



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Principal nº 0116-003.896-2

Fornecedor: OI MÓVEL SA

Processos Conexos:

0116-004.253-8, 0116-003.091-0, 0117-000.738-0, 0116-001.852-5, 0116-001.923-0,
0116-001.997-6, 0116-003.093-6, 0116-003.207-8, 0116-001.471-0, 0116-003.580-3,
0116-003.606-0, 0116-004.160-2.

EMENTA: SERVIÇOS ESSENCIAIS. TELEFONIA. OFERTA CONJUNTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES. NÃO CUMPRIMENTO DE OFERTA. RESOLUÇÃO 632/2014 ANATEL (RGC). COBRANÇA DE VALORES DIVERSOS DA OFERTA. DESRESPEITO AS NORMAS DA ANATEL. PRÁTICA ABUSIVA. MÉTODO COMERCIAL COERCITIVO E DESLEAL. 1. A oferta conjunta de serviços de telecomunicações se sujeitam as regras da Resolução nº 632/2014 da ANATEL (RGC). 2. A operadora de telefonia deve manter as gravações do SAC pelo prazo de 6 meses (§ 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, 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; 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:

*“Possuía um o plano Pós pago, **Oi Conta Total Light**, com acesso através do nº (35) 98411-4150. Que foi ofertado para o consumidor, um novo plano Pós 250 pós pago. O **contato se deu por telefone** através do SAC, na data de 13/07/2016, conforme protocolo 20160010991004040. No custo mensal de R\$ 49,90, com os seguintes benefícios:*

- *Ligações ilimitadas para celulares Oi e Fixos de qualquer operadora.*
- *250 minutos para celulares de outras operadoras.*
- *3GB de internet para celular.*

*Não obstante a oferta, após ter sido aceito os termos do contrato, **chegaram faturas com cobranças diversas** do contratualmente ofertado pelo fornecedor.*

*Levando-se em conta que na forma do **art. 30 do CDC** toda a informação ou publicidade veiculada por qualquer forma ou meio, com relação a produtos e serviços ofertados ao ao consumidor, vincula o fornecedor e integra o contrato, vem o consumidor requerer o seguinte:*

*1ª Opção: O **cumprimento** forçado da oferta com a imediata correção dos valores nos termos da oferta e, o recálculo das faturas, e devolução dos valores indevidamente cobrados (art. 20, I c/c art. 35, I)*

*A **cópia da gravação** dos contatos realizados, na forma do Decreto 6.523/08.*

Fundamento legal CDC: art. 6º, III, 14, 20, 30, e 35.

Fundamento legal Decreto SAC : Decreto nº 6.523/2008 e Portaria nº 49/2009 SDE/MJ. [...]”

Notificado às fl. 06, o fornecedor apresentou **defesa** com documentos na audiência, às fl. **15-51**, 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 não foi identificado nenhum erro nas cobranças, visto que as faturas estão plenamente corretas, já que cobram tão somente serviços prestados pela reclamada e utilizados pela parte reclamante.



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 requerente efetivamente utilizou os serviços prestados pela reclamada, não havendo que se falar em cobranças indevidas.

No mesmo sentido, não há qualquer razoabilidade para o pedido de cancelamento das faturas emitidas, nem restituição dos valores pagos já que a empresa prestou os serviços de forma correta e eficiente, sendo, portanto, necessária a quitação da contraprestação devida pela requerente.

[...] que não houve qualquer conduta ilícita ou irregular cometida pela empresa Reclamada.

[...] 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.

[...] que, a empresa Reclamada agiu de maneira clara e transparente, dentro dos parâmetros contidos no Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em ausência de informação que deveria ter sido prestada pela mesma, uma vez que é empresa idônea, reconhecida nacionalmente pela excelência em seus serviços, agindo sempre de acordo com a Lei Consumerista e com as demais normas civilistas.

A empresa requerida prestou seus serviços da melhor maneira possível, de forma transparente, e como consequência é dever da requerente pagar pelos serviços prestados e direito da empresa requerida receber a contraprestação dos seus serviços.

[...]



Como não foi apresentada a gravação do SAC com as informações sobre a oferta e sobre o contrato, foi o fornecedor novamente notificado às fl. 52 para juntar nos autos as gravações solicitadas na primeira notificação, realizada às fl. 06.

Quanto a essa notificação o fornecedor apresentou resposta às fl. 53-72 aduzindo que não foi possível apresentar a gravação solicitada tendo em vista que mantém as gravações pelo prazo de 90 (noventa) dias.

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 foram colhidos os seguintes relatos dos consumidores:

Alegou o consumidor no processo nº 0116-004.253-8 (apenso), as fl. 05:

*“A consumidora relata que lhe foi **Ofertado um Plano por telefone** em 15/11/2016 conforme Relato em Anexo . O Plano foi aceito em 15/11/2016 pelo protocolo 2016118985416 , porém ocorre que a **Oferta não foi cumprida** , os benefícios do plano , e assim a consumidora requer o Cancelamento sem a cobrança de Multa . **Fundamento Legal Artigo 35 ° Inciso III do CDC.**”*

Alegou o consumidor no processo nº 0116-003.091-0 (apenso), as fl. 05-06:

*“Consumidora alega que recebeu proposta para troca de plano no final de junho e julho de 2016, onde ela afirma não ter aceitado a troca. Porém, agora está com débito perante a empresa, pois o **novo plano foi ativado sem seu consentimento**. Solicita-se o **cancelamento** do plano atual, que não fora pedido, bem como a reativação do plano usado anteriormente pelo Consumidor.*

Fundamento legal: 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)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.”

Assim, considerando a identidade de causa dos processos, de nºs 0116-003.896-2, 0116-004.253-8, 0116-003.091-0, 0117-000.738-0, 0116-001.852-5, 0116-001.923-0, 0116-001.997-6, 0116-003.093-6, 0116-003.207-8, 0116-001.471-0, 0116-003.580-3, 0116-003.606-0, 0116-004.160-2, foi reconhecida a **conexão** e determinado o apensamento para julgamento simultâneo com este processo principal de nº **0116-003.896-2**, conforme decisão de fl. **73**.

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.

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.*

Consta ainda, por exemplo, na defesa apresentada às fl. 20 do autos de nº 0116-001.923-0 (apenso), e na defesa de fl. 28 dos autos 0117-000.738-0 (apenso) o argumento de que os valores sofreram alteração por terem perdido o desconto por conta do término do período de promoção.

Ocorre que, 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 além de dificultar o acesso as informações da oferta, 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.



E mais, ao ser notificado para apresentar as gravações do SAC o fornecedor alegou que não poderia atender ao pedido de exibição por que mantém os arquivos pelo período de 90 (noventa) dias.

Ocorre que o prazo previsto na norma para a manutenção das interações com o consumidor é de **6 (seis) meses**, nos termos do § 2º do art. 26 do RGC-ANATEL:

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.

[...]

*§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de **6 (seis) meses** da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.*

No caso, o fornecedor apresentou defesa às **fl. 15-51**, na data de 05/12/16, onde informa que o plano do consumidor fora migrado na data de 14/07/2016, ou seja, houve nova contratação nesta data.

Já a reclamação do consumidor foi registrada em 09/11/2016, ou seja dentro do interstício de 6 (seis) meses previstos no **§ 2º do art. 26** da Resolução nº 632/2014 da ANATEL.

Desse modo temos que o fornecedor foi notificado para apresentar as gravações dentro do prazo previsto no regulamento, e não apresentou.

Esse fato se repetiu entre os diversos processos em que foram solicitadas as gravações.

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 infrativas**:

[...]

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**;

[...]

Noto que os consumidores foram uníssomos em seus relatos ao afirmarem que, após a contratação, se viram surpreendidos com valores diversos daqueles constantes do momento da oferta.



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.

