



Processo Administrativo: 0024.17.006.627-8

Reclamadas: Universo Online S/A (UOL) e Zanc Serviços de Cobrança

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

Cuidam os autos de Processo Administrativo instaurado na Comarca de Lagoa Santa/MG a partir de notícia de fato oriunda da Ação n. 0025903-22.2015.8.13.0148, ajuizada em desfavor das sociedades empresárias Universo Online S/A e Zanc Serviços de Cobrança Ltda., que tramitou no Juizado Especial Cível da referida comarca. A ação resultou em condenação da Universo Online S/A, vez que teria enviado cobranças à parte autora por serviços de provedor e antivírus não contratados (ff. 05/07).

Foram juntadas as reclamações registradas perante o Procon da Câmara Municipal de Lagoa Santa/MG envolvendo os fornecedores (ff. 98/663). Verificando possível repercussão estadual da demanda, a Promotoria de Justiça oficiante determinou a remessa dos autos a esta especializada (f. 664).

Aqui aportando, foi exarada Decisão Administrativa em que, preliminarmente, excluiu-se do polo passivo a Zanc Serviços de Cobrança Ltda., por não se enquadrar no conceito de fornecedor do art. 3º do CDC. No mérito, entendeu que a questão já havia sido tratada em outros processos administrativos que tramitaram nesta promotoria (ff. 668/672), determinando a extinção do feito sem julgamento do mérito.

Em reexame necessário, a Junta Recursal do Procon/MG reformou a referida decisão, determinando o prosseguimento do feito, com o esgotamento de todas as fases processuais (ff. 738/741).

Em 25/06/2019 foi certificado o trânsito em julgado do acórdão da Junta Recursal (fl. 744).



Ato contínuo foi determinado, através de despacho, que os fornecedores apresentassem o faturamento bruto e informassem se possuem interesse na celebração de TAC e TA (fl. 747).

Intimados, somente o representante legal da empresa Universo Uol se manifestou, requerendo arquivamento do feito pela ausência de elementos de fato e de direito para seu prosseguimento e apresentou o demonstrativo de seu faturamento bruto (fls. 753/766 e 894).

Frustrada a tentativa de acordo entre as partes, determinou-se a intimação dos fornecedores para que apresentem no prazo legal as alegações finais, conforme fl. 896.

Novamente intimada ambas as partes, apenas a reclamada Universo Uol se manifestou alegando identidade de objetos com os processos administrativos nº 0024.14.012.239-0, 0024.12.005793-0 e 0024.13.003.928-9 e a ocorrência de *bis in idem*. Alegou ainda que a responsabilidade exclusiva é da empresa OI pela prática infrativa à legislação consumerista, sendo que sequer foi mencionada a responsabilidade dos provedores de conexão à internet. Requereu o arquivamento do feito tendo em vista os fatos terem ocorrido há mais de 5 anos tenham sido solucionados na época (fls. 902/918).

É o necessário relatório.

2 – FUNDAMENTAÇÃO

A portaria descreve que o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao impor a aquisição de combo de serviços de provedor, antivírus e assistência técnica (fls 02).

Nos autos constam inúmeras reclamações que retratam a postura dos fornecedores visando exclusivamente o enriquecimento ilícito em desfavor dos consumidores do serviço (fls. 99 a 663 – cópia de todos procedimentos administrativos existente em desfavor da Universo online- UOL).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Os consumidores relatam que recebiam ligações telefônicas do fornecedor UOL na tentativa de aplicar o golpe do provedor de conteúdo vendido em modalidade de combo com outros serviços/produtos, consoante abaixo se vê:

O Reclamante relata a cobrança de serviço pela reclamada não solicitado. Afirma que vem sendo cobrado desde maio de 2014, com débito em sua conta na caixa econômica federal. Em contato com a Reclamada a atendente Ariel Alves informou que se trata de pacote que inclui plano de acesso somado a antivírus e backup de 100 gigas de armazenamento foi solicitada a gravação da ligação que conforma a anuência do Reclamante na contratação, mas disse que a mesma só será disponibilizada por decisão judicial (fl. 100).

O reclamante informa ter solicitado serviços de internet da Oi, porém recebeu uma ligação da Reclamada se identificando como funcionário da Oi e solicitou dados bancários do Reclamante, para concretização dos serviços. Porém quando o valor veio detalhado na fatura do cartão de crédito o reclamante observou que era serviços da universo online. Em contato com a atendente Priscila fomos informados que assinatura foi feita no dia 01/07/2015 e é referente a antivírus, backup e assistência técnica no valor de R\$ 69,00 (fl. 101).

