

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Administrativo nº 0110-008.316-4

Reclamada: CTBC- Cia de Telecomunicações do Brasil Central

Vistos, etc.

Trata-se de processo administrativo instaurado de ofício pela Coordenação Geral do PROCON/Uberaba em face de CTBC- Cia de Telecomunicações do Brasil Central, já qualificada nos autos, com fundamento no Decreto Federal 6523/2008 e Portaria 2014/2008.

Às fls. 07v/08 notificação expedida á Reclamada para apresentação de defesa.

Às fls. 09/15 Reclamada apresenta defesa tempestiva.

Às fls. 28/36 Parecer Técnico do Setor de Fiscalização.

Às fls. 39/53 manifestação do Setor de Atendimento ao Consumidor.

Às fls. 56/57 Reclamada notificada a cientificar-se das manifestações de fls. 28/53 e querendo apresentar impugnação num prazo de 05 dias.

Às fls. 58/64 Autuada apresenta impugnação às manifestações de fls. 28/53.

É o relatório.

Decido.

Trata-se de processo administrativo instaurado de ofício pela Coordenação Geral do PROCON/Uberaba em face de CTBC- Cia de Telecomunicações do Brasil Central, já qualificada nos autos, com fundamento no Decreto Federal 6523/2008 e Portaria 2014/2008, tendo em vista as constantes reclamações, quer pessoalmente no órgão, quer por

telefone, da excessiva demora da Empresa para início de atendimento no seu SAC.

Visando comprovar a veracidade das reclamações chegadas até essa Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, o Setor de Fiscalização lavrou o Auto de Constatação nº 006 (fls. 05/06) onde constatou-se a excessiva demora em atendimento no SAC da Empresa Reclamada, quando o consumidor consegue ser atendido, pois na maioria das vezes a ligação, após “minutos a fio em espera”, a ligação é desligada por aquela Empresa.

Notificada acerca da instauração do presente processo a Empresa Reclamada defendeu-se tempestivamente alegando em suma, que um dos protocolos contidos naquele processo era de pedido de informação; que não descumpriu nenhuma disposição do Decreto Federal 6523/2008; e que é a melhor operadora de telefonia em atendimento em pesquisa realizada pela ANATEL bem como não se encontra dentre as 20 empresas mais queixosas no Procon Uberaba.

Antes de adentrarmos nos fatos propriamente ditos, que motivaram a instauração do presente procedimento, alguns pontos devem ser esclarecidos à Reclamada quando o assunto é o respeito aos Direitos do Consumidores, pois então, passamos à sua análise.

A proteção do consumidor contemplada na Lei Federal 8078/90 pode se efetuar em três esferas distintas, quais sejam, administrativa, penal e cível.

Para regulamentar a proteção administrativa do consumidor foi editado o Decreto Federal 2181/97. Neste sentido, organizou-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto na lei consumerista e descreveram os seus membros como sendo a Secretaria de Direito Econômico, os Órgãos Públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e **municipais de Defesa do Consumidor** bem como as entidades civis de defesa do consumidor.

O Decreto Federal 2181/97 outorgou aos órgãos públicos municipais de defesa do consumidor além das atribuições constantes nos incs. II a XII do art. 3º, as atribuições do art. 4º, em especial a atribuição de funcionar, **no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal 8078/90, pela legislação complementar e por aquele Decreto.**

E finalmente a Lei Municipal 10307/2007 que instituiu a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor- Procon Uberaba- estabeleceu em seu art. 3º as atribuições do Procon Uberaba, onde ficou estabelecido, através do inc. X, do art. 3º dessa Lei Municipal, que cabe ao Procon **“instaurar, instruir e concluir processos administrativos para apurar infrações à Lei 8078/90, podendo mediar conflitos de consumo, designando audiências de conciliação”**, dentre outras atribuições não menos importantes, e que assim funcionou nesse processo administrativo.

Conforme consta nos autos, o objeto do presente processo é a excessiva demora no atendimento no SAC da Empresa Reclamada, quando o consumidor consegue ser atendido, pois na maioria das vezes a ligação, após “minutos a fio em espera”, é desligada por aquela Empresa.

