



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Processo Administrativo : 0024.17.018351-1

Fornecedor/Infrator : Delta Cred Soluções Financeiras Ltda (Razão Social)
: 11.450.909/0001/69 (CNPJ)

Natureza : Decisão Administrativa Condenatória

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado em decorrência de anterior Notícia de Fato (n.º MPMG-0024.17.018351-1), nos termos da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), seu Decreto Regulamentador (Decreto Federal n.º 2.181/97), e da Resolução PGJ n.º 11/2011 revogada pela Resolução PGJ n.º 14/2019, bem como da Lei Estadual n.º 19.095/2010, visando aplicar sanção decorrente da prática de infração administrativa consumerista por parte do fornecedor **Delta Cred Soluções Financeiras Ltda**, inscrito no CNPJ sob o n.º 11.450.909/0001/69, com sede na Avenida Professor Clovis Salgado, n.º 608, 2º andar, Bairro Centro, Igarapé-MG, CEP 32.000-000.

Imputa-se ao reclamado infringência aos arts. 6º, incisos IV e VI, 7º do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90), c/c art. 3º da Lei Estadual n.º 19.095/2010, c/c com o Decreto n.º 46.587/2014 c/c Resolução PGJ n.º 83/2014, em desfavor da coletividade de consumidores, dado o cometimento da conduta descrita na portaria ministerial lavrada em 20 de julho de 2018, lastreada em provas apuradas no procedimento acima mencionado.

Eis a descrição da infração, conforme demonstram os documentos acostados aos presentes autos:

“Em 03/08/2017, o fornecedor enviou mensagem de cunho publicitário a terminal telefônico de consumidor devidamente inscrito na Lista Antimarketing, com a finalidade de oferecer-lhe produtos e serviços.

14ª Promotoria de Justiça da Capital – Defesa do Consumidor
Rua dos Goitacazes, 1202 – 6º andar – Barro Preto
30190-051 – Belo Horizonte – MG – Tel. 31 3250-4621



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

O consumidor Rodrigo Nevez Muniz cadastrou, em 26/01/2017 (fl. 06), terminal telefônico n.º (31) 98811-5210, no Sistema de Bloqueio de Telemarketing, gerenciado pelo PROCON-MG, nos termos da Lei Estadual n.º 19.095/2010, a fim de não receber ligações e mensagens contendo ofertas comerciais.

No entanto, o consumidor recebeu mensagem de cunho publicitário em 03/08/2017, enviada ao referido terminal telefônico, ofertando-lhe produtos e serviços do fornecedor DELTA CRED SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA. - ME, conforme print de tela acostado à fl. 07 dos autos.

Referida conduta constitui ação de marketing direto ativo, direcionada a terminal telefônico incluído na lista de bloqueio antimarketing e, como tal, configura infração administrativa, sujeita às penalidades no Código de Defesa do Consumidor.”

Conforme consta, o consumidor recebeu mensagens de cunho publicitário de terminais telefônicos pertencentes ao remetente Delta Cred Soluções Financeiras Ltda, consoante comprovação através dos *prints* de fls. 06/08.

Visando a notificação do fornecedor para prestar esclarecimentos acerca dos fatos narrados na reclamação, foi constatado pelo serviço de correios que a empresa mudou de endereço (fl. 17). Na sequência, foi realizada pesquisa junto ao sistema SERPRO, consulta à Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro (fls. 45/47) e consulta ao cartório de registro de pessoas jurídicas do Rio de Janeiro (fls. 50/52), sendo que, através desta última, somente, foi possível a obtenção de um contrato social da empresa, arquivado no ano de 2009.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

A partir do contrato social, no entanto, notificou-se os sócios que ali constavam, sendo certo que a correspondência retornou por três vezes com a ocorrência de “ausente” (fl. 62).

De mesmo modo, ante a dificuldade de notificar o representado pessoalmente, foi realizada notificação por edital, conforme certidão de fl. 91.

Desse modo, em que pese o fornecedor ter sido instado a prestar esclarecimentos acerca dos fatos insertos na manifestação inicial, todas as tentativas se mostraram infrutíferas. Isso posto, persiste o entendimento esposado por este Órgão de Execução até então, não tendo sido afastada a infração administrativa descrita na portaria inaugural.

Ante a manutenção da inércia do fornecedor, fora apresentada proposta de Transação Administrativa, ao que o reclamado, igualmente, permaneceu silente.

É o relatório. Decido.

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal n.º 2.181/97 e Resolução PGJ n.º 11/11 com as alterações e adaptações implementadas em decorrência das conclusões do PCA 1017/2009 do Conselho Nacional do Ministério Público.