O reclamante relata que está sendo cobrado em sua fatura de cartão de crédito o valor de R\$ 24,90 mensalmente. Relata não ter conhecimento do que se trata e que nunca contratou nenhum tipo de serviço junto a esta empresa. Declara também não ter realizado anteriormente esta reclamação por desconhecer do que se tratava esta cobrança. Em contato com a atendente Juliana da empresa reclamada nos foi informado que o reclamante aceitou a assinatura de antivírus que lhe foi ofertado através do seu número de telefone celular no dia 04/06/2015. A reclamada relata que obteve o numero do telefone do reclamante através de cadastro que é disponibilizado pela própria operadora (fl.104).

Conforme se observa nas reclamações registradas, os consumidores do serviço internet são contatados via telefone pelo fornecedor Universo Online S/A (UOL) para impor a aquisição do serviço de antivírus ou de provedor de conteúdo ou serviço similar.

Os contratos realizados por profissionais de telemarketing para oferta do serviço de conexão à internet comprovam que a conduta do fornecedor UOL sempre está voltada para impor de qualquer forma e independente da vontade do consumidor, a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

aquisição do serviço de provedor de conteúdo associado à venda de antivírus e assistência técnica.

Assim, verifica-se que em posse dos dados cadastrais dos consumidores contratantes do serviço de comunicação multimídia (internet fixa, banda larga) o fornecedor Universo Online S/A (UOL) se utiliza dos referidos dados, sem qualquer autorização/consentimento dos mesmos.

No contato telefônico, a UOL solicita a atualização dos dados cadastrais do cartão de crédito ou dados bancários do titular do serviço; em outras ocasiões, ofertam o serviço e, independentemente da contratação do mesmo pelo consumidor, cobram indevidamente pelo serviço de valor adicionado (antivírus, provedor de conteúdo).

Após os contatos telefônicos, os consumidores se deparam com cobranças indevidas relativas ao provedor de conteúdo/antivírus nas suas contas correntes ou em faturas de serviços.

Alega o fornecedor UOL que os contatos realizados por profissionais de telemarketing para oferta do serviço de conexão a internet são legítimos, o que não merece valia, visto que os autos comprovam que a conduta do fornecedor UOL sempre esteve voltada para impor, de qualquer forma e independente da vontade do consumidor, a aquisição do serviço de valor adicionado, seja provedor de conteúdo, seja o serviço de antivírus.

O fornecedor UOL alega ainda que adota, antes da concretização da assinatura, práticas de segurança, destinadas à confirmação da intenção de contratar por parte do consumidor, o que ocorre por meio da porteira eletrônica, a qual possibilita que o consumidor confirme a contratação dos serviços, bem como por intermédio de e-mail enviado ao consumidor contratante, informando-o da aquisição dos serviços.

Entretanto, a afirmativa não é capaz de afastar a prática infrativa apontada nos autos. Há provas de que os consumidores são surpreendidos com cobranças indevidas em faturas de serviços e em suas contas correntes, sendo certo que os mesmos não



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

obtiveram informação prévia, correta, clara e precisa respeito da contratação do serviço de valor adicionado.

Na verdade, as abordagens dos atendentes são feitas no sentido de impor a aquisição do serviço de valor adicionado; muitos pedem uma atualização dos dados cadastrais e bancários do titular do serviço de banda larga e sequer esclarecem as cobranças que serão realizadas.

Embora o procedimento de segurança adotado pela UOL tenha sido objeto de Termo de Ajustamento de Conduta celebrado com o Ministério Público do Rio de Janeiro em 2014, os consumidores continuaram a se sujeitar à prática infrativa às relações de consumo retratada na portaria de instauração do presente feito.

Assim, afere-se que representantes da empresa Universo Online S.A -UOL enviaram cobranças referentes a serviços não contratados pelos consumidores que normalmente são os de provedor e antivírus, restando configurada a lesão aos direitos dos consumidores.

Desta forma, julgo subsistente infração cometida pela Universo Online S/A (UOL) descritas na portaria inaugural do presente procedimento.

Lado outro, julgo insubsistente a infração em relação a empresa Zanc Serviços de Cobrança Ltda em razão desta não se inserir diretamente na relação comercial existente entre o consumidor e a empresa Universo Uol, não se enquadrando, portanto, no conceito definido no art. 3º do CDC.

2.1 Princípio da vulnerabilidade do consumidor. Princípio da boa-fé objetiva. Princípio da vedação do estabelecimento de vantagem manifestamente excessiva em favor do consumidor. Vedação ao enriquecimento sem causa



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

A conduta do fornecedor coloca o consumidor em situação de extrema vulnerabilidade, já que impõe o serviço de valor adicionado sem que o mesmo tenha realizado qualquer solicitação prévia.

