



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso n.º 13.145/2016
Processo Administrativo n.º 0024.14.009521-7/001
Comarca de Belo Horizonte
Recorrente: Azul Companhia de Seguros Gerais
Recorrido: Procon-MG

RELATÓRIO

O Procon-MG considerou que a Azul Companhia de Seguros Gerais descumpriu o disposto no Decreto nº 6.523/08 (artigos 2º, *caput*; 4º, §3º; 5º; 9º; 15, *caput* e §2º), na Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/08 (art. 3º), na Lei Federal nº 8.078/90 (artigos 4º, inciso V; 6º, incisos III e IV; 7º; 39, inciso VIII) e no Decreto Federal nº 2.181/97 (art. 12, inciso IX, alínea “a”), por (i) limitar o atendimento para “consultas, reclamações e cancelamentos de contratos” apenas de segunda-feira a sexta-feira, no horário de 08:00 às 18:00 horas, apesar de que em seu *site* consta a informação de que o SAC está disponível ininterruptamente (durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana) e por (ii) não informar ao consumidor, no início do atendimento, o número de protocolo, com data, hora e objeto da demanda. Em razão disso, aplicou-lhe pena de multa no valor de R\$147.931,71 (fls. 149-160).

Inconformada, a sociedade empresária interpôs recurso de fls. 170-183 no qual sustenta, em suma:

1) violação do princípio da busca da verdade material na instrução do processo administrativo, uma vez que a apuração dos fatos ocorreu com base em “uma única ligação”, não sendo oportunizada a produção de novos contatos telefônicos, apesar das “inúmeras manifestações” por ela expressamente realizadas (fls. 173-176);

2) disponibilidade do SAC, vinte e quatro horas por dia, durante todos os dias da semana. Já em relação ao atendimento de consultas, reclamações e cancelamentos de



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

contratos, a anotação dos requerimentos consumeristas ocorre “em qualquer horário da semana”, mas apenas o processamento técnico ocorre somente em horário comercial, o que está de acordo com o estabelecido no art. 18, §2º do Decreto nº 6.523/08 (fl. 177);

3) cumprimento da exigência de não condicionamento do acesso inicial pelo atendente ao fornecimento de dados do consumidor;

4) em relação ao formato do registro numérico, adoção de um modelo de 8 dígitos, o qual não provoca prejuízo aos consumidores e nem gera “risco de confusão” no atendimento realizado. Além disso, há impossibilidade de adoção de um modelo de 11 dígitos, “por razões técnicas” (fl. 178-179);

5) inexistência de determinação no art. 15, §2º do Decreto nº 6.523/08 de que o registro numérico seja composto pela data, hora e objeto da demanda, informações essas que são prestadas por seu SAC “no início do atendimento”;

6) no tocante ao arbitramento da multa, que (6.1) deve ser considerado seu lucro líquido do ano de 2012; (6.2) a incidência de circunstâncias atenuantes exige redução da multa pela metade; (6.3) são inaplicáveis as agravantes previstas nos incisos IV e VI do art. 26 do Decreto Federal nº 2.181/97; (6.4) não incide a majorante pelo concurso de práticas infrativas.

Por fim, requereu o retorno dos autos à autoridade administrativa *a quo*, a fim de que sejam realizadas as provas solicitadas nos autos; ou o recebimento do recurso com efeito suspensivo e o seu provimento, para afastar a aplicação da multa; ainda, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório.

Na sequência, foi oportunizada a ampla defesa à Azul Companhia de Seguros Gerais sobre a consideração do faturamento bruto, em vez do “resultado



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

operacional” (fls. 186-188v). Em manifestação de fls. 193-197, a empresa alega que a utilização da sua receita bruta “significará um aumento de mais de 12 vezes da sanção imposta inicialmente, em claro exemplo de *reformatio in pejus* de decisão administrativa em processo sancionador, o que é inaceitável”, citando o art. 65 da Lei nº 9.784/99 para embasar sua tese. Também afirma que a ligação telefônica que culminou no presente processo foi originária do Estado de Minas Gerais, o que faz com que a utilização, no cálculo da multa, de sua receita bruta nacional seja descabida.

