



**PROCON MG**

Ministério Público de Minas Gerais



Processo Administrativo n.º 0024.17.019.857-6

Fornecedor: Claro S/A

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### I RELATÓRIO

Tratam os autos de Processo Administrativo instaurado pelo **PROCON Estadual de Minas Gerais**, com base na Lei federal nº 8.078/1990 e no Decreto federal nº 2.181/1997, em face da **Claro S.A**, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com endereço na rua Henri Dunant, nº 780, bairro Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP: 04.709-110, visando a apurar prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990) em desfavor da coletividade.

Este Processo Administrativo foi subsidiado por Investigação Preliminar, que se iniciou após consumidor noticiar que o fornecedor estaria interrompendo a prestação do serviço por inadimplemento do cliente, em prazo inferior aos 15 (quinze) dias definidos na art. 90, Resolução n. 632/14 (ff. 04/05).

O fornecedor prestou informações (ff. 08/11). A ANATEL informou, por ofício de f. 19, haver Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações instaurado em desfavor do fornecedor pela prática infrativa objeto dos autos.

A ASTEP informou não constar reclamações nas bases de dados dos Procons Municipais (f. 23), havendo 13 (treze) na plataforma Consumidor.Gov (ff.27/39). Já a ANATEL informou haver 69 (sessenta e nove) reclamações sobre o tema no período que compreende de 01/01/2018 e 30/09/2018 (ff. 49/50).

Rodolfo Elton de Sá  
Procurador



Foram enviadas pela ANATEL cópias digitalizadas do PADO mencionado (ff. 40/41, 47/48). Foi concedida vista ao fornecedor para que apresentasse sua versão (ff. 59/65).

Ao cabo da Investigação Preliminar concluiu-se que havia indícios da prática de condutas infrativas aos direitos coletivos dos consumidores pelo fornecedor. Desse modo, converteram-se os presentes autos em Processo Administrativo em 17/07/2018 (Portaria à f. 02-A e Despacho à f. 66/67), imputando-se ao fornecedor a seguinte prática infrativa:

*A fornecedora incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao suspender o provimento de serviços de telecomunicações prestados sem observância do lapso temporal mínimo estabelecido pela legislação e resoluções da ANATEL.*

O fornecedor foi devidamente notificado para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (ff. 69) e apresentou defesa, alegando, preliminarmente, **i)** necessidade da aplicação das garantias do Direito Penal e Processual Penal ao feito; **ii)** competência prevalente da ANATEL sobre a matéria tratada nos autos; **iii)** possibilidade de ocorrência de *bis in idem*; no mérito, **iv)** observância das normas regulatórias; **v)** ausência de materialidade da prática infrativa (ff. 70/91).

O Ministério Público propôs a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta e Termo de Transação Administrativa (ff. 166/168). O fornecedor manifestou seu desacordo em relação às medidas mencionadas (ff. 170/173).

A ANATEL apresentou novas informações sobre o atual estado do PADO (ff. 177/179), sendo certo que o fornecedor se manifestou a respeito (ff. 184/190). Em sede de alegações finais o fornecedor, pediu, preliminarmente, prazo de 60 (sessenta) dias para se manifestar a respeito de algumas das reclamações colacionadas aos autos e reiterou os termos da defesa apresentada anteriormente (ff. 193/203).

## II FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos ocorridos, nos moldes da Lei federal nº 8.078/1990, artigo 56, parágrafo único e do Decreto Federal nº 2.181/1997, artigos 4º, inciso IV e 5º, *caput*.



O processo administrativo teve seu trâmite regular, sem qualquer vício que pudesse prejudicar o exercício do direito de defesa do infrator.



## 2.1 Do Procon Estadual

Para regulamentar a proteção administrativa do consumidor, foi editado o Decreto federal nº 2.181, de 20/2/97. Neste sentido, organizou-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto na lei consumerista (art. 1º, 1ª parte e parte final; CDC, arts. 105 e 106). Descreveram-se os seus membros como sendo os seguintes: a) Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC); **b) órgãos públicos** federais, **estaduais**, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor; e c) entidades civis de defesa do consumidor (art. 2º).

Aos órgãos públicos estaduais, dentre outros, criados, em lei, para o exercício da defesa do consumidor, o Decreto Federal nº 2.181/97 **outorgou** as seguintes atribuições: a) as constantes dos incisos II a XII do art. 3º; b) planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação (art. 4º, I); c) atender aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas (art. 4º, II); d) fiscalizar as relações de consumo (art. 4º, III); **e) funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto (arts. 4º, IV, 5º e 7º)**; f) elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao DPDC (art. 4º, V); g) desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades (art. 4º, VI).

E finalmente a **Lei Complementar Estadual nº 61, de 12/07/2001**, que dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, estabeleceu, em seu artigo 22, a criação do PROCON ESTADUAL, na estrutura do Ministério Público, nos termos do art. 14 do ADCT da Constituição Mineira, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo,

Procurador de Justiça



especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 2.181/97, cometendo, ainda, ao PROCON ESTADUAL, no inciso VI do art. 23, a função de *“funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar”*.

