



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Processo Administrativo :0024.14.011.664-1

Fornecedor/Infrator :Claro S/A (sucessora por incorporação da NET Serviços de Comunicação S.A)

:40.432.544/0001-47 (CNPJ)

Decisão Administrativa Condenatória

Vistos, etc.

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado em decorrência de anterior Notícia de Fato (n.º MPMG-0024.14.011.664-1), nos termos da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), seu Decreto Regulamentador (Decreto Federal n.º 2.181/97), e da Resolução PGJ n.º 11/2011, visando aplicar sanção decorrente da prática de infração administrativa consumerista por parte do fornecedor **Claro S/A (sucessora por incorporação da NET Serviços de Comunicação S.A)**, inscrito no CNPJ sob o n.º 40.432.544/0001-47, estabelecido na Rua Flórida, nº 1970, bairro Cidade Monções, CEP 04565-001, São Paulo/SP.

Imputa-se ao reclamado infringência aos arts. 6º, incisos III e IV, art. 37, *caput* e §1º do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90), c/c art. 14, §1º do Decreto n.º 2.181/97; em desfavor da coletividade de consumidores, dado o cometimento da conduta descrita na portaria ministerial lavrada em 19 de março de 2015, lastreada em provas apuradas no procedimento acima mencionado.

Eis a descrição da infração, conforme demonstram os documentos acostados aos presentes autos:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

“O fornecedor veiculou anúncio publicitário enganoso por omissão (fls. 8/10 e 22/25 dos autos da IP 0024.14.011.664), passível de indução do consumidor a erro ao ofertar produto combo NET ESSENCIAL HD + NET VIRTUA 10 MEGA + NET FONE no valor de R\$109,80 (cento e nove reais e oitenta centavos) por mês, por 12 (doze) meses, sem mencionar que o plano de telefone é o NET FONE FALE DO SEU JEITO, em desacordo com os preceitos legais consumeristas.

No momento da assinatura do referido combo, o consumidor é surpreendido com a informação contraditória à oferta publicitária, posto que o produto NET FONE FALE DO SEU JEITO apenas se destina a situações de portabilidade obrigatória, não sendo possível a sua contratação por consumidores que não possuem previamente outra linha telefônica.

Logo, a informação publicitária constante do anúncio é enganosa por omissão, por veicular comunicação falsa de oferta sem a devida especificação do produto de telefone NET FONE FALE DO SEU JEITO e sua respectiva limitação de contratação.

Instado a prestar informações acerca da representação do consumidor (fls. 05/10), o fornecedor acostou aos autos manifestação de fls. 21/28, bem como instrumento procuratório às fls. 29/32.

Considerando-se os fatos narrados, foi o fornecedor notificado a se pronunciar relativamente ao interesse de firmar Termo de Ajustamento de Conduta, ao que negou-se, sob o argumento do cumprimento integral da oferta contratada pela consumidora (fls. 44/45). Na oportunidade, apresentou nova procuração às fls. 37/40 e 46/48.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Em cumprimento à determinação constante na Portaria de Instauração de Processo Administrativo, a Secretaria desta 14ª PJ do Consumidor apontou a existência de outros procedimentos instaurados em face do fornecedor Net Serviços de Comunicação S.A e também de sua sucessora por incorporação, Claro S.A, consoante documentação de fls. 50/61.

Diante da instauração de Processo Administrativo, o representado apresentou defesa administrativa (fls. 64/66), oportunidade em que alegou que as várias opções de contratação de plano NET FONE disponibilizadas ao consumidor para composição do pacote anunciado foram corretamente comunicadas, inexistindo qualquer vício de informação ou publicidade enganosa por omissão, especialmente em relação à portabilidade para contratação do plano Fale do Seu Jeito, objeto do presente processo.

Às fls. 67/92 fora acostada pelo fornecedor cópia de sua documentação constitutiva e procuratória.

Já às fls. 99/141 o fornecedor apresentou documentação financeira para fins de demonstração de resultado do exercício do ano de 2013 no Estado de Minas Gerais.

