de cópia dos autos [...] ao PROCON Estadual vinculado ao Ministério Público Estadual [...], para que aquele órgão de defesa do consumidor tome ciência da conduta da ré, especialmente **diante da negativa da ré em fornecer gravações relativas à contratação** (sentença à f.52, grifo nosso)*

Desse modo, atento a possíveis violações dos direitos coletivos dos consumidores do Estado de Minas Gerais, o Ministério Público, na qualidade de presidente da Investigação Preliminar, determinou a realização de diligências para melhor apuração dos fatos, como, e.g., a expedição de ofícios aos órgãos de **defesa** do consumidor, seguindo parâmetros de oportunidade e **conveniência** típicos da atividade administrativa. Realizadas as devidas apurações, determinou-

Roberto Figueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



se a instauração de Processo Administrativo em relação às condutas do fornecedor identificadas como potencialmente lesivas à coletividade.

Ademais, alega o fornecedor que os relatos trazidos pela ANATEL não guardam, em sua integralidade, identidade com o objeto destes autos. Considerando as reclamações que dizem respeito ao teor da portaria, entendo que há um número considerável, a demonstrar que o fornecedor realiza de maneira reiterada a prática infrativa descrita.

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) informou nos autos que, no período de 1º de agosto de 2016 a 31 de julho de 2017, foram registradas 95 reclamações em face do fornecedor, relacionadas ao não envio da gravação telefônica à residência dos consumidores, referentes ao Estado de Minas Gerais (ff. 200/201).

Tais reclamações tinham por objeto o envio da gravação telefônica em que se pleiteava questões ligadas ao serviço de TV por assinatura. Vejamos o teor de alguma delas:

|   |
|---|
| CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SOLICITOU GRAVAÇÕES EM 08/05/2017. PRESTADORA DEU O PRAZO DE ATÉ 5 DIAS ÚTEIS PARA AS GRAVAÇÕES SEREM ENVIADAS POR E-MAIL E ENDEREÇO, PORÉM NÃO FORAM RECEBIDAS. PEDE PROVIDENCIAS  |
| Volto a cobrar da SKY o envio da gravação solicitada em 03/05/2017 e ainda não recebida. A Gravação é referente ao protocolo 2017 352 305 987 12  |
| Peço que a ANATEL acompanhe o envio da gravação por mim desde o dia 03/05/2017 e após 33 dias corridos ainda não fora recebido por mim.   |
| Abri uma reclamação de Atendimento com prot:201729777990949 a SKY disse ter entrado em contato comigo (O que não é verdade, inclusive me ligaram no mesmo dia para voltar a ser cliente, mas da minha reclamação nada), e segundo a tratativa da SKY, eu ja havia recebido atendimento via CHAT que a empresa não tinha a gravação. |
| Estranho, pois via chat a atendente me informou que havia mandado a gravação via e-mail (não recebi nada), e eu tenho PRINT da UNICA conversa que tive via chat pela SKY, inclusive quero copia dessa conversa via CHAT, afinal se vcs afirmam que eu fui informado via CHAT então vocês leram a conversa, não é? kkkk              |
| Os pedidos foram realizados antes dos 90 dias conforme decreto: N. 6.523 /08.   |
| Na gravação o atendente informa que devido ao "mal entendido" eu ganharia GRATUITAMENTE 06 MESES NO PACOTE MAXIMO DA SKY, mas so tendo a gravação para provar o contrário.  |
| Relembrando: QUERO A GRAVAÇÃO PROTOCOLO: 201729777990949 e a CONVERSA VIA CHAT, que segundo vocês ja tive a informação que não teriam mais a gravação.  |
| Boa noite! Descordei de valores cobrados em minha conta sky. No dia 06/05/2017 (protocolo 201735408727582), tentei entender a cobrança através do atendimento (atendente Dayane). Devido ao insucesso na minha  |



tentativa, solicitei a gravação referente a minha contratação, feita em 11/10/2016 (protocolo 201625674491272 - atendente Bianca). A atendente Dayane me pediu um prazo de 10 dias para envio via e-mail, ou seja, até 21/10/2016. Nada recebi! Hoje, dia 06/06/2017, ou seja, 30 dias depois, liguei novamente (protocolo 201736877124628) e o atendente Gustavo me informou que, passados já 6 meses da data da gravação (11/10/2016), não tenho mais como ter acesso a gravação. Firmo um compromisso verbal com a empresa e perco totalmente a chance de comprovar o que foi acertado com a operadora? Gostaria de entender se isto está correto. E por que a atendente de 06/05/2017 não relatou isto? Pelo contrário: ela comprometeu em enviar em 10 dias....

