



PROCONMG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo n.º 0024.17.011907-7

Fornecedor: Claro S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. RELATÓRIO

Trata-se 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 da **Claro S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com endereço na rua Henri Dunant, nº 780, bairro Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP: 04.709-110, visando a apurar prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990) em desfavor da coletividade.

Nos autos do Processo Administrativo imputa-se ao fornecedor Claro S/A a violação das obrigações constantes dos artigos 4º, I e III, 6º, III e 18 e dos Regulamento Geral de Direitos do Consumidor em Serviços de Telecomunicações e sobre o Serviço Móvel Pessoal (Resoluções 632/2014 e 477/2007 do Anatel, respectivamente), conforme Portaria inaugural (fls. 02-A/02-A-verso).

Deu-se início à Investigação Preliminar a partir de Notícia de Fato baseada em reclamação na qual o consumidor afirmou que, no mês de julho de 2017, não teve a contagem de seus dados reiniciada, recebendo, ainda na manhã em que deveria ter ocorrido a renovação, mensagem de que havia alcançado o consumo de 80% de sua franquia. Relata também que realizou reclamação perante a Anatel, em que solicitava detalhamento do seu consumo e obteve como resposta da fornecedora que em seu sistema constava apenas a porcentagem de

Rodolfo F. de Oliveira
Promotor de Justiça



uso da franquia pelo consumidor. Por fim, disse crer que a empresa cobrava pelo consumo de dados que deveriam ser gratuitos (fl. 03).

A Claro S/A manifestou-se afirmando que o consumidor poderia ter consumido os dados ao deixar os aplicativos abertos em segundo plano ou utilizando serviços externos aos aplicativos gratuitos, que encaminhou ao reclamante e-mail explicando formas de fazer cessar o uso de dados em segundo plano, que através do aplicativo "Minha Claro" seria possível acompanhar o consumo de internet móvel (fls. 34/40).

A Anatel, em resposta ao ofício de fl. 58, realizou fiscalização junto à Claro S/A, sendo identificados problemas envolvendo a cobrança da fruição de dados no Serviço Móvel Pessoal (fl. 65). O Relatório de Fiscalização nº 2865849 concluiu que (i) houve algumas divergências entre a informação de consumo disponibilizada para o usuário e a medição indicada no CDR respectivo; (ii) em todas as amostras de reclamações do FOCUS, relativas Plano Pré-pago, a prestadora incorreu em irregularidades e (iii) em 35 das 41 amostras de reclamações do FOCUS, relativas ao Plano Pós-pago, a prestadora incorreu em irregularidades (fls. 70/91).

Notificada acerca da fiscalização, a fornecedora requereu o arquivamento do feito, com base nas alegações de que (i) a referida fiscalização acarretaria em uma possível instauração de Procedimento Administrativo de Descumprimento de Obrigação (PADO), o que poderia levar a um *bis in idem*; (ii) trata-se de questão individual e (iii) ausência de irregularidade da conduta.(fls. 155/160).

A Anatel informou que foram encontradas 560 (quinhentos e sessenta) reclamações sobre cobranças de internet não contratada ou não utilizada e sobre medição incorreta de consumo de internet e 98 (noventa e oito) reclamações sobre cobrança de serviço, produto ou plano contratado e não disponibilizado e produto ou serviço fornecido diferente do que foi ofertado pela prestadora (fls. 164/165).

Instada a se manifestar sobre as reclamações, a fornecedora alegou que, dentre elas, diversas tinham objeto que não coincidia com a manifestação

Rodrigo Filizola de Oliveira
Procurador de Justiça



consumerista inicial e, novamente, pugnou pelo arquivamento do feito sob o argumento de que trata-se o caso de questão isolada e individual (fls. 169/174).

Ao cabo da Investigação Preliminar concluiu-se que havia indícios da prática de condutas infrativas aos direitos coletivos dos consumidores pela fornecedora. Desse modo, converteram-se os presentes autos em Processo Administrativo em 03 de maio de 2019 (Portaria à fl. 02-B e Despacho à fl. 176), imputando-se à Claro S/A a seguinte prática infrativa:

A fornecedora incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao disponibilizar aos consumidores franquia de dados de internet móvel em quantidade inferior à contratada.

