



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Processo Administrativo nº 0024.16.007230-2**  
**Reclamado: Telefônica Brasil S/A (sucessora por incorporação da VIVO S/A)**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

O presente procedimento foi instaurado pelo PROCON-MG, órgão integrante do Ministério Público de Minas Gerais, em face da **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ sob o número 02.558.157/0001-62, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Cidade Monções, CEP 04.571-936, São Paulo/SP, visando buscar a devida reparação e impulsionamento do fornecedor a promover as melhorias necessárias ao adequado funcionamento do seu Serviço de Atendimento ao Consumidor, mediante a correção das práticas infrativas, abaixo enumeradas, cujas ocorrências foram verificadas durante visitas ao sistema operacional da empresa de telefonia retromencionada:

I – O SAC do fornecedor não garante ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente para reclamação e cancelamento de contratos e serviços (Artigo 4º do Decreto nº 6.523/08; artigos 4º, V, 6º, IV, 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigos 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

II – o SAC do fornecedor não oferece a opção de rescisão do contrato de forma automatizada e sem a intervenção de atendente (artigo 27, §1º da Resolução ANATEL nº 632/14);



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

III – A opção de contatar o atendimento pessoal não consta de todas as subdivisões do menu eletrônico (Art. 4º, §1º do Decreto nº 6.523/08; art 4º, V, art.6º, IV, art.7º, e art.39, VIII, da Lei nº 8078/90; e art.12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97);

IV – O fornecedor não observa tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para a realização do atendimento, quando selecionada pelo consumidor a opção de contato direto com o atendente (Art. 4º, §4º do Decreto nº 6.523/08 c/c art. 1º, caput, da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

A fim de verificar o tempo despendido para o atendimento foram realizadas três ligações, conforme consignando no resumo da “Quarta” autuação:

“As atendentes demoraram mais de 60 (sessenta) segundos para atenderem as ligações. A 1ª ligação, a transferência ocorreu às 10h41 e o atendimento efetivo se deu às 10h50; na 2ª ligação, a transferência ocorreu às 10h51 e o atendimento efetivo se deu às 11h00 e na 3ª ligação, a transferência ocorreu às 11h10 e foi atendida mais de 11h05.”

V – O fornecedor finaliza a ligação antes de concluir o atendimento do consumidor (art.4º, §2º do Decreto 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97);

VI – O(s) número(s) do(s) SAC(s) não consta(m) de forma clara e objetiva na página eletrônica da empresa na *internet* (artigo 7º do Decreto nº 6.523/08; artigos 4º, V, 6º, III e IV, 7º, e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigo 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97);



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**VII –** O fornecedor recusa ou dificulta a entrega da cópia da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador; a qual deveria ocorrer no prazo de 10 dias (artigo 1º, caput, da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do artigo 15 do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

Foi anexado ao Auto de Verificação *print* das telas acessadas durante as buscas pela indicação do número do SAC do Representado (fls. 17/20).

O processo administrativo, em si considerado, foi instaurado em decorrência das infrações ao Decreto nº 6.523/08 registradas no Auto de Infração nº 183.17 lavrado no dia 09/03/2017, durante fiscalização do sistema operacional do SAC da empresa Telefônica Brasil S/A.

Insta salientar que as apurações iniciadas na fase de investigação preliminar foram iniciadas em razão do evento noticiado pelo consumidor Paulo Ricardo Campos de Oliveira, no tocante ao descumprimento do tempo para atendimento previsto no Decreto nº 6.523/08 (fl. 24).

Foi registrado também através do portal da Ouvidoria do Ministério Público Estadual reclamação feita por consumidor sigiloso (fl.124), cujo relato deu ensejo ao Processo Administrativo nº 0024.16.008348-1, posteriormente integrado aos presentes autos por possuírem identidade de objeto (fls. 99/199).

Vale registrar que o processo administrativo retromencionado, a exemplo do presente, fora inicialmente cadastrado perante a Área de Serviços Regulamentados pela ANATEL (fl. 60).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Remetidos a este órgão de execução (fls. 65 e 187), determinou-se a fiscalização do sistema operacional do Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa Telefônica Brasil S/A (fls. 68/69 e 188).

