MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

PROCURADORIA DA REPÚBLICA - RIO GRANDE DO SUL

Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, nº 700, Térreo, Praia de Belas - CEP 90010395 - Porto Alegre-RS

Inquérito Civil n.º 1.29.000.000818/2020-19.

DESPACHO

Trata-se de Inquérito Civil que tem como objeto apurar suposta cobrança indevida, pela NET Claro, por serviços não autorizado pelos clientes.

O noticiante afirmou que a NET/Claro vinha efetuando a cobrança indevida por serviços não autorizados pelos seus consumidores, desde 01/01/2019, em todo o território nacional. Tais serviços seriam os denominados TAMANDUA.TV.BR, CINEBR, CINEEURO e CINEDOCS.

Foi solicitado que a Operadora Claro prestasse esclarecimentos sobre a situação descrita pelo noticiante (documento 10).

A Claro manifestou-se (documento 18), apresentando esclarecimentos sobre a forma de regulação de oferta de serviços de telecomunicação, as condições promocionais da oferta Netvirtua+, prestou informações sobre o caso específico do noticiante, as condições para o cancelamento e a forma pela qual orienta e informa seus clientes sobre planos e serviços. Da resposta da operadora, podem ser extraídos os seguintes trechos:

> 12. Dessa forma, a Claro, buscando aliar-se a uma tendência de mercado e com o intuito de promover maior comodidade, atratividade e agregar facilidades aos seus clientes em relação ao maior proveito do SCM, **lançou promoções para seus planos de serviço, nas quais esses clientes podem usufruir de aplicativos digitais sem custo adicional (<u>não são serviços gratuitos, todavia, o cliente ganhou benefícios sem pagar mais por isso</u>) e outros benefícios agregados ao SCM, com valores promocionais,**

Assinado com login e senha por [illegible]
http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave [illegible]

atualmente atreladas aos Planos de Serviço Claro Net Virtua.

(...)

15. O Plano de Serviço Net Virtua (Doc. 01 em anexo), que suporta a oferta que o Reclamante vinha utilizando desde maio de 2018, previa que, além dos valores de instalação, o consumidor poderia optar por diferentes mensalidades de franquias de dados para contratação, por ponto de acesso, a fim de que o usuário pudesse escolher aquela que melhor adequasse ao seu perfil de consumo.

(…)

25. No caso do consumidor individual Sr. [redacted], este utilizava-se de modo promocional do "NetVirtua+" Combo 35 MEGA, que à época, conforme já comprovado acima, contava com a mensalidade de R$104,99 (cento e quatro reais e noventa e nova centavos).

26. Ocorre que a título de liberalidade, na contratação, fora concedido desconto por débito em conta para o Reclamante de mais R$5,00 (cinco reais) sobre o valor da oferta vigente. Assim, o consumidor, desde maio de 2018, pagava a mensalidade de R$99,99 (noventa e nove reais e noventa e nove centavos) por esse serviço, relembre-se: valor da oferta aplicável vigente à época, acrescido do desconto concedido pela Claro.

27. Veja-se, ilustrativamente, pela fatura de julho de 2018 (Doc. 02 em anexo), primeira fatura com a mensalidade integral, que o valor pago pelo Reclamante a título de mensalidade pelo "Net Virtua+" Combo 35 MEGA era de R$99,99 (noventa e nove reais e noventa e nove centavos):

(...)

28. Veja-se também que essa mesma fatura continha informação ostensiva dos serviços adquiridos por meio de oferta promocional:

(...)

29. E **mesmo após a fatura passar a detalhar os aplicativos que compunham a oferta conjunta, o que ocorrera a título de aprimoramento dos informações fiscais, o valor da mensalidade do "NetVirtua+" Combo 35 MEGA permaneceu na monta de R$99,99 (noventa e nove reais e noventa e nove centavos), ou seja, o mesmo valor que o consumidor já estava habituado a pagar**. Vejamos (Doc. 03 em anexo): (…)

Diante das informações prestadas pela operadora, foi encaminhada cópia ao consumidor noticiante (documento 22) para que, querendo, apresentasse manifestação, bem como requisitando-lhe o encaminhamento ao presente signatário de cópia de suas faturas do mês imediatamente anterior ao início da discriminação expressa dos serviços TAMANDUA.TV.BR, CINEBR, CINEEURO e CINEDOCS e da fatura correspondente ao mês de início da discriminação expressa desses serviços.