Considerando-se a defesa formulada, foi apresentada proposta de Transação Administrativa (fls. 142/145), em que fora fixada multa no importe de R\$5.775.611,96 (cinco milhões, setecentos e setenta e cinco mil, seiscentos e onze reais e noventa e seis centavos), valor arbitrado pelo *Parquet* ante a não apresentação do valor do faturamento bruto, mas somente da receita líquida empresa, às fls. 99/141.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Em atenção à notificação ministerial, reiterou o fornecedor os argumentos até então apresentados, esclarecendo adicionalmente que dentre os planos de telefonia disponíveis para combinação, havia ainda a opção de o consumidor receber a isenção da cobrança da franquia do serviço de telefonia, desde que realizasse a portabilidade numérica de outra operadora. Na ocasião, ressaltou também ter restado comprovado nos autos que a necessidade de realização da portabilidade para valer-se do benefício da isenção da cobrança da franquia fora devidamente comunicada pela empresa (fls. 148/149).

Diante dos questionamentos apresentados, foi realizada audiência administrativa no dia 20 de outubro de 2016, oportunidade em que a autoridade presidente do feito concedera ao fornecedor nova oportunidade para apresentação do faturamento bruto relativo ao ano de 2013, uma vez que haviam compreendido equivocadamente que a documentação deveria ser atinente somente à receita líquida (fls. 159/160). Ainda em audiência fora solicitada pelo fornecedor a análise da possibilidade de reunião do processo de nº 0024.14.012.431-4 ao presente feito, posto tratar-se do mesmo objeto.

Às fls. 173/282, após reiterados deferimentos de dilação de prazo, o fornecedor acostou aos autos documentação comprobatória de seu faturamento bruto no ano de 2013, no importe de R\$630.394.273,72 (seiscentos e trinta milhões, trezentos e noventa e quatro mil, duzentos e setenta e três reais e setenta e dois centavos).

Em resposta à solicitação do fornecedor, foi determinado, às fls. 284/285 o apensamento do Processo Administrativo nº 0024.14.012.431-4 a este procedimento, com sua consequente baixa no SRU.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Considerando-se a documentação financeira apresentada pelo fornecedor, fora formulada, às fls. 286/289, nova proposta de Transação Administrativa, com a regular notificação do fornecedor (fl. 291)

Em resposta à comunicação ministerial, informou o reclamado seu desinteresse na celebração de Transação, sob o argumento de inexistência de publicidade enganosa, posto terem sido disponibilizadas ao consumidor várias opções de contratação do plano COMBO, além de ter realizado o devido destaque acerca da necessidade de realização da portabilidade para fruição da isenção da franquia só pelo NET FONE “Fale do seu Jeito”. Alegou também o fornecedor a ilegitimidade do Ministério Público na presente demanda, por entender não haver qualquer repercussão de âmbito geral ou coletivo a ensejar a atuação deste *Parquet*. Por fim, rebateu o reclamado a metodologia de cálculo para aplicação de multa administrativa, diante de suposta inobservância da primariedade da conduta e demais critérios legalmente previstos na legislação de regência (fls. 293/298).

É o relato do essencial. DECIDO.

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal n.º 2.181/97 e Resolução PGJ n.º 11/11 com as alterações e adaptações implementadas em decorrência das conclusões do PCA 1017/2009 do Conselho Nacional do Ministério Público.

De imediato, verifica-se que o fornecedor ofereceu defesa administrativa, tecendo argumentos de ordem preliminar e meritória, de modo que passo, desde já, ao enfrentamento das impugnações.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Inicialmente, cumpre ressaltar que, conforme descrito na portaria de instauração de Processo Administrativo (fls. 02A-02B), a infração investigada cinge-se ao fato de que o fornecedor anuncia produto e o divulga a todo momento como sendo um COMBO, no entanto, ao verificar os preços praticados para tal combo, observa-se que o valor do serviço de telefone integrante do pacote é cobrado separadamente, não estando incluso no preço inicialmente anunciado. Em acréscimo, verifica-se também a ausência de informações essenciais relativas às condições e limitações de contratação do COMBO pelo preço ofertado no *website* do fornecedor, diante da necessidade de contratação de plano telefônico específico para que o consumidor pudesse fazer jus ao valor promocional.

Preliminarmente, alegou o fornecedor a ilegitimidade ativa do Ministério Público, pela ausência de interesses difusos ou coletivos a serem tutelados na presente demanda. Entretanto, tal argumentação não merece acolhida, considerando-se a natureza indiscutivelmente difusa da publicidade, apta a atingir toda a coletividade de consumidores.