Depreende-se da análise dos documentos , em especial do Auto de Constatação nº 006 (fls. 05/06) lavrado pelo Setor de Fiscalização a excessiva demora em atendimento no SAC da Empresa Reclamada, quando o consumidor consegue ser atendido, pois na maioria das vezes a ligação, conforme acima dito, é desligada por aquela Empresa.

A defesa apresentada pela Empresa Reclamada às fls. 09/15 busca única e exclusivamente confundir o julgador desse processo e desvirtuar o foco da Reclamação.

Deve-se esclarecer à Reclamada que o Coordenador Geral do Procon Sr. Sebastião Severino Rosa, antes de ser coordenador desse respeitável órgão de proteção e defesa do consumidor, é consumidor, se

enquadrando perfeitamente no conceito legal de consumidor contido no art. 2º do CDC, senão vejamos:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Sendo que o fato ensejador da abertura do presente processo administrativo não fora única e exclusivamente aquela reclamação e sim o Auto de Constatação 006 lavrado pelo Setor de Fiscalização, que somou-se a essa Reclamação bem como às inúmeras notícias e reclamações chegadas até essa Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor acerca da excessiva demora em atendimento no SAC dessa Empresa.

A Empresa Reclamada defendeu-se ainda, utilizando como argumentos para escusar de futura penalidade a ser-lhe aplicada, de que não descumpriu nenhuma disposição do Decreto Federal 6523/2008; que é a melhor operadora de telefonia em atendimento em pesquisa realizada pela ANATEL bem como não se encontra dentre as 20 empresas mais queixosas no Procon Uberaba.

Pois bem, conforme depreende-se do art. 2º Decreto Federal 6523/2008 a finalidade dos SACs das prestadoras de serviços regulados (no caso em questão serviço de telefonia) é **resolver a demanda dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contrato ou serviço**, uma vez que a ligação é desligada/interrompida pelo atendente a Empresa ora Reclamada não está cumprindo com a finalidade de ter esse SAC, tanto que isso fora constatado pelo Setor de Fiscalização, conforme demonstrado às fls. 05/06 e fls. 33/34.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como *finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação*, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

Esse mesmo Decreto Federal 6523/2008, no seu art. 4º, § 2º ainda estabelece que “ a ligação não será finalizada até a conclusão do atendimento”, porém, na prática, a maioria das notícias que temos é de que após o fornecimento do número do protocolo, depois de ficar “minutos a fio” aguardando pelo atendente a ligação é finalizada, o que faz com que o consumidor tenha de iniciar todo o processo novamente, gerando-se número e mais de números de protocolos, para simples pedidos de informações, o que ocorrerá com o Consumidor e Coordenador desse Procon Uberaba, Sebastião Severino Rosa e dezenas de outros consumidores (vide auto de constatação nº 006), outra situação que evidencia o não cumprimento do Decreto Federal 6523/2008, por parte da Reclamada CTBC.

Ademais, esse Decreto Federal ainda estabelece que esse serviço do SAC estará disponível ininterruptamente, porém, na data de 26.08.2010 o Setor de Fiscalização tentou por 05 vezes contato com 10312, SAC da Reclamada, porém, sem sucesso, pois o número apresentava sinal de ocupado (vide fls. 33/34). Se têm que estar disponível ininterruptamente, a situação constatada pelo Setor de Fiscalização no Auto de Constatação nº 20 é impossível de se admitir.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Lado outro, princípios de eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade passaram a quilômetros de distancia da Reclamada, o que condiz também com a obrigação da Autuada em manter pessoal tecnicamente habilitado para atender a demanda do consumidor, bastando para tanto verificar as constatações realizadas pelo Setor de Fiscalização às fls. 31/36.

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Corroborando a tese de que a Reclamada não possui eficiência e celeridade no trato com os consumidores que recorrem ao seu SAC, está o fato de que em todas as ligações realizadas pelo Setor de Fiscalização aguardou-se mais de 10 (dez) minutos para ter acesso ao atendente, conforme depreende-se das fls. 04/06 e 31/36, chegando ao cúmulo de um de seus atendentes, ditos preparados tecnicamente para tratar a demanda, informar ao fiscal que o melhor horário para ser atendido seria a madrugada.

Vejamos o que diz a Portaria 2014 de 13 de outubro de 2008:

Art. 1º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo

consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.

A Empresa Reclamada alegou ainda, em sua defesa que em pesquisa realizada pela ANATEL é a melhor operadora de Telefonia em Atendimento. Pois bem, ela pode até ser a melhor operadora, porém, não está cumprindo com as disposições do Decreto Federal 6523/2008 e Portaria 2014/2008, como as outras operadoras tais como Claro, Oi, Tim e Vivo também não estão cumprindo e conseqüentemente também sofrerão os efeitos desse desrespeito para com nossos consumidores. Infere-se que dentre as operadores existentes, a Reclamada é a menos pior, porém, não é a EXCELENCIA em atendimento ao Decreto Federal 6523/2008.

Por outro lado, a Reclamada ainda alegou que não está dentre aquelas 20 empresas que mais geraram queixas/ processos junto ao Procon Uberaba.

Pois bem, não se encontra dentre aquelas 20 empresas mais reclamadas pelo simples fato de que disponibiliza um canal para contato direto com o Procon e Empresa, que mal ou bem resolve a demanda trazido ao órgão pelo consumidor naquele contato preliminar.

Porém, pelas disposições contidas no Decreto Federal 6523/2008 e Portaria 2014/2008, a Reclamada deveria cumprir aquelas legislações para assim evitar que o consumidor recorra ao órgão de defesa do consumidor- Procon para ter sua demanda atendida, como teve que recorrer o Coordenador Geral do Procon e consumidor Sebastião Severino Rosa e dezenas de outros consumidores, que só obtiveram êxito em demanda que poderia ter sido resolvida no SAC da Reclamada após a intervenção do Procon Uberaba, que diga-se de passagem é um órgão sério e competente da administração pública municipal com grau de satisfação e êxito em 90% das demandas trazidas pelos consumidores.

A Empresa CTBC, como mesmo esclareceu seus procuradores sabe a força e competência dos órgãos de proteção e defesa dos

consumidores, razão pela qual soluciona as demandas trazidas por esses Órgãos antes mesmo da abertura de processo administrativo, nos nossos contatos preliminares, razão pela qual ainda não está dentre as 20 empresas mais queixosas/ processadas.

Às fls. 58/64 a Empresa Reclamada apresentou impugnação ao relatório do Setor de Atendimento com o argumento de que os números de reclamações apresentadas não devem ser imputados ao CNPJ constante na exordial.

Em que se pese acatarmos esse argumento da defesa, o intuito daquele relatório era apenas demonstrar que a Empresa CTBC como um todo, está longe de ser aquela empresa IDEAL tal qual descrita em sua defesa, posto que quando o consumidor chega ao Procon, o Problema da demora no atendimento do SAC da reclamada (não estar em conformidade com o Decreto Federal 6523/2008) é muito pequeno perto daquela demanda que o fez recorrer ao Procon.

A excessiva demora em atendimento no SAC da Reclamada tem sido notícia recorrente em toda cidade de Uberaba, quer seja em denúncias telefônicas que chegam ao Procon e contatamos através da fé pública de nossos fiscais de defesa do consumidor via lavratura de auto de constatação, quer seja no setor de atendimento do Procon Uberaba, quer seja em rodinhas e conversas informais de amigos/ consumidores usuários dos serviços prestados pela Reclamada.

Às fls. 58/64 consta um belo relatório em forma de defesa apresentado pela Reclamada onde essa demonstra sua posição no mercado de prestadora de serviços de telefonia, porém, **o consumidor de Uberaba, está reclamando uma solução imediata para um problema vivido na atualidade**, qual seja, a excessiva demora em receber atendimento quando demanda via SAC.