A SKY LIGOU ATRAVÉS DO NÚMERO 3139193400 PARA O CELULAR 321985686900 PARA TRATAR O PROTOCOLO 14802112017 E NEGOU ENVIAR A GRAVAÇÃO DA INTERAÇÃO.A CHAMADA FOI DIA 01/06/2017 PARA O NÚMERO 31985686900 E COM DURAÇÃO DA CHAMADA DE 00:22:49.NÃO QUIS INFORMAR PROTOCOLO DE ATENDIMENTO! GRAVE!! RELATOU NÃO TER ENCONTRADO A GRAVAÇÃO SOLICITADA NO PROTOCOLO 14802112017 ONDE INFORMEI REGISTRO COMPLETO DA CHAMADA.NO CONTATO DA SKY DESDE O INÍCIO INFORMEI REGISTRO COMPLETO DA CHAMADA.SOLICITEI GRAVAÇÃO PARA CASA DE CLAUDETE POR CORREIO,CD E REGISTRADO EM 10 DIAS CORRIDOS MÁXIMO AMPARADO NA RESOLUÇÃO 632 DE 07/03/2014.DECLAREI QUE A SKY REFUGA ENVIO DE GRAVAÇÕES POR ANOS !!

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SOLICITOU GRAVAÇÃO DA LIGAÇÃO DO PROTOCOLO Nº 2017355961195864 - 10/05/2017 , PORÉM NÃO FOI ENVIADA.

PROTOCOLO:2017355961195864

DATA DO PROTOCOLO:10/05/2017

PRESTADORA RECLAMADA:SKY

ENTREI EM CONTATO COM A SKY ATRAVÉS DE MEU MARIDO CARLOS RENATO PARREIRAS QUADROS CPF 29334705604 E AUTORIZEI O MESMO TRATAR ESTE PROTOCOLO DE NÚMERO 201736122498979 COM DURAÇÃO DO CONTATO DE 00:28:07 E SOLICITEI A GRAVAÇÃO POR CD,CORREIO E REGISTRADO PARA MINHA CASA ONDE ENVIAM FATURAS E FOI CONFIRMADO ENDEREÇO.AMPARADO NA RESOLUÇÃO 632 DE 07/03/2014.LIGUEI DO NÚMERO 3130195533.A SKY TEM RETIDO GRAVAÇÕES A QUASE ANO.

FIZ CONTATO COM AS SKY NO NÚMERO 10611 DIA 21/05/2017 AS 09:08 PM E CHAMEI ATRAVÉS DO NÚMERO 3130195533 COM DURAÇÃO DO CONTATO DE 00:15:12 E PROTOCOLO 2017361432437 E SOLICITEI A GRAVAÇÃO POR CD,CORREIO E REGISTRADO.AMPARADO NA RESOLUÇÃO 632 DE 07/03/2014.DE VERDADE MEU MARIDO CARLOS RENATO PARREIRAS QUADROS SEMPRE ME REPRESENTA E CPF 29334705604 FEZ O CONTATO COM A SKY COM MINHA AUTORIZAÇÃO.QUALQUER DÚVIDA ESTOU A DISPOSIÇÃO PARA CONFIRMAR ESTE RELATO.A SKY A TEMPOS REFUGA ENVIO DE GRAVAÇÕES PEDINDO INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS SEMPRE!! GRAVE!! SOLICITEI GRAVAÇÃO POR CD,CORREIO E REGISTRADO PARA MINHA RESIDÊNCIA ONDE REMETEM FATURAS !CONFERIDO DADOS E DESDE INÍCIO FOI CONFIRMADO REGISTRO COMPLETO DA CHAMADA!!OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: Se necessário contato telefônico comigo, esse deve ser feito após as 15:00 horas, pois antes desse horário estarei impossibilitado de atender.

Há mais de 60 dias solicitei as gravações dos protocolos de atendimento abaixo, onde me foi informado que receberia essas gravações no prazo

*Robson Filgueira de Oliveira*  
Promotor de Justiça



máximo de dez dias úteis, e até a presente data, não me foi enviadas as gravações solicitadas.

Foi solicitada as gravações dos 11 protocolos a seguir:

201734204841316  
201734335084657  
201734580517404  
201734581344631  
201732690125269  
201733001630775  
201732182833338  
201732180872943  
201732181856641  
201731656539905  
201731660566881

Gentileza providenciar o envio das gravações solicitadas via EMAIL pro endereço eletrônico [donnykayppert@bol.com.br](mailto:donnykayppert@bol.com.br)

SOLICITAÇÃO DE GRAVAÇÃO DA LIGAÇÃO REGISTRADA NO DIA 02/05 REGISTRADA NO PROTOCOLO 201735496170719, CUJO PRAZO PARA ENVIO ERA DE 10 DIAS ÚTEIS VENCERAM E NÃO RECEBI A CÓPIA DA LIGAÇÃO REFERENCIADA.

AO LIGAR NA SKY EM 22/05, FUI INFORMADO QUE O PROTOCOLO ACIMA NÃO SE TRATAVA DE SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE LIGAÇÃO.

A SKY ESTÁ LESANDO CLIENTES, OS CLIENTES REGISTRAM RECLAMAÇÃO, ANOTAM OS INÚTEIS PROTOCOLOS, MAS ELA NÃO REGISTRA O QUE O CLIENTE SOLICITA E FICA POR ISSO MESMO. NINGUÉM PUNE ESTA EMPRESA DE MERDA?