Por fim, novamente foi oportunizado à recorrente sua exposição, acerca da possibilidade do reenquadramento da gravidade das infrações e do conseqüente agravamento da sanção (do fator “1” para o “3”). Em resposta de fls. 201-206v, sustenta a nulidade do agravamento; a ausência de fundamentação do despacho, que gerou violação à ampla defesa e ao contraditório; e a impossibilidade de *reformatio in pejus* em sede recursal.

São, em síntese, os fatos.

À douta revisão.

Belo Horizonte, 11 de abril de 2019.

MARCOS TOFANI BAER BAHIA
Procurador de Justiça
Relator



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso n.º 13.145/2016

Recurso n.º 13.145/2016
Processo Administrativo n.º 0024.14.009521-7/001
Comarca de Belo Horizonte
Recorrente: Azul Companhia de Seguros Gerais
Recorrido: Procon-MG

ACÓRDÃO

Acorda a Primeira Turma da Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), em conformidade com a ata de julgamentos, incorporando neste o relatório de fls., à unanimidade de votos, negar provimento ao recurso, quanto à dosimetria da sanção pecuniária, retificar o critério adotado na decisão para apurar a condição econômica do fornecedor e, como consequência, alterar o valor da multa aplicada.

Belo Horizonte, 25 de abril de 2019.

MARCOS TOFANI BAER BAHIA
Procurador de Justiça
Relator



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

VOTO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC). ÚNICA LIGAÇÃO POR FISCAL DO PROCON. DESNECESSIDADE DE OUTROS TELEFONEMAS. NÃO VIOLAÇÃO À BUSCA DA VERDADE MATERIAL. NÃO CERCEAMENTO DE DEFESA. PRELIMINAR REJEITADA. ATENDIMENTO ININTERRUPTO, 24 HORAS POR DIA E SETE DIAS POR SEMANA. DESCUMPRIMENTO. REGISTRO NUMÉRICO COM DATA, HORA E OBJETO. NÃO FORNECIMENTO NO INÍCIO DO ATENDIMENTO. INFRAÇÕES CONFIGURADAS. MULTA. CRITÉRIOS DOSIMÉTRICOS REVISTOS. UTILIZAÇÃO DO FATURAMENTO BRUTO NACIONAL. REENQUADRAMENTO DA GRAVIDADE DAS INFRAÇÕES. RECURSO AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO. *REFORMATIO IN PEJUS*. POSSIBILIDADE.

Conheço do recurso, uma vez satisfeitos os pressupostos de admissibilidade.

Antes de analisar as questões postas em recurso, esclareço, quanto ao pedido de efeito suspensivo, que o parágrafo único do artigo 49 do Decreto Federal n.º 2.181/97 é claro ao dispor que da decisão que aplica multa cabe recurso que será recebido pela autoridade superior com o referido efeito. Nesse sentido, nada resta a decidir.



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

De início, cumpre analisar a questão preliminar trazida pela recorrente.

1 DA PRELIMINAR

Alega a Azul Companhia de Seguros Gerais que a apuração dos fatos ocorreu em “uma única ligação” e que não lhe foi oportunizada a produção de outros contatos telefônicos, apesar das “inúmeras manifestações” por ela expressamente realizadas, o que caracteriza violação ao princípio da busca da verdade material na instrução do processo administrativo (fls. 173-176).

Em outras palavras, a recorrente tenta demonstrar, com essas ponderações, a ocorrência de cerceamento de defesa.

Contudo, equivocou-se a sociedade empresária em sua tese.

Isso porque bastou um telefonema pelo fiscal do Procon para identificar o cometimento de práticas infrativas pela empresa. Assim, se condutas em desacordo com a legislação consumerista foram constatadas, surge a necessidade de aplicação de sanções por esses atos lesivos. Portanto, a existência ou não de outras ligações não descaracteriza a infração já cometida.

Por conseguinte, inexistiu ofensa aos princípios da busca da verdade material e da ampla defesa.