Destaca-se da resposta do Noticiante (documento 26):

Assinado com login e senha por [illegible] em 17/10/2020 22:02:36 - Para verificar a autenticidade deste documento, acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave [illegible]

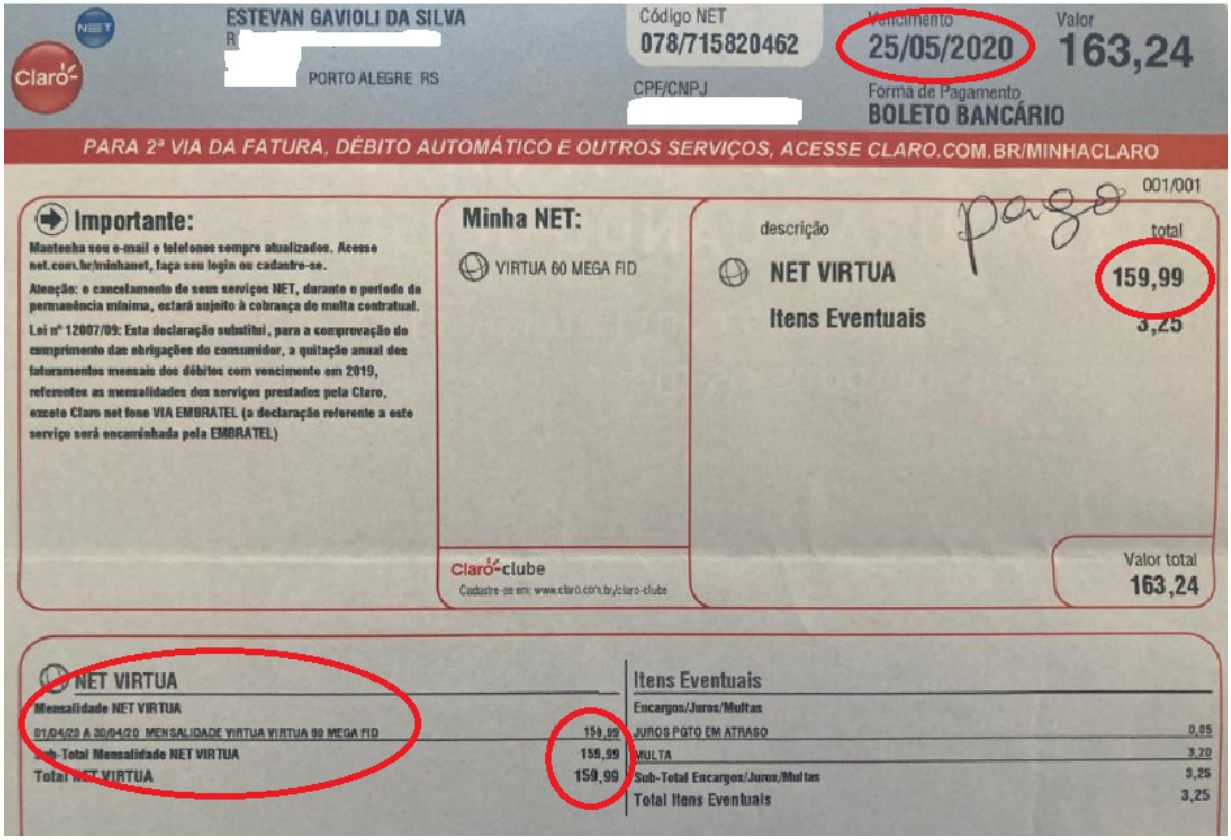
> Informo que a em referência a cobrança indevida da empresa NET (Claro), foi realizado acordo de pagamento pela empresa por entender que a cobrança era abusiva em ação 9000348-44.2020.8.21.6001 e 9000352-81.2020.8.21.6001 no Foro Regional da Tristeza Cartório do 6º JECivel e Criminal, com cópia integral de todos os documentos das referidas ações acostadas nos autos.
>
> Independente das inúmeras ofertas que empresas reguladas fazem em território brasileiro na busca de mais clientes e na fidelização dos que ainda fazem parte de sua base, importante é a manifestação por escrito das ofertas as quais são divulgadas amplamente por seus canais de comunicação junto ao público consumerista.
>
> Independente da oferta, não pode qualquer empresa por sua livre e espontânea vontade oferecer vantagens ou desvantagens ao público consumerista, mesmo porque uma ou outra no momento do tempo e espaço pode vir a se tornar um cavalo de Tróia ao público consumidor.
>
> A empresa NET (Claro) discorre de que segue as regras e por sua bondade junto ao seu público constantemente beneficia o mesmo por vantagens, o que sabemos não é verdade. Os planos vendidos pela empresa estão em constantes mudanças para seu equilíbrio financeiro e não em beneficio de seus clientes consumidores.
>
> (...)
>
> Acredito que qualquer serviço prestado ao público deve ser bem explicado e além do mais existem hoje canais como Email, Whatsapp, Telegram no qual a maioria dos clientes de serviços no país usam, então houve falha sim pela empresa NET (Claro) nos serviços ofertados ao publico consumerista, e é necessário que seja corrigido exemplarmente para que não venha mais a ocorrer tanto pela empresa NET (Claro), servindo de exemplo a outras que prestam serviços que são fiscalizados em território nacional a todos os cidadãos brasileiros. (grifei)

Em que pese o noticiante não tenha enviado aos presente autos os documentos que lhe foram requisitados, o presente subscritor também é consumidor do mesmo serviço prestado pela operadora noticiada, tendo observado que, em suas faturas, também passaram a ser discriminados os serviços reclamados pelo noticiante (TAMANDUA.TV.BR, CINEBR, CINEEURO e CINEDOCS).