Sobre a alegada incompetência deste Órgão, é notório que o Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, no artigo 14 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Especificamente quanto ao tratamento de fatos de natureza publicitária, as questões referentes ao tema são, por excelência, de interesse público, seja por expressa disposição legal (artigo 1º do CDC), seja em razão da publicidade consistir em mecanismo massificado de comunicação e veiculação de informações e ofertas aos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

consumidores. Logo, a veracidade e correção dos anúncios publicitários é questão de ordem pública e interesse difuso, contrariamente ao que sustenta o reclamado.

Desta forma, a publicidade enganosa veiculada *via website* configura-se caso típico de direitos difusos, posto sujeitar o anúncio a toda a população indistintamente. Ou seja, de forma indiscriminada e geral, todas as pessoas são atingidas e ludibriadas pelo anúncio enganoso. Aliás, no que respeita à publicidade, esse caráter de expansão da mensagem de forma difusa sobre toda a coletividade é sua razão mesma de ser, não havendo que se negar, com base na situação delimitada nos autos, a existência de direito coletivo em sentido amplo a ser tutelado por este Órgão Ministerial, nos termos do art. 81 do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, a regulação da publicidade encontra-se inserida no capítulo V (“das práticas comerciais”) do CDC, cujas disposições gerais (artigo 29), informam que, *para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis, ou não, expostas às práticas nele previstas*. Dessa forma, as questões que versam sobre publicidade, são, inequivocamente de interesse coletivo, mais precisamente interesse difuso, na definição dada pelo artigo 81, inciso I do CDC.

Com isso, verifica-se a legitimidade do Ministério Público para atuação na espécie, posto que as publicidades, conforme demonstrado, por sua própria natureza e mecanismos de disseminação de informações e ofertas no mercado de consumo, desafiam interesses transindividuais e indivisíveis, dirigindo-se a destinatários indeterminados, de modo que considero afastada a preliminar arguida.

Ao adentrar no exame do mérito, percebe-se que melhor sorte não assiste ao reclamado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Em análise pormenorizada do material publicitário em questão, é possível observar que o produto oferecido é denominado pelo fornecedor como COMBO, posto abarcar três serviços diferentes em um mesmo contrato. Ou seja, no momento em que o consumidor realiza a contratação do serviço, ele, em tese, obtém a prestação dos serviços da operadora de telefonia em três modalidades diferentes, quais sejam, internet, televisão a cabo e telefone, pagando apenas um valor único por eles.

Consoante se depreende dos termos da propaganda acostada aos autos às fls. 08/10 e 22/25, o produto anunciado como “NET ESSENCIAL HD + NET VIRTUA 10 MEGA + NET FONE” fora inserido dentro da aba COMBO, de onde resta óbvio que tal serviço é, de fato, uma das modalidades de combo oferecida pelo fornecedor. Deste modo, qualquer consumidor, em particular o homem médio, tomaria como conclusão certa e imediata que tudo que está sendo ofertado encontra-se englobado pelo preço anunciado. Isto é, os serviços de internet, telefone e televisão a cabo juntos custariam R\$109,80 (cento e nove reais e oitenta centavos).

No entanto, ao observar os detalhes da promoção em apreço, nota-se que do valor anunciado pelo COMBO, o fornecedor separou o preço cobrado pelo serviço de telefone, de modo que, para a obtenção dos três produtos tradicionalmente ofertados em combos de telefonia, ele deveria pagar o valor propagandeado em destaque (R\$109,80) mais uma quantia adicional cobrada pela contratação do telefone, descaracterizando-se, portanto, o combo anunciado.

É público e notório que a palavra combo, derivada do verbete da língua inglesa *combination* que significa combinação tem, necessariamente, o sentido de aglutinação de vários aspectos de uma mesma temática, seja qual for o assunto tratado. Ou



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

seja, determinada promoção somente poderá ser considerada como caso preencha este requisito essencial, agregando e reunindo vários produtos em uma mesma cobrança.

Desta forma, resta claro que o fato, por si só, de ter o fornecedor denominado a promoção ofertada como COMBO fatalmente induz o consumidor a erro, levando-o a acreditar que não teria de pagar qualquer quantia adicional para a contratação dos serviços anunciados, em oposição à realidade fática, em que o produto NET FONE é cobrado separadamente, adicionalmente ao valor propagandeado.