Assim, o PROCON ESTADUAL é o órgão público estadual, gerido pelo Ministério Público (Constituição Mineira), com atribuições previstas no Decreto Federal nº 2.181/97 (art. 4º), que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/90), e na Lei Complementar Estadual nº 61/2001 (arts. 22 e 23), dentre as quais, a de promover a fiscalização, em todas as áreas em que ocorra uma relação de consumo, através de seus **servidores legalmente investidos de Poder de Polícia Administrativa**, bem como de funcionar, na esfera administrativa, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, haja vista o princípio da independência das esferas, o que permite ao PROCON Estadual, **promover a instrução e o julgamento do processo administrativo**.

## **2.2 Da concessão de prazo para manifestação sobre reclamações.**

O fornecedor pediu, em sede de alegações finais, prazo de 60 (sessenta) dias para se manifestar a respeito de reclamações consumeristas que constam dos autos.

A despeito da argumentação empreendida pelo fornecedor, tal pedido não encontra guarida.

Desde a primeira notificação referente ao presente Processo Administrativo, recebida em 05/02/2019 (f. 69), quando da intimação para apresentação de defesa administrativa, o fornecedor encontra-se ciente do teor de todas as reclamações que se encontram nos presentes autos, havendo prazo mais do que suficiente durante a instrução processual para que **fossem** tomadas as medidas necessárias para eventual elucidação dos fatos.



A concessão de mais prazo verdadeiramente beneficiaria o fornecedor por sua inação no decorrer do presente Processo Administrativo, motivo pelo qual entendo que a diligência é meramente protelatória.

### **2.3 Da aplicação das garantias do Direito Penal e Processual Penal**

O fornecedor alegou, preliminarmente, não terem sido respeitadas as garantias presentes no âmbito do Direito Penal e Processual Penal, de observância obrigatória no Processo Administrativo.

O exercício da função administrativa, conforme norma estatuída no art. 37 da Constituição, é regido, assim como o Direito Penal, por uma série de princípios não disponíveis pela Autoridade.

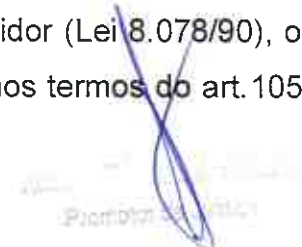
O Direito Administrativo, contudo, possui contornos que lhe são próprios. Há que se prestigiar princípios quais, *e.g.*, o da publicidade e da indisponibilidade do interesse público, que não encontram equivalência direta no âmbito criminal.

Lado outro, afirmar que ao processo administrativo aplicam-se normas próprias não resulta no entendimento que o presente feito tramitou à revelia da legalidade ou demais axiomas cogentes insculpidos no art. 37, *caput*, da CRFB/88. Pelo contrário: ao fornecedor foram garantidos de forma plena o contraditório e a ampla defesa, com acesso integral a todos os documentos juntados nos autos e com a possibilidade de, caso quisesse, impugná-los.

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

### **2.4. Da competência do Procon Estadual frente a ANATEL**

Em se tratando de prestação de serviço enquadrada como relação de consumo, exsurge, em prol da Política Nacional das Relações de Consumo estatuída nos arts. 4º e 5º do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, que, nos termos do art. 105





da legislação consumerista, é integrado por órgãos federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal, além das entidades privadas que têm por objeto a defesa do consumidor.

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

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

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

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



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

VIII, que:

*Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade*

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

*(...)*

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

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

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

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

Respeitante ao poder de fiscalização do Procon Estadual, importante registrar o entendimento dos autores Adriano Andrade, Cleber Masson e Landolfo Andrade<sup>1</sup>, a saber:

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

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



## 2.5. Da possibilidade de ocorrência de *bis in idem*

O fornecedor salientou a existência de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações — PADO n. 53500.0044820/2017-95, instaurado pela ANATEL, que trataria da mesma questão delimitada na portaria dos presentes autos. Com base nisso, sustentou que isso poderia levar à duplicidade na penalização em razão da mesma conduta.

Há que se ressaltar, contudo, a distinção entre os fundamentos jurídicos do Processo Administrativo no âmbito do PROCON e do Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações.

A primeiro, quanto à atuação do PROCON, impende ressaltar que sua esfera de atuação primeva é na salvaguarda dos direitos subjetivos dos consumidores, em razão da sua vulnerabilidade, conforme já elucidado no item *supra*. Não é por outro motivo que, além da pena de multa, é facultada à autoridade administrativa a imposição de sanções quais, *e.g.*, a suspensão de fornecimento de produto ou serviço, a suspensão temporária de atividade, a intervenção administrativa e a interdição de atividade (art. 56, do CDC, e art. 18 do Decreto n. 2.181/97). Não só sanções, tais medidas podem ser aplicadas mesmo a título de cautela (art. 56, parágrafo único, do CDC), ressaltando-se de maneira unívoca a função precípua de resguardo aos interesses do consumidor.

Mesmo que a pena de multa *prima facie* aparente ter condão puramente punitivo, é possível se vislumbrar que, em sua destinação, há o condão de se reparar a lesão sofrida pelo consumidor. É que a pena de multa constitui forma de financiamento para a Política Nacional de Relações de consumo, conforme depreende-se da redação do artigo 30 do Decreto n. 2.181/97:

Art. 30. As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.