Em cumprimento à diligência, foi encaminhada a esta Especializada os Autos nº 183.17 (fls. 02/16) e 184.17 (fls. 100/114) que serviram à instauração dos Processos Administrativos 0024.16.007230-2 e 0024.16.008348-1, em razão de formarem provas incontestas da inadequação do Serviço de Atendimento ao Consumidor disponibilizado a coletividade de consumidores e demais usuários do sistema, dentre os quais se incluem os órgãos de fiscalização (fls. 70 e 190).

Tendo em vista que os autos supracitados foram lavrados na mesma data e em face da mesma empresa, possuindo assim o mesmo objeto de apuração, conforme já mencionado, determinou-se a juntada do Processo Administrativo nº 0024.16.008348-1 aos presentes autos (fl.197).

Encontram-se acostados às fls. 130/138 (148/156 e 174/182) e 139/145 (157/160 e 183/186), respectivamente, cópia do Estatuto Social da Telefônica Brasil S/A e instrumentos de procuração outorgados pelo Representado.

Instado a se pronunciar em fase de Investigação Preliminar, o Representado apresentou os seguintes esclarecimentos em sua resposta ao Ofício 2919/2016/SAC (fls.127/128):

Primeiramente, alegou faltar ao Ministério Público prerrogativa para atuar em defesa de interesses individuais não homogêneos (fl.164/172).

Aduziu ainda que, estatisticamente falando, as ligações realizadas pelos consumidores para a Central da Telefônica representam um percentual nulo, se considerado o universo de consumidores atendidos a contento pela empresa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Ressaltou que no dia 09/04/16 a empresa passava por intercorrências anômalas relacionadas a seus sistemas/rede que podem ter ocasionado aumento no fluxo de chamadas para o *call center*, interferindo no tempo de espera de atendimento.

Apresentou indicadores de qualidade, a fim de demonstrar a resolutividade do canal telefônica e a satisfação dos clientes (fl.170).

Por fim, alegou violação aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tendo em vista que reclamações individuais se mostram descabidas e arrazoadas para caracterizar prática infrativa (fls. 164/172).

Convertido em Processo Administrativo, notificou-se o Representado a fim de manifestar-se sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas respectivamente às fls. 203/208 e 209/211.

Em resposto ao Ofício nº 5778/2017/SAC, o Fornecedor alegou agir em conformidade com os parâmetros legais e em consonância com os instrumentos regulatórios expedidos pela ANATEL e o Código de Defesa do Consumidor, negando-se a celebrar de Acordo com este órgão consumerista.

O Representado encaminhou anexa a sua resposta cópia do "Protocolo de Instrumento de Justificativa de Incorporação" da GVT Participações S/A, cópia do "Laudo de Avaliação do Acervo Líquido Contábil da GVT Participações S/A", e cópia do "Estatuto Social da Telefônica Brasil S/A" (fls. 226/260).

Novamente oficiado (fls. 265/266), o Representado esclareceu que o número total de clientes referente a móvel no segmento plano controle é de 20,5



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

milhões de clientes e no Estado de Minas Gerais são 3 milhões de clientes (fl.318/321).

Informou ainda que o volume de clientes pré-pago em Minas Gerais é de 4,2 milhões em julho de 2018. Já o volume de clientes no segmento Pós-Pago Pessoa Física, em julho de 2018, foi de 5.538.026 (cinco milhões, quinhentos e trinta e oito mil e vinte e seis) em todo o Brasil, e 595.911 (quinhentos e noventa e cinco mil e novecentos e onze) somente no Estado de Minas Gerais.

Encontram-se acostados aos autos registros de reclamações consumeristas em face da empresa Telefônica Brasil, rastreados na base de dados do Sindec-MG, em razão da má prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa ora representada (fls. 267/317).

Somente nos Procon's integrados ao SINDEC em Minas Gerais foram localizados **4.677** (quatro mil seiscentos e setenta e sete) reclamações, levando em consideração aos critérios de pesquisa.

O Representado foi provocado a se manifestar sobre os diversos relatos concernentes a má prestação do seu Serviços de Atendimento ao Consumidor (fl.323).

Em resposta ao Ofício nº 4026/2018, o Fornecedor apresentou esclarecimentos e supostas soluções dadas a cada um dos casos relatados apresentados pelos consumidores residentes em Minas Gerais (fls.326/339v).