Não por outro motivo, a Operadora Oi ocupa posição de destaque no ranking de reclamações do Procon, conforme se observa pelos **relatórios** do SINDEC juntados às **fl. 77-97**.

No relatório de atendimentos no ano de **2016** (Jan-Dez) a operadora Oi foi o fornecedor mais demandado no Atendimento e nas Reclamações, sendo que nesta última, com mais do que o dobro de registros que o 2º colocado.

Já no relatório do 1º Semestre de **2017** a Oi já é o 1º fornecedor mais demandado no Atendimento e nas Reclamações, e neste último, com 4 vezes mais registros que o 2º colocado.

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 sonogando 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).

Assim considerado, o valor da multa deve ter o condão de censurar a conduta do fornecedor, para que ele realmente sinta que precisa mudar sua relação com os consumidores e deve fazer isso obedecendo às normas consumeristas.

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.

Observa-se que o poder sancionatório do Estado pressupõe obediência ao princípio da legalidade e a sua *ratio essendi* é desestimular a prática daquelas condutas censuradas pelo CDC.

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 que o fornecedor dificultou ao máximo, informação ao consumidor com objetivo alterar as condições da oferta, aferindo vantagem financeira em face de prejuízo alheio, considero-a apurada, aplicando o fator “2” de cálculo (art. 62, alínea “b”, 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), perfazendo a receita média mensal de R\$ 1.666,666,67 (um milhão seiscentos e sessenta e seis mil e sessenta e sete centavos), 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\$ 105.000,00** (cento e cinco mil reais).

Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de fls. 76, **reduzo** a pena base a metade, para o valor de R\$ 52.500,00 (cinquenta e dois 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 **duas agravantes**, contida no inciso II do art. 26, do Decreto 2.181/97, por *“ter o infrator comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas”*, na medida em que cobrou do consumidor por serviços que estariam cobertos pela oferta aderida pelo consumidor obtendo vantagem indevida.

E a do inciso IV, do art. 26, do mesmo Decreto, por *“deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências”*, considerando que as inúmeras reclamações no Procon não inibiram a prática por parte do infrator.

Assim, nos termos do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, acrescento 2/6 (dois sextos) a pena elevando-a para o valor de R\$ 70.000,00 (setenta mil reais).

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\$ 93.333,33** (noventa e três mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três 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 arbitrada constante na guia de recolhimento, a qual deverá seguir anexa à presente decisão, 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.

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, 26 de setembro 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 02/10/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=10494>

Decisão <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/OiMove10116-003.896-2.pdf>



Município de Itajubá
 Tipo de Guia: MULTA PROCON

Sequencial: 1

Guia: **6** Exercício: **2017** Parcela: **Única**
 Vencimento: **29-10-2017**
 Pagável até: **29-10-2017**

Contribuinte.....: 82775-OI MOVEL SA
 Endereço.....: ST SETOR COMERCIAL NORTE,, QUADRA 03 - BLOCO A
 Bairro.....: ASA NORTE Cep: 70.713-900
 Cidade.....: BRASILIA-DF
 CNPJ/CPF.....: 05.423.963/0001-11

| Descrição | |
|---|-----------|
| Multa referente ao Processo Principal: 0116.003.896-2 e Apensos | |
| Itens | Valor R\$ |
| MULTA PROCON Quantidade: 1,0000 | 93.333,33 |
| Total da Guia: 93.333,33 | |

**Pagável na CAIXA ECONOMICA FEDERAL, BANCO ITAÚ, HSBC,
 BANCO DO BRASIL E CASAS LOTERICAS**

Autenticação Mecânica

Autenticação Mecânica



Município de Itajubá
 Tipo de Guia: MULTA PROCON

Guia: **6** Exercício: **2017** Parcela: **Única**
 Total da Guia: **93.333,33** Vencimento: **29-10-2017**

Contribuinte.....: 82775-OI MOVEL SA

81660000933-5 33332048201-6 71029000000-3 60001170056-1