Relativamente à necessidade de que o consumidor, para que possa usufruir do preço promocional veiculado no *website* (R\$109,80), contrate um tipo específico de serviço de telefonia, consoante demonstra-se na publicidade de fl. 25, esta condicionante de realização da portabilidade obrigatória vem consignada tão somente na tela referente ao momento da contratação, por meio de asterisco indicativo, quando o correto seria que viesse junto ao anúncio principal, em que inicialmente fora oferecido o produto.

Tal conclusão, que vai de encontro à argumentação esposada pelo fornecedor, é corroborada pelo motivo a seguir exposto, extraído a partir da observação do material publicitário acostado aos autos.

Verifica-se à fl. 22 que somente determinados elementos foram expressamente consignados de modo claro e adequado, sendo tais informações utilizadas como chamariz para despertar o interesse do consumidor, sendo certo que os demais componentes essenciais da propaganda foram apresentados somente em telas seguintes, quando o processo de aquisição do serviço já se encontrava em andamento.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Não obstante a ressalva no que se refere à portabilidade tenha sido corretamente feita junto ao corpo do texto secundário, referente à contratação, tal medida não ilide a responsabilidade do fornecedor, tendo em vista que na tela principal em que consta a chamada “NET ESSENCIAL HD + NET VIRTUA 10 MEGA + NET FONE” nada foi dito acerca da existência de eventuais condicionantes.

Conforme se observa à fl. 22, na oferta principal fora consignada uma quantidade extremamente limitada de informações, tendo sido utilizado como mero atrativo o reduzido preço cobrado pelo combo em questão, de modo que o consumidor, em um primeiro momento, se vê atraído pelo valor da oferta e acredita que tal desconto esteja ao alcance de todos, de modo irrestrito, situação que não se coaduna com a verdade dos fatos.

Ou seja, verifica-se que os termos supracitados não se revelam suficientes à verificação da clareza do anúncio publicitário, posto que, à primeira vista, o consumidor sente-se compelido a contratar os serviços, diante do destaque conferido aos preços promocionais, sem que seja possível atentar-se aos demais termos da publicidade.

Neste sentido, as alegações relativas à ausência de enganosidade da publicidade não merecem prosperar, tendo em vista que no momento em que o consumidor é submetido ao anúncio publicitário ele é, irremediavelmente, induzido a erro quanto às possibilidades de fruição do benefício propagandeado, em cotejo com as várias condições impostas.

Isto porque, a publicidade em questão, que fora propagada via *website* não permitia ao consumidor ter plena e imediata ciência dos termos e condições específicas da promoção realizada, tendo em vista a forma excessivamente fragmentada com que foram apresentados os elementos essenciais do anúncio.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Antes de ser simples regra legal, o dever imposto ao fornecedor de informar com clareza o consumidor encontra-se alçado à categoria de Princípio Fundamental do Direito do Consumidor, insculpido no artigo 4º do CDC:

“Art. 4º da Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990.

*A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a 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:*

*IV - educação e **informação** de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;”*

Tal normatização, que irá sustentar as demais previsões legislativas referentes ao assunto, pretende viabilizar que o processo de compra pelo consumidor, momento em que estabelece uma relação negocial com o fornecedor, ocorra do modo menos danoso possível, inclusive na fase pré-contratual dos contratos de consumo, demonstrando-se, assim, ser um importante desdobramento da incidência da boa-fé objetiva.

Neste sentido também dispõe o artigo 6º, inciso III, do mesmo diploma legal, ao afirmar ser direito básico do consumidor *“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**”*, de onde verifica-se a presença do Princípio da Informação e da Transparência na seara consumerista.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

Tal postulado impõe a necessidade de que seja o público consumidor bem informado sobre todas as características importantes das mercadorias, a fim de que possa comparar os produtos e saber exatamente o que esperar e, conseqüentemente, não venha a ser lesado quando manifestar seu desejo de adquirir determinado bem da vida.

Desta forma, esclarece o professor Flávio Tartuce¹:

“A informação, no âmbito jurídico, tem dupla face: o dever de informar e o direito de ser informado, sendo o primeiro relacionado com quem oferece o seu produto ou serviço ao mercado, e o segundo, com o consumidor vulnerável.”