QUERO A CÓPIA DA LIGAÇÃO QUE FIZ. VENHO SOLICITADO HÁ MUITO TEMPO E NADA SENDO FEITO. MUDEI O PLANO RETIRANDO 1 PONTO ADICIONAL, RETIRANDO REDES HBO E MAX PRIME, E MANTENDO TELECINE E PFC (CARIOCA E BRASILEIRÃO SÉRIE A), MAS A SKY CANCELOU O PFC TB SEM MINHA SOLICITAÇÃO E ESTÁ COBRANDO VALOR EM DESACORDO COM O QUE ACORDAMOS.

No dia 09 de maio solicitei pela 3ª vez o cancelamento das minhas assinaturas, onde foram gerados um protocolo no início e outro no final: 201735556882983 e 201735557340555.

Na mesma oportunidade foi requerida a gravação do citado atendimento.

No dia 11 de maio, por volta das 11:30 horas recebi um telefonema na Sky onde fui informado que o pedido de cancelamento não teria como ser efetuado, pois o sistema não estava aceitado, além de ter sido negado a citada solicitação de gravação, pois supostamente a "gravação não teria sido localizada", sendo que tal expediente da Sky tem como única finalidade a manutenção de um assinatura cancelada por 03 vezes e o recebimento de valores indevidos.

Na mesma ligação, solicitei o protocolo ou qualquer registro da existência do respectivo atendimento, porém, também, foi negado

Em relação ao cancelamento, foi registrado uma reclamação de n. 1300650-2017 10/05/2017

Foi realizada a solicitação da gravação referente à ligação processada no protocolo acima descrito. De acordo com a operadora, tal ligação não foi gravada, ficando, portanto, impossibilitada de enviar tal gravação. Porém questionei quanto à veracidade da informação, pois toda ligação é gravada. Solicitei a gravação porque foi me oferecido uma expansão nos canais já contratados sem custo adicional e novos valores foram cobrados e a gravação em questão indica que o atendente mencionou que os valores não seriam alterados.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE PRESTADORA NÃO ENVIOU A GRAVAÇÃO DE ATENDIMENTO SOLICITADA HÁ SEIS MESES





|   |
|---|
| <p>GRAVAÇÃO REFERENTE AO DIA 21/06/2016 de protocolo:201620439535401 HOJE (18/04/2017)PRESTADORA ALEGA QUE ALGUMAS GRAVAÇÕES DE ATENDIMENTO NÃO SÃO FORNECIDAS.<br/>PROTOCOLO:201620439535401-201734656384462<br/>DATA DO PROTOCOLO:21/06/2017-18/04/2017<br/>PRESTADORA RECLAMADA:SKY</p>  |
| <p>a prestadora não entregou gravação solicitada dentro do prazo protocolo 201734017690965</p>  |
| <p>Consumidor(a) reclama que solicitou a gravação de um protocolo, e o mesmo não foi entregue no prazo de 10 dias.<br/>Protocolo:201732942618548<br/>Data:Não soube informar<br/>Prestadora:Sky</p>   |
| <p>Consumidor solicita gravação no dia 24/03/2017, no horário da 23:00 aonde foi informado que não seria cobrado valores do mês de Março devido ao transtorno causado pelo serviço.<br/>Protocolo:201733488691628<br/>Data:24/03/2017<br/>Prestadora: Sky</p>   |
| <p>CONSUMIDORA RECLAMA QUE SOLICITOU AS GRAVAÇÕES DOS PROTOCOLOS 201624971263-963 E 201625580347193 ONDE A OPERADORA SE RECUSA A FORNECER ALEGANDO PROVAS CONTRA A PRÓPRIA OPERADORA E PEDE PROVIDÊNCIAS.<br/>OPERADORA:SKY<br/>PROTOCOLO:201625580347193 201624971263-963<br/>DATA:08/10/2016</p>  |
| <p>CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SOLICITOU A GRAVAÇÃO DO ATENDIMENTO REFERENTE AO PROTOCOLO: 201730913393262 DATADO NO DIA 03/02/2017, MAS A OPERADORA SE NEGA EM ENVIAR A GRAVAÇÃO, ALEGANDO QUE NÃO ENVIA GRAVAÇÃO DO PROTOCOLO DE VENDAS. SOLICITA PROVIDÊNCIA.<br/>PROTOCOLO:201733643669243<br/>DATA:28/03/2017<br/>PRESTADORA:SKY</p>   |
| <p>Informo que no dia 13/02/17 foi feita reclamação com relação a cobrança indevida e envio de gravação. No entanto a prestadora deu como resolvida procedente a demanda de protocolo anatel: 461168-2017, sendo que a demanda foi resolvida em parte, pois até hoje aguardo a gravação solicitada no dia 22/01/2017 protocolo: 2017-30303066973. Foi feito novo contato no dia 12/03/2017 onde foi informado pelo atendente Robert que a gravação seria enviada até o dia 24/03/2017 o que não ocorreu peço mais uma vez intervenção da Anatel para que a demanda seja atendida.</p> |
| <p>Desde o ano passado estou aguardando algumas gravações de ligação feitas a central 10611, inclusive já até registrei reclamações na ANATEL por não ter recebido, como registros na seguintes ID'S: ID 3246365-2016 - ID 3248055-2016 - ID 3169917-2016, e em resposta a prestadoras disse que recebia em ate 10 dias úteis, porém aguardo essas gravações até a data desse registro.</p>   |
| <p>No dia 23/3/2017 entrei em contato pela segunda vez com a central de atendimento da Sky, para pedir a gravação de uma conversa anterior e o atendente simplesmente desligou o telefone na minha cara.<br/>Ele simplesmente encerrou a ligação, passando para a pesquisa de opinião, mesmo que tivesse desligado por acidente, deveria ter ligado de volta, ima vez que não foi concluída a solicitação.</p>  |
| <p>CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SOLICITOU A GRAVAÇÃO DE ATENDIMENTO E FOI INFORMADO QUE SERIA ENVIADO EM 2 DIAS, PORÉM ESSE PRAZO JÁ PASSOU E NÃO RECEBEU A GRAVAÇÃO.<br/>PROTOCOLO: 201732360914187</p>   |