Saneado o procedimento, verificou-se não ter sido dado ao fornecedor a oportunidade de manifestar-se sobre os Autos nº 183.17 e 184.17 (fl. 365).

Assim, a tempo determinou-se a notificação do Representado para pronunciar-se sobre as infrações que motivaram a instauração do presente processo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

administrativo, encaminhando-lhe os autos de fiscalização para garantia da ampla defesa e do contraditório.

Foi oportunizado ainda nova chance de firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas lhe foram novamente encaminhadas com a readequação da multa ao âmbito estadual (fls. 366/367).

Assim, vieram aos autos resposta do Representado (fls. 374/409).

Em sede de preliminar o fornecedor sustentou: equívoco na metodologia de fiscalização utilizada pelo Procon; nulidade do auto em razão da não identificação da fiscalização; ausência de motivação do auto ou da decisão; ausência de interesse coletivo ou social a justificar a atuação do Ministério Público; ausência de caráter coletivo para validade do ato sancionatório; violação aos princípios da Legalidade e da Motivação – Impossibilidade de inversão do ônus da prova pelo Procon.

Passando ao mérito, aduziu o seguinte:

No que diz respeito ao “menu atendimento” e ao fato de não divulgar no “primeiro menu eletrônico” as opções de “contato com a atendente”, “reclamação” e “cancelamento”, alegou que tais exigências não passam de sofismas.

Quanto a ausência de disponibilização “em todas as subdivisões do menu eletrônico” da opção “contato com o atendente”, alegou ter agido em conformidade com o preceituado no artigo 4º, §1º do Decreto 6.523/08.

No tocante à ausência de divulgação do número do SAC na página inicial da *internet*, asseverou que todas as linhas para contato com a VIVO estão disponibilizadas no *site* da empresa, sendo possível acessá-las de diversas maneiras.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Aduziu, ainda, que o atendimento do SAC da Empresa nunca foi condicionado ao fornecimento de dados do consumidor, pelo contrário, a insistência URA pela identificação do consumidor tinha o intuito de, tão somente, beneficiá-lo e direcionar a sua demanda sem qualquer erro, evitando transferências desnecessárias e demora no atendimento.

Pertinente ao tempo gasto para o início do efetivo atendimento, declarou ter realizado diversos investimentos no setor.

Por fim, manifestou que, na presente fase do processo administrativo, não iria se pronunciar sobre qualquer acordo, não obstante já tenha se negado a sua celebração.

Analisada os argumentos colacionados à defesa, concedeu-se ao Representado última oportunidade para manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa (fls. 413/415).

Entretanto, reiterou as alegações outrora produzidas, contrariamente ao acordo.

Vieram-me os autos conclusos.

É, em síntese, o relatório.

## **2 – Da fundamentação**

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e na legislação específica aplicável ao SAC.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Em sede de preliminar, o representado alegou:

I) Nulidade do auto em razão da não identificação da fiscalização.

Não merece prosperar tal alegação, visto que o artigo 51 da Resolução PGJ 11/11 em nenhum momento exige a identificação prévia dos agentes fiscais, o que de certo retiraria o elemento surpresa, elemento sem o qual não se pode garantir a eficácia do ato administrativo.

Tal acabaria por frustrar a comprovação da prática infrativa, haja vista que o fiscalizado possivelmente agiria de forma diferente do habitual para simplesmente tentar se ver livrar de uma possível autuação.

No caso dos autos, os agentes que realizaram o procedimento compõem o quadro de servidores do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, possuem cédula de identidade fiscal e, ainda, foram oficialmente designados para o ato (despacho de instauração da Investigação Preliminar de fl. 22 e 121).

Ademais, a identificação da fiscal está estampada nos Autos de Verificação de nº 183.17 e nº 184.17, onde se identifica às fls. 16 e 114, respectivamente.

Como se não bastasse, o fornecedor tomou conhecimento dos autos de infração, cuja remessa se fez através do ofício de nº 5133/2018/Serviços de Atendimento ao Cidadão (fls.370/372).

Ademais, os autos do procedimento encontravam-se a inteira disposição do Representado nesta 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, para consulta a qualquer momento pelas partes interessadas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Assim, cumpridas todas as formalidades legais exigidas para o exercício da atividade fiscalizatória, não há que se falar em nulidade.