A fornecedora foi devidamente notificada para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (fls. 177/178).

Em defesa, a fornecedora alegou, preliminarmente: (i) que não foi comprovada lesão aos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos; (ii) prevalência da competência da Anatel em relação ao Ministério Público; (iii) afronta ao princípio do *non bis in idem* em razão do PADO n. 53500.001456/2019-31/Anatel; (iv) violação aos princípios norteadores do Direito Penal e do Direito Processual Penal. No mérito, a fornecedora (v) pugnou pela decisão de insubsistência; (vi) alegou a inadequação das reclamações juntadas pela Anatel ao objeto do feito e (vii) solicitou a formulação de novas provas (fls. 179/214).

O Ministério Público propôs à Claro S/A a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta e Termo de Transação Administrativa (fls. 714/720). A fornecedora manifestou seu desacordo em relação às medidas mencionadas (fl. 722/725).

Por derradeiro, em sede de alegações finais, a fornecedora remeteu à leitura da defesa de fls. 179/214 e solicitou a correção dos valores (fls. 732/743).

É o relatório.


Rodrigo Filgueiras de Oliveira
Promotor de Justiça



2. 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).

Rodrigo Filizola de Oliveira
Promotor de Justiça



Desse modo, os arts. 3º e 4º do Decreto federal nº 2.181/97, combinado com os arts. 105 e 106 do Código de Defesa do Consumidor, conferem aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, como é o caso do Procon estadual de Minas Gerais, a atribuição para fiscalizar as relações de consumo, podendo aplicar as sanções por qualquer descumprimento aos direitos básicos do consumidor, fato ora julgado.

Nesse contexto, a atividade fiscalizadora e normativa das agências reguladoras não exclui a atuação de outros órgãos federais, municipais, estaduais ou do Distrito Federal, não havendo que se falar em *bis in idem* em virtude da inexistência da cumulação de competência para a cominação de sanções entre o órgão de proteção ao consumidor e a ANATEL. Enquanto o Procon-MG tem legitimidade para atuar sempre que condutas praticadas no mercado de consumo atingirem diretamente os consumidores, a nível coletivo, a atuação da Agência reguladora procura resguardar em sentido amplo, por meio da regulação, a execução do serviço prestado. Os fundamentos de atuação são distintos: um preza precipuamente pela defesa do consumidor e, o outro, pela defesa do mercado regulado pelas Agências, ainda que o resultado almejado seja convergente.

Dessa forma, a atuação do Procon para aplicar as sanções administrativas previstas em lei, no regular exercício do poder de polícia que lhe foi conferido no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, não exclui nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências reguladoras.

Argumenta o fornecedor, ainda, que o Procon Estadual não tem competência para fiscalizar o cumprimento das normas técnicas regulatórias da ANATEL, o que também não merece prevalecer, a teor do que explicita o tópico "2.2" deste decisão.

Outrossim, dispõe a Lei federal nº 8.078/90, nos artigos 7º 39, inciso VIII, que:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como

Rodrigo Filizola de Oliveira
Promotor de Justiça



dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade

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

(...)

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO);

Consoante se percebe da leitura do artigo 7º, o Código de Defesa do Consumidor privilegia o diálogo das fontes.

Quando a Constituição Federal determina a proteção do consumidor, devemos entender que a proteção da parte vulnerável não consta apenas no Estatuto Consumerista, mas abrange toda e qualquer norma que privilegie o consumidor.

Em razão disso, o Procon Estadual pode se espelhar nas normas editadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para proteger a coletividade de consumidores, em homenagem ao diálogo das fontes.

Respeitante ao poder de fiscalização do Procon Estadual, importante registrar o entendimento dos autores Adriano Andrade, Cleber Masson e Landolfo Andrade¹, a saber:

A fiscalização das relações de consumo é exercida em todo o território nacional pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, pelos órgãos federais, integrantes do SNDC, pelos órgãos conveniados com a Secretaria de Direito Econômico e pelos órgãos de defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, nas respectivas áreas de atuação e competência (art. 9º do Decreto 2.181/1997).