O consumidor de Uberaba está reclamando uma responsabilidade atual e não futura, pois o atendimento prestado pela Reclamada via SAC está ineficiente, está deficiente.

A Reclamada tem por obrigação adotar medidas com o objetivo de cumprir efetivamente as disposições do Decreto Federal 6523/2008, respeitando o tempo de atendimento em 60 (sessenta) segundos conforme determina a Portaria 2014/2008.

Depreende-se, ainda, da leitura da Lei 8078/90- Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 20, que houve, no caso em questão, a adoção da teoria da responsabilidade objetiva fundada no risco do empreendimento.

Mediante esta teoria todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como dos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas.

E mais, não importa se o fornecedor agiu de boa ou má-fé, nas relações de consumo, todo e qualquer risco decorrente da prestação de serviço ou do produto deve a ele ser integralmente imputado, salvo prova em contrário, prova essa que não foi carreada aos autos.

Por conseguinte, a responsabilidade decorre do simples fato de uma empresa se dispor a ofertar determinado produto ou serviço. O fornecedor passa a ser o garante do serviço ou produto que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dele.

A seguir, passo a cominar a pena de multa aplicada á Reclamada, consoante disciplina o art. 56 do CDC combinado com art. 24 do Decreto 2181/97 e art. 40 do Decreto Municipal 2575/07:

- 1º. A conduta da reclamada violou norma prescrita nos arts. 2º, 4º, 5º, 8º, 9º, 10º do Decreto Federal 6523/2008 c/c art. 1º da Portaria 2014/2008. Essas práticas são infrações elencadas Anexo I do Decreto Municipal 2575, de 2007;
- 2º. Quanto à vantagem econômica auferida com a prática infrativa, urge enquadrá-la no art. 42, inc. I, do Decreto Municipal 2575/07;
- 3º. A Reclamada é empresa conceituada, motivo pelo qual possui condição econômica compatível com o ônus aqui impingido.

Dessa forma, fixo a pena base em **R\$ 100.000,00** (cem mil reais), atenta ao que prescreve o Decreto Municipal 2416/2006, cujas penas variam de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e R\$ 750.000,00 (setecentos e cinquenta mil reais).

Ato contínuo reconheço a presença de circunstâncias atenuante da primariedade, razão pela qual diminuo a pena base em 1/3 (um terço) o que resulta na quantia de **R\$ 66.666,67** (sessenta e seis mil seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos), tornando-a definitiva.

Posto isso, intime-se a Reclamada para no prazo de 10 (dez) dias recolher a multa arbitrada ou recorrer nos termos do § 2º, do art. 45, do Decreto Federal 2181/97.

Os valores acima referidos deverão ser recolhidos mediante depósito em favor do **Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (FMPDC), em guia própria, na conta corrente n.º 64-7, operação 006 da agência 3988 da Caixa Econômica Federal,** sendo que este depósito deverá ser comprovado nos autos no prazo de 5 (cinco) dias contados do trânsito em julgado da presente decisão, nos termos do art. 46 do Decreto Municipal 2.575/07, sob pena de inscrição na dívida ativa e posterior execução fiscal. (art. 46, parágrafo único do Dec. 2.575/07).

Caso a Reclamada opte pelo pagamento no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação dessa decisão concedo-lhe o benefício do art. 45 do Decreto Municipal 2575/07, oferecendo-lhe desconto de 15% (quinze por cento) sobre o valor final arbitrado.

Na ausência do recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago em 30 (trinta) dias, proceda-se a inscrição do débito em dívida ativa junto à Fazenda Municipal, sob pena de posterior cobrança com juros de mora de 01% (um por cento) ao mês e correção monetária (Decreto Federal 2181/97, art. 55).

Transitada em julgado a decisão, baixe-se a presente reclamação no Sindec.

Registre-se. Intime-se a Reclamada, juntando-se cópia dessa decisão.

Uberaba (MG), 18 de novembro de 2010.

Ana Karina Alves de Freitas Mendes

Chefe da Seção do Contencioso do PROCON/ Uberaba

OAB/MG 100.098

Matrícula 18174-0