Cumpre, ainda, esclarecer que a verificação de inexistência das práticas lesivas ao consumidor por intermédio de novas ligações por fiscais do Procon, apesar de não descaracterizarem as infrações já realizadas, poderiam comprovar a correção de tais práticas, o que ensejaria a



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

aplicação da circunstância atenuante prevista no inciso III do art. 25 do Decreto Federal nº 2.181/97.

Contudo, no presente caso, esse meio probatório não carece de ser utilizado, mormente diante da comprovação já constante dos autos de adoção de providências para reparo de um dos atos lesivos, o que ensejará a aplicação da referida atenuante.

Foi utilizada pela empresa a Instrução Normativa denominada “DG 35”, de uso interno, emitida em 24.04.2014 (ou seja, posteriormente à constatação da fiscal do Procon, ocorrida em 03.12.2013), que trata sobre os procedimentos a serem seguidos pelos atendentes do SAC. Nela, há a informação de que o “SAC Azul Seguros funciona 24 horas por dia, 07 dias por semana”, sem ressalvas (fls. 33 e 50).

Portanto, a atenuante em comento será aplicada, independente de realização de novas ligações.

Cumprе esclarecer que, em relação à prática infrativa de não informação ao consumidor, no início do atendimento, do número de protocolo, com data, hora e objeto da demanda, a reclamada confessa na peça recursal que não a corrigiu e se restringe apenas a defender a adoção de um formato de registro de 08 (oito) dígitos (fls. 178-179). Portanto, diante da confissão da sociedade empresária, de igual modo inexistе necessidade de realização de outros telefonemas para averiguações acerca de tal ato incontroverso.

2 DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

2.1 SAC. FUNCIONAMENTO 24 HORAS POR DIA E SETE DIAS POR SEMANA

Aduz a recorrente que disponibiliza seu SAC vinte e quatro horas por dia, durante todos os dias da semana,



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

mas que, somente no tocante às consultas, reclamações e aos cancelamentos de contratos, o processamento técnico ocorre apenas durante o horário comercial. Ou seja, alega que “recebe e processa imediatamente” esses tipos de manifestações, “ou seja, o atendente anota o requerimento apresentado e dá o encaminhamento interno” (fl. 177).

Entretanto, não é possível acolher os fundamentos recursais.

Isso porque restou certificado pela fiscal do Procon, em 03.12.2013, que a Azul Companhia de Seguros Gerais, apesar de fazer constar em seu sítio eletrônico a informação de que consultas via SAC são realizadas 24 (vinte e quatro) horas por dia (sem ressalvas), restringe a prestação de atendimentos de “reclamações, informações sobre seguro e cancelamento de apólice” ao “horário comercial”. Transcrevo o teor das anotações realizadas no Auto de Constatação (fls. 25-26):

Em fiscalização, com o objetivo de atender o que se pede no ofício nº 4419/2013/SAC, referente a Procedimento Preparatório n. 0024.09.002424-1, da Secretaria de 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, constatei que a AZUL COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cliente, SAC, porém, está em desacordo com o Decreto 6.523/2008 pelos fatos que passo a narrar:

A referida empresa de seguros disponibiliza em seu sítio eletrônico a informação conforme descrição abaixo:

Azul Seguros coloca à disposição o Serviço de Atendimento ao Cliente, para atender você em suas necessidades e também para ouvir sugestões e reclamações.

O SAC Azul funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, e lá você pode:

obter informações sobre o seu seguro;



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

*solicitar o cancelamento de sua apólice;
dar uma sugestão ou registrar sua reclamação.
Para entrar em contato, ligue:
0800 703 1280
0800 727 8736 (atendimento exclusivo para
deficientes auditivos).*

Realizei ligação para o número 0800 703 1280, através do meu aparelho celular (pré-pago), e, após ouvir uma breve gravação que descrevia a função daquele número, fui atendida por funcionário de nome Flávio. Portanto, não há menu eletrônico. O consumidor é atendido diretamente após a gravação mencionada. Indaguei a respeito a disponibilidade de atendimento e fui informada que para informação de sinistro o atendimento é realizado por 24, **porém, para reclamações, informações sobre seguro e cancelamento de apólice, o atendimento se dá somente em horário comercial.** Informação essa que diverge do constante do site da empresa, conforme descrito acima.