As agências reguladoras, como a Agência Nacional de Telecomunicações, por outro lado, possuem função distinta dentro do ordenamento jurídico pátrio. A sua instituição, que se deu a partir do contexto da





reforma administrativa empreendida no final do século passado, serviu para dar disciplina a serviços públicos prestados por particulares — bem como serviços privados considerados estratégicos. O intento foi o de reduzir o protagonismo do Estado na ordem econômica, incumbindo-o das funções de planejamento, regulação e fiscalização<sup>2</sup>.

As agências reguladoras se apresentam, portanto, como instrumento para intervenção do Estado na ordem econômica, desempenhando, nesta senda, diversas tarefas distintas, quais:

- a) controle de tarifas, de modo a assegurar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato;
- b) universalização do serviço, estendendo-o a parcelas da população que deles não se beneficiavam por força da escassez de recursos;
- c) fomento da competitividade, nas áreas nas quais não haja monopólio natural;
- d) fiscalização do cumprimento do contrato de concessão;
- e) arbitramento dos conflitos entre as diversas partes envolvidas: consumidores do serviço, poder concedente, concessionários, a comunidade como um todo, investidores potenciais etc<sup>3</sup>.

Assim, dada a especificidade das funções institucionais de cada um dos órgãos e dos limites de seus poderes administrativos, vê-se que os processos administrativos sancionadores possuem esferas de atribuição marcadamente distintas, não havendo que se falar em duplicidade de sanção por fundamentos idênticos.

É este também o entendimento da mais conceituada doutrina:

“Esta concorrência de competências administrativas pode se dar tanto no cotejo entre a competência de órgãos pertencentes a distintos entes federados (Senacon vs. órgãos estaduais e municipais; órgão estadual vs. órgãos municipais, órgão estadual vs. órgão estadual e órgão municipal vs. órgão municipal), e eventual conflito no conteúdo no processo ou conteúdo das decisões (*conflito vertical* de competências), quanto no exercício de competência dos órgãos de defesa do consumidor e outros órgãos de competência regulatória de determinado setor econômico ou de prestação de serviço público (e.g. agências reguladoras, Banco Central). **Neste segundo caso, contudo, o exercício de competência entre distintos órgãos (denominado *conflito horizontal* de competências) é de solução menos complexa, especialmente por reconhecer-se a competência comum dos**

<sup>2</sup>BARROSO, Luis Roberto. Agências Reguladoras. Constituição e transformações do Estado e Legitimidade Democrática. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 229, p. 293, jul. 2002. ISSN 2238-5177. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/46445>>. Acesso em: 14 Fev. 2019. doi:<http://dx.doi.org/10.12660/rda.v229.2002.46445>.

<sup>3</sup>BARROSO, Luis Roberto. *Op. cit.* p. 301.



**órgãos de defesa do consumidor e dos órgãos regulatórios para fiscalização e controle do mercado, considerando a finalidade pública específica cuja realização deve ser o objetivo de cada órgão** (FINK, Daniel Roberto. *O código brasileiro de defesa do consumidor comentado*. 6. ed. p. 857). Neste sentido, o próprio STJ no sentido de reconhecer, por exemplo, a competência comum dos órgãos de defesa do consumidor e do Banco Central para fiscalização do cumprimento das normas de direito do consumidor pelas instituições financeiras. Ou como refere outro precedente da Corte, 'a atividade fiscalizadora e normativa das agências reguladoras não exclui a atuação de outros órgãos federais, municipais, estaduais ou do Distrito Federal, como é o caso dos Procons ou da própria Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por meio de seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, que podem fiscalizar, apenas, qualquer pessoa física ou jurídica que se enquadre como fornecedora na relação de consumo, nos termos do art. 3º e parágrafos do Código de Defesa do Consumidor' (STJ – AgRg no Resp 1.081.366/RJ – 1ª T. – 05.06.2012 – rel. Min. Benedito Gonçalves – DJe 12.06.2012)<sup>4</sup>. (grifamos)

Também é neste sentido a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. OFENSA AOS ARTS. 535 E 557 DO CPC NÃO CARACTERIZADA. APLICAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA PELO PROCON. POSSIBILIDADE. ATUAÇÃO DA ANATEL. COMPATIBILIDADE.

1. O Tribunal de origem dirimiu, fundamentadamente, as questões que lhe foram submetidas, apreciando integralmente a controvérsia posta nos presentes autos.

2. A alegação de eventual nulidade em razão do recurso ter sido apreciado monocraticamente fica superada com a reapreciação da matéria pelo órgão colegiado em sede de agravo regimental.

3. O entendimento do Tribunal a quo, no sentido de que o PROCON tem poder de polícia para impor multas decorrentes de transgressão às regras ditadas pela Lei n.º 8.078/90, está em sintonia com a jurisprudência do STJ.

4. Ademais, **conforme entendimento já registrado nesta Corte, a atuação do PROCON "não exclui nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências criadas por lei, cuja preocupação não se restringe à tutela particular do consumidor, mas abrange a execução do serviço público em seus vários aspectos, a exemplo, da continuidade e universalização do serviço, da preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e da modicidade tarifária"** (REsp 1.138.591/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 22/09/2009, DJe 05/10/2009).

5. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no REsp 1112893/RJ, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 02/10/2014, DJe 17/10/2014, grifamos)

PROCESSUAL CIVIL. MULTA DO PROCON MUNICIPAL. QUANTUM ARBITRADO. MATÉRIA NÃO PREQUESTIONADA. APLICAÇÃO, POR

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



ANALOGIA, DA SÚMULA 282/STF. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. SÚMULA 07/STJ. COMPETÊNCIA DO PROCON. ATUAÇÃO DA ANATEL. COMPATIBILIDADE. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. SÚMULA 07/STJ.

1. Não houve o devido prequestionamento dos artigos 17, 24, 25, 26, e 28 do Decreto n. 2.181/97, e 57, do CDC, nem tampouco da tese trazida no recurso especial em relação ao quantum arbitrado na multa aplicada. Desta forma, o recurso especial não ultrapassa o inarredável requisito do prequestionamento em relação à referida norma (557, §1º), do CPC Incidência, por analogia, da Súmula n. 282 do Supremo Tribunal de Federal.

2. E, mesmo se assim não fosse, a discussão acerca da proporcionalidade da multa aplicada, justamente tendo em conta o que dispõe o art. 57 do CDC, encontra obstáculo a seu conhecimento com fundamento no verbete sumular referido, pois a aferição, no caso concreto, dos parâmetros de condenação não pode ser feita sem análise de fatos e provas.

3. A análise referente aos pressupostos caracterizadores da litigância de má-fé, com o fim de reformar conclusão obtida pelo acórdão recorrido, implica o revolvimento de matéria fático-probatória, o que é vedado nesta seara recursal, ante o óbice da Súmula 7/STJ.

4. O entendimento do Tribunal recorrido, no sentido de que o Procon tem poder de polícia para impor multas decorrentes de transgressão às regras ditadas pela Lei n. 8.078/90, está em sintonia com a jurisprudência do STJ, pois **sempre que condutas praticadas no mercado de consumo atingirem diretamente os consumidores, é legítima a atuação do Procon para aplicar as sanções administrativas previstas em lei, decorrentes do poder de polícia que lhe é conferido. Acresça-se, para melhor esclarecimento, que a atuação do Procon não inviabiliza, nem exclui, a atuação da Agência reguladora, pois esta procura resguardar em sentido amplo a regular execução do serviço público prestado.**

5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, não provido.

(REsp 1178786/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/12/2010, DJe 08/02/2011, grifamos)

Deste modo, resta cristalino que a instauração de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigação não é condição impeditiva ao fluxo regular do Processo Administrativo no âmbito do PROCON.

## 2.6. Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A portaria imputa ao fornecedor prática infrativa às relações de consumo vez que teria suspenso o provimento dos serviços de telecomunicações prestados sem observância do lapso temporal mínimo estabelecido pela legislação e resoluções da ANATEL.

2011/02/08  
Procurador-Geral



A disciplina legal do caso em comento se encontra no Capítulo VI do Título V da Resolução n. 632/2014 da ANATEL, em seu artigo 90. É este o teor:

*Art. 90. Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.*

Sobre este tema foram colacionadas diversas reclamações aos autos (ff. 27/39 e 49/50). Vejamos algumas:

Fui procurada por uma representante da operadora na Associação Mundial Beneficente de Amparo aos Necessitados qual fez a venda de 5 números sendo: 037.94120211,037984139174,0379841371007 e 037984174664, os quais apresentei todas as documentações necessárias, meus números ficaram disponíveis e atendendo minhas necessidades porém ocorre que no dia 17 de abril de 2018 a operadora sem prévio aviso fez bloqueio de um dos meus números 037984121950, procurou a loja e me alegaram não saber o porque do bloqueio uma vez que toda documentação está de acordo com o exigido (f. 33).

Meu sinal foi bloqueado com a fatura atrasada 13 dias onde o certo é bloquear com 21 dias e ainda meu sinal sempre é redirecionado para outra programação e isso sempre acontece nos canais esportivos (f. 36)

Mais uma vez o sinal da minha TV foi suspenso sem prévio aviso, tive que ligar no 10699 para solicitar o restabelecimento do sinal em caráter de confiança (f. 37)

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SUA FATURA FOI ENVIADA COM ATRASO, APÓS PEDIR SEGUNDA VIA E EFETUAR O PAGAMENTO, ANTES DO PRAZO REGULAMENTAR DE 15 DIAS, OCORREU CORTE DE SETE LINHAS DE SEU CONTRATO. JÁ ENVIOU COMPROVANTE DE PAGAMENTO, SEM ÊXITO EM DESBLOQUEIO, PEDE PROVIDÊNCIAS. PRESTADORA RECLAMADA: CLARO 7 LINHAS PROTOCOLO: 201841231927 DATA DO PROTOCOLO: 17/02/2018

CONSUMIDOR RECLAMA QUE HOVE O BLOQUEIO DE 3 LINHAS INDEVIDAMENTE, A PRESTADORA ALEGA INADIMPLÊNCIA MAS O MESMO NÃO POSSUI. PROTOCOLO: 03180773251272 DATA: 04/02/2018 PRESTADORA: NET

