



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº **0116-003.641-7**

Fornecedores:

- 1) MUITO FACIL ARRECADAÇÃO E RECEB. CNPJ 02.789.417/0001-00
- 2) OI MÓVEL SA CNPJ 05.423.963/0001-11

EMENTA: SERVIÇOS ESSENCIAIS. TELEFONIA. PAGAMENTO DE CONTA NÃO COMPUTADO POR ERRO DE DIGITAÇÃO DO CÓDIGO DE BARRAS. FATO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA. 1. A responsabilidade pelo erro na digitação do código de barras das contas pagas em correspondentes bancários é objetiva, na forma do art. 14 do CDC. 2. Ainda que constatado o erro por parte do correspondente, tendo sido transferido o valor pago pelo consumidor para a operadora de telefonia, esta também responde solidariamente pelo prejuízo causado ao consumidor, que permaneceu sendo cobrado indevidamente, por falha dos fornecedores. Infração à Lei 8.078/1990: Art. 14, 39, V. 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 MUITO FACIL ARRECADAÇÃO E RECEBIMENTOS LTDA, nome fantasia PAG FÁCIL, inscrito no CNPJ 02.789.417/0001-00, e OI MÓVEL SA, inscrito no CNPJ 05.423.963/0001-11, por violação dos artigos 14, e 39, V 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 e 09), que:

*“A consumidora relata conforme comprovante de pagamento que efetuou pagamento da fatura de seu celular, porém teve o fornecimento de serviço*

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/PagFacil\\_0116-003.641-7.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/PagFacil_0116-003.641-7.pdf) 1



*prestado pela operadora Oi cortado. Após resposta da Operadora foi verificado que 3(três) números de sequência do Código de barra foram digitados errado. Com Fundamento legal: Art. 14, §1º do CDC. Requer a consumidora regularização do problema casado junto a operadora.”*

Notificado às fl. 06, o fornecedor PAGFÁCIL apresentou **defesa** com documentos na audiência, às **fl. 24-64**, alegando que:

*“[...] que a autenticação do documento é feita de forma automática, e que houve o repasse do valor pago pelo consumidor de R\$ 118,12 para o operadora Oi.*

*Que o processo de autenticação de boletos é o adotado pela FEBRABAN, não foi constatada qualquer irregularidade uma vez que os benefícios foram devidamente disponibilizados de acordo com o plano, franquia e oferta contratada.*

*E que se houve erro foi por parte do fornecedor da fatura.[...]”*

Audiência às fl. 65 não houve proposta de acordo.

Determinado a inclusão do fornecedor OI MÓVEL, o mesmo foi notificado e apresentou defesa e informações às fl. 69-108, alegando que a OI não se responsabiliza por erros de digitação de código de barras e que o pagamento do valor de R\$ 118,12, devidos pelo consumidor não foram localizado pela operadora.

Nova tentativa de acordo na audiência às fl. 114, restou infrutífera.

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.

É o relato, do que interessa. **Passo a decidir.**

Não há dúvidas de que o fornecedor PAGFÁCIL digitou o código de barras errado no momento do pagamento.



O código de barras constante da conta (fl. 06, 10) são os seguintes:  
84630000001 1 18120024010 7 18098650362 1 40271079978.

Já o número digitado pelo funcionário da PAGFÁCIL (fl. 11, 12, 13, 25, e 31) foram: 84630000001 18120024010 18098650362 40271079978.

Faltaram portanto 3 (três) números entre as interseções do código de barras da conta, quais sejam os números 1 (um), 7 (sete) e 1 (um).

Noto que no documento de fl. 31, juntado pelo fornecedor PAGFÁCIL, no campo “linha digitável”, também consta a informação de digitação errada do código sem os números, 1 (um), 7 (sete) e 1 (um).

Portanto não há dúvidas, o código de barras da conta foi digitado errado pelo fornecedor PAGFÁCIL.

Não obstante, o mesmo fornecedor juntou nos autos de **fl. 31-32** os comprovantes de que o valor pago pelo consumidor R\$ 118,12 (cento e dezoito reais e doze centavos), foi repassado para o fornecedor OI MÓVEL (Telemar).

Ou seja, mesmo diante do erro de digitação do código de barras o fornecedor OI MÓVEL recebeu o valor pago pelo consumidor.

Por seu turno, também ficou claro pelos documentos juntados que o consumidor não teve nenhuma participação no equívoco.

Esclareço ainda nesse ponto que, se o erro foi na digitação do código de barras pelo PAGFÁCIL ou se foi no processamento do boleto ou do pagamento pela OI, pouco importa.

O fato é que o consumidor pagou a conta e não pode ser prejudicado pela falha dos fornecedores.



Nesse sentido:

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ERRO NO CÓDIGO DE BARRAS DE BOLETO BANCÁRIO - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR - INCLUSÃO INDEVIDA DOS DADOS DA PARTE NOS CADASTROS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO - DÍVIDA QUITADA - DEVER DE INDENIZAR - FIXAÇÃO DO VALOR - RAZOABILIDADE.*

*- A falha do código de barras do boleto bancário, ou a sua leitura incorreta não pode ser atribuída ao consumidor, sendo que cabe ao fornecedor desenvolver seu serviço de forma satisfatória e responsável, procedendo de forma diligente em seus negócios e adotando procedimentos que afastem a possibilidade de ocorrência de atos capazes de causar danos a seus clientes e a terceiros, devendo estar munida de informações seguras para não submeter seus clientes a situações gravosas.*

*- A cobrança indevida de valor, com a consequente inclusão do nome da parte autora em cadastros restritivos de crédito, configura dano moral 'in re ipsa' pela violação do direito e da norma consumerista.*

*- A reparação por danos morais, ao mesmo tempo em que não deve permitir o enriquecimento injustificado do lesado, também não pode ser fixada em valor insignificante, pois deve servir de reprimenda para evitar a repetição da conduta abusiva. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.10.131742-8/001, Relator(a): Des.(a) Valdez Leite Machado, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 04/04/2013, publicação da súmula em 12/04/2013)*

A propósito o Código é claro quanto a esse aspecto ao estabelecer o regime de responsabilidade pelo fato do serviço, no art. 14 do CDC:

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.*

Os documentos de fl. 10-13, 25, 31 demonstram que o erro na digitação do código de barras foi do operador do correspondente bancário PAGFÁCIL.