[...]

Face ao exposto, ficou constatado que a empresa não atende ao disposto no decreto 6.532/08, nos seguintes artigos:

Art. 5º: O fornecedor não disponibiliza o serviço de atendimento ao cliente para consultas, reclamações e cancelamentos de contratos por 24 horas, ininterruptamente. Para essas demandas o serviço é disponibilizado em horário comercial isto é de segunda a sexta-feira, de oito às dezoito horas.

[...]

(grifos nossos)

Além disso, a sociedade empresária não trouxe aos autos elementos que desconstituíssem o relato da fiscal, o qual, inclusive, merece toda credibilidade e possui presunção de veracidade. Tampouco comprovou que seu empregado faltou com a verdade.



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

Destaco que não foi juntada nenhuma instrução normativa ou outra prova de diretriz adotada pela sociedade empresária que fosse dirigida a seus atendentes, à época da fiscalização pelo Procon (dezembro de 2013), no sentido de lhes enfatizar que a informação a ser prestada aos consumidores deveria ser a de que todos os tipos de consulta eram realizadas vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana.

Ao contrário, a recorrente somente afirma que “apenas **o processamento técnico** de eventual reclamação e/ou cancelamento só ocorre em horário comercial” (fl. 177), o que estaria em consonância com o disposto no art. 18, §2º do Decreto nº 6.523/08. Contudo, tal assertiva vai de encontro ao que fora comunicado por seu funcionário, de que **o atendimento** de “reclamações, informações sobre seguro e cancelamento de apólice” ocorre somente em horário comercial (fl. 25). Assim, a empresa não logrou êxito em descaracterizar a indisponibilidade de seu SAC para os serviços mencionados à época da fiscalização.

Portanto, evidencia-se que foi descumprido o artigo 5.º do Decreto Federal n.º 6.523, de 2008, *in verbis*:

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

2.2 REGISTRO NUMÉRICO, COM DATA, HORA E OBJETO DA DEMANDA, A SER INFORMADO NO INÍCIO DO ATENDIMENTO

Também afirma a recorrente que “por razões técnicas não é possível implementar o registro numérico de 11



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

dígitos” e que adota o modelo de 08 dígitos, o qual não provoca prejuízo aos consumidores e nem gera “risco de confusão” no atendimento realizado.

Além disso, defende que o art. 15, §2º do Decreto Federal nº 6.523/08 não exige que o registro numérico seja composto pela data, hora e objeto da demanda, informações essas que são prestadas por ela “no início do atendimento” (fls. 178-179).

Todavia, novamente sem razão a recorrente.

Conforme disposto no artigo 2.º do mencionado Decreto, demanda é tudo aquilo que se refere a pedido de informação, esclarecimento de dúvida, reclamação, requerimento de suspensão ou cancelamento dos contratos e de serviços, excluindo-se desse conceito a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

Nesse sentido, tratando-se a questão do auto de constatação de fls. 25-26 de pedido de informações (no sentido lato), necessariamente deveria ter sido gerado um registro numérico, informado logo no início do atendimento, ou seja, o momento em que o consumidor tem o primeiro contato com o SAC. Esse é o teor do artigo 15, *caput* e §2º do citado Decreto. Veja:

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas **por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento**.

§ 2º **O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.**

(grifos nossos)



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

No caso dos presentes autos, está indene de dúvidas que o registro numérico do modo preconizado no Decreto nº 6.523/08, ou seja, informado já no início do atendimento telefônico, sequer foi fornecido, como se colhe dos fragmentos do relato da fiscal do Procon, os quais reproduzo (fls. 25-26):

[...]

Não foi gerado número de protocolo. Ainda, segundo o Sr. Flávio, o número seria gerado a partir de uma demanda e que necessitava de que eu informasse o número do meu CPF para que, assim iniciasse o atendimento.

Face ao exposto, ficou constatado que a empresa não atende ao disposto no decreto 6.532/08, nos seguintes artigos:

[...]

Art. 15 §1º: O fornecedor não informa número de protocolo no início do atendimento.