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SUA FATURA FOI ENVIADA COM ATRASO, APÓS PEDIR SEGUNDA VIA E EFETUAR O PAGAMENTO, ANTES DO PRAZO REGULAMENTAR DE 15 DIAS, OCORREU CORTE DE SETE LINHAS DE SEU CONTRATO. JÁ ENVIOU COMPROVANTE

*Procurador-Geral de Justiça*



DE PAGAMENTO, SEM ÊXITO EM DESBLOQUEIO, PEDE  
PROVIDÊNCIAS, PRESTADORA RECLAMADA: CLARO 7 LINHAS  
PROTOCOLO: 201841231927 DATA DO PROTOCOLO: 17/02/2018

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE ESTÁ HÁ DOIS MESES COM SUA  
LINHA BLOQUEADA, PRESTADORA ALEGA FALTA DE PAGAMENTO,  
PORÉM SUAS FATURAS ESTÃO EM DIA, JÁ APRESENTOU OS  
COMPROVANTES DE PAGAMENTO A PRESTADORA, MAS ATÉ O  
MOMENTO NADA FOI RESOLVIDO, CONSUMIDOR DISCORDA E  
SOLICITA ATIVAÇÃO DO SERVIÇO COM URGÊNCIA. PROTOCOLO:  
2018228187912 DATA DO PROTOCOLO: 28/03/2018 PRESTADORA  
RECLAMADA: CLARO

Prezados a net boqueou minhas linhas de celulares alegando falta de  
pagamento mas todas as contas que eles colocaram no sistema da  
Net estão pagas e em dia a próxima irá vencer no dia 25/05/2018  
conforme tela da própria net na data de hoje 21/05/2018 as 10:30 .  
Meu telefone está bloqueado para fazer e receber ligações. solicito  
que a net me envie as faturas de celular detaçhada veja a conta em  
anexo me cobraram um valor que eu paguei e não sei o detalhamento  
contratei um plano de 49,90 para ligações ilimitadas para celulares e  
interurbano e internet de 5 megas mas não sei o que está cobrando  
quero esta fatura detalhada e todas as próximas que vierem é um  
direito meu de consumidora saber o que estou pagando.

Fiz um acordo coma a operadora claro no valor total de R\$913,02,  
negociado em uma entrada e 06 parcelas. A 2ª parcela venceu no dia  
10/069, e efetuei o pagamento no mesmo dia.A partir do dia 22/06 tive o  
meu serviço de ligações suspenso. Entrei em contato com a operadora e  
fui informado que suspenderam os serviços por que eu ter atrasado o  
pagamento, quebrando assim o acordo. Informei ao atendente que dia  
10/06 foi domingo, e que havia efetuado o pagamento no mesmo dia, em  
uma caixa eletrônico, argumentei que no sistema dele constava o  
pagamento no dia 11/06 devido ao prazo para o repasse bancário. O  
atendente pediu para eu entrar em contato com o financeiro da Claro,  
nos telefones 08002088080 e 30088080 , mas quando digito o CPF, sou  
informado que o contrato não foi encontrado, e os serviços de telefonia  
continuam suspensos.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SEUS SERVIÇOS NÃO  
FUNCIONAM DESDE A PORTABILIDADE, POIS A MESMA FOI FEITA  
DE FORMA INDEVIDA, ESTÁ RECEBENDO COBRANÇA NO VALOR  
DE R\$11,00 DE PERÍODO EM QUE O SERVIÇO PERMANECEU



INOPERANTE. SEUS SERVIÇOS FORAM SUSPENSOS COM 5 DIAS DE ATRASO E EM CONTATO COM A PRESTADORA PARA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA, NÃO HÁ ESCLARECIMENTOS. PROTOCOLO: 2018303776212 DATA DO PROTOCOLO: 18/04/2018 PRESTADORA RECLAMADA: CLARO TELEFONE: 31984834718

PROTOCOLO: 01380838999337 DATA: 11/09/2018 PRESTADORA: CLARO CONSUMIDOR RECLAMA QUE NO DIA 11/09 A PRESTADORA EFETUOU O BLOQUEIO DE SUA LINHA, ALEGANDO POR FALTA DE PAGAMENTO. SENDO QUE ESTÁ EM DIA.

Linha telefônica foi feito acordo cujo entrada foi pago no valor de 75 reais, no mês de agosto não chegou boleto e ao entrar em contato com a Anatel foi informado que houve atraso no sistema e que boleto teria vencimento prorrogado conforme descrito na id que foi finalizado. Entretanto o meu serviço foi bloqueado. Solicito desbloqueio imediatamente visto que foi um problema da própria telefonia.

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE A PRESTADORA INSISTE EM EFETUAR CONSTANTES BLOQUEIOS SEM AVISO PRÉVIO DA LINHA POR FALTA DE PAGAMENTO. SENDO QUE AS FATURAS ESTÃO EM DIA. CONSTA VALOR EM ABERTO INDEVIDAMENTE SOBRE JUROS E MULTAS. SOLICITA PROVIDÊNCIAS PARA A RETIRADA DA COBRANÇA DE FORMA DEFINITIVA E A REATIVAÇÃO DA LINHA. PRESTADORA RECLAMADA: CLARO PROTOCOLO: 2017919539373/ DATA DO PROTOCOLO: 27/12/2017 TELEFONE RECLAMADO : 31983883939

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE SUA FATURA VENCEU NO DIA 31/05 NO FERIADO E PAGOU O VALOR NO DIA 02/06, PORÉM SEM AVISO PRÉVIO E SEM ESTAR EM ATRASO POR 15 DIAS COMO DIZ O REGULAMENTO, SEU SERVIÇO FOI BLOQUEADO TOTALMENTE, RECLAMOU NA PRESTADORA, MAS ALEGAM QUE O BLOQUEIO ESTÁ DEVIDO E INFORMAM QUE SOMENTE 5 DIAS O SERVIÇO SERÁ RESTABELECIDO. PROTOCOLO: 013180812639370 DATA DO PROTOCOLO: 03/06/2018 PRESTADORA RECLAMADA: CLARO

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE PRESTADORA REALIZOU O CANCELAMENTO DE SEUS SERVIÇOS MEDIANTE INADIMPLÊNCIA. SOLICITA O RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS COM URGÊNCIA TENDO EM VISTA OS VALORES JÁ FORAM

Reclamação nº 013180812639370  
Procuradoria-Geral de Justiça



PAGOS.PROTOCOLO:2018729692630DATA  
PROTOCOLO:17/09/2018PRESTADORA: CLARO

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE ESTÁ COM A LINHA BLOQUEADA DESDE O INÍCIO DO MÊS 07/2018 ENTROU EM CONTATO COM A PRESTADORA INFORMAM QUE É DEVIDO A FALTA DE PAGAMENTO, NO ATRASO DE 7 DIAS, CONSUMIDOR RETIROU A FATURA PELO SITE EFETUOU O PAGAMENTO PORÉM A LINHA NÃO FOI RESTABELECIDA SENDO CONSTATEMENTE. CONSUMIDOR SOLICITA PROVIDENCIAS IMEDITAS  
PROTOCOLO:2018557245005DATA DO  
PROTOCOLO:17/07/2018PRESTADORA  
RECLAMADA:CLARO33984326185 (f. 46)

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

Os argumentos da defesa não se sustentam.

Sobre o primeiro argumento, confira-se o Relatório de Fiscalização 0064/2016/GR01, que informa que o fornecedor está atuando de maneira não conforme com os ditames regulatórios (f. 179):

*Art. 90 - NÃO CONFORME*

*Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.*

Pesquisa referente à (A): Casos FOCUS onde o Consumidor retrata que houve o bloqueio sem ter débito com a prestadora ou não foi notificado ou cobrado pelo serviço, ou mudaram a modalidade de Pré-Pago para Pós-Pago sem aviso e a Consumidora colocava créditos e não pagava a conta por desconhecer a mudança efetuada unilateralmente pela Prestadora.

Suspensão e Rescisão Contratual - Seção XII - Focus - Grupo Claro - 08/07/2014 à 31/12/2014							
Serviço	Operadora	Modalidade do Serviço	Item na Planilha	Qtz de Registros	Amostras	Qtde. Art. 90.	%
SMP	Claro	SMP - Pós	Claro-SMP-POS	2176	45	5	11%
		SMP - Pré	Claro-SMP-PRE	306	45	26	58%

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



Portanto, há a suspensão dos serviços contratados em prazo inferior aos quinze dias definidos no art. 90 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.

Em verdade, aplica-se no presente feito a inversão do ônus da prova, a teor do que dispõe a Lei federal nº 8.078/90, artigo 6º, inciso VIII, na medida que caberia ao fornecedor comprovar que não estava suspendendo a prestação dos serviços contratados no âmbito do Estado de Minas Gerais, demonstrando que as provas constantes nos autos não procedem.

No entanto, o fornecedor não se desincumbiu de sua obrigação, visto que não demonstrou nos autos a inexistência da prática imputada na portaria.

Nesse ponto, importante registrar que o Superior Tribunal de Justiça reconhece a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do Ministério Público, visto que este representa a sociedade, conforme se observa no julgado abaixo:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO AMBIENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROVA PERICIAL. INVERSÃO DO ÔNUS. ADIANTAMENTO PELO DEMANDADO. DESCABIMENTO. PRECEDENTES.

I - Em autos de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público Estadual visando apurar dano ambiental, foram deferidos, a perícia e o pedido de inversão do ônus e das custas respectivas, tendo a parte interposto agravo de instrumento contra tal decisão.

II - Aquele que cria ou assume o risco de danos ambientais tem o dever de reparar os danos causados e, em tal contexto, transfere-se a ele todo o encargo de provar que sua conduta não foi lesiva.

**III - Cabível, na hipótese, a inversão do ônus da prova que, em verdade, se dá em prol da sociedade, que detém o direito de ver reparada ou compensada a eventual prática lesiva ao meio ambiente - artigo 6º, VIII, do CDC c/c o artigo 18, da lei nº 7.347/85.**

IV - Recurso improvido.

(REsp 1049822/RS, Rel. Ministro FRANCISCO FALCÃO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 23/04/2009, DJe 18/05/2009) (grifo nosso)





Assinale-se que as reclamações individuais recebem tratamento coletivo do PROCON Estadual por meio de processo administrativo, já que o órgão está afetado, em Minas Gerais, ao Ministério Público, por força da Carta Mineira. Acresça-se, a isso, que nem todos os consumidores apresentam reclamação direta ao Ministério Público, preferindo, no mais das vezes, o caminho do Juizado das Relações de Consumo ou do Procon Municipal de sua cidade, em busca da tutela a seus interesses econômicos.