Por seu turno, mesmo com o erro de digitação do código de barras o valor da conta foi efetivamente pago pelo consumidor conforme recibo de fl. 11 e 12 e transferido para o fornecedor OI MOVEL (Telemar), conforme comprovam os documentos de fl. 31 e 32, que não foram impugnados pela OI Móvel.

Considerando o regime de responsabilidade adotado pelo Código do Consumidor, os fornecedores respondem solidária e objetivamente pelos danos causados aos consumidores:

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - PLANO DE SAÚDE - NEGATIVA DE COBERTURA - INADIMPLÊNCIA - INOCORRÊNCIA - **ERRO DE CÓDIGO DE BARRAS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA** - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - JUROS DE MORA - TERMO A QUO - CITAÇÃO - RECURSO IMPROVIDO. De acordo com o disposto no art. 14 do CDC a responsabilidade de fornecedores de serviços é objetiva. A responsabilidade de uma prestadora não exclui a da outra, porque agem em convênio para a consecução de seus objetivos comerciais, e atuam concretamente na cadeia do serviço resultante prestado ao consumidor. No caso, depreende-se da análise das provas que carregam aos autos que mesmo após constatar a regularidade nos pagamentos, não cuidou a apelante de liberar a consulta do apelado, que teve que voltar para casa sem o devido atendimento. Indene de dúvida que a situação vivenciada foi muito constrangedora, ultrapassando a barreira dos meros aborrecimentos, devendo a operadora do plano de saúde ser responsabilizada. A fixação do valor devido a título de indenização por danos morais deve se dar com prudente arbítrio, para que não haja enriquecimento à custa do empobrecimento alheio, mas também para que o valor não seja irrisório. Em se tratando de obrigação contratual, os juros moratórios são devidos a partir da constituição em mora, que no caso coincide com a citação. Tal entendimento decorre de simples regra legal prevista no artigo 219 do Código de Processo Civil e artigo 406 do Código Civil de 2002 de incidência imediata. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.10.169634-2/001, Relator(a): Des.(a) Rogério Medeiros, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 09/05/2013, publicação da súmula em 17/05/2013)*

Nesse sentido prevê o art. 18, § 1º do Decreto nº 2.181/97:

*Art. 18. A inobservância das normas contidas na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e das demais normas de defesa do consumidor **constituirá prática infrativa** e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:*

*I - multa;*

*.....*



§ 1º **Responderá pela prática infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.**

Os documentos de fl. 31-32 ainda dão conta que operadora recebeu o repasse do valor pago pelo consumidor, o que trouxe desequilíbrio para o contrato, cometendo com isso 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 infrativa:*

[...]

*VI - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;*

[...]

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 aos infratores 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 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**.

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/PagFacil\\_0116-003.641-7.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/PagFacil_0116-003.641-7.pdf) 6



## QUANTO AO FORNECEDOR PAGFÁCIL CNPJ 02.789.417/0001-00

**Gravidade da infração** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o art. 14, e 39, inciso V do CDC; e artigo 12, incisos VI do Decreto Federal 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo” I e III de gravidade contida no art. 60, inciso III, nº 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\$ 2.000.000,00 (dois 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 de multa, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), em **R\$ 5.440,00** (cinco mil quatrocentos e quarenta reais).

Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de fls. 118, **reduzo** a pena base a metade, para o valor de R\$ 2.720,00 (dois mil setecentos e vinte reais), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/11.

Considerando a presença de **uma agravantes**, contida no inciso IV, do art. 26, do Decreto nº 2.181/97, por “*deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências*”, aumento a pena em 1/6 (um sexto) e fixo em definitivo no valo de **R\$ 3.173,33** (três mil cento de setenta e três reais e trinta e três centavos).



## QUANTO AO FORNECEDOR OI MÓVEL CNPJ 05.423.963/0001-11

**Gravidade da infração** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o art. 14, e 39, inciso V do CDC; e artigo 12, incisos VI do Decreto Federal 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo” I e III de gravidade contida no art. 60, inciso III, nº 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), 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 de multa, 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. 118, **reduzo** a pena base a metade, para o valor de R\$ 27.500 (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.

Considerando a presença de **uma agravante**, contida no inciso IV, do art. 26, do Decreto nº 2.181/97, por “*deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências*”, aumento a pena em 1/6 (um sexto) e fixo em definitivo no valor de **R\$ 32.083, 33** (trinta e dois mil e oitenta e três reais e trinta e três centavos).



**Isso posto, determino:**

a) A **intimação** individual dos infratores na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da multa arbitrada, devendo os mesmos comprovarem nos autos o 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 dos Infratores 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, 8 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=11891>

Decisão: [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/PagFacil\\_0116-003.641-7.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/PagFacil_0116-003.641-7.pdf)



Itajubá-MG, 15 de dezembro de 2017.

Ofício: 821/17

Processo nº **0116-003.641-7**

Fornecedor: MUITO FACIL ARRECADAÇÃO E RECEBIMENTO LTDA  
PAGFÁCIL CNPJ 02.789.417/0001-00

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



Itajubá-MG, 15 de dezembro de 2017.

Ofício: 822/17

Processo nº **0116-003.641-7**

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