Art. 16: O fornecedor não encaminhou a cópia da gravação da ligação.

Por esse motivo, os fornecedores de serviços regulados pelo poder público federal que prestem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, mesmo que entendam necessário realizar uma pré-seleção do que se insere ou não no conceito de demanda, não podem deixar de fornecer o registro numérico na forma preconizada no aludido artigo 15 *caput* e § 2º.

Tal exigência é uma das ferramentas criadas com o intuito de dar efetividade à proteção dos “direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços” (artigo 1.º do Decreto Federal n.º 6.523, de 2008), e só poderá atingir o fim almejado pelo Chefe do Poder Executivo Federal se



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

o registro numérico com data, hora e objeto for fornecido no início da gravação. Do contrário, corre-se o risco de a ligação encerrar antes de concluído o atendimento, ficando, assim, o consumidor impedido de ter acesso ao histórico dessa demanda (art. 16 do Decreto Federal nº 6.523/08).

Portanto, uma vez que a Azul Companhia de Seguros Gerais não forneceu o registro numérico com data, hora e demanda no início do atendimento, configurado está o descumprimento do artigo 15 e § 2.º do Decreto Federal n.º 6.523, de 2008.

2 DA MULTA. REVISÃO.

Em relação à sanção administrativa, releva de início salientar que foi fixada de forma fundamentada e teve por base os critérios objetivos estabelecidos no artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor (gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor) e na Resolução PGJ n.º 11/2011.

Contudo, entendo que a dosimetria empregada na decisão merece ser revista. Em consequência, o valor da multa aplicada à Azul Companhia de Seguros Gerais sofrerá alteração, conforme passo a demonstrar.

a) Gravidade da infração

Como se observa da conclusão da decisão administrativa (fl. 157), a autoridade *a quo* enquadrou as infrações descritas na portaria inaugural reeditada de fls. 02-02A no grupo I (artigo 60, I, da Resolução PGJ n. 11, de 2011).

Contudo, sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), cumpre esclarecer que, como o próprio nome diz, é ele um serviço que deve ser prestado por fornecedores de serviços regulados pelo poder público federal, nos termos do que



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

dispõe o Decreto Federal n.º 6.523, de 2008, e qualquer desconformidade implica prática abusiva tipificada no dispositivo indicado.

Portanto, se as práticas infracionais apuradas no presente processo administrativo foram tipificadas no Decreto Federal nº 6.523/08 (art. 5º e art. 15, *caput* e §2º), **norma regulamentar** da Lei Federal nº 8.078/90 em relação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), o enquadramento da gravidade das infrações deve se dar com base no inciso III, item “1”, do artigo 60 da Resolução PGJ n.º 11/2011, cujo fator de cálculo é “3”. Veja:

Art. 60. A gravidade da infração está relacionada com a sua natureza e potencial ofensivo, sendo classificada em quatro grupos assim definidos:

[...]

III - Infrações classificadas no grupo III:

1) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços **em desacordo com as normas regulamentares** de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO (arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII, CDC)

(grifos nossos)

Aqui não cabe a alegação da recorrente em sua manifestação de fls. 201-206v de que o despacho de fls. 198-200 carecia de motivação, o que geraria violação à ampla defesa e ao contraditório. Isso porque o meu pronunciamento foi claro ao informar fundamentadamente a possibilidade do reenquadramento da gravidade das infrações e do consequente



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

agravamento da sanção (do fator “1” para o “3”), oportunizando à Azul Companhia de Seguros Gerais que se manifestasse.

Destarte, enquadro as práticas infrativas realizadas no grupo III, de modo que o fator de cálculo a ser usado é o “3”.

b) Vantagem auferida

O § 3.º do artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/2011 preceitua que, “em relação à vantagem, serão utilizados dois fatores de cálculo: Vantagem não apurada ou não auferida – fator 1; Vantagem auferida – fator 2”.

No caso em tela, visto que não há prova de que a autuada tenha obtido alguma vantagem, será aplicado o fator 1.

c) Condição econômica

Em relação à condição econômica do fornecedor, colhe-se das fls. 37-42 que a recorrente apresentou sua Demonstração do Resultado do Exercício de 2012 em momento oportuno.