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

## **2.7. Princípio da Vulnerabilidade. Princípio da Boa-fé objetiva.**

A conduta do fornecedor, em desrespeito à sistemática da legislação consumerista, valeu-se da situação de vulnerabilidade em que se encontra o consumidor.

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

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

Ressalte-se o fundamento legal da presunção de vulnerabilidade do consumidor, insculpido no artigo 4º, inciso I, da Lei Federal n.º 8.078/90:



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

*I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;*

Ademais, as regras e sanções impostas ao fornecedor no Código de Defesa do Consumidor zelam pela observância da boa fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade, na correção. Assim conceitua a doutrina<sup>5</sup>:

O princípio da boa-fé objetiva na formação e na execução das obrigações possui muitas funções na nova teoria contratual: 1) como fonte de novos deveres especiais na conduta durante o vínculo contratual, os chamados deveres anexos; 2) como causa limitadora do exercício, antes lícito, hoje abusivo, dos direitos subjetivos; e 3) na concreção e interpretação dos contratos. A primeira função é uma função criadora (pflichtenbegründende Funktion), seja como fonte de novos deveres (Nebenpflichten), de deveres de conduta anexos aos deveres de prestação contratual, como os deveres de informar, de cuidado e de cooperação, seja como fonte de responsabilidade por ato lícito (Vertrauenshaftung) ao impor riscos profissionais novos e agora indisponíveis por contrato. **A segunda função é uma função limitadora (Schranken-bzw, Kontrollfunktion), reduzindo a liberdade de atuação dos parceiros contratuais ao definir algumas condutas e cláusulas como abusivas, seja controlando a transferência dos ricos profissionais e libertando o devedor em face da não razoabilidade de outra conduta (pflichtenbefreinde Vertrauensustände).** A terceira função é a função interpretadora, pois a melhor linha de interpretação de um contrato ou de uma relação de consumo deve ser a do princípio da boa-fé, o qual permite uma visão total e real do contrato sob exame. **Boa-fé é cooperação e respeito, é conduta esperada e leal, tutelada em todas as relações sociais. A proteção da boa-fé e da confiança despertada forma, segundo Couto e Silva, a base do tráfico jurídico, a base de todas as vinculações jurídicas, o princípio máximo das relações contratuais.**

Tal princípio também encontra guarida no ordenamento positivo, conforme se extrai do artigo 4º, inciso III, da Lei Federal n.º 8.078/90:

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua 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*

<sup>5</sup>MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 234. Grifamos.



*necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé** e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;*

Nesse raciocínio, é abusiva a prática apontada na Portaria, na medida em que há vantagem manifestamente excessiva em favor do fornecedor, que suspende o provimento dos serviços de telecomunicações prestados sem observância do lapso temporal mínimo estabelecido na legislação vigente:

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

*(...)*

*V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;*

Lecionando sobre práticas abusivas, o Min. BENJAMIM escreve:<sup>6</sup>

*Prática abusiva (lato sensu) é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. São – no dizer irretocável de Gabriel A. Stiglitz – ‘condições irregulares de negociação nas relações de consumo’, condições estas que ferem os alicerces da ordem jurídica, seja pelo prisma da boa-fé, seja pela ótica da ordem pública e dos bons costumes.*

As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, embora não firam o requisito da veracidade, são permeadas de imoralidade econômica. Em outros casos, simplesmente dão causa a danos substanciais contra o consumidor. Manifestam-se através de uma série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesa, ou, se a tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-la. Afinal, raros serão os consumidores que reclamarão da prática infrativa apontada na Portaria do presente Processo Administrativo.

Portanto, as práticas imputadas contrariam princípios orientadores basilares da tutela jurídica das relações de consumo — os princípios da vulnerabilidade do consumidor e da boa-fé objetiva — que vão se materializar e fundamentar preceitos legais espalhados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

<sup>6</sup> BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos *et al.* *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. São Paulo: Forense, 2001, p. 319.



## CONCLUSÃO

Em face do exposto, perfeitamente demonstrada a prática infrativa à legislação consumerista, está o fornecedor sujeito ao pagamento de multa (Lei federal nº 8.078/1990, artigo 56, inciso I e Decreto federal nº 2.181/1997, artigo 18, inciso I).

Passo, pois, à individualização da sanção administrativa, observados os critérios estabelecidos pelos artigos 24 e 28 do Decreto federal nº 2.181/1997, bem como na Resolução PGJ nº 14/2019.

A fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a **(1) gravidade da infração, (2) vantagem auferida e (3) condição econômica do fornecedor**, na forma prevista pela Resolução PGJ nº 14/2019, artigo 20.

O fornecedor, notificado, apresentou o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2016 (f. 92), onde consta o valor de receita bruta de R\$ 2.552.454.748,51 (dois bilhões, quinhentos e cinquenta e dois milhões, quatrocentos e cinquenta e quatro mil, setecentos e quarenta e oito reais e cinquenta e um centavos).