Fábio Ulhoa Coelho também preceitua²:

“De acordo com o princípio da transparência, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.”

Diante da demanda apresentada, acrescenta-se também a importância de destacar-se o Princípio da Veracidade da Publicidade, que encontra respaldo legal nos artigos 31 e 37 do Código de Defesa do Consumidor:

¹TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor** direito material e processual: volume único. 5. Rio de Janeiro Método 2016.

²COELHO, Fábio Ulhoa. **O crédito ao consumidor e a estabilização da economia**, Revista da Escola Paulista de Magistratura, 1/96, set./dez. 1996.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

“Art. 31 - A oferta e a 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.”*

Tais dispositivos tem o condão de vedar a prática da publicidade enganosa ou abusiva, impondo-se a perfeita adequação entre aquilo que se afirma sobre o produto ou serviço e aquilo que está sendo faticamente oferecido, evitando, assim, que o consumidor seja influenciado por falsas informações sobre determinado bem de consumo e, conseqüentemente, possa realizar suas aquisições do modo mais consciente possível.

Por meio do Princípio da Veracidade, verifica-se que a intenção das normas consumeristas é evitar que seja o consumidor submetido a informações falsas e incompletas, a fim de que ele possa exercer, de forma livre e consciente, suas escolhas no



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

mercado. Tal postulado se relaciona intimamente com o princípio da boa-fé objetiva, que deve nortear todos os negócios jurídicos, desde as tratativas até após a sua conclusão.

Diante dos fatos apresentados neste procedimento, verifica-se ser o anúncio publicitário divulgado pelo fornecedor plenamente apto a incutir no consumidor expectativa errônea quanto à possibilidade de usufruir plenamente a promoção ofertada, sem a exigência de quaisquer condicionantes, posto não terem sido estas devidamente explicitadas, motivo pelo qual não se pode exigir dos cidadãos comuns, cuja hipossuficiência é reconhecida pela legislação consumerista, qualquer tipo de conhecimento ou presunção que extrapole aquele fruto de informações passíveis de aquisição pelo homem médio.

À guisa de esclarecimento, e com o fito de abarcar a totalidade dos argumentos apresentados pelo reclamado, se esclarece não haver qualquer tipo de irregularidade na metodologia de cálculo utilizada para aplicação da multa administrativa, ao contrário do alegado pelo fornecedor às fls. 295/298. Nesse sentido, o artigo 69 da Resolução PGJ nº 11/11 prevê:

“Art. 69. Os cálculos necessários à aplicação das multas serão realizados por planilha eletrônica mensal a ser divulgada pelo Procon-MG, que, além dos valores máximos e mínimos de multa, obtidos na forma do § 5º do artigo 65 e correspondentes a, respectivamente, 3.000.000 (três milhões) e 200 (duzentas) UFIR's, indicará, após a inserção dos dados necessários:

- I - O valor da multa-base passível de aplicação ao infrator;*
- II - O valor da multa-máxima passível de aplicação ao infrator, correspondente à multa-base acrescida de 50%*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

(cinquenta por cento) de seu valor;

III - O valor da multa-mínima passível de aplicação ao infrator, correspondente à multa-base diminuída de 50% (cinquenta por cento) seu valor.

Parágrafo único. Aos procedimentos administrativos instaurados no âmbito do Procon-MG até o dia 3 de fevereiro de 2011, deverão ser aplicados os critérios de fixação de multa estabelecidos na Resolução PGJ nº 68, de 24 de novembro de 2008, cuja planilha eletrônica mensal será divulgada pelo Procon-MG.”

Conforme descrito no dispositivo colacionado, não há qualquer discricionariedade desta Promotoria de Justiça na fixação da sanção pecuniária combatida, posto que os parâmetros apresentados são predeterminados por planilha eletrônica mensal divulgada no *website* do Procon-MG, sendo certo que a atividade realizada pela autoridade administrativa no momento do preenchimento do formulário padronizado restringe-se à correta subsunção entre a situação fática em apreço e os requisitos exigidos, de modo a não restar qualquer dúvida quanto à idoneidade e correção dos valores apresentados.

