



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo principal nº 0116-003.498-8

Processo conexo: 0116-004.271-5

Fornecedores:

- 1 – STAR SAT COMÉRCIO CNPJ 21.667.389/0001-01
- 2 – SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA CNPJ 72.820.822/0031-45
- 3 – CAIXA ECONOMICA FEDERAL (0121) CNPJ 00.360.305/0121-10

EMENTA: OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS. VÍCIO DE INFORMAÇÃO E NÃO CUMPRIMENTO DE OFERTA. PRÁTICA ABUSIVA ATENTATÓRIA A BOA FÉ. INFRAÇÃO AOS ART. 30, 31, C/C 37, § 1º DO CDC, E ART. 13, VI DO DECRETO 2.181/97. DESRESPEITO A AUTORIDADE DO PROCON. INFRAÇÃO AOS ART. 55, § 4º DO CDC E ART. 33, § 2º, DO DECRETO 2.181/1997. PRECEDENTE DO STJ. 1. A operadora de TV por assinatura é responsável solidaria pelos atos de seu representante comercial. Inteligência dos art. 7º, 20 e 34 do CDC. 2. A oferta de plano de TV não cumprida que, auferir vantagem ao fornecedor em detrimento de prejuízo ao consumidor constitui prática infrativa passível de sanção de multa. 3. A negativa reiterada do dever de prestar informações, e, o habitual desrespeito às notificações e às determinações do Procon, constituem crime de desobediência e prática infrativa passível de multa nos termos do art. 55 § 4º do CDC, e de precedente do STJ. 4. Valores renegociados e cobranças canceladas pela operadora de TV e pelo agente do financiamento, não afastam as infrações reiteradas do representante comercial, ex vi do art. 18, § 1º do Decreto 2.181/97. 5. Infração julgada subsistente com aplicação de multa ao 1º fornecedor.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo iniciado através de reclamação de consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal nº 2.181/97, em face dos fornecedores **STAR SAT COMÉRCIO** CNPJ 21.667.389/0001-01, **SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA** CNPJ 72.820.822/0031-45 e **CAIXA ECONOMICA FEDERAL** (0121) CNPJ 00.360.305/0121-10, por violação dos artigos 6º, III, 14, 20, 30, 31, 35, e 37, § 1º do CDC, e art. 13, VI do Decreto 2.181/97, e, Decreto nº 65.23/2008 e Portaria nº49/2009 SDE/MJ.



Chegou ao conhecimento do Procon, através de reclamação do consumidor que:

“A consumidora relata que contratou o Serviço , em fevereiro , e informa que o serviço foi instalado em março . A consumidora , obteve o serviço por 10 dias e parou de funcionar . A consumidora ligou no SAC 10611e foi informada que a ligação estava no nome de outra pessoa .

A consumidora contratou os Serviços na Loja StarSat de Itajubá CNPJ 21667389000101 .

A consumidora continuou realizando pagamentos como consta em documentos em Anexo , sem os Serviços .

A consumidora tentou resolução na Loja StarSat , porém não foi solucionado o problema .

Assim a consumidora continuou realizando pagamento , porém os pagamentos, eram debitados no nome de outra pessoa, porque o aparelho instalado em sua residência , estava em nome de outra pessoa . Sendo assim , a consumidora , pagou ultima parcela em julho, em seu nome foi negativado.

Requer a consumidora a resolução do seu caso, como a confirmação dos Pagamentos realizados, a retirada de seu nome dos Órgãos de Restrição e esclarecimentos documentados, de sua situação.

Neste caso, porque o Aparelho instalado em sua residência, estava em nome de outra pessoa e os pagamentos realizados não constaram para o seu nome . Fundamento Legal Artigo 6 ° Inciso III ; Artigo 35° Inciso III ; Artigo 39° Inciso II, III . IV e V do CDC . ”

Regularmente notificado às fl. 25-v o fornecedor STAR SAT, não prestou informações no prazo legal e não compareceu a audiência (fl. 27).

Audiência de conciliação às fl. 31, presente o fornecedor SKY BRASIL que entabulou acordo com a consumidora, providenciando o cancelamento do contrato assumindo a devolução integral do valor pago.

Ausente o fornecedor STAR SAT, mesmo estando regularmente convocado com aviso de recebimento (fl. 25-v).

Ainda na ata de audiência de fls. 31, foi determinado a inclusão do fornecedor CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, responsável pelo financiamento do contrato e pela emissão dos boletos (fl. 12-17).



O fornecedor SKY apresentou os comprovantes de cancelamento e devolução às fl. 41-43.

Após o prazo legal e após a realização da audiência, o fornecedor STAR SAT apresentou manifestação com argumentos evasivos alegando que a consumidora deveria procurar a empresa SKY BRASIL para resolver o problema.

Conforme devolução dos correios em ambos os processos o fornecedor STAR SAT mudou de endereço durante o curso do processo, após sua regular notificação.

O fornecedor CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, que se manifestou às fl. 30-31, comprovando o cancelamento e a liquidação da operação de financiamento realizada.

Em despacho saneador às fls. 85, foi verificada a identidade de objeto entre os processos **0116-003.498-8** e **0116-004.271-5**, e reconhecida a **conexão**, determinando-se a reunião dos autos para decisão simultânea na forma do art. 55 do CPC.

É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, tendo o processo atendido aos requisitos legais, **passo a decidir**.

Conforme regra estabelecida pelo Código do consumidor, todos os fornecedores integrantes da cadeia produtiva de determinado produto ou serviço, respondem solidariamente pelos danos causados aos consumidores.

É o que prevê o art. 7º, parágrafo único e o art. 18 e 20, *caput* do CDC, *verbis*:

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.



Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

Art. 18. Os **fornecedores de produtos** de consumo duráveis ou não duráveis **respondem solidariamente** pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, **assim como por aqueles decorrentes da disparidade**, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou **mensagem publicitária**, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

.....

Art. 20. O **fornecedor de serviços** responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da **disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária**, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

.....

Da mesma forma prevê expressamente o Código do Consumidor no art. 34 que “O fornecedor do produto ou serviço é **solidariamente responsável** pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.”

Nesse sentido:

INDENIZAÇÃO-SERVIÇOS DE TELEFONIA - SOLIDARIEDADE DA CADEIA DE FORNECEDORES - VIOLAÇÃO À PORTABILIDADE DO NÚMERO DE TELEFONE - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - PESSOA FÍSICA - LUCROS CESSANTES. De acordo com as normas do Código de Defesa do Consumidor, todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento e prestação de serviço respondem solidariamente por eventuais danos causados ao consumidor. A falha em proceder à portabilidade de linha telefônica, por culpa das prestadoras de serviços de telefonia, gera responsabilização por danos morais. (TJMG - Apelação Cível 1.0407.10.003171-2/001, Relator(a): Des.(a) Newton Teixeira

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/StarSat0116-003.498-8.pdf> 4



Carvalho , 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 08/11/2012, publicação da súmula em 14/11/2012)

Assim, o fornecedor SKY BRASIL e CAIXA ECONOMICA FEDERAL apenas cumpriram as regras previstas no CDC, providenciando o cancelamento e a liquidação do débito indevido proveniente de fraude do representante do primeiro.

No **mérito**, a descrição dos fatos relatados nos 2 (dois) autos, demonstram a violação dos seguintes dispositivos legais:

Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 30. Toda informação ou **publicidade**, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor que a fizer veicular** ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

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. 37. **É proibida toda publicidade enganosa** ou abusiva.

§ 1º **É enganosa** qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, **por qualquer outro modo**, mesmo por omissão, **capaz de induzir em erro o consumidor** a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Decreto nº 2.181/97 (Regulamenta o CDC):

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

.....

VI - **deixar de cumprir a oferta, publicitária** ou não, suficientemente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciado ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direto;



Descritas as normas violadas, passo à análise individualizada das infrações.

QUANTO AO FORNECEDOR SKY BRASIL SERVIÇOS

Conforme descrição do relatório bem como análise dos documentos de fl. 35, e 41-43, e ata de audiência de fl. 27, o fornecedor SKY BRASIL, entabulou acordo e atendeu ao pedido do consumidor, cancelando o contrato com a devolução dos valores pagos junto ao banco financiador, conforme documentos de fl. 83-84.

Dessa forma, com relação a este fornecedor, nos termos do art. 58 do Decreto 2.181/97, determino o arquivamento do feito, como **reclamação fundamentada atendida**, sem aplicação de penalidade, devendo-se lançar essa classificação individualmente no Sindec.

Outrossim, com relação ao processo **0116-004.271-5**, como não houve solução da demanda do consumidor, determino o arquivamento como **reclamação fundamentada não atendida**.

QUANTO AO FORNECEDOR CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Conforme consta nos autos de fl. 12-17, a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL funcionou apenas com agente financiador do contrato, tendo financiado e emitido os boletos de pagamento, cujo os valores foram devolvidos pela SKY BRASIL, conforme comprovante de fl. 42.

Após a devolução, a CEF providenciou a liquidação da dívida em nome da consumidora, conforme autos de fl. 83-84.

Dessa forma, com relação a este fornecedor, nos termos do art. 58 do Decreto 2.181/97, determino o arquivamento do feito, como **reclamação fundamentada atendida**, sem aplicação de penalidade, devendo-se lançar essa classificação individualmente no Sindec.



QUANTO AO FORNECEDOR STAR SAT

Não obstante a solução da demanda por parte dos fornecedores SKY e CEF, que como visto respondem perante o consumidor pelos atos de seus prepostos, em nada afasta a responsabilização de fornecedor que reiteradamente desrespeita as normas de proteção do consumidor, obtendo vantagem indevida em detrimento do consumidor.

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.

Destarte, passo a análise da materialidade da prática infrativa.

O relato dos consumidores, e a documentação juntada aos 2 autos, tratam do mesmo fornecedor e da mesma prática infrativa, e dão conta de que o representante comercial da operadora de TV por assinatura agiu deliberadamente para enganar os consumidores causando prejuízo aos mesmos que tiveram débitos indevidos lançados em suas contas e acessos bloqueados por inadimplência, tendo em vista que o representante não repassava os valores pagos para a operadora SKY.

Ademais dessas práticas infrativas, o fornecedor **STAR SAT**, foi regularmente notificado através de aviso de recebimento às fl. 25-v, e não prestou informações no prazo legal e não compareceu na audiência designada, conforme ata de fl. 27.



Não obstante as oportunidades, o fornecedor não compareceu à audiência designada, cometendo com esse ato, nova infração, ao se negar a prestar informações e desrespeitar determinações de um órgão oficial de defesa do consumidor, em franca afronta ao disposto no art. 55, §4º do CDC, e no art. 33, § 2º do Decreto Federal nº 2.181/97, *in verbis*:

Lei nº 8.078/90:

Art. 55

...

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

.....

Decreto nº 2.181/97:

Art. 33

....

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

Nesse sentido tem decidido o Superior Tribunal de Justiça:

*DIREITO DO CONSUMIDOR. DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE PRESTAR INFORMAÇÕES. **APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON.** DECRETO 2.181/1997.*

1. Dispõe o art. 55, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que "Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial".

*2. Assim, **a recusa do fornecedor em prestar informações** pode ensejar o crime de desobediência, além de sujeitá-lo às demais sanções administrativas*



previstas no próprio art. 55, sistemática seguida pelo art. 33, § 2º, do Decreto 2.181/1997.

3. Recurso Especial provido.

(REsp 1120310/RN, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/08/2010, DJe 14/09/2010) (Destacamos)

Dessa forma, estando caracterizado reiterado comportamento de práticas infrativas as relações de consumo e de afronta as determinações de órgão oficial de defesa do consumidor, são cabíveis as sanções previstas no Código do Consumidor:

Lei 8.078/90 (Código do Consumidor)

.....

*Art. 56. As **infrações das normas de defesa do consumidor** ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes **sanções administrativas**, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:*

I - multa;

.....

Decreto 2.181/97 (Regulamentou o CDC):

.....

*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 civil, penal e das definidas em normas específicas:*

I - multa;

.....

Assim, em face do exposto, considerando que o processo atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente as infrações** na forma do art. 46 do Decreto nº 2.181/97, e aplico ao infrator STAR SAT COMÉRCIO CNPJ 21.667.389/0001-01 **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.



Nesse contexto, 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 os **artigos 30, 31, 37, § 1º, e 55, § 4º da Lei 8.078/90, e art. 13, VI e 33, § 2º do Decreto nº 2.181/97**, práticas que se enquadram nos Grupos I, II, e III, de gravidade, conforme previsto no art. 60, da Resolução PGJ nº 11/2011 (art. 60, incisos I, nº 1; inciso II, nº 4; inciso III, nº 14 e 33).

Vantagem auferida. Considerando que o infrator usou de artifícios fraudulentos para vender planos de TV por assinatura, sem repassar os valores pagos para a operadora, causando prejuízo aos consumidores, considero a vantagem auferida apurada, aplicando o fator “2” de cálculo (art. 62, alínea “b”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando que o fornecedor regularmente notificado (fls. 25-v) não apresentou comprovante de rendimentos, e, tendo em conta as informações do setor de fiscalização do Procon bem como o porte do fornecedor, arbitro para fins de fixação da pena base, receita bruta anual de R\$ 400.000,00 (quatrocentos mil 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, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), no patamar de R\$ 2.440,00 (dois mil quatrocentos e quarenta reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 86), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de R\$ 2.033,33 (dois mil e trinta e três reais e trinta e três centavos), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011.



Considero ainda a presença de **três agravantes**, a contida no inciso II, do art. 26 do Decreto 2.181/97, “*ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa par obter vantagens indevidas*”; a contida no inciso IV, “*deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências*”; e a contida no inciso VI do mesmo artigo, “*ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo*”.

Assim, nos termos do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, **acrescento** mais a metade a pena, e fixo-a, em **definitivo** no valor de R\$ 3.049,99 (três mil e quarenta e nove reais e noventa e nove centavos).

Isso posto, determino:

a) A **intimação** do infrator STAR SAT COMÉRCIO CNPJ 21.667.389/0001-01 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.

c) Considerando que o fornecedor **STAR SAT** mudou-se de endereço durante o curso do processo após a sua regular notificação (fls. 25-v), considero-o revel devendo seu prazo correr para todos os efeitos, a partir da publicação da decisão através do DOE, na forma no art. 346 do CPC.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 1º de novembro de 2017.



Município de Itajubá/MG

Secretaria de Governo

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor



Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

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

Publicação: DOE 15/12/2015.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=11193>

Decisão: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/StarSat0116-003.498-8.pdf>



Itajubá-MG, 22 de novembro de 2017.

Ofício: 242/17

Processo Principal nº : **0116-003.498-8**

Processo conexo nº: 0116-004.271-5

Fornecedor: STAR SAT COMÉRCIO CNPJ 21.667.389/0001-01

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.

- Publicação: DOE 15/12/2017