Rodrigo Almeida de Oliveira  
Barrister



|   |
|---|
| DATA DO PROTOCOLO: 03/03/2017<br>PRESTADORA RECLAMADA: SKY TV   |
| CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SOLICITOU A GRAVAÇÃO DE ATENDIMENTO, PORÉM CLIENTE NÃO SABE INFORMAR A DATA E NÃO FOI DISPONIBILIZADO ATÉ O MOMENTO, PEDE PROVIDÊNCIAS COM URGÊNCIA. PROTOCOLO DA OFERTA 2016128456012<br>PRESTADORA:SKY<br>PROTOCOLO:201730113586701<br>DATA:18/01/2017  |
| Sou cliente da SKY desde 1999, e até janeiro de 2017 possuía o pacote NEW SKY MIX HD 2013 com 4 pontos no total, pagando o valor total de R\$ 157,21. Em 18/01/17 o SAC da SKY entrou em contato comigo oferecendo uma atualização do pacote, onde aceitei o pacote Combo Advanced HBO Max HD que, conforme negociado com a atendente e efetivamente contratado, ficaria no valor total de R\$ 149,90 já incluindo todos os 4 pontos, sendo cadastrado meu cartão de crédito para pagamento. Este atendimento recebeu o protocolo 201730098371603. Para minha surpresa, não foi realizado o débito no meu cartão na data do vencimento. Em 02/03 recebi um email de cobrança no valor de R\$ 220,90 e entrei em contato com o SAC sob o protocolo 201732309618431, onde fui informado que não havia registro de cadastro de cartão de crédito e que a cobrança era supostamente correta. Fiz, então, a contestação da cobrança e solicitei a gravação do atendimento de 18/01. No mesmo dia 02/03, a noite, recebi a ligação do setor de gravações, protocolo 201732329202754, informando que NÃO POSSUÍAM A GRAVAÇÃO, e que eu deveria assumir o prejuízo e deveria ser mais "esperto" na hora de escolher meu plano. Solicito, portanto, seja aplicado o valor real do que foi contratado, ou seja, o pacote Combo Advanced HBO Max HD com 4 pontos com cobrança no cartão de crédito no valor total de R\$ 149,90, o reembolso do pago a mais no mês de fevereiro, ou o retorno para o pacote que possuía até janeiro de 2017. |
| Atendente: Karine<br>Dia: 16/06/2016<br>Reclamei varias vezes sobre o problema da internet que não funciona no meu bairro, porém dentro do período de fidelidade, não poderia cancelar devido a multa. O atendente disse que eu seria ressarcido dos dias que fiquei sem internet automaticamente, o que NUNCA aconteceu.<br>Comecei a pedir as gravações nos próprios atendimentos, era prometido que essa gravação chegaria em 10 dias. O que nunca aconteceu.<br>Aguardo dezenas de gravações. Nunca nenhuma chegou no meu e-mail.<br>E-mail de propaganda e cobrança sempre chegam em dia, mas as gravações, essas nunca chegaram.  |
| Solicito gravação de atendimento receptivo, atendente Pedro, protocolo 201730407521093 , do dia 24/01/2017 as 18:40hs. Operadora SKY me informou que a fatura de fevereiro havia sido desconsiderada através de atendente Tayná que entrou em contato em 27/02 as 10:20 no telefone 971627137, mais informou que não havia registro de negociação realizada para pagamento de R\$38,90 como acordado no dia 24/01. Operadora não entrou em contato comigo no dia 28/02/2017 às 10:22hs, através dos telefones (31)99740-8587(tel inativo informado) e (31)99716-2713 (esse numero está errado,não foi o informado para contato), o informado para contato é este (31)97162-7137 Hs manhã, através do chat dia 02/03 Atendente Claudia Lucia as 18:28 informou que valor da assinatura continua em R\$88,90 e não estou de acordo.   |
| CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE PRESTADORA NÃO ATENDE SUA SOLICITAÇÃO DE ENTREGA DE GRAVAÇÃO REFERENTE AO CONTRATAÇÃO DO PRODUTO, POIS A PRESTADORA ESTÁ EFETUANDO COBRANÇAS EM DESACORDO AO CONTRATADO SENDO CONTRATADO APENAS O VALOR DE R\$ 270,80 E SOLICITA PROVIDÊNCIAS COM URGÊNCIA.   |

Reclamação de Oliveira  
Procuradoria-Geral de Justiça



|  |
|--|
| PROCOLO:201729767495667<br>DATA DO PROCOLO: 11/01/2017<br>PRESTADORA RECLAMADA:SKY   |
| CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SOLICITOU A GRAVAÇÃO DA SUA LIGAÇÕES JUNTO A PRESTADORA NO NUMERO PROCOLO:201730817632939/ 201619826227677/ 20173560025046. PORÉM ATÉ A PRESENTE DATA NÃO OBTVE SUCESSO, O MESMO PEDE QUE HAJA PROVIDÊNCIAS E QUE SEJA ENVIADO VIA CORREIO, PROVIDÊNCIAS IMEDIATAS.<br>PROCOLO:201730817632939<br>DATA:01/02/2017<br>PRESTADORA:SKY                          |
| QUERO A GRAVAÇÃO DO ATENDIMENTO DO JONATHAS FEITA SOB PROCOLO 201731591268920 DIA 16/02/2017   |
| CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SOLICITA GRAVAÇÃO DA DATA DATA DO PROCOLO: 06/02/2017 SOB O NUMERO DE PROCOLO: 201731012757856<br>PROCOLO: 201731012757856<br>DATA DO PROCOLO: 06/02/2016<br>PRESTADORA RECLAMADA: SKY   |
| CONSUMIDOR RECLAMA QUE PRESTADORA NÃO DISPONIBILIZOU GRAVAÇÃO DE ATENDIMENTO DE PRODUTO OFERTADO PELA PRESTADORA, MAS DISPONIBILIZADO DIFERENTE DO OFERECIDO, SOLICITA PROVIDÊNCIAS.OFERECERAM ACESSO A SERVIÇO SMART POR 12 MESES, ONDE SÓ EFETUARIA RECARGA A PARTIR DO 13 ° MÊS MAS NÃO CUMPRIRAM<br>PRESTADORA:SKY<br>PROCOLO:201730113586701                                      |
| CONSUMIDOR (A) RECLAMA QUE ATÉ O MOMENTO NÃO RECEBEU CÓPIAS DE DUAS GRAVAÇÕES DE ATENDIMENTO JUNTO À PRESTADORA, SOLICITADAS DESDE O DIA 13/01.<br>PROCOLO: 201729881225809<br>DATA: 13/01/2017<br>PRESTADORA: SKY   |
| CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SOLICITOU A GRAVAÇÃO DO ATENDIMENTO JUNTO A OPERADORA, PORÉM NÃO FORNECERAM, PEDE PROVIDÊNCIAS.<br>PRESTADORA RECLAMADA:SKY<br>PROCOLO:20171161377241<br>DATA DO PROCOLO:02/02/2017  |
| CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE DESEJA TODAS AS GRAVAÇÕES REGISTRADAS JUNTO A SUA OPERADORA , PORÉM NÃO MANDAM , RELATA QUE ADERIU O SERVIÇO ONDE O VALOR DE 838,90 REAIS SERIA PARCELADO EM 12 VEZES EM SEU CARTÃO DE CRÉDITO PORÉM COBRARAM NO VALOR INTEGRAL PEDE PROVIDÊNCIA COM URGÊNCIA.<br>PROCOLO:201617640591255<br>DATA DO PROCOLO:09/04/2016<br>PRESTADORA RECLAMADA:SKY PRÉ PAGO |
| CONSUMIDOR RECLAMA DA PERSITÊNCIA DO PROBLEMA DE COBRANÇA EM DESACORDO COM O CONTRATADO E PRESTADORA INFORMOU O PRAZO DE 10 DIAS PARA A ENTREGA DE GRAVAÇÃO E NÃO FOI EFETUADO. CONSUMIDOR SOLICITA PROVIDÊNCIAS.<br>PROCOLO:201627209300801<br>DATA: 16/11/2016<br>PRESTADORA:SKY   |

*Robson Filipeira de Oliveira*  
Promotor de Justiça



Seguindo-se os próprios números apresentados pelo próprio fornecedor (ff.289/290), conclui-se que, das reclamações apresentadas pela ANATEL, há um total de 60 (sessenta) efetivas ocorrências da prática infrativa<sup>1</sup>.

#### 2.4. Da resolução das reclamações

Argumenta também a defesa que houve a resolução não só do caso relatado na notícia de fato, como dos relatados pela ANATEL.

