



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1714912 - SP (2020/0141916-1)

RELATOR : **MINISTRO HERMAN BENJAMIN**
AGRAVANTE : TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS : CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335
RAPHAEL BURLEIGH DE MEDEIROS - SP257968
LUISA OPICE - SP434077
AGRAVADO : FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON
ADVOGADO : CLAUDIO HENRIQUE DE OLIVEIRA - SP329155

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. ARTS. 39 E 57, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LEI 8.078/1990). DECRETO FEDERAL 6.523/2008. PROCON. AUTO DE INFRAÇÃO. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR. MULTA. IMPOSSIBILIDADE. REVISÃO DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. PROCON-SP. LEGITIMIDADE. LEGISLAÇÃO LOCAL. SÚMULA 280/STF, APLICADA POR ANALOGIA. INEXISTÊNCIA DE *BIS IN IDEM*.

1. Os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC, mormente em grandes empresas, representam ferramenta essencial à proteção do consumidor e, entre outros benefícios, servem para reduzir a judicialização de conflitos de consumo. Mas não basta instalá-los, pois o seu funcionamento deficiente cria lesão adicional ao consumidor que os procura exatamente para reclamar de infração anterior a direito seu: é lesão à raiz quadrada.

2. O Recurso Especial em questão não comporta conhecimento. Impossível, nessa via processual, (re)discutir as questões investigadas pelo Tribunal de origem, pois o acórdão avaliou o campo fático-documental da causa para fixar seu entendimento. Observa-se que o órgão julgador decidiu a questão após percuente análise dos fatos e das provas relacionados à causa. Para chegar a conclusão diversa, torna-se imprescindível reexaminar o conjunto fático-probatório constante dos autos, o que é vedado em Recurso Especial. Imiscuir-se na presente aferição encontra óbice no édito 7/STJ: "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial".

3. Em relação à legitimidade do Procon-SP, a questão em debate envolve análise de legislação local — Lei Estadual 9.192/1995 —, o que encontra óbice na Súmula 280 do Supremo Tribunal Federal ("Por ofensa a direito local não cabe recurso extraordinário").

4. No microssistema do CDC, inexistente *bis in idem* no exercício do poder sancionatório do Estado quando, após fiscalização – tanto mais se em períodos distintos –, identificam-se ilícitos administrativos de consumo autônomos, repetidos e até consecutivos, mesmo que com idênticas natureza e capitulação normativas. Até porque, a ser diferente, a reiteração de condutas vedadas resultaria impune, o que serviria de incentivo para reincidência, já que tudo o que viesse após a primeira infração às normas de defesa do consumidor seria um nada jurídico, simples "amostra grátis". Além disso, o limite máximo da multa, previsto no parágrafo único do art. 57 do CDC, calcula-se individualmente para cada uma das infrações cometidas, não guardando relação com a somatória das cominações aplicadas por causas independentes.

5. Agravo Interno não provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da SEGUNDA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em sessão virtual de 09/12/2022 a 15/12/2022, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Francisco Falcão, Humberto Martins, Mauro Campbell Marques e Assusete Magalhães votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Mauro Campbell Marques.

Brasília, 15 de dezembro de 2022.

MINISTRO HERMAN BENJAMIN

Relator

**AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.714.912 - SP
(2020/0141916-1)**

RELATOR : MINISTRO HERMAN BENJAMIN
AGRAVANTE : TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS : CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335
RAPHAEL BURLEIGH DE MEDEIROS - SP257968
LUISA OPICE - SP434077
AGRAVADO : FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON
ADVOGADO : CLAUDIO HENRIQUE DE OLIVEIRA - SP329155

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HERMAN BENJAMIN (Relator):

Cuida-se de Agravo Interno interposto de decisão monocrática (fls. 1.203-1.208, e-STJ) que negou provimento ao Recurso Especial.

A parte agravante refuta os fundamentos da decisão objurgada.

Pleiteia a reconsideração do *decisum* agravado ou a submissão do Recurso à Turma julgadora.

É o relatório.

**AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.714.912 - SP
(2020/0141916-1)**

RELATOR : MINISTRO HERMAN BENJAMIN
AGRAVANTE : TIM CELULAR S.A
ADVOGADOS : CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335
RAPHAEL BURLEIGH DE MEDEIROS - SP257968
LUISA OPICE - SP434077
AGRAVADO : FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON
ADVOGADO : CLAUDIO HENRIQUE DE OLIVEIRA - SP329155

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. ARTS. 39 E 57, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LEI 8.078/1990). DECRETO FEDERAL 6.523/2008. PROCON. AUTO DE INFRAÇÃO. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR. MULTA. IMPOSSIBILIDADE. REVISÃO DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. PROCON-SP. LEGITIMIDADE. LEGISLAÇÃO LOCAL. SÚMULA 280/STF, APLICADA POR ANALOGIA. INEXISTÊNCIA DE *BIS IN IDEM*.

1. Os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC, mormente em grandes empresas, representam ferramenta essencial à proteção do consumidor e, entre outros benefícios, servem para reduzir a judicialização de conflitos de consumo. Mas não basta instalá-los, pois o seu funcionamento deficiente cria lesão adicional ao consumidor que os procura exatamente para reclamar de infração anterior a direito seu: é lesão à raiz quadrada.

2. O Recurso Especial em questão não comporta conhecimento. Impossível, nessa via processual, (re)discutir as questões investigadas pelo Tribunal de origem, pois o acórdão avaliou o campo fático-documental da causa para fixar seu entendimento. Observa-se que o órgão julgador decidiu a questão após percuciente análise dos fatos e das provas relacionados à causa. Para chegar a conclusão diversa, torna-se imprescindível reexaminar o conjunto fático-probatório constante dos autos, o que é vedado em Recurso Especial. Imiscuir-se na presente aferição encontra óbice no édito 7/STJ: "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial".

3. Em relação à legitimidade do Procon-SP, a questão em debate envolve análise de legislação local — Lei Estadual 9.192/1995 —, o que encontra óbice na Súmula 280 do Supremo Tribunal Federal ("Por ofensa a direito local não cabe recurso extraordinário").

4. No microsistema do CDC, inexistente *bis in idem* no exercício do poder sancionatório do Estado quando, após fiscalização — tanto mais se em períodos distintos —, identificam-se ilícitos administrativos de consumo autônomos, repetidos e até consecutivos, mesmo que com idênticas natureza e capitulação normativas. Até porque, a ser diferente, a reiteração de condutas vedadas resultaria impune, o que serviria de incentivo para reincidência, já que tudo o que viesse após a primeira infração às normas de defesa do consumidor seria um

Superior Tribunal de Justiça

nada jurídico, simples "amostra grátis". Além disso, o limite máximo da multa, previsto no parágrafo único do art. 57 do CDC, calcula-se individualmente para cada uma das infrações cometidas, não guardando relação com a somatória das cominações aplicadas por causas independentes.

5. Agravo Interno não provido.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HERMAN BENJAMIN (Relator): Os autos foram recebidos neste Gabinete em 19.4.2021.

O Agravo Interno não merece prosperar, pois a ausência de argumentos hábeis para alterar os fundamentos da decisão ora agravada torna incólume o entendimento nela firmado.

Conforme já disposto no *decisum* combatido, não se configurou a ofensa aos arts. 489 e 1.022 do Código de Processo Civil de 2015, uma vez que o Tribunal de origem julgou integralmente a lide e solucionou a controvérsia. Não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução.

Na hipótese dos autos, a parte insurgente busca a reforma do aresto impugnado, sob o argumento de que o Tribunal de Justiça de São Paulo não se pronunciou sobre o tema ventilado nos Embargos de Declaração. Todavia, constata-se que o acórdão impugnado está bem fundamentado, inexistindo omissão ou contradição.

Saliento, inicialmente, que os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC, mormente em grandes empresas, representam ferramenta essencial à proteção do consumidor e, entre outros benefícios, servem para reduzir a judicialização de conflitos de consumo. Mas não basta instalá-los, pois o seu funcionamento deficiente cria lesão adicional ao consumidor que os procura exatamente para reclamar de infração anterior a direito seu: é lesão à raiz quadrada.

