



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

**Processo nº:** 0116-003.531-2

**Fornecedor:** VIVO – TELEFÔNICA BRASIL SA CNPJ 02.558.157/0001-62

EMENTA: VÍCIO E FATO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. SUCESSIVO 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. O vício na prestação do serviço que causa prejuízo ao consumidor é de responsabilidade objetiva do fornecedor nos termos dos art. 14 e 20 do CDC. 2. *São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam (§ 2º, art. 20, CDC).* 3. A negativa do dever de prestar informações, e, o desrespeito às notificações e às determinações do Procon, constituem prática infrativa passível de multa nos termos do art. 55 § 4º do CDC, e de precedente do STJ. Reclamação fundamentada com aplicação de multa.

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 do fornecedor **VIVO – TELEFÔNICA BRASIL SA**, inscrito no CNPJ 02.558.157/0001-62, com endereço na Rua Martiniano de Carvalho, 851, Bela Vista, São Paulo-SP, CEP 01.321-001, por violação dos artigos 14 e 20 do CDC, e, art. 12, incisos III, e IX, letra d, do Decreto 2.181/97.

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

*“Consumidora alega que seu número de celular pré-pago com acesso em (35) 99944.2983, está sendo **utilizado por outra pessoa** a qual desconhece [...]. Já possui **protocolos** para com a empresa [...], porém sua demanda não foi solucionada. Que possui o número (35) 99944-2983 a 7 (sete) anos. Que a partir de 2016 começou a receber ligações de pessoas estranhas perguntando sobre venda de lotes e pediam para falar com um corretor de imóveis. Que no dia 02/10/16 não conseguiu mais realizar ligações. Que na data de 03/10/16*



*ligou para seu número e outra pessoa atendeu dizendo que havia comprado o número. Que entrou em contato com a VIVO que informou que o número (35) 99944-2983 havia sido comprado no dia 01/10/16, e que no dia 05/10/16, teria sido desativado. Que realizou várias tentativas de contato com a VIVO. Que no contato realizado no dia 05/10/16 confirmou que ainda possuía saldo de recarga de R\$ 9.15, válido até 30/10/16. Requer a consumidora: a solução do problema e a cópia da gravação dos contatos realizados, na forma do Decreto 6.523/08.”*

Regularmente notificado no procedimento preliminar (fls. 05), o fornecedor **não prestou informações**. (fl. 05-v)

Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em processo administrativo às fls. 15, tendo o fornecedor sido notificado para apresentar defesa no prazo legal, conforme AR de fls. 15-v.

Apesar de ter sido regularmente notificado por 2 (duas) vezes, às fls. 05, e 15-v, o fornecedor **não se manifestou** nos autos.

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

Reclama o consumidor que número de acesso de celular começou a ser usado por terceira pessoa sem o seu consentimento.

E que apesar das inúmeras tentativas de solução junto ao fornecedor conforme protocolos às fl. 10, teve seu acesso cancelado e transferido para terceira pessoa.

No **mérito**, a descrição dos fatos relatados, demonstram a violação dos seguintes dispositivos legais:

Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor):



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;

[...]

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.

[...]

Por seu turno estabelece o § 2º do art. 20 do CDC que: “**São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.**”

Decreto nº 2.181/97 (Regulamenta o CDC):

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

[...]



*III - recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;*

*[...]*

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

*[...]*

*d) **impróprio** ou **inadequado** ao consumo a que se destina ou que lhe diminua o valor;*

*[...]*

Observo nos autos de **fls. 10**, que o consumidor buscou de todas as formas solucionar o problema junto ao fornecedor, porém sem sucesso.

Da mesma forma, mesmo depois da intervenção do Procon, o problema do consumidor não foi resolvido.

Além de não responder as notificações do Procon, ficou claro nos autos que o fornecedor dificulta o exercício de direito do consumidor, ao não respeitar os prazos previstos no CDC e ao estabelecer entraves burocráticos para solução da demanda 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.



A documentação juntada aos autos, comprava a prática infrativa posto que o fornecedor não solucionou o vício do serviço no prazo legal.

Ademais dessa prática infrativa, o fornecedor **VIVO – TELEFÔNICA BRASIL SA**, foi regularmente notificado por duas vezes, às fls. 05 e 15-v, tendo ignorado as notificações do Procon.

Não obstante as oportunidades, o fornecedor **não prestou informações**, não apresentou defesa, cometendo com esses atos, 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 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 nº 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 cível, 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 fundamentada** a reclamação do consumidor, na forma do art. 58, II do Decreto 2.181/97 e **subsistente as infrações** na forma do art. 46 do Decreto nº 2.181/97, e aplico ao infrator VIVO – TELEFÔNICA BRASIL AS CNPJ 02.558.157/0001-62, **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 14, e 20** da Lei 8.078/90, e **art. 12, III, e IX, letra “d”**, do Decreto 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo III” de gravidade, conforme previsto no art. 60, da Resolução PGJ nº 11/2011 (art. 60, inciso III, nº 2).

**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 que o fornecedor regularmente notificado (fls. 5 e 15-v) não apresentou comprovante de rendimentos, e, tendo em conta as informações do setor de fiscalização do Procon bem como o porte econômico do fornecedor, **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual de R\$ 10.000.000,00 (dez 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, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), no patamar de R\$ 26.000,00 (vinte e seis mil reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 16), **reduzo** a pena base em 2/6 (dois sextos), para o valor de R\$ 17.333,34 (dezessete mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011.

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, em **definitivo**, no valor de **R\$ 23.111,12** (vinte e três mil, cento e onze reais e doze centavos).

Isso posto, determino:

a) A **intimação** do infrator VIVO – TELEFÔNICA BRASIL SA CNPJ 02.558.157/0001-62 na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da **multa** aplicada, na data 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) Determino ainda a inclusão do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas contra fornecedores, como reclamação não atendida, nos termos do art. 44 do CDC.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 29 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 07/11/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=10761>

Decisão: [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/VIVO\\_0116-003.531-2.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/VIVO_0116-003.531-2.pdf)