O consumidor tem interesse — e lhe é assegurado o direito — de haver as gravações de suas interações telefônicas com o fornecedor, já que estas se fazem necessárias para o bom desenrolar da prestação do serviço. Tal direito tem, dessa maneira, papel instrumental à realização do direito material (à boa e justa prestação de serviço). Negando-se-lhe tal direito instrumental, fica o consumidor desguarnecido e impossibilitado de ter acesso às instâncias administrativa e judiciária — como se vê, muitas vezes necessárias — para fazer valer o seu direito material. Pérfida, portanto, a negativa de acesso às gravações, por fulminar a sistemática consignada no diploma **consumerista**, que visa ao equilíbrio de relações desbalanceadas por distinções entre consumidor e fornecedor, sejam na expertise técnica, capacidade econômica ou assessoria jurídica que dispõem.

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;*

<sup>1</sup>“26 reclamações foram solucionadas pela empresa, tendo sido dispensado o envio da gravação quando do contato com estes consumidores [...]”

34 reclamações foram devidamente atendidas, tendo havido inclusive o encaminhamento das gravações conforme solicitado”.

Roberto de Oliveira  
Promotor de Justiça



Ademais, evidentemente é garantido ao fornecedor, como a qualquer pessoa natural ou jurídica, os direitos ao acesso à justiça, contraditório e ampla defesa, mas se está invocando, como exemplo de préstimo da empresa e resolutividade da questão, um caso em que só houve satisfação da pretensão do consumidor após decisão em grau de recurso no Juizado Especial Cível. O mesmo há de se falar das demais ocorrências trazidas aos autos pela ANATEL: se resolvidos apenas após levados ao conhecimento da agência reguladora competente, resta demonstrado que se faz necessária a intervenção ativa do Estado para que sejam assegurados os direitos do consumidor.

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 doutrina<sup>2</sup>:

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 transferência 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 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***

<sup>2</sup>MARQUES, 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. 234. Grifamos.



*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 desfavor do consumidor em relação ao fornecedor, ao se impedir o acesso ao conteúdo das gravações telefônicas:

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

*(...)*

*V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;*

Registre-se mais uma vez que o conteúdo das gravações telefônicas permite que o consumidor tenha prova, por exemplo, do que realmente restou contratado com a empresa, dos valores combinados relativamente aos planos de serviços, dentre outras informações.

Lecionando sobre práticas abusivas, o Min. BENJAMIM escreve:<sup>3</sup>

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

<sup>3</sup> BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos *et al.* *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*: São Paulo: Forense, 2001, p. 319.

Roberto de Oliveira  
Promotor de Justiça



A respeito da prática infrativa apontada, importante destacar o entendimento do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais que dispõe ser obrigação do fornecedor exibir a gravação telefônica, quando solicitada pelo consumidor, a saber:

EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS - CONTRATAÇÃO VIA TELEFONE - GRAVAÇÃO OBRIGATÓRIA - DEVER DE EXIBIR. É dever das empresas de telefonia exibir quando solicitadas, os contratos firmados com os consumidores, ainda que através de gravação da ligação telefônica que deu ensejo ao negócio jurídico, uma vez que se trata de relação de consumo, por ser ela a produtora e detentora do documento em questão, não servindo como prova da contratação as simples cláusulas gerais disponíveis em sítio eletrônico da prestadora de serviço.  
AÇÃO CAUTELAR DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS - CARÊNCIA DE AÇÃO - AUSÊNCIA DE INTERESSE PROCESSUAL - PRETENSÃO RESISTIDA NÃO CONFIGURADA - EXTINÇÃO DO FEITO. O interesse processual na ação cautelar de exibição de documentos, cabível como medida preparatória para instruir a ação principal, depende da demonstração da existência de relação jurídica entre as partes, da comprovação do prévio requerimento administrativo, não atendido em prazo razoável, e do pagamento do custo do serviço, conforme previsão contratual e normatização da autoridade monetária. Observância ao entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça no RESP. Nº. 1.349.453/MS, julgado sob a sistemática dos recursos repetitivos. (TJMG – Apelação Cível nº 6012742.21.2015.8.13.0024 – Relator: Antônio Bispo, Data da publicação da súmula: 26.02.2016)(grifo nosso)

AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA - CABIMENTO - EXIBIÇÃO DE GRAVAÇÃO TELEFÔNICA - POSSIBILIDADE. 1. A inversão do ônus da prova caracteriza-se como uma exceção à regra geral do art. 333 do CPC, exceção esta que pode se dar em três formas: convencional, legal e judicial. 2. A inversão judicial deve ocorrer sempre que necessário, em análise ao caso concreto, restando clara a verossimilhança da alegação da parte e sua hipossuficiência técnica em relação ao demandado em alcançar a prova necessário a comprovação do direito perseguido. 3. Considerando que o consumidor ajuizou a ação principal antes de decorrido o prazo de obrigatoriedade de armazenamento das gravações telefônicas de atendimento ao consumidor (Decreto nº.6.523/08), legítima a determinação da exibição a fim de garantir o equilíbrio entre as partes (consumidor e prestadora de serviço). 4. Recurso conhecido e não provido. (TJMG – Agravo de instrumento 0365671-35.2015.8.13.0000 Relatora Mariza Porto, Data da publicação da súmula: 16.11.2015).