**Considerando** o faturamento bruto relativo ao ano de 2016 do fornecedor no valor de R\$ 2.552.454.748,51 (dois bilhões, quinhentos e cinquenta e dois milhões, quatrocentos e cinquenta e quatro mil, setecentos e quarenta e oito reais e cinquenta e um centavos),

**Considerando** que a infração se encontrada classificada como do Grupo 3, conforme artigo 21, III, 1, da Resolução nº 14/2019 (“colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação”),

Roberto F. de Almeida  
Promotor



**Considerando** que a vantagem com a prática infrativa restou, ao menos em tese, não apurada ou não auferida (Resolução PGJ nº 14/2019, artigo 23, alínea “a”).

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/2019 e considerando o limite mínimo e máximo resultado da equação (conforme planilha anexa), fixo a **pena-base em R\$ 6.386.136,87 (seis milhões, trezentos e oitenta e seis mil, cento e trinta e seis reais e oitenta e sete centavos)**

**Considerando** que o infrator é reincidente (artigo 26, inciso I, do Decreto federal nº. 2.181/97 cc. art. 29 da Resolução PGJ nº 14/2019), conforme certidão anexa, elevo a pena em um sexto, fixando-a em **R\$ 7.450.493,01 (sete milhões, quatrocentos e cinquenta mil, quatrocentos e noventa e três reais e um centavo)**.

**Considerando** não haver outras circunstâncias agravantes ou atenuantes, conforme rol dos artigos 25 e 26 do Decreto n. 2.181/97.

**Considerando** que não há concurso de práticas infrativas (artigo 20, §3º, da Resolução PGJ nº 14/2019), fixo a pena, definitivamente, em **R\$ 7.450.493,01 (sete milhões, quatrocentos e cinquenta mil, quatrocentos e noventa e três reais e um centavo)**.

Sendo assim, **DETERMINO:**

**a)** A expedição de notificação em face do infrator **Claro S/A**, inscrito no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com endereço na rua Henri Dunant, nº 780, bairro Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP: 04.709-110, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão (**R\$ 6.705.443,71 – seis milhões, setecentos e cinco mil, quatrocentos e quarenta e três reais e setenta e um centavos**) ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua notificação, na forma dos artigos 46, § 2º e caput do 49 do Decreto federal nº 2.181/1997 e do



artigo 36-A da Resolução PGJ nº 11/2011, incluído pela Resolução PGJ nº 06/2015. Por derradeiro, registre-se também que poderá, a critério da autoridade administrativa, ser concedido parcelamento das multas aplicadas e acordadas, mediante requerimento do infrator, no prazo de 10 (dez) dias do trânsito em julgado da decisão administrativa, devendo ser observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, a teor do que dispõe o artigo 71, §3º da Resolução PGJ nº 11/2011, alterada pela Resolução PGJ nº 06/2015. A **notificação do fornecedor deverá ser instruída com cópia da presente decisão administrativa e dos documentos que instruem a presente decisão.**

b) Havendo a notificação do infrator no endereço acima identificado, a **certificação nos autos** do processo administrativo do não pagamento da multa no prazo legal e/ou a não apresentação de recurso.

c) Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa no importe **RR\$ 7.450.493,01 (sete milhões, quatrocentos e cinquenta mil, quatrocentos e noventa e três reais e um centavo)** não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a **remessa dos autos ao Coordenador do PROCON/MG** para que proceda ao encaminhamento de cópia integral dos autos à Procuradoria do Estado, para fins de inscrição em dívida ativa, bem como inscrição no CADIN-MG (Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais), nos termos da Lei Estadual 14.699, de 06 de agosto de 2003, além da propositura de execução fiscal, nos termos da Lei estadual 19.971, de 27 de dezembro de 2011 e do Decreto estadual 45.989, de 13 de junho de 2012.

d) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição no nome do infrator no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei federal nº 8.078/1990 e inciso II do artigo 58 do Decreto federal nº 2.181/1997.

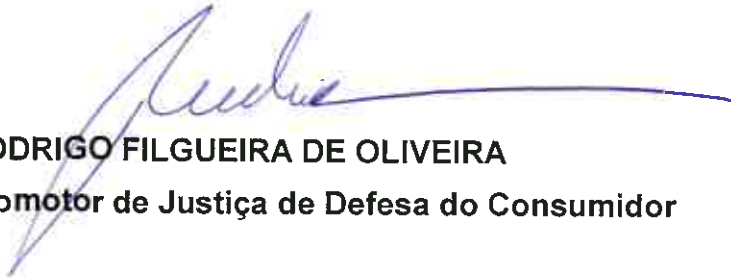
e) O encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Assessoria Técnica (ASTEP), por meio do e-mail [proconastep@mpmg.mp.br](mailto:proconastep@mpmg.mp.br), na versão digital, para conhecimento e eventual publicação do seu teor no *site* do Procon Estadual e no *site* do Consumidor Vencedor.

  
Promotor



- f) O encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Secretaria do Consumidor (Senacon), na versão impressa, para conhecimento.
- e) a inscrição do nome do fornecedor no cadastro de reclamações fundamentadas, na forma do artigo 57 do Decreto federal nº 2.181/97.

Belo Horizonte, 18 de setembro de 2019.



**RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA**  
**Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor**