Apesar disso e em conformidade com o esclarecido pela operadora, **não houve alteração no preço global cobrado pelos serviços prestados** (Serviço de Comunicação Multimídia, em que pese, na fatura, exista discriminação de valor para os serviços agregados, os quais não foram contratados).

Assinado com login e senha por [illegible]
http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave [illegible]

Como evidência disso, observe-se as faturas relativas aos meses de maio e junho de 2020:



ESTEVAN GAVIOLI DA SILVA
R [redacted]
PORTO ALEGRE RS

Código NET 078/715820462
CPF/CNPJ [redacted]
Vencimento 25/05/2020
Valor 163,24
Forma de Pagamento BOLETO BANCÁRIO

PARA 2ª VIA DA FATURA, DÉBITO AUTOMÁTICO E OUTROS SERVIÇOS, ACESSE CLARO.COM.BR/MINHACLARO

001/001

pago

Importante:
Mantenha seu e-mail e telefones sempre atualizados. Acesse net.com.br/minhanet, faça seu login ou cadastre-se.
Atenção: o cancelamento de seus serviços NET, durante o período de permanência mínima, estará sujeito à cobrança de multa contratual.
Lei nº 12007/09: Esta declaração substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, a quitação anual dos faturamentos mensais dos débitos com vencimento em 2019, referentes às mensalidades dos serviços prestados pela Claro, exceto Claro net fone VIA EMBRATEL (a declaração referente a este serviço será encaminhada pela EMBRATEL)

Minha NET:
VIRTUA 60 MEGA FID

Claro-clube
Cadastre-se em: www.claro.com.br/claro-clube

descrição	total
NET VIRTUA	159,99
Itens Eventuais	3,25

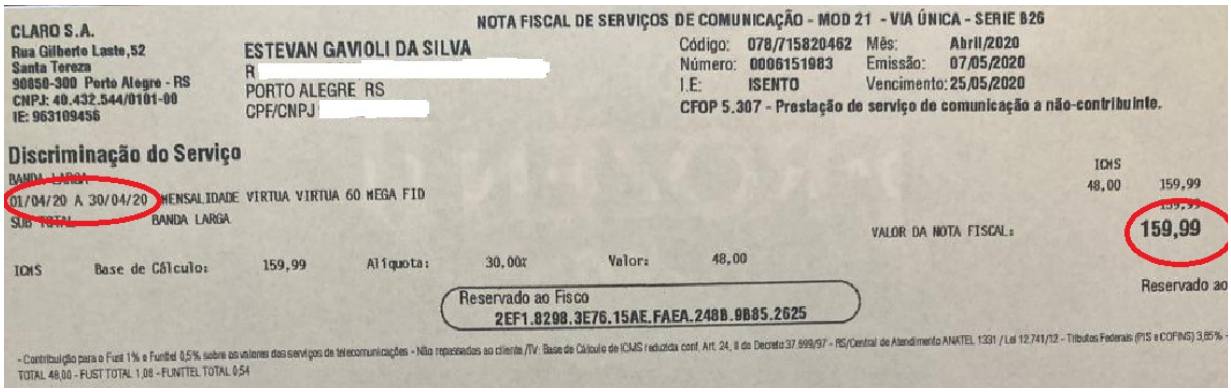
Valor total 163,24

NET VIRTUA

Mensalidade NET VIRTUA	
01/04/20 A 30/04/20 MENSALIDADE VIRTUA VIRTUA 60 MEGA FID	159,99
Sub-Total Mensalidade NET VIRTUA	159,99
Total NET VIRTUA	159,99

Itens Eventuais

Encargos/Juros/Multas	
JUROS PGTO EM ATRASO	0,05
MULTA	3,20
Sub-Total Encargos/Juros/Multas	3,25
Total Itens Eventuais	3,25



CLARO S.A.
Rua Gilberto Laste,52
Santa Tereza
90850-300 Porto Alegre - RS
CNPJ: 40.432.544/0101-00
IE: 963109456

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO - MOD 21 - VIA ÚNICA - SERIE 026

ESTEVAN GAVIOLI DA SILVA
R [redacted]
PORTO ALEGRE RS
CPF/CNPJ [redacted]

Código: 078/715820462 Mês: Abril/2020
Número: 0006151983 Emissão: 07/05/2020
I.E: ISENTO Vencimento: 25/05/2020
CFOP 5.307 - Prestação de serviço de comunicação a não-contribuinte.

