



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Principal nº 0116-003.217-0

Fornecedor: OI MÓVEL SA

Processos Conexos: 0116-002.177-4, 0116-003.516-0

EMENTA: SERVIÇOS ESSENCIAIS. TV POR ASSINATURA. NÃO CUMPRIMENTO DE OFERTA. RESOLUÇÃO 632/2014 ANATEL (RGC). APLICAÇÃO DE DESCONTOS TEMPORÁRIOS E COBRANÇA DE VALORES DIVERSOS DA OFERTA. DESRESPEITO AS NORMAS DA ANATEL. PRÁTICA ABUSIVA. MÉTODO COMERCIAL COERCITIVO E DESLEAL. 1. O serviço e a oferta de serviços de TV por assinatura se sujeitam as regras da Resolução nº 632/2014 da ANATEL (RGC). 2. A operadora deve manter e apresentar as gravações do SAC (§ 2º, art. 26, RGC). 3. Toda e qualquer alteração contratual, inclusive a do término do período da promoção deve ser avisada prévia e formalmente ao consumidor com antecedência mínima de 30 dias (art. 51 e 52, RGC). Infração à Lei 8.078/1990: art. 6º, III, IV, 39, V e VIII; art. 30, 31; art. 51, IV e § 1º, I, II, e III. Infração ao Decreto 2.181/97: art. 12, VI, IX; e art. 13, I. Reclamação fundamentada com aplicação de multa.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo iniciado através de reclamação do consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal nº 2.181/97, em face do fornecedor **Oi Móvel SA**, inscrito no CNPJ 05.423.963/0001-11, por violação dos artigos 6º, III; IV 30, 31, 39, V, e VIII; art. 51, IV e parágrafo 1º incisos I, II e III do Código de Defesa do Consumidor c/c art. 12, incisos VI e IX; e art. 13 inciso I do Decreto nº 2.181/97.

Alegou o consumidor em seu relato (fls. 04-05), que:

“Consumidor adquiriu por telefone, um plano da Oi TV em 2014 no valor mensal de R\$39,90. O valor acordado não foi cumprido conforme breve relato e



protocolos anexo. Depois varias contestações, foi enviado as faturas com os valores corretos, porem estes valores continuam em abertos no sistema da OI TV, pois recebeu uma notificação extrajudicial. Hoje este plano está cancelado. Diante disto com fulcro nos artigos 39, V; 42; e 51, IV, requer o consumidor a baixa das cobranças.”

No breve relato juntado pelo consumidor foi aduzido que:

“Adquiriu um plano da OI TV em 2014 por um valor de R\$ 39,90 mensais. O acordo foi feito por telefone. O valor acordado não foi cumprido corretamente no decorrer dos quase dois anos de plano e a operadora OI TV, mesmo após várias contestações e solicitações de negociação e depois CANCELAMENTO. (Ver Protocolos a frete). Demoraram 7 meses para cancelar e ainda colocaram a dívida (NÃO PROCEDENTE), em mãos de terceiros: empresa Malta. Deixo claro que até a solicitação de CANCELAMENTO, aceita e acordada com a operadora os pagamentos estavam em dia. Para entendimento dos fatos segue abaixo todas as referências de contas, valores, vencimentos e protocolos de contestações: O plano no mês seguinte ao do contratado veio faturado no valor de R\$ 49,90. Em um dos questionamentos feitos de contestação, informaram que o plano de R\$ 39,90 não existia, que o menor era de R\$ 49,90. Por este, foi requisitado o cancelamento pela primeira vez, visto que o serviço pouco atendia. A operadora fez uma contra proposta para que se usasse o serviço por 6 meses sem custo (em forma de um novo plano ou renovação) e depois ofereceu mais canais ao preço de R\$ 49,90. Deixei correr os serviços e paguei os R\$ 49,90 durante fevereiro à setembro de 2014. Em setembro, através do Protocolo 201443661444, renegocieei (por solicitação mais uma vez de cancelamento), o plano pelo 10631 e foi me oferecido pelo valor de R\$ 29,90, que viria na próxima fatura. [...]

O relatório com as faturas e valores contestados, e protocolos de atendimento (15 protocolos) foram descritos às fl. 09 e 10.

Notificado às fl. 05-v, o fornecedor apresentou **defesa** com documentos, às fl. **18-56**, alegando que:



“[...] não foi constatada qualquer irregularidade uma vez que os benefícios foram devidamente disponibilizados de acordo com o plano, franquia e oferta contratada.

[...] que o reclamante encontra-se inadimplente referente ao serviço OI TV DTH, no valor de R\$ 703,70.