AGRAVO DE INSTRUMENTO. GRAVAÇÕES TELEFÔNICAS. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR. DETERMINAÇÃO PARA EXIBIÇÃO. DECISÃO MANTIDA. O Decreto nº. 6.523/2008, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, estabelece, em seu art. 15, § 3º, apenas o prazo mínimo para que as gravações efetuadas para o SAC sejam mantidas. O interesse na manutenção dessas gravações assenta-se não apenas no consumidor, mas também no fornecedor de produtos e serviços, já que, em eventual demanda, tal prova pode se mostrar necessária quando houver a inversão do ônus da



*prova. (TJMG – Agravo de instrumento 0875002-18.2014.8.13.000, Relator Desembargador Teixeira Carvalho, Data da publicação da súmula: 06.02.2015)*

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.

## **2.5. Do descumprimento das determinações regulamentares.**

Há que se concluir, por conseguinte ao acima exposto, que o fornecedor não está cumprindo as determinações regulamentares a respeito do procedimento de envio de gravações aos consumidores, diversamente do alegado em sede de defesa.

A Resolução nº 632/2014 editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) trata do regulamento geral de direitos do consumidor de serviços de telecomunicações - RGC.

O artigo 26 deste ato normativo estabelece que o fornecedor deverá manter a gravação telefônica pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses contados da data da sua realização, devendo encaminhar ao consumidor no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação. Segue, a propósito, o teor do dispositivo em comento:

### **Resolução nº 632/2014**

*Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.*

*§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.*

*§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.*

*§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o **caput** pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.*

*§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço **reservado** na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por*

*Roberto Filizola de Oliveira*  
Promotor de Justiça





*correspondência* ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.

Nos autos, existem várias reclamações, conforme exemplos colacionados *supra*, que demonstram que o fornecedor não vem encaminhando as gravações telefônicas solicitadas pelos consumidores. Assim, resta claro que o fornecedor descumpriu não só as normas de ordem pública do Código de Defesa do Consumidor, mas também a resolução editada pela agência reguladora mencionada.

## 2.6. Da inexistência de Bis in Idem

Alega a defesa que deveria o presente Processo Administrativo ser julgado insubsistente, vez que tramita concomitantemente, perante a ANATEL, Processo para Apuração de Descumprimento de Obrigação (PADO).

Da análise dos autos, verifica-se que o objeto do referido PADO é distinto do objeto do presente Processo Administrativo. É que o PADO conduzido pela ANATEL visa a apurar as irregularidades acerca das matérias que constam da tabela de ff. 94/95, frente e verso, dentre as quais não se encontra o objeto dos presentes autos, vale lembrar, o não fornecimento das gravações telefônicas pelo fornecedor.

Assim, não havendo identidade entre os objetos destes autos e os do PADO, não há que se falar em *bis in idem*, que só ocorreria, nos termos esposados pela defesa, com a ocorrência de dupla apuração/sanção em razão dos mesmos fatos.

## 2.7. Das demais infrações

Por fim, a defesa afirma que "conforme repetido à exaustão, este processo administrativo possui mais de um objeto de investigação, não podendo ficar limitado àquele descrito à fl. 01" (f. 306), alegando que as demais práticas que teriam sido imputadas no decorrer da Investigação Preliminar também não teriam caráter de infração aos direitos coletivos dos consumidores.

Realino Filomeno de Oliveira  
Promotor da Justiça



Impende esclarecer que o processo administrativo se cinge às reclamações consumeristas que dizem respeito à portaria de instauração do feito.

É que, no processo administrativo, a portaria — qual, *e.g.*, a denúncia no processo penal — têm o condão de delimitar a extensão e limites dos fatos apurados através da relação processual. As reclamações versando sobre assuntos diversos não são, e nem poderiam ser, consideradas provas para efeito de prolação de decisão administrativa, por não se enquadrarem nos termos da imputação inicial. A sua presença nos autos é incidental, decorrente de remessa por órgãos de defesa do consumidor em sede de Investigação Preliminar, que constitui peça de informação anterior à instauração de Processo Administrativo, momento em que ocorre delimitação de seu objeto.

A portaria traz, de forma clara e precisa, as práticas infrativas imputadas ao fornecedor, conferindo-lhe, dessa forma, a possibilidade de exercer seus direitos ao contraditório e à ampla defesa no âmbito administrativo.

## 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 11/2011, alterada pela Resolução PGJ nº 52/2011.

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 do fornecedor**, na forma prevista pela Resolução PGJ nº 11/2011, artigo 59.



Notificado a apresentar o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2016, o fornecedor não o apresentou.

Ante a impossibilidade de acesso ao faturamento bruto anual relativo ao exercício anterior à prática infrativa, impõe-se o arbitramento, nos termos do art. 63, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011 c/c Resolução nº 52/2011.