Discriminação do Serviço

		ICMS	
BANDA LARGA			
01/04/20 A 30/04/20	MENSALIDADE VIRTUA VIRTUA 60 MEGA FID	48,00	159,99
SUB TOTAL	BANDA LARGA		159,99

VALOR DA NOTA FISCAL: 159,99

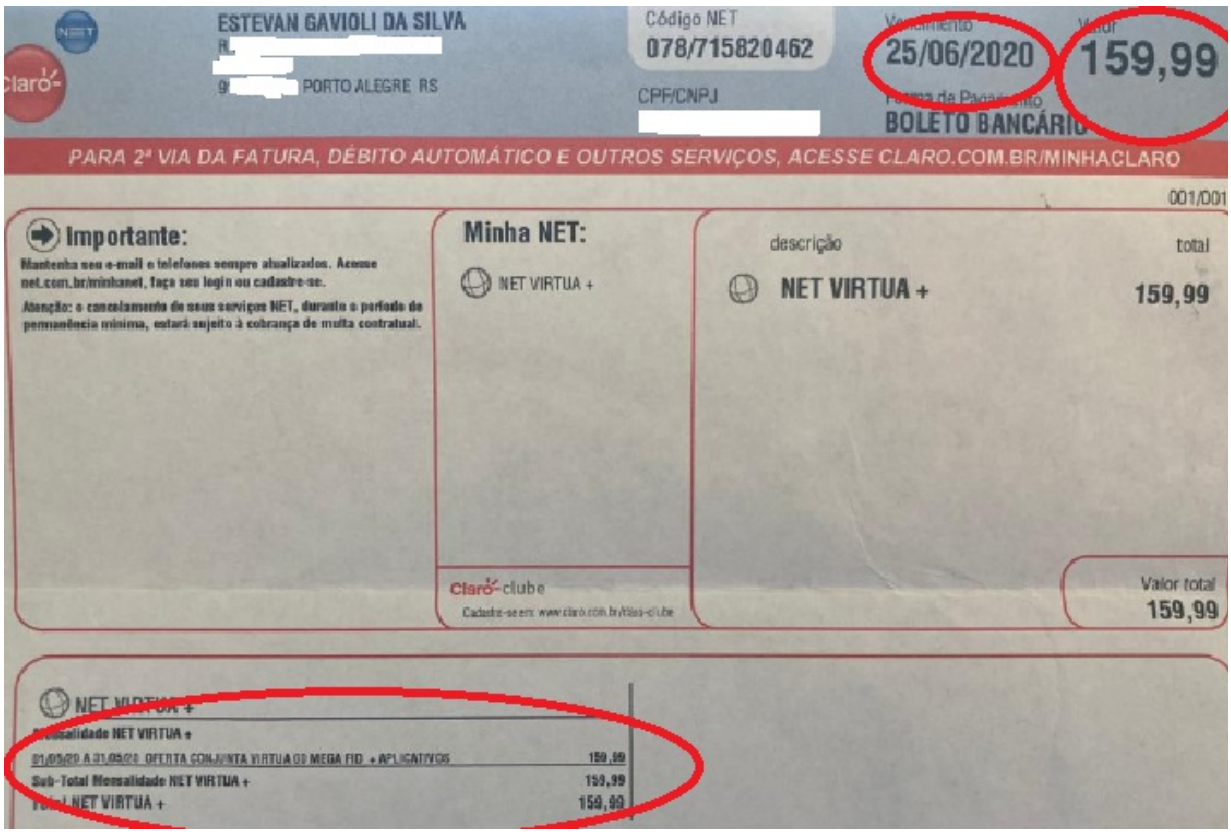
ICMS Base de Cálculo: 159,99 Alíquota: 30,00% Valor: 48,00