No mérito, para melhor compreensão da controvérsia, transcrevo os fundamentos do acórdão recorrido, com relatoria segura e exaustiva do Desembargador **Afonso Faro Jr.**, que confirmou sentença da Juíza **Celina Kiyomi Toyoshima**, muito cuidadosa na análise de fatos, provas e do Direito incidente sobre a matéria.

Superior Tribunal de Justiça

Depreende-se da **documentação acostada aos autos pela própria parte autora** que, a partir da denúncia de consumidores, foi realizada fiscalização sobre os serviços prestados e as condutas averiguadas pelo órgão consumerista correspondem àquelas descrita no art. 39, caput, e no art. 55, § 4º, do CPC (fls. 67/113). Diante disso, foi aplicada multa, seguindo os parâmetros estabelecidos pelos art. 56, inciso I, e 57, do mesmo diploma legal.

(...)

Assim, conquanto seja expressivo o valor da multa aplicada à empresa autora, não há que se negar que foram seguidos todos os parâmetros estabelecidos por lei, respeitando os primados da razoabilidade e proporcionalidade, e consideradas a natureza das infrações, o porte da empresa atuada e seu faturamento médio.

Conforme o Voto acima transcrito, **é impossível em Recurso Especial (re)discutir as questões investigadas pelo Tribunal de origem**, pois o acórdão avaliou o campo fático-documental da causa para fixar seu entendimento. Ou seja, mesmo que a recorrente pretenda desenvolver argumentação indicando suposta ofensa a dispositivos legais, **sua verdadeira pretensão é desconstituir os pressupostos fáticos que envolvem o caso, suporte material esse que conduziu o Tribunal a categoricamente afirmar que não houve desvio no exercício do poder de polícia de consumo.**

O Tribunal de Justiça de São Paulo julgou a demanda após percuciente **análise dos fatos, documentos e provas** relacionados à causa. Para chegar a conclusão diversa, torna-se imprescindível reexaminar o conjunto fático-probatório constante dos autos, o que é vedado em Recurso Especial. Imiscuir-se na presente aferição encontra óbice na Súmula 7/STJ: "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial".

Os fatos são aqui recebidos tais como estabelecidos pelo Tribunal *a quo*, senhor na análise probatória. E, se a violação dos dispositivos legais invocados perpassa pela necessidade de fixar premissa fática diversa da que consta do acórdão impugnado, inviável o apelo nobre.

Quanto à **alegada infração ao princípio do non bis in idem e à falta de razoabilidade, o Recurso Especial não pode ser conhecido**, pois exigiria análise de fatos e provas, em especial sobre datas e conteúdo das infrações

imputadas à empresa.

Transcrevo trecho relevante do acórdão recorrido do Tribunal de Justiça de São Paulo:

Inicialmente, cabe mencionar que as diversas penalidades aplicadas pelo PROCON do Estado de São Paulo, por si só, não caracterizam falta de razoabilidade ou violação do princípio do *non bis in idem*.

Compulsando os autos, nota-se que os quatro autos de infração lavrados em face da autora, pelas mesmas condutas, referem-se a períodos completamente distintos: 1º) auto de infração nº 1371/D7 relativo a serviços prestado em 2008 (fls. 611/635); 2º) auto de infração nº 1648/D7 relativo a serviços prestados em 2009 (fls. 363/662); 3º) auto de infração nº 11511/D8 relativo a serviços prestados em 2010 (fls. 663/676); 4º) auto de infração nº 1453/D8 relativo a serviços prestados em 2011 (fls. 02/635).

Deste modo, tratando-se de fiscalizações em períodos distintos, não há que se falar em *bis in idem*, pois não ocorreu mais de uma punição pela mesma conduta, mas sim a reiteração de condutas por parte da apelante, que foram apenadas de forma autônoma. A constante fiscalização feita pelo PROCON tem como objetivo a verificação do progresso e adequação às normas pelas empresas prestadoras de serviço. Após sucessivas autuações, era de se esperar que a parte autora adotasse medidas efetivas para a redução dos incidentes e reclamações, afastando a possibilidade de aplicação de novas multas relativas ao descumprimento da legislação consumerista.