**Considerando** o segmento comercial do fornecedor, arbitro em R\$ 5.000.000.000,00 (Cinco bilhões de reais) o faturamento bruto relativo ao ano de 2013, 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 não se encontrada classificada em nenhum dos grupos contidos no artigo 60 da Resolução nº 11/2011, pelo que classifico a infração como sendo do grupo I, na forma do artigo 61 do referido ato normativo,

**Considerando** que a vantagem com a prática infrativa restou, ao menos em tese, não apurada ou não auferida (Resolução PGJ nº 11/2011, artigo 62, alínea "a").

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/2011 e considerando o limite mínimo e máximo resultado da equação (conforme planilha anexa), fixo a **pena-base em R\$ 4.171.666,67 (quatro milhões, cento e setenta e um mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).**

**Considerando** que o infrator é primário (Decreto federal nº. 2.181/97, art. 26, I e art. 27), conforme certidão anexa, **reduzo a pena à metade**, na forma do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, **fixando-a em R\$2.085.833,33 (dois milhões, oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).**

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

Rodolfo Filadelfo de Oliveira  
Procurador de Justiça



**Considerando** que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena, em definitivo, em **R\$2.085.833,33 (dois milhões, oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)**.

Sendo assim, **DETERMINO**:

a) A notificação do infrator **Sky Serviços de Banda Larga Ltda. (Sky)**, inscrito no CNPJ sob o número 00.497.373/0001-10, no endereço na Avenida das Nações Unidas, n.º 12.901, 14º andar, Torre Norte, Centro Empresarial das Nações Unidas, Brooklin Novo, São Paulo/SP, 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\$ 1.877.249,99 — um milhão, oitocentos e setenta e sete mil, duzentos e quarenta e nove reais e noventa e nove centavos**) ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua notificação, na forma dos artigos 46, § 2º e caput do 49 do Decreto federal nº 2.181/1997 e do artigo 36-A da Resolução PGJ nº 11/2011, incluído pela Resolução PGJ nº 06/2015. Por derradeiro, registre-se também que poderá, a critério da autoridade administrativa, ser concedido parcelamento das multas aplicadas e acordadas, mediante requerimento do infrator, no prazo de 10 (dez) dias do trânsito em julgado da decisão administrativa, devendo ser observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, a teor do que dispõe o artigo 71, §3º da Resolução PGJ nº 11/2011, alterada pela Resolução PGJ nº 06/2015. A notificação do fornecedor deverá ser instruída com cópia da presente decisão administrativa e dos documentos que instruem a presente decisão.

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

c) Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa no importe de **R\$2.085.833,33 (dois milhões, oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)** não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a remessa dos autos ao Coordenador do

Rodolfo ... de Oliveira  
Promotor de Justiça



**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 ao Coordenador do Procon Estadual (proconcoorden@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, 28 de janeiro de 2019.



**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

Janeiro de 2019

|  |                                      |      |                          |
|--|--------------------------------------|------|--------------------------|
| <b>Infrator</b>  | Tim Celular S/A                      |      |                          |
| <b>Processo</b>  | 0024.16.005.881-2                    |      |                          |
| <b>Motivo</b>  | PA 0024.16.005.881-4                 |      |                          |
| <b>1 - RECEITA BRUTA</b>   |                                      |      | <b>R\$ 5.000.000,00</b>  |
| Porte =>   | Grande Porte                         | 12   | R\$ 416.666.666,67       |
| <b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>                                 |                                      |      |                          |
| 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             |
| <b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>                                  |                                      |      |                          |
| a  | Grupo I                              | 1    | 1                        |
| b  | Grupo II                             | 2    |                          |
| c  | Grupo III                            | 3    |                          |
| d  | Grupo IV                             | 4    |                          |
| <b>4 - VANTAGEM</b>  |                                      |      |                          |
| a  | Vantagem não apurada ou não auferida | 1    | 1                        |
| b  | Vantagem apurada                     | 2    |                          |
| <b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b> |                                      |      | <b>R\$ 4.171.666,67</b>  |
| <b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>                 |                                      |      | <b>R\$ 2.085.833,33</b>  |
| <b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>                |                                      |      | <b>R\$ 6.257.500,00</b>  |
| Valor da UFIR em 31/10/2000                                      |                                      |      | 1,0641                   |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2018         |                                      |      | 225,12%                  |
| Valor da UFIR com juros até 31/12/2018                           |                                      |      | 3,4596                   |
| <b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>                   |                                      |      | <b>R\$ 691,92</b>        |
| <b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>             |                                      |      | <b>R\$ 10.378.764,26</b> |







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 feitos para efeito de reincidência em que consta a empresa fornecedora Sky Serviços de Banda Larga Ltda., CNPJ nº 00.497.373/0001-10.

Firmo a presente.

Belo Horizonte, 21 de janeiro de 2019.

Assinatura manuscrita em azul, identificada como Gislândia Martins Abreu e Silva.

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