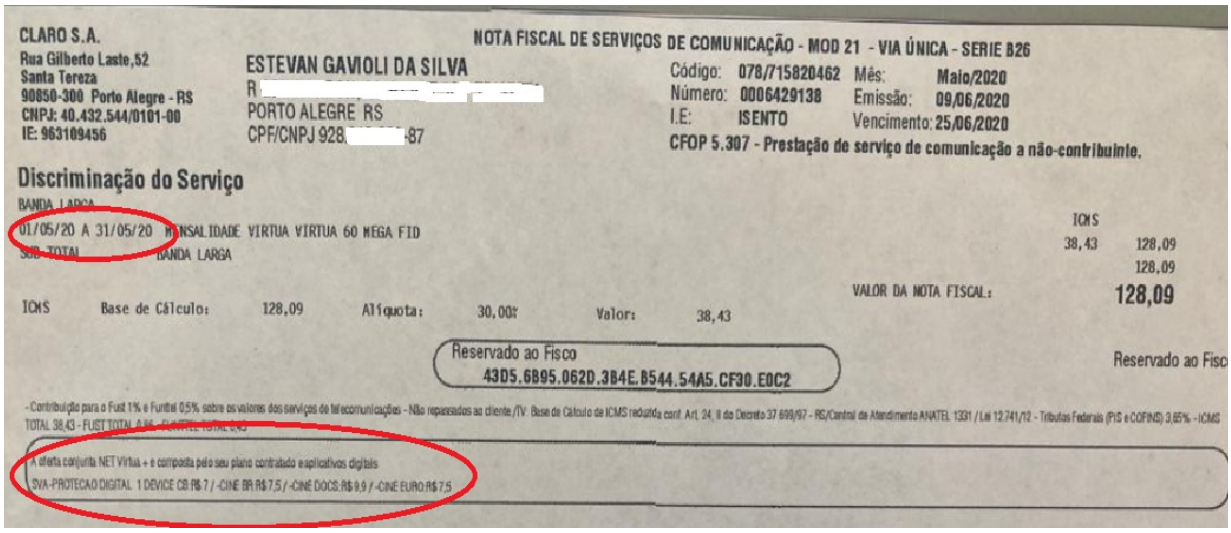
Reservado ao Fisco
2EF1.8298.3E76.15AE.FAEA.248B.9B85.2625

Reservado ao

- Contribuição para o Fust 1% e Funttel 0,5% sobre os valores dos serviços de telecomunicações - Não repassados ao cliente /TV: Base de Cálculo de ICMS reduzida conf. Art. 24, II do Decreto 37.999/97 - RS/Central de Atendimento ANATEL 1331 / Lei 12.741/12 - Tributos Federais (PIS e COFINS) 3,65% - TOTAL 48,00 - FUST TOTAL 1,08 - FUNTTEL TOTAL 0,54

Assinado com login e senha por [redacted]
http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave [redacted]


ESTEVAN GAVIOLI DA SILVA
PORTO ALEGRE RS
Código NET
078/715820462
CPF/CNPJ
25/06/2020
159,99
BOLETO BANCÁRIO
PARA 2ª VIA DA FATURA, DÉBITO AUTOMÁTICO E OUTROS SERVIÇOS, ACESSE CLARO.COM.BR/MINHACLARO
001/001
Importante:
Minha NET:
NET VIRTUA +
descrição
total
NET VIRTUA +
159,99
Valor total
159,99
Mensalidade NET VIRTUA +
01/05/20 A 31/05/20 OFERTA CONJUNTA VIRTUA 60 MEGA FID + APLICATIVOS 159,99
Sub-Total Mensalidade NET VIRTUA + 159,99
Total NET VIRTUA + 159,99


CLARO S.A.
Rua Gilberto Laste,52
Santa Tereza
90850-300 Porto Alegre - RS
CNPJ: 40.432.544/0101-00
IE: 963109456
ESTEVAN GAVIOLI DA SILVA
PORTO ALEGRE RS
CPF/CNPJ 928.[redacted]87
NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO - MOD 21 - VIA ÚNICA - SERIE B26
Código: 078/715820462 Mês: Maio/2020
Número: 0006429138 Emissão: 09/06/2020
I.E: ISENTO Vencimento: 25/06/2020
CFOP 5.307 - Prestação de serviço de comunicação a não-contribuinte.
Discriminação do Serviço
BANDA LARGA
01/05/20 A 31/05/20 MENSALIDADE VIRTUA VIRTUA 60 MEGA FID
SUB-TOTAL BANDA LARGA
ICMS 38,43
128,09
128,09
VALOR DA NOTA FISCAL: 128,09
ICMS Base de Cálculo: 128,09 Alíquota: 30,00% Valor: 38,43
Reservado ao Fisco
43D5.6B95.062D.3B4E.B544.54A5.CF30.E0C2
Reservado ao Fisco
A oferta conjunta NET Virtua + é composta pelo seu plano contratado e aplicativos digitais
SVA-PROTECAO DIGITAL 1 DEVICE CB R$ 7 / -CINE BR R$ 7,5 / -CINE DOCS R$ 9,9 / -CINE EURO R$ 7,5

O valor total pago nas duas faturas, a despeito na alteração dos serviços ofertados - não solicitada -, é o mesmo: R$ 159,99.

Nessa situação, o que se infere ter ocorrido, portanto, foi a oferta de serviços não solicitados, para os quais, a regra disposta no Código de Defesa do Consumidor é a seguinte:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras

Assinado com login e senha por ESTEVAN GAVIOLI DA SILVA, em 10/12/2020 22:02:36 - Para verificar a autenticidade deste documento, acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave 6a00049c.a36a1f47.b3b00b59.9d13b02e

> práticas abusivas: (...)
>
> III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;(...)
>
> Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

De qualquer forma, como não ocorreu alteração na cobrança final efetuada pelos serviços prestados (os consumidores continuaram a pagar o mesmo valor que lhes foi informado no momento da contratação do Serviço de Comunicação Multimídia), não se observa que a operadora tenha infringido o comando legal apontado.