Ressalte-se que 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.

Sobre a presunção de vulnerabilidade do consumidor, vejamos o teor da Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso I:

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;

A conduta retratada nos autos coloca o consumidor em situação de absoluta fragilidade, pois aniquila a liberdade de escolha do mesmo, na medida em que, utilizando-se de método coercitivo, sujeita o consumidor ao pagamento de serviço não contratado.

No mesmo sentido, a conduta do fornecedor também agride o princípio da boa fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade, na correção.

O fornecedor, ao impedir o consentimento prévio e refletido do consumidor, ofende um dos princípios basilares da Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso III, que assim dispõe:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170. da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Em suma, a conduta do fornecedor ofende o princípio da boa-fé objetiva, pois impõe o serviço de antivírus ou outro serviço de valor adicionado aos consumidores do serviço de comunicação multimídia (SCM), conduta completamente desleal e desonesta.

Frise-se que os consumidores somente tomam conhecimento da cobrança do serviço quando recebem a fatura de serviço em suas residências e se depararam com a cobrança indevida.

Consoante se observa nas reclamações consumeristas acostadas aos autos, não houve solicitação prévia para que o serviço de antivírus ou de provedor de conteúdo passasse a ser cobrado dos consumidores.

De mais a mais, a prática impugnada também propicia o enriquecimento sem causa do fornecedor, em face da vantagem excessiva que se opera, implicando ao outro polo da relação jurídica, ou seja, ao consumidor, a onerosidade excessiva.

Assim agindo, o fornecedor está exigindo dos consumidores vantagem manifestamente excessiva, prática expressamente repudiada pelo estatuto consumerista.

Prevê a Lei federal nº 8.078/90, artigo 39, inciso V:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Artigo 39: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:

(...)

Inciso V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, apesar de não ferirem o requisito da veracidade, carregam alta dose de imoralidade econômica e de opressão. 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 as tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-la. Afinal, raros serão os consumidores que reclamarão da cobrança indevida do serviço de valor adicionado, seja ele o antivírus ou outro serviço com outra denominação.

Portanto, a prática infrativa imputada contraria os mais primordiais princípios do ordenamento jurídico – princípio da vulnerabilidade do consumidor, princípio da boa-fé objetiva, princípio da vedação de vantagem manifestamente excessiva em desfavor do consumidor, princípio da vedação do enriquecimento sem causa – que vão se materializar e fundamentar preceitos legais espalhados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

Diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pela Universo Online S/A (UOL) descrita na portaria inaugural do presente procedimento.

Por outro lado, julgo insubsistente a infração em relação a empresa Zanc Serviços de Cobrança Ltda em razão desta não se inserir diretamente na relação comercial existente entre o consumidor e a empresa Universo Uol, não se enquadrando, portanto, no conceito definido no art. 3º do CDC.

3 – CONCLUSÃO



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas dos artigos 4º, inciso III, art. 39, inciso III e V e art.56, inciso XV, todos da Lei 8.078/90, e artigo 12, inciso, IV e VI do Decreto federal nº 2.181/1997.

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

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Considerando o faturamento do ano de 2014, no estado de Minas Gerais, apresentado pela empresa às fl. 894, arbitro a receita bruta estadual da empresa autuada em R\$ 43.336.334,09 (quarenta e três milhões, trezentos e trinta e seis mil reais, trezentos e trinta e quatro reais e nove centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 1.000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 3.611.361,17 (três milhões, seiscentos e onze mil, trezentos e sessenta e um reais e dezessete centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

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 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 113.340,84 (cento e treze mil, trezentos e quarenta e oitenta e quatro centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), e reconheço a circunstância agravante previstas nos inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 141.676,05 (cento e quarenta e um mil, seiscentos e setenta e seis reais, e cinco centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 141.676,05 (cento e quarenta e um mil, seiscentos e setenta e seis reais, e cinco centavos)

ISTO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 896, para que, no prazo de 10 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 **R\$ 127.508,54 (cento e vinte e sete mil, quinhentos e oito reais e cinquenta e quatro centavos)** nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 31 de julho de 2020.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke extending downwards.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



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

Julho de 2020

Infrator			
Processo			
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 43.336.334,09
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 3.611.361,17
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\$ 113.340,84
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 56.670,42
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 170.011,25
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2020			232,65%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2020			3,5397
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 707,94
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.619.144,45
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 94.450,70
Acréscimo de ½ – art. 26,III, IV e VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 141.676,05