Que o valor do plano era de R\$ 169,90, e que o cliente possuía descontos aplicados mas que não foram encontrados nenhum erro nas faturas e que as cobranças eram devidas.

Que não há que se falar em cobranças indevidas ou em descumprimento de oferta pela reclamada, uma vez que esta empresa se prestou a cumprir de forma devida o contrato estabelecido entre as partes.

[...] que a empresa Reclamada, em momento algum se mostrou omissa ou agiu de má-fé com a cliente, já que prestou os serviços prometidos e contratados com a cliente de maneira correta [...]

[...] não há nenhuma evidencia de que a empresa Reclamada tenha efetuado a cobrança em desacordo com as normas reguladoras da ANATEL ou, ainda, de algum valor diferente do devido pela parte Reclamante.

Apesar do consumidor apresentar 15 (quinze) protocolos de atendimento (fl. 09-10), o fornecedor não apresentou as gravação do SAC com as informações sobre a oferta e sobre o contrato.

O processo teve trâmite regular, com respeito aos princípios da ampla defesa e do contraditório, com notificações e defesa juntada aos autos, e infrações devidamente identificadas.

Dentre os processos conexos, que correm em **apenso** a este processo principal, alegou o consumidor no processo nº 0116-002.177-4 (apenso), as fl. 04:



“O consumidor relata que lhe foi ofertado um desconto de Oi TV , onde o consumidor , pagaria o valor de R\$ 29,00 Reais pelo período de 06 meses , pelo protocolo 201640102479 . Ocorre que , este desconto não foi cumprido pela Empresa Oi , onde as faturas chegaram a um valor maior do que foi oferecido o desconto , chegando ainda até 02 faturas dentro do mesmo período .Requer o consumidor o cumprimento da Oferta do valor de desconto e a restituição dos valores cobrados a mais , dentro do período de desconto ofertado . Fundamento Legal , Artigo 35 ° , Inciso I do CDC.”

Alegou o consumidor no processo nº 0116-003.516-0 (apenso), as fl.

04:

“Consumidora alega que possui plano de TV por assinatura Oi Livre, junto a empresa no valor mensal de R\$ 39,70, porém começou a receber faturas de valor elevado (faturas em anexo e atendimento anterior realizado por este Órgão em anexo), por tal motivo pediu o cancelamento somente dos canais contratados de filmes (Telecine, HBO, etc.), por meio do SAC (não lhe foi dado o protocolo) no mês de 06/16, porém, teve o fornecimento do serviço cortado integralmente. Requer a consumidora, informações sobre o ocorrido e a reativação de seu plano com os canais básicos. Fulcro no Artigo 6º, Inciso III e Artigo 35, Inciso I presentes no CDC. A cópia da gravação dos contatos realizados, na forma do Decreto 6.523/08.”

Assim, considerando a identidade de causa dos processos, de nºs 0116-003.217-0, 0116-002.177-4, 0116-003.516-0, foi reconhecida a **conexão** e determinado o apensamento para julgamento simultâneo com este processo principal de nº **0116-003.217-0**, conforme decisão de **fl. 57**.

É o relatório. **Passo a decidir.**

Foram identificadas nos autos -- bem como em seus apensos -- prática infrativa pelo não cumprimento da oferta e por cobranças em desacordo com o contratado.



Foi identificado também afronta as regras do Regulamento Geral dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações (RGC) instituído pela Resolução nº 632 da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), por conta do fornecedor não ter enviado os termos da oferta e nem ter comunicado previamente o consumidor sobre alterações contratuais.

Ocorreu que os consumidores foram surpreendidos com cobrança de valores diversos do contratado, sendo cobrados por serviços que deveriam estar cobertos pelo contrato nos termos da oferta.

As telas juntadas pelo fornecedor com a defesa comprovam que após a abertura de protocolos de reclamação junto ao fornecedor o mesmo aplicava descontos temporários na conta forçando o consumidor a permanecer no contrato.

Essa estratégia foi usada sucessivamente até que as contas com faturas elevadas começaram a chegar para o consumidor.

Não se discute aqui a disponibilidade do serviço e nem o fato do consumidor ter utilizado do serviço, mas sim o método desleal e coercitivo adotado pela operadora para manter o consumidor no contrato.

Idêntico expediente foi adotado nos casos em apenso.

Por seu turno, o fornecedor não demonstrou nenhum fato desconstitutivo do direito do consumidor, porquanto não juntou aos autos as gravações e de gravações do atendimento realizado pelo SAC, nos termos do Decreto 6.523/08 e do art. 26 da Resolução 632/2014 da ANATEL, mesmo tendo sido apresentado os protocolos pelo consumidor.