II) Nulidade por ausência de motivação do auto ou da decisão.

A lavratura dos autos de infrações foram motivados por reclamações de consumidores que registraram, através da Ouvidoria do Ministério Público Estadual, suas insatisfações com o Serviço de Atendimento do Consumidor da Telefônica Brasil S/A, como pode se verificar às fls.24 e 124.

Por sua vez, as práticas infrativas constatadas pelas fiscalizações, cujas ocorrências foram apenas reforças pelos relatos de consumidores, são suficientes para motivar a atuação desta Especializada na busca da reparação aos danos causados aos consumidores pela disponibilização de um serviço inadequado ao fim para o qual fora instituído pelo Poder Público.

III) Ausência de interesse coletivo ou social a justificar a atuação do Ministério Público; Ausência de caráter coletivo para validade do ato sancionatório e Violação aos princípios da legalidade e da motivação – impossibilidade de inversão do ônus da prova pelo Procon.

Alegou a infratora que o Ministério Público não possui a prerrogativa de atuar em defesa de interesses individuais não homogêneos, o que ocorreria no caso em questão, havendo violação ao artigo 127 da CF, que dispõe sobre as atribuições que devem ser desempenhadas pelo *Parquet*.

Primeiramente, cabe esclarecer que o Ministério Público não atua, *in casu*, no exercício de suas funções típicas, mas sim no exercício das funções administrativas do Procon-MG, circunstância que o autoriza a fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Isso porque o Ministério Público do Estado de Minas Gerais recebeu



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

delegação do Constituinte Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG (Constituição Estadual: ADCT, art. 14) e, assim, cumprir o poder-dever de fiscalizar, no território mineiro, a oferta e a comercialização de produtos e serviços.

*Art. 14 – As atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor ficam transferidas para a Procuradoria-Geral de Justiça, na forma da lei complementar a que se refere o art. 125 da Constituição Federal.*

A Lei Complementar Estadual nº 61/2001, alterada pela Lei Complementar Estadual nº 117/2011, dando cumprimento ao comando constitucional, assim dispõe sobre as competências do Procon-MG:

*Art. 22 - Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor (PROCON-MG), na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997. (Destaquei)*

*Art. 23. Compete ao **Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon-MG** -, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC -, cabendo-lhe:*

*(...)*

*II - **receber, analisar, avaliar e apurar** consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aqueles que noticiarem*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

*lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;*

*V - fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;*

*VI - atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, observado o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação complementar;*  
*(...) Destaqueei.*

Em consonância com a Constituição Estadual de Minas Gerais e a referida norma complementar, a Resolução PGJ nº 11/2011, a qual regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, assim também dispõe de redação semelhante em seu art. 4º.

Conforme disposto na Resolução Conjunta PGJ CGMP nº 03/09 (que regulamenta o Inquérito Civil (IC) e o Procedimento Preparatório (PP) no âmbito do Ministério Público), este dispõe dos seguintes instrumentos típicos para sua atuação administrativa:

- I - Inquérito Civil (IC);*
- II - Procedimento Preparatório (PP);*
- III - Termo de Ajustamento de Conduta (TAC); e*
- IV - Recomendação;*

Ao lado da atuação administrativa típica do órgão ministerial, ou seja, a instauração de IC e PP, temos ainda, por expreso comando constitucional, as atividades do Procon-MG que foram transferidas ao Ministério Público. E os artigos 22 a 24 da Lei Complementar Estadual nº 61/01 conferem as características básicas,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

prerrogativas e competências administrativas do PROCON-MG, para o cumprimento de seu mister institucional.

Da mesma forma, a Resolução PGJ nº 11/11 (que regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor) prevê em seu art. 16, que as autoridades administrativas do Procon-MG (integradas pelos Promotores de Justiça atuantes junto às Promotorias de Defesa do Consumidor do Ministério Público de Minas Gerais) dispõem de instrumentos administrativos próprios para o desempenho de suas atividades, quais sejam:

- I - Investigação Preliminar (IP);*
- II - Processo Administrativo (PA);*
- III - Termo de Ajustamento de Conduta (TAC); e*
- IV - medidas administrativas cautelares.*

Assim, para apurar determinado fato, o Promotor de Justiça, com atribuição na defesa do consumidor, dispõe de todos esses instrumentos administrativos (IC, PP, IP ou PA), cabendo a ele a escolha do expediente que considerar mais eficiente e efetivo no trato da defesa dos direitos dos consumidores.