Contudo, ao contrário do estabelecido no art. 63 da Resolução PGJ n.º 11/2011 (parágrafos 1º, 2º, 3º, 4º e 6º alterados pelo art. 1º da Resolução PGJ nº 52, de 21 de junho de 2011), em que é determinada a consideração da receita **bruta**, a autoridade administrativa primeva utilizou erroneamente o “resultado operacional” constante de fl. 38, no valor de R\$121.813.000,00.

Em verdade, de acordo com a aludida Demonstração do Resultado (fl. 38), a receita operacional bruta do exercício de 2012 da empresa (“Receitas”) foi de R\$1.495.664.000,00 (um bilhão, quatrocentos e noventa e cinco milhões, seiscentos e sessenta e quatro mil reais), valor esse que



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

corresponde à soma das “Receitas com operações de seguros” com “Outras”.

Ainda, alega a recorrente que, por ter a ligação telefônica (a qual culminou no presente processo) se originado do Estado de Minas Gerais, a utilização, no cálculo da multa, da sua receita bruta nacional é descabida. Porém, tal argumentação não prospera.

Primeiro porque a própria Azul Companhia de Seguros Gerais juntou sua demonstração dos resultados de 2012 em âmbito **nacional** (fls. 38 e 53) e não apresentou nenhuma fundamentação em sua defesa de fls. 49-52 que embasasse tal pedido de restrição, que foi formulado somente agora, em sede recursal.

Segundo, em seu recurso de fls. 170-183, ela pediu para que seja considerado seu lucro líquido **nacional**.

E terceiro, a reclamada juntou à fl. 45 impressão da tela do *site* www.azulseguros.com.br, que contém a informação de que o número de telefone para o SAC da empresa é “atendimento Brasil”, ou seja, é o mesmo para todas as localidades brasileiras (nacional), não havendo números específicos para as diversas unidades federativas.

Assim, adoto o faturamento constante na Demonstração do Resultado do Exercício referente a 2012 (fl.38), no montante de R\$1.495.664.000,00 (um bilhão, quatrocentos e noventa e cinco milhões, seiscentos e sessenta e quatro mil reais)

d) Cálculo

Aplicando-se a fórmula matemática prevista no artigo 65 da Resolução PGJ/MG n.º 11/2011, a multa-base correspondente à infração será R\$3.744.160,00 (três milhões, setecentos e quarenta e quatro mil, cento e sessenta reais), conforme planilha que segue.



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ABRIL DE 2019			
Infrator	Azul Companhia de Seguros Gerais		
Processo	13.145/2016		
Motivo	Descumprimento do Decreto n.º 6.523/08.		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 1.495.664.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 124.638.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Microempresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 3.744.160,00

Verificada a existência de uma atenuante – primariedade (Decreto Federal nº 2.181/97, art. 25, inciso II) –, reduz a multa-base à metade, conforme entendimento sedimentado por esta Junta Recursal à época dos fatos.

Ademais, percebo que a atenuante prevista no inciso III do artigo 25 do Decreto n.º 2.181/97 (“ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo”) deixou de ser aplicada. Portanto, incluo-a agora, no percentual de redução de 1/6 (um sexto).



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

Logo, como consequência, deixo de aplicar a agravante do inciso IV do art. 26 do Decreto n.º 2.181/97 (“deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências”).

Além disso, aplico a agravante descrita no inciso VI do artigo 26 do Decreto Federal n.º 2.181, de 1997 (ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo), uma vez que a limitação de atendimento apenas de segunda-feira a sexta-feira, no horário de 08:00 às 18:00 horas e a não informação ao consumidor, no início do atendimento, o número de protocolo, com data, hora e objeto da demanda atingiram todos os consumidores que com ela entraram em contato. Desse modo, a multa deve ser aumentada em 1/6, de acordo com entendimento pacificado desta Junta Recursal.

Assim, partindo da multa-base fixada [R\$3.744.160,00 – R\$1.872.080,00 – R\$312.013,33 + R\$260.011,11], obtenho o valor de R\$1.820.077,78.