Nesse sentido, a inércia e o silêncio, sob a perspectiva do direito de defesa do fornecedor, são atitudes constitucionalmente válidas e reconhecidas, tanto em doutrina, quanto em jurisprudência.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

As notificações realizadas ao longo do processo ocorreram em conformidade com os atos normativos reguladores, a saber, a Resolução PGJ n.º 14/19 e o Decreto Federal n.º 2.181/97 (art. 42, §2º).

Portanto, passo, desde já, às motivações e justificativas em torno da infração cometida.

Trata-se de processo consumerista de natureza sancionatória, instaurado em razão do cometimento, em tese, de infração administrativa a direito do consumidor, mais precisamente *ação de marketing direto ativo, direcionada a terminal telefônico incluído na lista de bloqueio antimarketing*, tendo em vista reclamação acostada nos autos.

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

Especificamente no que diz respeito à natureza da publicidade veiculada por meio da realização de marketing direto ativo, perpetrada mediante o envio de sms's ou pela efetiva ligação telefônica, é certo que se trata, inegavelmente, de questão que atinge interesse público, seja por expressa disposição legal (art. 1º do CDC), seja em razão da publicidade consistir em mecanismo massificado de comunicação e veiculação de informações e ofertas aos consumidores, atingindo, portanto, número indeterminado de pessoas, o que denota a natureza difusa do direito em questão.

Neste sentido, salienta-se que o descumprimento, por si só, da Lei Antimarketing (Lei nº 19.095/10), com a realização de ligação publicitária a consumidor que

14ª Promotoria de Justiça da Capital – Defesa do Consumidor
Rua dos Goitacazes, 1202 – 6º andar – Barro Preto
30190-051 – Belo Horizonte – MG – Tel. 31 3250-4621



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

possui seu número devidamente cadastrado, fere direito difuso, e não mero direito individual homogêneo, posto causar dano a toda a sociedade indistintamente.

De fato, o que tem acontecido é que as publicidades realizadas por meio das ligações são direcionadas indiscriminadamente a qualquer titular de linha telefônica, fato exemplificado por meio dos chamados “*robots*”, que disparam inúmeras ligações em poucos minutos.

No caso presente, o que ocorreu não foi a lesão a direito individual, mas sim um completo desprezo pelos consumidores que expressaram seu desejo de não serem incomodados, fazendo-se utilizar da possibilidade de cadastrarem-se na Lista Antimarketing.

Saliente-se, ainda, que as ligações em análise atingiram uma gravidade tal que a Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações determinou, a partir de 01 de agosto de 2019, a criação de cadastro nacional para bloqueio de telemarketing, com a aplicação de multas de natureza diversa daquelas constantes no CDC, sem embargo de serem tão importante e eficazes quanto estas.

Frise-se ainda que a multa pelo dano coletivo causado não afasta a indenização por danos morais relativos ao direito individual de cada consumidor.

Ao adentrar no exame do mérito, percebe-se, entretanto, que melhor sorte não assiste ao reclamado.

Ab initio, observa-se que a controvérsia apresentada neste procedimento cinge-se à realização de ligação de cunho publicitário a consumidor devidamente cadastrado na Lista Antimarketing mantida pelo PROCON-MG.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Conforme apurado nos autos, o consumidor Rodrigo Nevez Muniz alega que cadastrou, em 26/01/2017 (fl. 06), terminal telefônico n.º (31) 98811-5210, no Sistema de Bloqueio de Telemarketing, gerenciado pelo PROCON-MG, conforme fl. 06. Entretanto, a partir do dia 25/02/2017, o reclamante recebeu ligação e sms com conteúdo publicitário, ofertando-lhe produtos e serviços da empresa fornecedora.

Compulsando-se aos autos, é possível constatar que, de acordo com o documento de fl. 06, o telefone do consumidor encontrava-se devidamente cadastrado no Sistema de Bloqueio de Telemarketing, quando do recebimento das ligações reclamadas, sendo certo que o cadastramento em questão se deu no dia 26/01/2017 e os fatos apurados ocorreram a partir do dia 25/02/2017 (*após o período de carência de 30 dias*).

Ressalta-se ainda que o reclamante, em sua manifestação inicial deixou claro que as ligações denunciadas apresentavam conteúdo publicitário, não restando qualquer sombra de dúvidas a esse respeito, conforme trecho que ora se transcreve:

“Nos últimos meses venho recebendo inúmeras mensagens e ligações em meus telefones celular e fixo de propagandas promoções, mesmo explicitamente solicitando a retirada de meu nome do telemarketing e estando cadastrado na lista de bloqueio do 'ministério público' para não receber mensagens e/ou ligações publicitárias (...)” (fl. 03)

“(...) Mensagem através do número (33) 99928-3682 em 03/08/2017. Deixou contato (31) 3301-7242 e (37) 98405-3797 – Gisele Oliveira.” (fl. 03-v)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Neste ponto, convém asseverar que o objeto jurídico aqui tutelado não é somente o tempo despendido pelo consumidor para conversar com o atendente e ouvir a oferta publicitária, indo muito além de tal fato. O que se objetiva, porquanto, é proteger o consumidor de qualquer tipo de propaganda a qual tenha manifestado seu interesse em não recebê-la, evitando que ele seja atingido e incomodado por algo que não solicitou.