Importa ressaltar também que os valores resultantes da planilha são obtidos após o lançamento no campo “Receita Bruta” do faturamento bruto do infrator, fornecido pelo próprio, no ano anterior ao da prática da conduta infrativa investigada, de modo que o valor da multa é fatalmente proporcional ao rendimento do fornecedor, conforme dispõe a Resolução PGJ nº 11/11 relativamente à dosimetria da pena.

Consoante demonstrado na planilha de fls. 288 disponibilizada ao fornecedor, os critérios cuja aplicação pugna o reclamante já foram devidamente adotados



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

para fixação da multa em questão, dentre os quais a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado aos consumidores, que foram levados em consideração no item 3 (Natureza da Infração) da mencionada planilha - e o auferimento de vantagem com o ato infrativo, que consta expressamente no item 4 (Vantagem). Relativamente à primariedade da conduta, também referida pelo reclamante, tem-se que tal critério fora expressamente analisado no quesito exposto à letra e) do ponto relativo à graduação da pena administrativa, tudo em prestígio ao Princípio da Proporcionalidade e demais ditames legais específicos.

Assim, por qualquer ângulo que se observe a oferta promocional do fornecedor, a ausência de informações essenciais à total compreensão dos anúncios divulgados, aliada à contradição entre o produto anunciado e o ofertado, é a pedra de toque definidora da enganosidade que macula a publicidade, de modo que se afirma, pois, subsistente a infração administrativa descrita no ato de instauração do processo administrativo consumerista sancionador.

Passo, doravante, à definição e quantificação da sanção administrativa a que se sujeita o fornecedor Claro S.A (sucessora por incorporação da NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A), nos termos do art. 56, da Lei n.º 8.078/90 (CDC) e seu Decreto Regulamentador (Dec. Fed. Nº 2181/97).

Dentre as sanções administrativas possíveis, opto pela MULTA ADMINISTRATIVA (art. 56, inciso I), reprimenda que se mostra mais adequada ao fato.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

a) A infração cometida, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, inciso III, item 14 – “promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37, CDC)”, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que não foi apurado auferimento de vantagem econômica com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1 no item vantagem.

c) Por fim, com o intuito de se definir a condição econômica do fornecedor, com base nas informações contábeis acostadas à fl. 173/282, verifica-se que a receita bruta anual do fornecedor em todo o Estado de Minas Gerais é de R\$ 630.394.273,72 (seiscentos e trinta milhões, trezentos e noventa e quatro mil, duzentos e setenta e três reais e setenta e dois centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000.

Isto posto, estabelecido o valor do faturamento bruto, é de se calcular a receita mensal média no valor de R\$ 52.532.856,14 (cinquenta e dois milhões, quinhentos e trinta e dois mil, oitocentos e cinquenta e seis reais e quatorze centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$1.580.985,68 (um milhão, quinhentos e oitenta mil, novecentos e oitenta e cinco reais e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

sessenta e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos de fls. 288, que integra a presente decisão, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância atenuante do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, II - primariedade), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/3 (um terço), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 1.053.990,46 (um milhão, cinquenta e três mil, novecentos e noventa reais e quarenta e seis centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – causação de dano coletivo – pelo que aumento a pena em 1/5 (um quinto), totalizando o quantum de R\$ 1.264.788,55 (um milhão, duzentos e sessenta e quatro mil, setecentos e oitenta e oito reais e cinquenta e cinco centavos).

Ausente o concurso de infrações, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 1.264.788,55 (um milhão, duzentos e sessenta e quatro mil, setecentos e oitenta e oito reais e cinquenta e cinco centavos).

Isto posto, DETERMINO:

1. A intimação do infrator Claro S.A, na pessoa de seus procuradores, do escritório Rolim, Viotti & Leite Campos Advogados, com endereço na Avenida Afonso Pena, n.º 3111, 7º, 8º e 14º andares, bairro Funcionários, CEP 30130-008 para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar de sua publicação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor(C/C n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 – Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$1.138.309,69 (um milhão, cento e trinta e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
14ª Promotoria de Justiça da Capital - Defesa do Consumidor

oito mil, trezentos e nove reais e sessenta e nove centavos), nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

b) ou apresente recurso, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97;

2. Publique-se, no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão.
Registre-se;

3. Após, conclusos.

Cumpra-se, na forma legal.

Belo Horizonte, 31 de março de 2017.


Andréa de Figueiredo Soares

Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor