

**AO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES – PROCON MUNICIPAL
DE MARACANAÚ – CE**

DEFESA ADMINISTRATIVA

PROCESSO Nº: 260205640010005030A
RECLAMANTE: RUBENS ALMEIDA ANSELMO
RECLAMADA: Oi S/A - em recuperação judicial

Oi S/A - em recuperação judicial, pessoa jurídica de direito privado, situada na Rua do Lavrado, nº 71, 2º andar, Bairro Central – Rio de Janeiro – RJ, CEP 20.230-070, inscrita no CNPJ/MF sob nº 76.535.764/0001-43, por intermédio de seus advogados que a presente subscrevem, estabelecidos profissionalmente em Goiânia – Goiás, à Rua 106, nº 137, Setor Sul, CEP 74.080-220, onde receberão as comunicações de estilo, vem, ofertar a sua

DEFESA ADMINISTRATIVA

com fundamento do art. 44 do Decreto lei nº 2.181/97, nos autos da **RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA** que lhe promove **RUBENS ALMEIDA ANSELMO** pelas razões de fato e de direito a seguir expostas.

I - SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Em apertada síntese narra o Reclamante, que ao consultar o aplicativo da Serasa, identificou a existência de débitos vinculados à Reclamada, oriundos de supostos contratos, nos valores de R\$ 478,38 e R\$ 817,53, bem como outro débito no valor de R\$ 339,15.

Sustenta que não reconhece a contratação nem a origem dos referidos débitos, alegando tratar-se de cobranças indevidas.

Afirma, ainda, que, diante da ausência de esclarecimentos satisfatórios, buscou o Procon para intermediar a demanda.



II – PRELIMINAR

IMPOSSIBILIDADE DE EXIGÊNCIA DO FATURAMENTO ANTES DA DECISÃO FINAL

Antes de analisarmos o mérito da questão, merece atenção ainda o fato que a Reclamada foi notificada para apresentar o faturamento bruto.

Ocorre que, antes mesmo de apreciar a defesa apresentada pela OI S/A, este Órgão determinou sua intimação para que apresente o *faturamento bruto* a fim de possibilitar o cálculo da multa que lhe será aplicada.

O PROCON, enquanto órgão da Administração Pública responsável pela defesa do consumidor, deve ser imparcial; deve se ater a averiguar a verdade dos fatos, apurar as provas apresentadas, atender ao princípio do contraditório e da ampla defesa, antes de fazer qualquer juízo de valor e concluir se o fornecedor realmente cometeu alguma infração administrativa ou não.

O § 1º do art. 33 do Decreto n.º 2.181/1997 prevê:

§1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, **requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas**, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990.

Portanto, conforme texto da legislação em vigor, o órgão responsável pela instauração do processo administrativo só está autorizado a requerer dos fornecedores, antes da instauração do processo administrativo, “**informações sobre as questões investigadas**” e nada mais.

O art. 45 do já mencionado Decreto 2.181/1997 também faz alusão à possibilidade do PROCON solicitar do suposto infrator as informações necessárias, esclarecimentos ou documentos a serem apresentados no prazo para a impugnação, que obviamente contribuam para a apuração da verdade dos fatos alegados pelo consumidor.



Posto isso, por quais motivos, então, estaria o PROCON solicitando o faturamento mensal da Reclamada antes de proferir qualquer decisão, senão antevendo uma provável decisão condenatória? Outrossim, poderia tal órgão antecipar uma conclusão punitiva antes de concluir o processo administrativo?

A exigência formulada pelo PROCON junto a Reclamada está demonstrando total imparcialidade entre as partes envolvidas no processo administrativo, configurando verdadeiro juízo de exceção.

Revela-se que o denominado tribunal ou juízo de exceção é aquele que ignora princípios básicos de direito-constitucional, tais como o da imparcialidade do juiz, direito de defesa, da legalidade e da igualdade.

Portanto, além de não haver previsão legal para que o PROCON exija do fornecedor o faturamento mensal de quaisquer períodos pré-determinados, antes de proferir a decisão em processo administrativo, tal solicitação demonstra a atitude tendenciosa do referido órgão, transformando-o em um verdadeiro Juízo de Exceção, constitucionalmente vedado em nosso País, conforme art. 5º, inciso XXXVII da CF/88.

Diante do exposto, verifica-se, *data máxima venia*, indevida a exigência da apresentação do faturamento mensal antes da decisão ser proferida.

III - DO MÉRITO

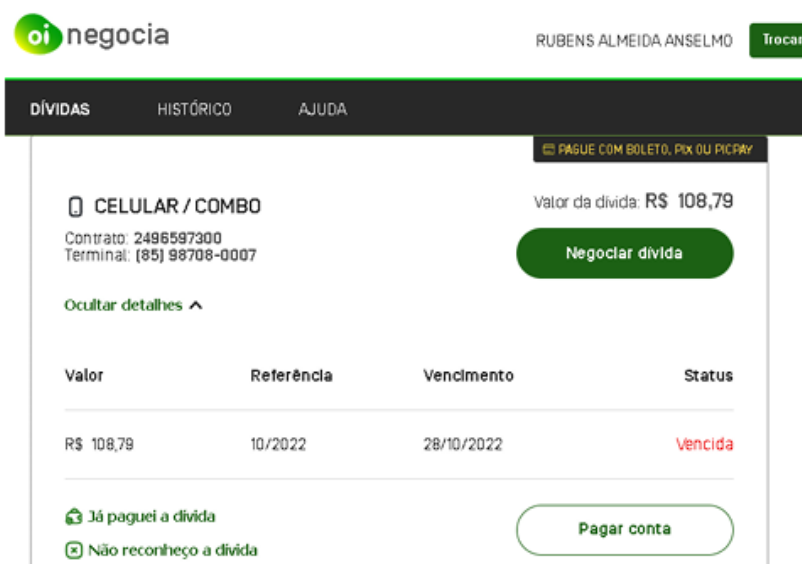
DA REALIDADE DOS FATOS

Diferentemente do que alega a reclamante, a empresa reclamada, em momento algum agiu sem observância à legislação vigente, lembrando que se trata de empresa autorizada a prestar serviços de telecomunicações, portanto, sujeita às normas estabelecidas pelo Poder Concedente, a União, editadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do art. 21, XI, da CF/88, e da Lei Geral das Telecomunicações (Lei 9.472/97).



Verifica-se, ainda, a existência de histórico de faturas devidamente quitadas, o que reforça a regularidade da contratação e utilização dos serviços por determinado período.

No que se refere aos débitos apontados pela Reclamante, esclarece a Reclamada que estes são oriundos de faturas vencidas antes da data de cancelamento do contrato, razão pela qual são legítimos, exigíveis e permanecem devidamente mantidos.



oi negocia RUBENS ALMEIDA ANSELMO Trocar

DIVIDAS HISTÓRICO AJUDA

PAGUE COM BOLETO, PIX OU PIXPAY

CELULAR / COMBO Valor da dívida: R\$ 108,79

Contrato: 2496597300
Terminal: (85) 98708-0007

Negociar dívida

Ocultar detalhes ^

Valor	Referência	Vencimento	Status
R\$ 108,79	10/2022	28/10/2022	Vencida

Já paguei a dívida Não reconheço a dívida

Pagar conta

Ressalta-se, por fim, que não há qualquer indício de irregularidade ou cobrança indevida, motivo pelo qual não há que se falar em exclusão dos débitos.

De todo modo, em atenção aos princípios da boa-fé e da facilitação da composição amigável, a Reclamada informa que os valores em aberto encontram-se disponíveis para negociação por meio do portal oficial “Oi Negocia”, acessível pelo link: <https://www.oi.com.br/negociacao/>.

Face ao exposto entende-se que a solicitação foi atendida, motivo pelo qual foi classificada como improcedente, e a demanda identificada como



resolvida, ao tempo em que se requer a extinção da presente reclamação e seu consequente arquivamento junto ao Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

IMPOSSIBILIDADE DE IMPOSIÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER NO PROCESSO ADMINISTRATIVO

A principal função do PROCON é a orientação dos consumidores. Outrossim, também é competência desse órgão a mediação de conflitos entre fornecedores e consumidores, bem como a fiscalização das relações de consumo.

Acontece que o PROCON, por vezes, excede os limites da sua função, exercendo atividade jurisdicional, competência exclusiva do Poder Judiciário, atuando como substituto deste e aplicando sanção que ultrapassa o simples exercício do seu poder de polícia, sem qualquer amparo legal.

Neste mesmo norte ponderou o Min. Castro Meira ao proferir o voto no julgamento do RMS 17.102 que:

“(...) aos órgãos e entidades que compõem o SNDC, além de atribuições de natureza diversa, é reservada competência para propor e intermediar a conciliação administrativa entre fabricante e consumidor, através de compromisso de ajustamento de conduta, objetivando prevenir a instauração de lides judiciais. Não havendo acordo administrativo, a própria entidade de defesa do consumidor é legítima interessada na propositura de ação judicial que objetive a reparação do dano causado ou do prejuízo experimentado pelos consumidores, caso estes não prefiram intentar a demanda em nome próprio. O que não se pode admitir é que a Administração exerça a função que é reservada ao Poder Judiciário, aplicando sanções que extrapolam o mero exercício do poder de polícia e que não encontram amparo legal (RMS 17.102, 2ª. Turma, Relator para o Acórdão Min. FRANCISCO PEÇANHA MARTINS, DJ de 13/03/2006). (Grifo nosso)

Assim sendo, não cabe ao PROCON impor o cumprimento de obrigação de natureza individual *inter partes*.

Colhe-se da recente jurisprudência do TJPR:



DECISÃO: ACORDAM os magistrados integrantes da Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, em negar provimento à apelação e confirmar a sentença recorrida em sede de reexame necessário. EMENTA: MANDADO DE SEGURANÇA. MEDIDA CAUTELAR IMPOSTA PELO PROCON DE LONDRINA. SUSPENSÃO, NO ÂMBITO DAQUELE MUNICÍPIO, DO FORNECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL PELA APELADA ATÉ SEREM RESOLVIDOS OS PROBLEMAS RELATADOS EM VÁRIAS RECLAMAÇÕES DE SEUS CONSUMIDORES. ATO CUJA PRÁTICA EXTRAPOLOU A COMPETÊNCIA ADMINISTRATIVA ATRIBUÍDA AO PROCON. NULIDADE. ORDEM CONCEDIDA. APELAÇÃO NÃO PROVIDA. SENTENÇA CONFIRMADA EM SEDE DE REEXAME NECESSÁRIO. (1) O PROCON possui competência para, protegendo o direito de informação dos consumidores, instaurar processos administrativos para apurar eventual infração praticada pelo fornecedor dos serviços ou produtos, aplicando, inclusive, sanções administrativas. (2) **No caso em exame, porém, o PROCON de Londrina acabou extrapolando sua competência administrativa ao se imiscuir em relação individual "inter partes" - entre consumidor e fornecedor -, impondo à apelada, por meio da suspensão cautelar da sua atividade econômica, o cumprimento das obrigações contraídas com seus consumidores, o que é inadmissível porque a solução coercitiva de litígios é atividade reservada ao Poder Judiciário.** (TJPR - 5ª C. Cível - AC - 1358600-4 - Região Metropolitana de Londrina - Foro Central de Londrina - Rel.: Adalberto Jorge Xisto Pereira - Unânime - - J. 10.11.2015)

(TJ-PR - APL: 13586004 PR 1358600-4 (Acórdão), Relator: Adalberto Jorge Xisto Pereira, Data de Julgamento: 10/11/2015, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ: 1694 20/11/2015)(Grifo nosso)

Desse modo, requer seja de plano julgado improcedente o pedido autoral, tendo em vista que, apesar da legislação Consumerista ter atribuído aos órgãos de defesa do consumidor o poder para aplicar penalidades por infrações decorrentes das relações de consumo, a sanção imposta no caso em exame ultrapassou os limites estabelecidos no art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997 e no art. 56 do CDC.

DO QUANTUM RELATIVO À CONDENAÇÃO



+55 (62) 3212.0133



dmortoza@mortoza.com.br



www.mortoza.com.br



Rua 115, Nº 544, Setor Sul, Goiânia/GO CEP: 74085-325



Ad cautelam, ainda que se admita alguma razão à parte Reclamante, **o que se faz atento ao princípio da eventualidade da defesa**, e, mais ainda por afeição ao debate, a título de argumentação temos a expor o que se segue.

Multar traduz-se em penalizar alguém pela prática de uma conduta antijurídica. A fixação do valor da condenação, em caso aplicação de multa, deve ser fundamentada em uma culpa que não pode ser presumida, mas provada de fato; com base em provas palpáveis, concretas e não abstratas, para que não seja convertida em fonte de arrecadação e alicerçada num indevido processo legal.

Tem-se entendido assim, unanimemente, que cumpre ao órgão julgador, seja ele administrativo ou judicial, seguir a trilha da lógica do razoável, em busca da sensibilidade ético-social da norma. Não deve enriquecer por demais uma das partes, nem penalizar em excesso a outra parte, podendo até mesmo destruí-la, dilapidado e exaurindo o seu patrimônio.

Agir de modo razoável e não arbitrariamente é o que cumpre ao órgão imbuído de poder sancionador, já que a arbitrariedade pode ser vista como a contrapartida da razoabilidade. Deve-se atuar com cautela e sensatez, não se deixando levar por interesses desmedidos ou gravitações parciais.

Assim, em face de inexistência de qualquer regra jurídica que pudesse indicar a forma de se fixar o montante da multa administrativa, sensato aplicar-se à espécie o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.

IV - DO PEDIDO

Por assim exposto, e diante das explicações acima, requer o arquivamento do procedimento.

Requer que, ao apreciar as razões de fato e de direito aqui expostas, e em respeito ao princípio da eventualidade, julgue as pretensões subjetivas da reclamante totalmente improcedentes.



Ad argumentandum tantum, mesmo diante da remota possibilidade de sofrer alguma sanção, pugna a Reclamada, desde já, pela fixação da multa em patamar condizente com as peculiaridades do caso vertente, observando-se os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e vedação ao caráter arrecadatório das multas administrativas.

Os documentos que instruem a presente são declarados pelos causídicos/signatários da demandada como autênticos, tratando-se de cópias fidedignas dos respectivos originais, o que declaram sob as penas da lei e calcados no art. 219 do Código Civil/02 e no art. 424 (primeira parte) do CPC.

Termos em que espera deferimento.

Goiânia, 23 de março de 2026.

Diogenes Mortoza da Cunha
In memoriam

Scheilla de Almeida Mortoza
OAB/GO 11.361



Documento assinado digitalmente
TANIA BARBOSA PINTO CAIADO
Data: 24/03/2026 11:04:27-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Rafael Coutrin Vilard Silva
Estagiário Jurídico

Tânia Barbosa Pinto Caiado
OAB/GO 33.043