Malgrado a precificação de serviço agregado exposta na fatura, não houve efetiva cobrança a maior pela operadora, diante do que não haveria como ser postulada restituição em favor de eventuais lesados, pela singela circunstância de que não ocorreu qualquer dano, mas sim disposição ou oferta do que é reconhecido pelo CDC como "amostra grátis".

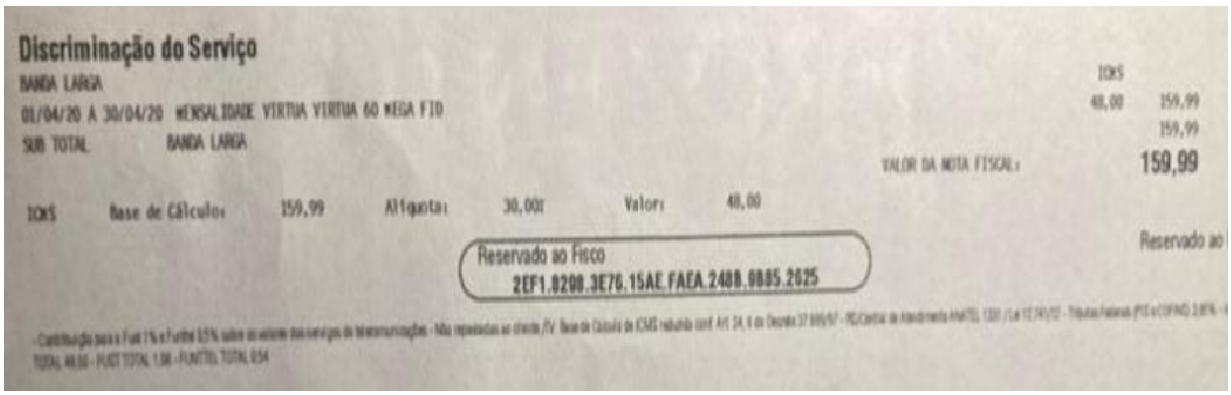
Em que pese a não ocorrência de danos aos consumidores, o que se observa é que a manobra realizada pela operadora - que não está associada à necessária efetiva prestação dos serviços agregados para os consumidores (que não os contrataram e, em grande parte, nem sequer os utilizaram ou deles tiveram conhecimento) - teve como resultado a redução de tributos (ICMS, PIS e COFINS) e da contribuição para o FUST e para o FUNTEL.

No exemplo das faturas acima, observa-se que a descrição do serviço foi alterada de "NET VIRTUA" para "NET VIRTUA +" e tem-se o seguinte quadro comparativo, relacionado aos valores cobrados e destinados pela operadora:

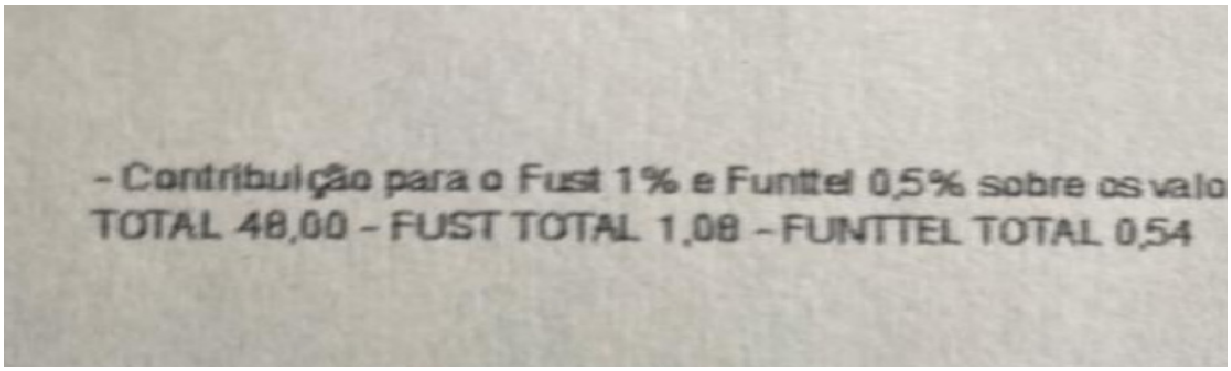
Fatura de maio de 2020: R$ 159,99	Fatura de junho de 2020: R$ 159,99
PIS COFINS ICMS: R$ 48,00	PIS COFINS ICMS: R$ 38,43
FUST: R$ 1,08	FUST: R$ 0,86
FUNTEL: R$ 0,54	FUNTEL: R$ 0,43

Seguem imagens com o detalhe das faturas:

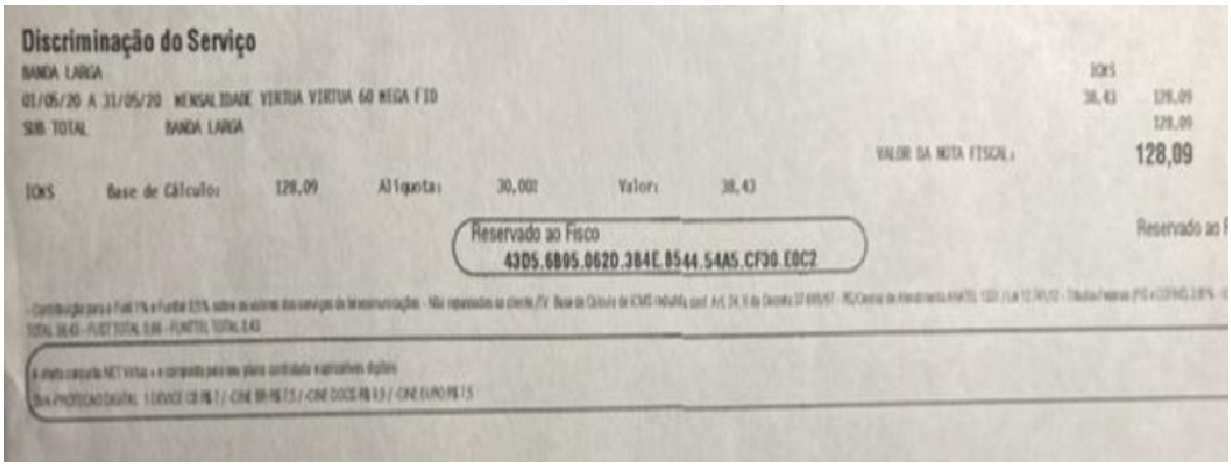
Assinado com login e senha por [illegible]
http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave [illegible]



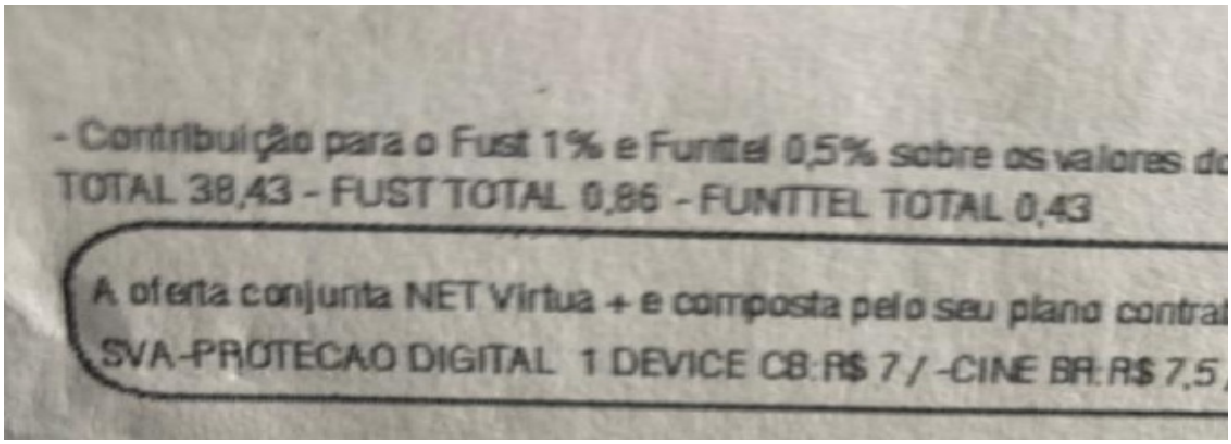
Discriminação do Serviço
BANDA LARGA
01/04/20 A 30/04/20 MENSALIDADE VIRTUA VIRTUA 60 MEGA FID
SUB TOTAL BANDA LARGA
ICMS 48,00 159,99
159,99
VALOR DA NOTA FISCAL: 159,99
ICMS Base de Cálculo: 159,99 Alíquota: 30,00% Valor: 48,00
Reservado ao Fisco
2EF1.0208.3E76.15AE.FAEA.2488.0885.2625
Reservado ao



- Contribuição para o Fust 1% e Funttel 0,5% sobre os valo
TOTAL 48,00 - FUST TOTAL 1,08 - FUNTTEL TOTAL 0,54



Discriminação do Serviço
BANDA LARGA
01/05/20 A 31/05/20 MENSALIDADE VIRTUA VIRTUA 60 MEGA FID
SUB TOTAL BANDA LARGA
ICMS 38,43 128,09
128,09
VALOR DA NOTA FISCAL: 128,09
ICMS Base de Cálculo: 128,09 Alíquota: 30,00% Valor: 38,43
Reservado ao Fisco
43D5.6B05.0620.384E.8544.54A5.CF30.E0C2
Reservado ao F



- Contribuição para o Fust 1% e Funttel 0,5% sobre os valores do
TOTAL 38,43 - FUST TOTAL 0,86 - FUNTTEL TOTAL 0,43
A oferta conjunta NET Virtua + e composta pelo seu plano contrat
SVA-PROTECAO DIGITAL 1 DEVICE C8 R$ 7 / -CINE BR R$ 7,5

Sendo esse o quadro, conclui-se que, quanto ao objeto do inquérito civil, não há medida a ser adotada, em face de ausência de ilegalidade prejudicial aos consumidores.

Assinado com login e senha por [illegible]
http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave [illegible]

Não obstante, é cabível comunicação da constatação acima referida à Receita Federal, ao Fisco Estadual e à ANATEL, para apuração da legalidade da conduta da operadora (redução do valor cobrado pelo serviço de telecomunicação contratado, com oferta não solicitada de serviços adicionais, inseridos na fatura sem efetiva adesão dos consumidores, cuja prestação efetiva também é questionável, de sorte a ser reduzida a base de calculo tributária e a contribuição ao FUNTEL e ao FUST, porém com manutenção do valor final da fatura cobrado dos consumidores).

Diante do exposto, DETERMINO:

1) comunicação dos fatos à ANATEL, à Receita Federal do Brasil, à Receita Estadual do Rio Grande do Sul;

2) a instauração de novo expediente, a partir de cópia do presente, tendo como objeto a averiguação das medidas adotadas pela ANATEL em face da manobra realizada pela Operadora Claro correspondente à redução da cobrança por serviço de telecomunicações, com oferta não solicitada de SVA de monta igual à aludida redução, com o escopo de recolher valores inferiores aos originalmente devidos a título de contribuições aos FUST e ao FUNTEL;

3) o arquivamento do presente inquérito civil público, nos termos do art. 9º da Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública)[1];

4) dê-se ciência ao noticiante sobre a promoção arquivamento destes autos, encaminhando-se a ele cópia integral do presente despacho assinado, com a informação sobre a possibilidade de apresentar manifestação de inconformidade até a homologação do arquivamento pela 3ª CCR, nos termos do art. 17, §3º[2], da Resolução CSMPF nº 87, de 6 de abril de 2010;

5) encaminhe-se os autos, no prazo de 3 dias, à 3ª CCR (art. 17, §2º, da Resolução CSMPF nº 87[3], de 03/08/2006, e art. 9º, §1º, da LACP[4]), para, no exercício da revisão a que se refere o art. 62, inc. IV, da Lei Complementar nº 75/93[5], avaliação da possibilidade homologação da presente decisão.

Assinado com login e senha por [illegible]
http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave [illegible]

As comunicações a serem expedidas deverão ser feitas por ordem deste subscritor, com os cumprimentos de estilo e remissão ao presente despacho, o qual deverá acompanhá-las e ser considerado parte integrante dos ofícios ou e-mails a serem redigidos.

Certifique-se.

Porto Alegre, 21 de setembro de 2022.

Estevan Gavioli da Silva, Procurador da República.

Notas

1. Art. 9º Se o órgão do Ministério Público, esgotadas todas as diligências, se convencer da inexistência de fundamento para a propositura da ação civil, promoverá o arquivamento dos autos do inquérito civil ou das peças informativas, fazendo-o fundamentadamente.

2. § 3°. Até que seja homologada ou rejeitada a promoção de arquivamento pela Câmara de Coordenação e Revisão ou pela Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, poderão as associações civis legitimadas ou quaisquer interessados apresentar razões escritas ou documentos, que serão juntadas aos autos para apreciação, nos termos do art. 9º, § 2°, da Lei n° 7347/85.

3. Art. 17. Se o órgão do Ministério Público, esgotadas todas as diligências, se convencer da inexistência de fundamento para a adoção das medidas previstas no artigo 4º, I, III e IV, promoverá o arquivamento dos autos do inquérito civil ou do procedimento administrativo, fazendo-o fundamentadamente. (…) § 2º. Os autos do inquérito civil ou do procedimento administrativo arquivados serão remetidos, no prazo de 3 (três) dias, na forma do artigo 9º, § 1º, da Lei 7.347/85, à Câmara de Coordenação e Revisão respectiva ou à Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão.

4. § 1º Os autos do inquérito civil ou das peças de informação arquivadas serão remetidos, sob pena de se incorrer em falta grave, no prazo de 3 (três) dias, ao Conselho Superior do Ministério Público.

5. Art. 62. Compete às Câmaras de Coordenação e Revisão: (...) IV - manifestar-se sobre o arquivamento de inquérito policial, inquérito parlamentar ou peças de informação, exceto nos casos de competência originária do Procurador-Geral;

Assinado com login e senha por ESTEVAN GAVIOLI DA SILVA em 21/09/2022 22:36:17
Para verificar a autenticidade desse documento, acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave 6a0094c.a6a1f47.ba0089.9d13b42