Por fim, em substituição à aplicação de multa para cada uma das infrações (artigo 59, § 3.º, Resolução PGJ n.º 11, de 2011), majoro a multa em 1/3, em razão do concurso de infrações, conforme determina o art. 59, § 3º, da Resolução PGJ n. 11. Assim, fica fixada a **pena definitiva em R\$2.426.770,37 (dois milhões, quatrocentos e vinte e seis mil, setecentos e setenta reais e trinta e sete centavos)**.

Uma vez que o valor da sanção pecuniária ficou acima daquele aplicado na decisão administrativa, entendo necessário tecer alguns esclarecimentos para demonstrar a inexistência de ilegalidade no agravamento da sanção.

De início, cumpre observar que, com o advento da Lei Federal n.º 9.784, de 1999), que trata do processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, a *reformatio in pejus* passou a ser admitida. Nesse sentido, preceituam o artigo 64 e o seu parágrafo único:



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

Art. 64. O órgão competente para decidir o recurso poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida, se a matéria for de sua competência.

Parágrafo único. Se da aplicação do disposto neste artigo puder decorrer gravame à situação do recorrente, este deverá ser cientificado para que formule suas alegações antes da decisão.
(grifos nossos)

Da leitura do dispositivo transcrito, percebe-se de forma clara que a única exigência que legislador faz para que o administrador possa agravar a sanção originalmente fixada é que, verificando-se tal possibilidade, notifique o recorrente, para que se manifeste antes da decisão.

Na verdade, a possibilidade do agravamento da sanção encontra-se em sintonia com os princípios da indisponibilidade do interesse público, da supremacia do interesse público sobre o particular, da legalidade e da autotutela administrativa, princípios ínsitos à Administração Pública.

Especificamente sobre os princípios da legalidade e da indisponibilidade do interesse público, Elizabete Matsushita escreve:

[...] a Administração não só pode como deve fiscalizar e adotar as providências necessárias para anular, corrigir, reformar ou revogar os próprios atos, quando detectar que eles apresentam vício de legalidade ou afrontam ao interesse público. (*Teoria geral do processo administrativo*. 1. ed. São Paulo: Verbatim, 2013, p. 191-192).

Por sua vez, José dos Santos Carvalho Filho, (em *Processo Administrativo Federal*. Comentários à Lei n.º 9.784 de 29/11/1999), ao tratar do artigo 64 e parágrafo único, escreve:



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

Dispôs o art. 64, parágrafo único, que se da aplicação do disposto neste artigo puder decorrer gravame à situação do recorrente, este deverá ser cientificado para que este formule suas alegações antes da decisão.

A interposição do texto não leva mesmo a conclusão diversa. Ao estabelecer que é possível que a decisão sobre o recurso possa causar gravame ao recorrente, está, implicitamente, admitindo que, mesmo tendo recorrido apenas o interessado (o que vai ser a regra, já que quase não haverá o contraditório das partes, como sucede no processo judicial), pode ocorrer que a decisão recorrida o fizera. (*Processo Administrativo Federal. Comentários à Lei n.º 9.784 de 29/11/1999. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007, p. 325-326*191-192)

Portanto, conforme demonstrado, desde que cumprido o disposto no parágrafo único do artigo 64 da Lei Federal n.º 9.784, de 1999, nenhuma ilegalidade há no agravamento da sanção, em consequência da retificação de alguma incorreção verificada em sua dosimetria.

O Superior Tribunal de Justiça, decidindo sobre a matéria em discussão, assim vem se posicionando:

ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE.

1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes).

2. Leis estadual e municipal cuja arguição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ.

3. **Em processo administrativo não se observa o princípio da 'non reformatio in pejus' como**



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

corolário do poder de auto tutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei.