2.3 Da possibilidade de ocorrência de *bis in idem*

O fornecedor salientou que existência de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações — PADO n. 53500.001456/2019-31, instaurado pela ANATEL, que trataria da mesma questão delimitada na portaria dos presentes autos. Com base nisso, sustentou que isso poderia levar à duplicidade na penalização em razão da mesma conduta.

¹ ANDRADE, Adriano; MASSON, Cleber; ANDRADE, Landolfo. *Interesses difusos e coletivos esquematizado*. São Paulo: Editora Método, 2013, p. 623



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 fiscalização².

²BARROSO, 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.

Rodrigo Pinheiro de Oliveira
Promotor de Justiça



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 etc”³.

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. doi:<http://dx.doi.org/10.12660/rda.v229.2002.46445>.

³BARROSO, Luis Roberto. *Op. cit.* p. 301.

Rodrigo Filipeiro de Oliveira
Promotor de Justiça



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)⁴. (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.

⁴ BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos *et al.* Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto: São Paulo: Forense, 2001, p. 1392.

Rodolfo F. de Oliveira
Promotor de Justiça



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 instauração de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigação não é condição impeditiva ao fluxo regular do Processo Administrativo no âmbito do PROCON.

2.4 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.

Rodrigo F. ... de Oliveira
Promotor de Justiça



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.

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

2.5 Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo e da adequação das reclamações juntadas pela Anatel ao objeto do feito

A portaria imputa ao fornecedor prática infrativa às relações de consumo por disponibilizar aos consumidores franquia de dados de internet móvel em quantidade inferior à contratada.

A disciplina legal do caso em comento se encontra na Resolução n. 632/2014 da ANATEL, em seu artigo 3º, I. É este o teor:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

Em conformidade com a reclamação inicial (fl. 03) foram colacionadas diversas reclamações aos autos (fls. 164/165). Vejamos algumas:

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE: SUA INTERNET DE DADOS ESTA SENDO CONSUMIDA IRREGULARMENTE PELA OPERADORA. CONSUMIDOR ALEGA QUE O MESMO PROBLEMA JÁ OCORREU VARIAS VEZES E JÁ REGISTROU RECLAMAÇÃO NA ANATEL PERANTE A ESTE PROBLEMA.PROTOCOLO:201863725655 DATA DO PROTOCOLO: 21/01/2018PRESTADORA RECLAMADA:CLARO NÚMERO RECLAMADO:(31)984485962

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SEU PLANO CONTROLE TEM DURAÇÃO DE 30 DIAS, PORÉM, EM UMA SEMANA SUA FRANQUIA DE DADOS MÓVEIS FOI CONSUMIDA, EM DESACORDO COM SUA UTILIZAÇÃO. PEDE VERIFICAÇÃO E PROVIDÊNCIAS, PRESTADORA

Rodolfo Filizola de Oliveira
Promotor de Justiça



RECLAMADA: CLARO PROTOCOLO: 201875258164DATA DO PROTOCOLO: 22/01/2018

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE A PRESTADORA ESTÁ FAZENDO MEDIÇÃO INCORRETA DO USO DE DADOS MÓVEIS, SENDO QUE HOJE, POUCO TEMPO APÓS O CONSUMIDOR TER CONTRATADO PLANO DE INTERNET DIÁRIA, CHEGOU UMA MENSAGEM ALEGANDO QUE ELE HAVIA ATINGIDO 50% DA FRANQUIA, APÓS ISSO FOI UTILIZAR WHATS APP, QUE SEGUNDO A PRESTADORA, NÃO É DESCONTADO DA FRANQUIA, CHEGOU MENSAGEM ALEGANDO AO CONSUMIDOR QUE O MESMO HAVIA ATINGIDO 100% DA FRANQUIA, O CONSUMIDOR ENTROU EM CONTATO E FOI LHE DITO QUE NÃO PODERIAM SOLUCIONAR O CASO, O MESMO PORTANTO SOLICITA PROVIDÊNCIAS COM URGÊNCIA. PROTOCOLO: 201866668146DATA DO PROTOCOLO: 22/01/2018PRESTADORA RECLAMADA: CLARO

Consumidor (a) reclama que foi ofertado o plano e alguns serviços não seriam tarifados da franquia como Whats App, Claro Video e Claro Música, porém a prestadora está descontado desses serviços da franquiaProtocolo:20186896123Data:23/01/2018Prestadora:Claro

CONSUMIDOR RECLAMA QUE ESTÁ OCORRENDO MEDIÇÃO INCORRETA NO CONSUMO DE DADOS MÓVEIS, POIS ENCERRA ANTES DE UTILIZAR O PACOTE. PROTOCOLO:20182571658DATA:02/01/2017PRESTADORA: CLARO

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE MESMO SEM UTILIZAR O PACOTE DE INTERNET A OPERADORA BLOQUEOU O SINAL ALEGANDO USO DE 100% DA FRANQUIA, RECLAMOU COM A OPERADORA E SEM SOLUÇÃO A MESMA SOLICITA PROVIDENCIAS REFERENTE A MEDIÇÃO INDEVIDA QUE ESTA OCORRENDO. OPERADORA: CLARO PROTOCOLO: 20182584538 DATA: 02/01/2018LINHA: (31)984555933

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE PRESTADORA CLARO ESTÁ INFORMADO QUE FOI GASTO MAIS DE 2GIGAS DE INTERNET EM DOIS DIAS, EFETUANDO MEDIÇÃO ERRADA DE CONSUMO, PEDE PROVIDÊNCIAS. PROTOCOLO:201876522273DATA DO PROTOCOLO:25/01/2018PRESTADORA RECLAMADA:CLARO

Fiz uma reclamação referente ao consumo de minha internet que gerou o protocolo 753181876538379 onde procurei informações acerca do meu consumo na internet 4g que segundo a operadora teve o limite alcançado, me causando estranheza pelo fato de usar wi fi tanto na empresa onde trabalho quanto em casa, não ter baixado vídeos e também por não ter dependentes uma vez que o outro número fica no meu celular também. Tentei entrar em contato porém a empresa não fala onde foram gastos o plano da internet e, como é um plano multi junto com a Net, fica um jogo de empurra de uma para outra. Liguei então na ouvidoria da net onde foi gerado o protocolo 753181877303591 onde foi dada a mesma informação dada pela central de informações pela internet, ou seja, não fui respondido. E como estou me sentindo lesado já

Rodrigo Filadelfo Oliveira
Promotor de Justiça



que a empresa não pode dar a informação tenho na Anatel minha última instância para resolver o problema.

PROTOCOLO: 20187492328DATA DO PROTOCOLO:
03/01/2018PRESTADORA RECLAMADA: CLARO MÓVEL
CONSUMIDORA RECLAMA QUE SUA FRANQUIA DE INTERNET
MÓVEL ESTÁ SENDO CONSUMIDO RAPIDAMENTE, SENDO QUE
INSERE RECARGA POREM RECEBE INFORMAÇÃO QUE FOI
UTILIZADO 100% DA FRANQUIA SENDO QUE UTILIZOU APENAS O
SERVIÇO WHATSAPP E A LINHA FICA FORA DE ÁREA.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE FOI OFERECIDO UM PLANO DE
DADOS COM 30GB DE FRANQUIA, NO QUAL INFORMA QUE
RECEBEU NOTIFICAÇÃO DE 100% DE CONSUMO EM MENOS DE 30
DIAS. EM QUESTIONAMENTO JUNTO A PRESTADORA PARA
CONTESTAÇÃO, NADA FOI FEITO E QUE PARA O CANCELAMENTO
DO SEU SERVIÇO SERÁ COBRADO MULTA DE FIDELIDADE NA
QUAL É INDEVIDA. SOLICITA PROVIDÊNCIAS, A CONTESTAÇÃO E
NOVA MEDIÇÃO DO SEU CONSUMO DE DADOS DE
IMEDIATO.PROTOCOLO: 201896462783DATA DO PROTOCOLO:
01/02/2018PRESTADORA: CLARO MÓVELTEL: 31997182411

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE DO CONSUMO INDEVIDO DE
SEUS DADOS SENDO QUE PRESTADORA NÃO EFETUA ENVIO
RELATORIA DE CONSUMO , PEDE PROVIDÊNCIA URGENTES.
PROTOCOLO:201898236500DATA DO
PROTOCOLO:02/02/2018PRESTADORA RECLAMADA:CLARO MÓVEL

Consumidor (a) reclama que sua internet é consumida sem utilização,
sendo necessário efetuar novas recargas. Deseja ressarcimento.
PROTOCOLO: 2018037496067DATA: 16/02/2018PRESTADORA:
CLARO

Por outro lado, a defesa afirma ter havido observância das normas regulatórias, bem como ausência de provas da materialidade delitiva nos autos.

Os argumentos da defesa não se sustentam.

Sobre o primeiro argumento, confira-se o Relatório de Fiscalização 0459/2017/GR03 informa que o fornecedor está atuando em desconformidade com os ditames regulatórios (fls. 110/150):

Rodrigo F. de Oliveira
Promotor de Justiça



5. CONCLUSÃO

Conforme detalhamento apresentado no item 4, temos como resultados da fiscalização efetuada no SCM da Claro S.A.:

- Observou-se algumas divergências entre a informação de consumo disponibilizada para o usuário (Portal Usuário) e a medição indicada no CDR respectivo, conforme pode ser verificado no item 4 anterior.
- Verificou-se que em todas as 41 amostras de reclamações do FOCUS, relativas ao Plano Pré-pago, a prestadora incorreu em irregularidades, conforme resumo abaixo:

Data da Impressão 14/12/2017 16:32:38

Irregularidade	Enquadramento	Qtidade de casos
Fruição dos serviços diverso das condições ofertadas	Inciso I do art. 3º do anexo à Resolução 632/2014.	1
Induziu consumidor a adquirir serviço	Inciso XIII do art. 3º do anexo à Resolução 632/2014.	40
Não apresentou comprovante de comunicação de fim do pacote de dados	art. 80 do anexo à Resolução 632/2014.	18
Devolução de valores cobrados indevidamente, não foi em dobro.	art. 85 do anexo à Resolução 632/2014.	37

- Verificou-se que em 35 das 41 amostras de reclamações do FOCUS, relativas ao Plano Pós-pago, a prestadora incorreu em irregularidades, conforme resumo abaixo:

Irregularidade	Enquadramento	Qtidade de casos
Induziu consumidor a adquirir serviço	Inciso XIII do art. 3º do anexo à Resolução 632/2014.	35
Não apresentou comprovante de comunicação de fim do pacote de dados	art. 80 do anexo à Resolução 632/2014.	3
Devolução de valores cobrados indevidamente, não foi em dobro.	art. 85 do anexo à Resolução 632/2014.	14

Já sobre a ausência de materialidade da infração, verifica-se que os autos contêm várias reclamações, registradas em diversos órgãos consumeristas, cujo relato principal é o descumprimento da obrigação regulamentar da empresa.

Assinale-se que as reclamações individuais recebem tratamento coletivo do PROCON Estadual por meio de processo administrativo, já que o órgão está afetado, em Minas Gerais, ao Ministério Público, por força da Carta Mineira. Acresça-se, a isso, que nem todos os consumidores apresentam reclamação direta ao Ministério Público, preferindo, no mais das vezes, o caminho

Rodolfo F. de Oliveira
Promotor de Justiça



do Juizado das Relações de Consumo ou do Procon Municipal de sua cidade, em busca da tutela a seus interesses econômicos.

De mais a mais, as práticas infrativas relatadas pelos consumidores nos autos representam um universo de problemas iguais ou semelhantes que vinham notoriamente ocorrendo em todo o Estado, sendo certo que comprovam lesões aos direitos dos consumidores.

2.6 Princípio da Vulnerabilidade. Princípio da Boa-fé objetiva.

Acerca do serviço prestado pelo fornecedor, dispõe o art. 63 da Resolução n. 614/2013:

Art. 63. O Plano de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características:

III - franquia de consumo, quando aplicável.