Atuando através dos expedientes próprios do Procon-MG (IP ou PA) o Promotor de Justiça exercerá sua função administrativa junto ao órgão de defesa do consumidor, e cumprindo, assim, seu poder-dever de fiscalizar a oferta e a comercialização de produtos e serviços, bem como a de aplicar as sanções previstas no CDC e no Decreto 2.181/97, contra os fornecedores que cometerem infrações administrativas contra as relações de consumo.

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de tornar letra morta a exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Posto isso, o objeto dos contratos de telefonia encontra-se entre os interesses e direitos dos consumidores; conseqüentemente, o Procon-MG é legítimo para aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078/90 em caso do descumprimento daquele pela infratora.

E é a indeterminabilidade dos consumidores potencialmente sujeitos à adesão contratual que legitima a atuação do Procon-MG.

Assim, ao contrário do afirmado pelo representado – “fuga do Auto de Infração à finalidade social” (fl. 385) –, embora as reclamações que motivaram as fiscalizações ao SAC do Fornecedor tenham sido apresentadas por consumidores individualmente considerados, as infrações constatadas pelos Agentes Fiscais do Procon-MG atingem, sem a menor sombra de dúvida, um número indeterminado de pessoas e a sociedade como um todo (repercussão social), dada a indivisibilidade do caráter difuso de que se reveste o direito ferido, notadamente em se tratando de contrato de adesão (artigo 81, parágrafo único, I, do CDC).

Ressalto que a doutrina é firme no sentido de que são beneficiários dessa tutela “*todos os consumidores, pessoas indeterminadas e que, por circunstâncias fáticas, principalmente de tempo e lugar, estão expostas às práticas indicadas*” (MARQUES, Claudia Lima et al. Manual de Direito do Consumidor. 3. ed.ª São Paulo : Editora RT, 2010, p. 437).

Registre-se ainda que as reclamações contra as operadoras de telefonia estão em primeiro lugar em todo o Brasil, havendo a necessidade de adequação dos fornecedores aos preceitos legais a fim de resguardar os consumidores.

Sendo assim, não há que se falar em nulidade por ausência de interesse coletivo ou social a justificar a atuação do Ministério Público e ausência de caráter



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

coletivo para validade do ato sancionatório, bem como não há que se falar em violação aos princípios da legalidade e motivação.

Desta feita, ultrapassada a questão preliminar acima, passamos ao julgamento do mérito, de acordo com as práticas infrativas descritas às fls. 02/16 dos autos:

**1) O SAC não garante ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente para reclamação e cancelamento de contratos e serviços (item 1.3); A prestadora não oferece a opção de rescisão de contrato de forma automatizada e sem intervenção da atendente (item 1.3.2) A opção de contatar o atendimento pessoal não consta de todas as subdivisões do menu eletrônico (item 1.3.3).**

Conforme constou, às fls. 13 e 111 o fiscal do Procon-MG afirmou que o primeiro menu apresentado não apresentou para o consumidor a opção para reclamação e cancelamento de contratos e serviços.

Ora, o Decreto que regulamenta a matéria em análise dispõe em seu art. 4º sobre a obrigatoriedade de garantir ao consumidor, no primeiro menu de atendimento, as opções de contato com o atendente, de reclamações e de cancelamento de contratos e serviços.

Como se percebe pela descrição feita pelo agente fiscal, o primeiro menu eletrônico do SAC da Telefônica Brasil não garantiu ao consumidor nenhuma das três opções impostas pelo Decreto do SAC, quais sejam, de contatar o atendente, de reclamar e de cancelar contratos e serviços.

O Decreto que regulamenta o SAC dos prestadores de serviços regulamentados pelo Poder Público Federal, dispõe nitidamente em seu art. 4º que o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SAC deve garantir ao consumidor, **no primeiro menu** de atendimento, as opções (i) de contato com o atendente, (ii) de reclamações e (iii) de cancelamento de contratos e serviços.

Lembramos que a finalidade do SAC é para resolver a demanda dos consumidores, que pode ser desde um pedido de informação ou esclarecimento de uma dúvida (consumidor cliente ou não cliente), até a realização de reclamações, pedidos de suspensão ou o cancelamento de contratos e serviços (consumidor cliente).

Dessa forma, restou comprovado que a infratora não fornece no primeiro menu eletrônico (primeiro nível do sistema de autoatendimento) as opções de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão de contratos e serviços, sendo que no caso de rescisão, essa opção (frise-se, deve ser disponibilizada no 1º menu) ainda deve ser oferecida de forma automatizada, ou seja, sem a intervenção de atendente.

Pelo exposto, julgo subsistente a infração descrita no item 1.3,1.3.2 e 1.3.3 dos Autos de Infração nº 183.17 e nº 184.17.

**2) O fornecedor não observa tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para a realização do atendimento, quando selecionada pelo consumidor a opção de contato direto com o atendente (itens 1.3.4):**

Nesse ponto, mister reconhecer que o fornecedor extrapola o prazo determinado na norma, não havendo dúvidas quanto a esta infração.

A Portaria nº 2.014/08 cuidou de regrad o tempo máximo de 60 segundos para que o atendente do SAC entre em contato com o consumidor, regulamentando assim o § 4º do art. 4º do aludido decreto presidencial.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Referidas normas não se mostram abusivas nem criam obrigações, posto que se limitam a estabelecer critérios que garantam a acessibilidade e o atendimento adequado ao consumidor, tratando-se de instrumentos eficazes de proteção ao hipossuficiente na relação consumerista, cumprindo, assim, o disposto no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal.

Pelo exposto, julgo também subsistente a infração descrita no item 1.3.4 dos Autos de Infração nº 183.17 e nº 184.17.

**3) O fornecedor finaliza a ligação antes da conclusão do atendimento (item 1.3.6):**

A prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) pelas empresas mencionadas no Decreto n.º 6.523/08 tem como norte, entre outros princípios, o princípio da eficiência, textualmente elencado no artigo 8.º

A exigência de não interrupção da ligação antes da conclusão do atendimento objetiva eliminar uma prática que infelizmente se tornou comum entre as empresas, qual seja, impedir que o consumidor tenha uma solução definitiva para suas dúvidas e problemas, o que não raras as vezes o forçava a realizar inúmeros contatos e contar novamente todos os fatos que o levaram a contatar o SAC.

O Decreto em exame não apresenta qualquer escusante a esse tipo de evento, o que possibilita reconhecer que, independentemente dos fatos que ocasionaram a interrupção da ligação antes de concluído o atendimento, verificada essa, automaticamente configurada estará a violação do § 2.º do artigo 4.º, in verbis:

*Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços. [...] § 2º O consumidor não*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

*terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.*

Pelo exposto, julgo também subsistente a infração descrita no item 1.3.6 dos Autos de Infração nº 183.17 e nº 184.17.

**4) O(s) número(s) do(s) SAC(s) não consta(m) de forma clara e objetiva na página eletrônica da empresa na *internet* (item 2.1).**

Nos termos do artigo 7.º do Decreto n.º 6.523/08, “o número do SAC constará de forma clara e objetiva [...] na página eletrônica da empresa na INTERNET”.

Ao fiscalizar aquela empresa, a fiscal do Procon-MG pôde constatar que o número 1058 é citado na página da empresa na internet como “Central de Relacionamento” e que ficou sabendo que o referido número corresponde ao número de SAC porque perguntou a atendente e a mesma informou que sim. A fiscal constatou ainda que os números telefônicos para contato com a empresa denominados como “Central de Relacionamento”, não aparecem na página principal, precisando percorrer longo percurso até chegar a tais números, conforme demonstrou nos prints anexados ao auto de infração (fls.14 e 17/20).

Ora, a forma adotada pela recorrente para informar seu número do SAC deixa a desejar quanto ao cumprimento do que se entende por “clareza” e “ostensividade” (artigo 7.º do Decreto n.º 6.523/08).

Primeiro, porque utiliza a denominação “Central de Relacionamento com o Cliente”, quando a legislação adota a sigla “SAC”, única opção para os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal informarem o número do Serviço de Atendimento ao Consumidor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Quisesse ele permitir que se adotassem outras denominações para informar esse tipo de serviço, como, por exemplo, “Central de Relacionamento com o Cliente”, utilizada pela recorrente, teria deixado isso claro. Entretanto, não o fez. E não o fez, porque sua intenção é possibilitar que o consumidor tenha conhecimento inequívoco sobre o número do telefone disponibilizado pela empresa para atender a sua demanda.

Nesse sentido, entendo que o motivo pelo qual a expressão SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) foi adotada pelo decreto é não deixar dúvida sobre a finalidade do número de telefone ali informado. Segundo, porque nem todos os números constantes da página da recorrente na internet (fl. 20) se prestam a dar efetividade ao que determina o Decreto n.º 6.523/08.

Ademais, ao lavrar os autos de verificação de fls. 02/16 e 100/114, a Agente Fiscal deixou claro que, para que o consumidor tenha acesso ao número 1058, que está denominado no site como “Central de Relacionamento”, é necessário seguir um logo percurso até chegar a esse número, conforme “prints” da página do fornecedor que foram acostadas aos autos de verificação.

Diante disso, questiona-se: a forma adotada pela recorrente para informar o número do SAC em sua *homepage* é suficiente para dar efetividade ao preceituado no artigo 7.º do Decreto n.º 6.523/08? E a resposta para essa pergunta é não.

Se, em um primeiro momento, mencionado artigo 7.º não é preciso em indicar a página exata em que o número do SAC deve ser disponibilizado – se na página inicial ou se poderia ser inserido em uma outra, como no caso dos autos – essa suposta “falha” acabou sendo suprida com a imposição de que essa



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

informação deve constar de forma clara e objetiva na página eletrônica da empresa na *internet*.

Disponibilizar o número do SAC em outra página que não a inicial retira dessa informação sua finalidade maior, qual seja, permitir que o consumidor tenha acesso rápido e eficiente à empresa para efetuar reclamação, solicitar cancelamento ou, ainda, outro serviço ou informação de que necessita, mantendo-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais eventualmente impostas pelo fornecedor (artigo 1.º do Decreto n.º 6.523/08).

Nesse sentido, entendo que a forma adotada pela Telefônica Brasil para informar o número do SAC em sua página na *internet* mostra-se incompatível com os conceitos de clareza e objetividade e configura violação do artigo 7.º do Decreto n.º 6.523/08, dos artigos 6.º, III, e 39, VIII, do CDC, e do artigo 12, IX, "a", do Decreto n.º 2.181/97.

Pelo exposto, julgo também subsistente a infração descrita no item 2.1 dos Autos de Infração n.º 183.17 e n.º 184.17.

**5) O fornecedor recusa ou dificulta a entrega da cópia da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador; a qual deveria ocorrer no prazo de 10 dias (item 4.2).**

Nem o Decreto n.º 6.523/08 nem a Portaria SDE n.º 49, de 12 de março de 2009, trouxeram em seu texto hipótese que eximisse a recorrente de responsabilidade por eventual descumprimento do encaminhamento da cópia da gravação requerida pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador. Pelo contrário, o artigo 1.º da aludida portaria é claro ao considerar abusiva a recusa ou a imposição de dificuldades para essa entrega. Veja-se:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 1º Considerar abusiva, no serviço de atendimento ao consumidor por telefone, no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, dentre outras práticas, recusar ou dificultar, quando solicitado pelo consumidor ou por órgão competente, a entrega da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, no prazo de 10 (dez) dias; Parágrafo único. A entrega deverá ocorrer por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do solicitante.

No caso dos autos, embora a atendente tenha dito à fiscal que enviaria a cópia da gravação no mesmo dia da fiscalização, até a data de 20/03/17, ou seja, ultrapassados 10 dias da data em que foi solicitado, não foi constatado o envio da gravação para o e-mail "[proconfisc@mpmg.mp.br](mailto:proconfisc@mpmg.mp.br)", o que configura descumprimento à norma transcrita.

E, nos termos do dispositivo legal transcrito, não faz diferença que a solicitação tenha sido formulada pelo consumidor ou pelo órgão de defesa do consumidor (ambos são destinatários da devida contraprestação). No momento do atendimento realizado pelo SAC, sendo requerido o encaminhamento da gravação e havendo recusa ou dificuldade para a entrega da gravação solicitada, automaticamente estará caracterizada a prática abusiva.

Pelo exposto, julgo também subsistente a infração descrita no item 4.2 dos Autos de Infração nº 183.17 e nº 184.17.

### 3 – Conclusão

Restou claro, portanto, que a empresa representada acima qualificada incorreu nas práticas infrativas do artigo 4º, §§ 1º, 2º e 4º ambos do Decreto nº 6.523/08; do art. 4º, §4º do Decreto nº 6.523/08 c/c art. 1º, caput, da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/08; artigo 7º do Decreto nº 6.523/08; artigo 1º, caput,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do artigo 15 do Decreto nº 6.523/08; dos artigos 4º, V, 6º, III e IV, 7º, e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigo 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; e do artigo 27, §1º da Resolução ANATEL nº 632/14), estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

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. 59 da Resolução PGJ nº 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, I), pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico 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. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Considerando que o Representado não apresentou cópia da DRE da Telefônica Brasil S/A, foi extraído do site <http://www.econoinfo.com.br/financas-e-mercados/demonstracoes?codigoCVM=17671#> as informações referentes às receitas auferidas pela empresa no exercício de 2016, conforme doc. de fl. 432. Consoante referido documento, o resultado bruto da infratora, foi de R\$ 21.685.400.000,00 (vinte e um bilhões seiscentos e oitenta e cinco milhões quatrocentos mil reais).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A fim de comensurar a Receita Bruta do Fornecedor no Estado de Minas Gerais considerar-se-á o número de clientes cadastrados no seguimento Plano Controle (fl. 230). Assim, tendo em vista que o número de clientes cadastrados em Minas Gerais (3MM), no referido seguimento, corresponde a 14% (quatorze por cento) do número total de clientes da Telefônica em todo o Brasil (20,5MM), estimar-se-á a Receita Bruta para o presente cálculo em **R\$3.035.956.000,00 (três bilhões trinta e cinco milhões novecentos e cinquenta e seis mil reais)**.

Assim, o porte econômico da reclamada, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 252.996.333,33 (duzentos e cinquenta e dois milhões novecentos e noventa e seis mil e trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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 65 da Resolução PGJ nº 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 2.534.963,33 (dois milhões quinhentos e trinta e quatro mil novecentos e sessenta e três reais e trinta e três centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ nº 11/11.

e) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos I e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que o infrator é reincidente, já tendo sido fiscalizado, autuado e multado nos autos dos Processos Administrativos nº 0024.13.005914-0, 0024.13.007629-2, 0024.13.009301-6 e 0024.14.001131-3, a menos de 05 (cinco) anos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Isso posto, aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 3.802.445,00 (três milhões oitocentos e dois mil quatrocentos e quarenta e cinco reais).

f) Em substituição à aplicação cumulativa das multas relativas a cada uma das infrações cometidas, efetuou-se o acréscimo de 1/3 (um terço), previsto no art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11, ficando em R\$ 5.069.926,67 (cinco milhões sessenta e nove mil novecentos e vinte e seis reais e sessenta e sete centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 5.069.926,67 (cinco milhões sessenta e nove mil novecentos e vinte e seis reais e sessenta e sete centavos)**

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 02 dos autos, 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\$ 4.562.934,00 (quatro milhões quinhentos e sessenta e dois mil novecentos e trinta e quatro reais)** nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

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.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

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

Cumpra-se na forma legal.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Glauber S. Tatagiba do Carmo". The signature is written in a cursive style with a long vertical stroke extending downwards.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 22 de Abril de 2019.





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

**Abril de 2019**

Infrator	Telefônica Brasil S/A		
Processo	0024.16.007230-2		
Motivo	Auto de Infração nº 183.17		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 3.035.956.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 252.996.333,33
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 2.534.963,33</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 1.267.481,67</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 3.802.445,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/03/2019			226,62%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2019			3,4755
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 695,11</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.426.648,76</b>
Multa base			R\$ 2.534.963,33
Acréscimo de ½ – art. 26, III, IV, VI e VII do Decreto 2.181/97			R\$ 3.802.445,00
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 5.069.926,67
90% do valor da multa máxima (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 4.562.934,00