4. Recurso ordinário desprovido.

(STJ - RMS 21.981/RJ, Órgão julgador: Segunda Turma – Relatora: Min. Eliana Calmon – Data do julgamento: 22.06.2010 – Data e órgão da publicação: DJe 05.08.2010)

ADMINISTRATIVO - MANDADO DE SEGURANÇA - ATO DE SECRETÁRIO DE ESTADO - MULTA POR INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - VALOR FIXADO NO MÁXIMO LEGAL - REEXAME DE PROVAS - IMPOSSIBILIDADE - SÚMULA 07/STJ - DIREITO LÍQUIDO E CERTO NÃO CONFIGURADO - PROCESSO ADMINISTRATIVO - "REFORMATIO IN PEJUS" - POSSIBILIDADE - PRECEDENTES.

- Os critérios adotados pela administração pública para gradação da penalidade por infração ao Código de Defesa do Consumidor não são passíveis de discussão na estreita via do mandado de segurança, haja vista que ensejam reexame de provas.

- A ação mandamental não se presta para amparar direito controvertido que, por isso, não se caracteriza como líquido e certo.

- Motivada a decisão que julgou o recurso administrativo, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos, não se há que falar em ilegalidade ou abuso de autoridade.

- No âmbito do processo administrativo, a autoridade superior pode aplicar pena mais gravosa do que a imposta pela autoridade inferior.

- Recurso conhecido e improvido.

(STJ – RMS n.º 17.580/RJ, Órgão julgador: Segunda Turma – Relator: Min. Francisco Peçanha Martins - Data do julgamento: 18.08.2005 – Data e órgão da publicação: DJ 26.09.2005, p. 270) (grifos nossos)

Logo, no exercício dos poderes-deveres da autotutela e do controle da legalidade, compete a esta Junta



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

Recursal rever a dosimetria da sanção para adequá-la aos preceitos normativos vigentes, em especial a Lei Federal n.º 8.078, de 1990, o Decreto Federal n.º 2.181, de 1997 e a Resolução PGJ n.º 11, de 2011.

Por último, saliento que não seria nem razoável nem proporcional aplicar à reclamada uma multa de pequena monta; do contrário, a situação apurada nos autos poderia se perpetuar, servindo, inclusive, de estímulo a outros fornecedores.

Como não desconhecem as pessoas que lidam na área de Direito do Consumidor, a sanção pecuniária tem caráter duplo, preventivo e repressivo, e é preciso dar-lhe a justa medida para que tenha eficácia.

Em julgamento, a egrégia 12.^a Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça paulista, decidindo matéria análoga a esta, assim se pronunciou:

AÇÃO ORDINÁRIA - ANULAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA - Violação ao art. 31 do Código de Defesa do Consumidor - Penalidade escorreitamente aplicada, nos termos dos artigos 56 e 57 do diploma legal referido c/c as Portarias regulamentares nº 06/00 e nº 26/06 do PROCON/SP - **Razoabilidade do valor atribuído à multa, haja vista tratar-se da maior indústria de alimentos do mundo** - Devido processo legal administrativo observado - Pleno exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa - Alteração da r. sentença de primeiro grau que se impõe - Recursos voluntário e ex officio providos. (TJ-SP - REEX: 1069750920088260053 SP 0106975-09.2008.8.26.0053, Relator: Wanderley José Federighi, Data de Julgamento: 23/05/2012, 12.^a Câmara de Direito Público, Data de Publicação: 25/06/2012) – (grifo nosso).



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

Pelo exposto, diante das considerações que impõem a revisão da multa, agora majorada para R\$ 2.426.770,37 (dois milhões, quatrocentos e vinte e seis mil, setecentos e setenta reais e trinta e sete centavos), nego provimento ao recurso voluntário.

É como voto.

Belo Horizonte, 25 de abril de 2019.

MARCOS TOFANI BAER BAHIA
Procurador de Justiça
Relator



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

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 13.145/2016

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA ANTÔNIO DA PADOVA
MARCHI JÚNIOR**

VOTO

De acordo.

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA RODRIGO CANÇADO ANAYA
ROJAS**

VOTO

De acordo.

SÚMULA: à unanimidade de votos, negaram provimento ao recurso, quanto à dosimetria da sanção pecuniária, retificaram o critério adotado na decisão para apurar a condição econômica do fornecedor e, como consequência, alteraram o valor da multa aplicada.