§ 2º A Prestadora que ofertar Plano de Serviço com franquia de consumo deve tornar disponível ao Assinante sistema para verificação, gratuita e em tempo real, do consumo incorrido.

Entretanto, afirma o consumidor que, após abrir o protocolo 2094268 - 2017 na Anatel, a Claro S/A confirmou informação de que não era possível detalhar quando ocorreu o consumo dos dados móveis e que o sistema da Claro apenas mostrava que houve o consumo integral da franquia (fl. 03).

Desta feita, em desrespeito à sistemática da legislação consumerista, a fornecedora valeu-se da situação de vulnerabilidade em que se encontra o consumidor.

O próprio Código de Defesa do Consumidor já pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, enquanto sujeito mais frágil na relação de consumo, em razão do mesmo não acompanhar o processo produtivo (produção, distribuição e comercialização) e de não ter condições de avaliar corretamente a qualidade e segurança dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

A vulnerabilidade reconhecida constitucionalmente (CRFB, art. 5º, XXXII) e densificada pelo legislador ordinário (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, I) é universal, **constituindo-se** como a espinha dorsal da proteção do consumidor, sendo a baliza mestra do sistema consumerista brasileiro o reconhecimento da

Rodolfo F. ...
Promotor de ...



subordinação do consumidor – pelo fornecedor – através do controle das necessidades de consumo.

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 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*

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.

Rodrigo Filipe de Oliveira
Procurador



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 o fornecedor disponibiliza aos consumidores franquia de dados de internet móvel em quantidade inferior à contratada, em desconformidade ao estabelecido na legislação vigente:

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

(...)

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

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 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

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.

Rodrigo F. F. da Oliveira
Promotor de Justiça



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 2017, na qual consta o valor de receita bruta de R\$ 2.222.691.276,35 (dois bilhões, duzentos e vinte e dois milhões, seiscentos e noventa e um reais e trinta e cinco centavos).

Considerando o faturamento bruto relativo ao ano de 2017 do fornecedor no valor de R\$ 2.222.691.276,35 (dois bilhões, duzentos e vinte e dois milhões, seiscentos e noventa e um reais e trinta e cinco centavos),

Considerando que a infração se encontrada classificada como do Grupo 3, conforme artigo 21, III, 1, da Resolução nº 14/2019 (“colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em quantidade inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou da mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza”),

Rodrigo Filipe de Oliveira
Promotor de Justiça



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\$ 5.561.728,19 (cinco milhões, quinhentos e sessenta e um mil, setecentos e vinte e oito reais e dezenove centavos).**

Considerando que o infrator é reincidente (artigo 26, inciso I, do Decreto federal nº. 2.181/97 cc. art. 29 da Resolução PGJ nº 14/2019), conforme certidão anexa, elevo a pena em um sexto, fixando-a em **R\$ 6.488.682,88 (seis milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, seiscentos e oitenta e dois reais e oitenta e oito 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), fixo a pena, definitivamente, em **R\$ 6.488.682,88 (seis milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, seiscentos e oitenta e dois reais e oitenta e oito centavos).**

Sendo assim, **DETERMINO:**

a) A expedição de notificação em face do infrator **Claro S/A**, inscrito no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com endereço na rua Henri Dunant, nº 780, bairro Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP: 04.709-110, 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\$ 6.488.682,88 - seis milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, seiscentos e oitenta e dois reais e oitenta e oito 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

Rodolfo F. de Oliveira
Promotor de Justiça



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 42, §2º da Resolução PGJ nº 14/2019. **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 improvemento, caso o valor da multa no importe **R\$ 6.488.682,88 (seis milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, seiscentos e oitenta e dois reais e oitenta e oito 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.

Rodrigo F. de Oliveira
Promotor de Justiça



- 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, 01 de outubro de 2019.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R. Filgueira', with a long horizontal stroke extending to the right.

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

Setembro de 2019

Infrator	Claro S/A		
Processo	0024.17.011907-7		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 2.222.691.276,35
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 185.224.273,03
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\$ 5.561.728,19
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 2.780.864,10
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 8.342.592,29
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