Portanto, considerando-se a violação perpetrada pelo fornecedor em face da Lei Estadual nº 19.095/10, e que as condutas praticadas no mercado de consumo afetam o interesse dos consumidores, mostra-se necessária a atuação do PROCON, com o fito de aplicar as sanções administrativas cabíveis, no regular exercício do poder de polícia que lhe foi conferido pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Apenas a título de esclarecimento, ressalte-se que este Órgão Ministerial não se olvida de observar e aplicar as garantias constitucionais nos processos administrativos que tramitam nesta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, mormente aquelas que dizem respeito ao poder sancionador do Estado, sendo certo que fora garantido ao reclamado diversas oportunidades de exercício do contraditório e da ampla defesa (fls. 17, 47, 52 e 91) bem como fora respeitada a legalidade e o devido processo legal.

O arcabouço legislativo que tutela os direitos consumeristas e forma o Sistema de Proteção ao Consumidor é claro ao propor medidas e instituir sanções a quem, por ventura, cause lesões a consumidores, e tal propósito não acolhe ou aceita condutas que sejam, em qualquer medida, prejudiciais àqueles que se pretende proteger, sendo certo que a lei não dá margem para a apreciação de tais irregularidades.

Por fim, se esclarece que a implementação, pelo fornecedor, de medidas internas para que os consumidores possam **manifestar** seu desejo de não receber ligações e mensagens publicitárias, ainda que extremamente salutar, não afasta a constatação



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

do cometimento da infração ora em análise, posto que, além de não ter sido suficiente para evitar que o reclamante recebesse as ligações indevidas, não substitui a necessidade de constante verificação da Lista Antimarketing mantida pelo Procon, cuja observância a Lei nº 19.095/2010 impõe.

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

Passo, doravante, à definição e quantificação da sanção administrativa, a que se sujeita o fornecedor DELTA CRED SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA. - ME, nos termos do art. 56, da Lei n.º 8.078/90 (CDC) e seu Decreto Regulamentador (Dec. Fed. n.º 2181/97).

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

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a sanção de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/2019, passo à graduação da multa administrativa.

a) A infração cometida encontra capitulação no artigo art. 3º da Lei 19.095/2010 e, por força do artigo 22 da Resolução PGJ n.º 14/2019, figura no grupo 1 de infrações, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

c) Por fim, com o intuito de se definir a condição econômica do fornecedor, a autoridade administrativa presidente do feito arbitra a receita bruta anual do exercício financeiro de 2016, a fim de estabelecer a multa a ser-lhe aplicada, da maneira exposta a seguir:

A pessoa jurídica investigada tem porte de Microempresa, conforme consignado em seus respectivos cadastros na Receita Federal do Brasil, modalidade empresarial que tem como limite de faturamento anual o valor de R\$360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) quantia utilizada como parâmetro de faturamento para o cálculo da presente multa administrativa.

Isto posto, estabelecido o valor do faturamento bruto, é de se calcular a receita mensal média no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado de PEQUENA EMPRESA, o qual tem como referência o fator R\$ 440,00.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/2019, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$ 740,00 (setecentos e quarenta reais) conforme se depreende da planilha de cálculos de fl. 80, que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/2019.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

e) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – causação de dano coletivo – pelo que aumento a pena em 1/5 (um quinto), totalizando o quantum de R\$ 888,00 (oitocentos e oitenta e oito reais).

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 888,00 (oitocentos e oitenta e oito reais)**.

Isto posto, DETERMINO:

- A intimação do infrator, por meio de edital. no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 – Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de 799,20 (setecentos e noventa e nove reais e vinte centavos) nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/2019;

b) ou apresente recurso, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97;

Publique-se, no site deste órgão o inteiro teor desta decisão, registrando-se no SRU.

Cumpra-se, na forma legal.

Belo Horizonte, 26 de novembro de 2019.


Andréa de Figueiredo Soares

Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor

14ª Promotoria de Justiça da Capital – Defesa do Consumidor
Rua dos Goitacazes, 1202 – 6º andar – Barro Preto
30190-051 – Belo Horizonte – MG – Tel. 31 3250-4621