Portanto, não há qualquer documento que ateste suas alegações, desincumbindo-se de seu ônus probatório, na forma do art. 373 do CPC:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:



I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Nesse sentido, a oferta conjunta de serviços de telecomunicações se sujeitam as regras da **Resolução nº 632/2014** da ANATEL (RGC), que no caso estabelece:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

*I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e **conforme as condições ofertadas e contratadas;***

Por seu turno a operadora não cumpriu as regras constantes do RGC quanto a apresentação da oferta:

Art. 41. Consideram-se como oferta de serviços de telecomunicações, para fins do disposto neste Regulamento, todas as ofertas de varejo, inclusive as Ofertas Conjuntas de Serviços de Telecomunicações das Prestadoras.

*§ 1º A oferta de serviços de telecomunicações está associada a Plano de Serviço e **abrange as informações referentes a facilidades, promoções e descontos, custo de aquisição, instalação e manutenção de dispositivos de acesso e multas rescisórias, no caso de aplicação de prazo de permanência mínima.***

*§ 2º As **informações constantes das ofertas** de serviço de telecomunicações **devem ser claras e suficientes quanto às condições da contratação, prestação, alteração, extinção e rescisão, especialmente dos preços e tarifas efetivamente cobrados e período de sua vigência.***

Nos termos da **Resolução nº 632/2014** da ANATEL, o fornecedor deveria enviar ao consumidor, no momento da adesão e por meio eletrônico, todas as informações referente a oferta do serviço e a contratação, dentre elas, os termos da promoção, tarifas, e demais informações essenciais do contrato:



Art. 51. Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor o **contrato de prestação do serviço** e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet, quando for o caso.

§ 1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do **Atendimento Remoto**, a Prestadora deve **enviar ao Consumidor**, por **mensagem eletrônica** ou outra forma com ele acordada, os documentos mencionados no caput.

§ 2º **Quando da adesão** do Consumidor, as **promoções, descontos** nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por **meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica**, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.

Esclareço nesse ponto que as alterações nos valores da fatura e a extinção dos descontos aplicados, devem seguir as regras previstas no regulamento da ANATEL que não observado pelo fornecedor.

Nesse sentido qualquer alteração contratual inclusive o **término do período de promoção** deve ser formalmente comunicada ao consumidor de forma antecipada nos termos do RGC:

Art. 52. As Prestadoras devem comunicar com **antecedência mínima de 30 (trinta) dias**, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a **alteração ou extinção de Planos de Serviço**, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC.

Observa-se da documentação juntada, que o fornecedor manipulou o valor das faturas a seu exclusivo critério por mais de 7 meses, sempre aplicando descontos no momento em que o consumidor registrava a reclamação.

Além de dificultar o acesso as informações da oferta e descontos, não comunicou, não enviou os termos da oferta, e não apresentou as gravações referentes



a contratação do serviço em afronta aos dispositivos da **Resolução 632/2014** da ANATEL, que prevê:

*Art. 26. É **obrigatória a gravação** das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.*

[...]

Os autos em apenso comprovam que a conduta do fornecedor é reiterada.

Trata-se aliás, de expediente padrão adotado de forma corriqueira por esse fornecedor.

Além de não juntar as gravações, a operadora também não enviou ao consumidor as informações da oferta e do contrato, na forma no **art. 51** do RGC, acima declinados.

Quanto a esse ponto o Código do Consumidor tem exigências claras, em diversas passagens, como prevê os art. 31, 35 e art. 46:

*Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem **assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas** e em língua portuguesa sobre suas **características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem**, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.*

[...]

*Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços **recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade**, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:*

*I - exigir o **cumprimento forçado** da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;*

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;



*III - **rescindir o contrato**, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.*

[...]

*Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar **conhecimento prévio de seu conteúdo**, ou se os respectivos instrumentos forem **redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance**.*

[...]

E mais, considerando que a operadora negou vigência ao direito garantido pelo art. 26, § 2º e art. 51 §§ 1º e 2º, e art. 52 da Resolução 632/2014 da ANATEL, cometeu com isso infração aos **art. 39, VIII** do CDC c/c art. 12, IX, letra “a” do Decreto 2181/97:

*Art. 39. **É vedado ao fornecedor** de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)*

[...]

*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);*

Mesma infração prevista no art. 12, IX, letra “a” do Decreto 2.181/97:

*Art. 12. São consideradas **práticas infrativa**:*

[...]

*IX - **colocar, no mercado de consumo**, qualquer produto ou serviço:*

*a) **em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes**, ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;*

[...]



O Decreto nº 2.181/97 ainda considera prática infrativa a falta de informações corretas, claras e precisas na oferta de produtos e serviços:

Art. 13. Serão consideradas, ainda, **práticas infrativas**, na forma dos dispositivos da [Lei nº 8.078, de 1990](#):

I - ofertar produtos ou serviços **sem as informações corretas**, claras, precisa e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, **condições de pagamento**, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros **dados relevantes**;

[...]

Todas as ofertas e contratações foram feitas através de contato telefônico, por esse motivo, a gravação do SAC seria elemento essencial para solução da demanda.

O que mostra o total desinteresse da operadora em resolver o problema do consumidor.

Por seu turno em sua defesa a operadora sustenta a regularidade das cobranças sob o argumento raso de que as ofertas foram cumpridas, porém cria toda sorte de dificuldades para acesso as gravações e se nega a apresentar documentos obrigatórios e previstos no regulamento.

Tal comportamento afrontou o **direito básico** do consumidor, consoante ao disposto no **art. 6º** inciso III do CDC, a **informação** clara, adequada e correta sobre as características dos produtos e serviços, bem como a **coibição de métodos comerciais coercitivos** ou **desleais** nos termos do inciso IV:

Art. 6º São **direitos básicos** do consumidor:

[...]

III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com **especificação correta** de quantidade, **características**, composição,



qualidade, tributos incidentes e **preço**, bem como sobre os riscos que apresentem; ([Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012](#)) [Vigência](#)

IV - a **proteção contra** a publicidade enganosa e abusiva, **métodos comerciais coercitivos** ou **desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

[...]

Proteção básica e essencial, reforçada pelo art. 31 do CDC:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Esses fatos, corroborados com a documentação juntada nos autos e em seus apensos, demonstra claramente que as atitudes são **reiteradas** e usadas de forma uniforme no trato contratual com o consumidor.

Ao agir dessa forma, trouxe desequilíbrio para o contrato, cometendo infração ao **art. 39, inciso V** do Código do Consumidor que prevê:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: ([Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994](#))

[...]

V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva**;

[...]

No mesmo sentido ainda prevê o **Decreto Federal nº 2.181/97**, que regulamentou o CDC:

Art. 12. São consideradas práticas infrativas:



[...]

VI - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

[...]

O fornecedor agiu em desacordo com norma expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações e exigiu do consumidor vantagem manifestamente excessiva na medida em que não cumpriu a oferta e dificultou a solução da demanda sonegando as gravações.

Sobre esse ponto é bom lembrar que constitui princípio da Política Nacional das Relações de Consumo o reconhecimento da **vulnerabilidade** do consumidor bem como a **coibição e repressão aos abusos** praticados no mercado de consumo:

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: [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

[...]

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

Trata-se inclusive de comportamento que afronta a **boa fé objetiva**, requisito obrigatório nas relações de consumo, prevista de forma expressa no CDC:

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:** ([Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995](#))

.....

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

[...]

Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

.....

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam **incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;**

No mesmo sentido, segue a lição de RIZZATTO NUNES:

*“a boa-fé objetiva, que é a que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como uma regra de conduta, isto é, o **dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade**, a fim de estabelecer o equilíbrio nas relações do consumo. [.....]*

*Deste modo, quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em **comportamento fiel, leal**. Na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito a outra.”¹*

Ao não informar e orientar de forma prévia e adequada, e ainda não enviar as informações ao consumidor atentou contra o **princípio da boa-fé**.

¹ Nunes, Luiz Antônio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor, 4ª Ed. p. 605. São Paulo: Saraiva, 2009.



Ao mesmo tempo em que cometeu infração aos art. 39, V e VIII do CDC, e promoveu o **desequilíbrio contratual** prática também vedada pelo CDC nos termos do **art. 51, IV**, *in verbis*:

*Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:*

[...]

*IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em **desvantagem exagerada**, ou sejam **incompatíveis com a boa-fé** ou a equidade;*

[...]

Ademais disso, ainda prevê o Código, segundo as regras do § 1º do art. 51, que **presume-se exagerada**, a vantagem que:

[...]

*I - **ofende os princípios fundamentais** do sistema jurídico a que pertence;*

*II - **restringe direitos** ou obrigações **fundamentais inerentes** à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;*

*III - **se mostra excessivamente onerosa** para o consumidor, considerando-se a **natureza e conteúdo do contrato**, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.*

[...]

Finalmente, à luz do Código do Consumidor, negar o direito a informação sobre direitos levando o consumidor a situação contratual desfavorável, caracterizou **desequilíbrio contratual** e vantagem manifestamente excessiva por parte do fornecedor, colocando o consumidor em **desvantagem exagerada**, situação incompatível com a boa-fé, comportamento este, amplamente vedado pelo CDC, na forma da fundamentação acima declinada (CDC, art. 39, V, e art. 51, IV, e § 1º, I, II, III).

Assim, em face do exposto, **julgo fundamentada a reclamação** do consumidor, na forma do art. 46 e 58, II do Decreto 2.181/97, e aplico ao infrator a **PENA DE MULTA** prevista no art. 56, inciso I, do CDC, que passo a dosar, nos termos



do art. 57 do CDC, art. 24 a 28 do Decreto Federal nº 2.181/97 e, art. 59 a 69 da Resolução PGJ nº 11/2011 (esta última, autorizado pelo Decreto Municipal nº 4.292/2011).

Consoante entendimento jurisprudencial, a multa prevista no art. 56 do CDC não visa à reparação do dano sofrido pelo consumidor, mas sim à **proteção da coletividade** e à punição pela infração às normas que tutelam as relações de consumo.

Assim 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 infrator**.

Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o art. 39, incisos V e VIII; art. 30, 31; art. 51, inciso IV c/c § 1º, incisos I, II, e III do CDC; e artigo 12, incisos VI e IX “a”; art. 13, inciso I do Decreto Federal 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo” I e III de gravidade contida no art. 60, inciso I, nº 1 e 4, e, inciso III, nºs 1 e 19, da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando a ausência de provas nos autos quanto à vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não auferida, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando as informações prestadas pelo setor de fiscalização, fixo a receita bruta anual no valor de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo em anexo, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), em **R\$ 55.000,00** (cinquenta e cinco mil reais).



Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de fls. 58, **reduzo** a pena base a metade, para o valor de R\$ 27.500,00 (vinte e sete mil e quinhentos reais), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/11.

Verifico ainda a presença de **agravante**, pela conduta do infrator “ocasionar [a prática infrativa] dano coletivo ou ter caráter repetitivo”, conforme inciso VI do art. 26, do Decreto 2.181/97.

Assim, nos termos do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/201, acrescento 1/6 (um sexto) a pena elevando-a para o valor de R\$ 32.083,33 (trinta e dois mil e oitenta e três reais e trinta e três centavos).

Considerando finalmente, que há **concurso de práticas** infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011) aumento a pena em mais 1/3 (um terço), e fixo a multa, em **definitivo**, no valor de **R\$ 42.777,77** (quarenta e dois mil, setecentos e setenta e sete reais e setenta e sete centavos).

Isso posto, determino:

a) A intimação do infrator na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da multa aplicada, devendo o infrator juntar nos autos o comprovante do pagamento, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**, a contar de sua intimação, na forma dos artigos 46, § 2º e 49 *caput*, do Decreto Federal nº 2.181/97.

b) Na ausência de recurso, ou quando interposto, tenha lhe sido negado provimento, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, determino a **inscrição do débito em dívida ativa**, pelo PROCON MUNICIPAL, para posterior cobrança judicial, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art. 55, do Decreto nº 2.181/97.



Município de Itajubá/MG

Secretaria de Governo

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor



c) A inscrição do nome da Infratora no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei nº. 8.078/90 e inciso II do art. 58, do Decreto Federal nº 2.181/97, conforme classificação do SINDEC.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 5 de dezembro de 2017.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 15/03/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=11887>

Decisão: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/OiMove10116-003.217-0.pdf>



Ofício: 826/17

Processo Principal nº **0116-003.217-0**

Processos Apensos: 0116-002.177-4, 0116-003.516-0

Fornecedor: OI MÓVEL SA CNPJ 05.423.963/0001-11

Representante legal do fornecedor acima identificado.

Fica V.S.a., **INTIMADO** da decisão proferida no autos do processo administrativo em referência, que aplicou **penalidade de multa** por infração a normas de proteção e defesa do consumidor, devendo o fornecedor efetuar o pagamento através de depósito bancário em favor do Fundo Municipal dos Direitos do Consumidor, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**.

No caso do pagamento, deverá o fornecedor comprovar documentalmente nos autos o recolhimento, sob pena de ter o débito inscrito em dívida ativa do Município, após o prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação, para subsequente cobrança judicial, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181/97.

O recolhimento da multa deverá ser feito na seguinte conta: Caixa Econômica Federal, Banco 104, Agência 0121, Operação 006, Conta Corrente 00008-3, em nome de Prefeitura Municipal de Itajubá, CNPJ 18.025.940/0001-09.

Faz(em) parte integrante desse ofício, cópia integral da decisão.

PROCON