Ressalte-se, ainda, que a suposta impossibilidade de nova autuação, em período diverso, pela mesma conduta, tornaria o pagamento de multa em uma espécie de permissão para a constante adoção de condutas irregulares. Restariam descaracterizadas, portanto, as funções precípuas das sanções administrativas, quais sejam, punir e inibir/educar.

Mas mesmo que o Recurso Especial pudesse ser conhecido, o que não é em absoluto o caso, acrescento, como *obiter dictum* genérico e abstrato, que, no microssistema do CDC, inexistente *bis in idem* no exercício do poder sancionatório do Estado quando, após fiscalização – tanto mais se em períodos distintos –, identificam-se ilícitos administrativos de consumo autônomos, repetidos e até consecutivos, mesmo que com idênticas natureza e capitulação normativas. Até porque, a ser diferente, a reiteração de condutas vedadas resultaria impune, o que serviria de incentivo para reincidência, já que tudo o que viesse após a primeira infração às normas de defesa do consumidor seria um nada jurídico, simples "amostra grátis". Além disso, o limite máximo da multa, previsto no parágrafo único do art. 57 do CDC, calcula-se individualmente para cada uma das infrações

cometidas, não guardando relação com a somatória das cominações aplicadas por causas independentes.

Quanto ao principal, confirmam-se precedentes do STJ:

ADMINISTRATIVO. MULTA ADMINISTRATIVA. ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO À LEI N. 12.007/2009. DESONERAÇÃO DE DÍVIDAS. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO AO ART. 57 DA LEI DO CONSUMIDOR. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DO ENUNCIADO N. 7/STJ.

(...)

III - A análise de suposta violação ao art. 57 da Lei de Defesa do Consumidor, por via de recurso especial, também encontra óbice no enunciado sumular n. 7/STJ, visto que para tanto seria necessário diligenciar se a pena de multa foi dosada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida pela empresa recorrente e sua condição econômica, além de outras circunstâncias que atenuem ou agravem a sanção administrativa.

IV - Agravo interno improvido.

(AgInt no AREsp 1189336/SP, Rel. Ministro FRANCISCO FALCÃO, SEGUNDA TURMA, DJe 28/05/2018).

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. MULTA. PROCON. (...) REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. SÚMULA 7/STJ. NÃO COMPROVAÇÃO DAS INFRAÇÕES. INOVAÇÃO RECURSAL. IMPOSSIBILIDADE. PRECLUSÃO CONSUMATIVA.

(...)

4. As questões referentes ao excesso na imposição da multa administrativa também encontram obstáculo na Súmula 7/STJ, porquanto a alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, nos termos pretendidos pelo recorrente, demanda, novo exame das provas dos autos, o que é incabível em apelo nobre.

5. A introdução de argumento novo, que não foi ventilado no recurso especial, configura inovação recursal, cuja análise não é possível no âmbito do agravo interno, em razão da preclusão consumativa.

6. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp 1415850/SP, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, DJe 08/10/2019).

Ademais, em relação à legitimidade do PROCON-SP, nota-se que a questão em debate envolve análise de legislação local — Lei Estadual 9.192/1995 —, o que encontra óbice na Súmula 280 do Supremo Tribunal Federal ("Por ofensa a direito local não cabe recurso extraordinário").

Superior Tribunal de Justiça

Transcrevo, novamente, trecho do acórdão recorrido:

No tocante à competência do PROCON pra fiscalização e autuação, tem-se que o art. 55, § 1º, do CDC, atribui à União, Estados e Municípios competência para fiscalizar e controlar o fornecimento de bens ou serviços, “no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias”. Aqui, o legislador alude tanto às normas ordinárias referentes ao consumo, como às regulamentares de fiscalização e controle das atividades de fornecimento de bens ou serviços, que dizem respeito ao poder de polícia administrativa, e que podem ser editadas por quaisquer dos entes federativos, cada um em sua respectiva área de atuação administrativa.

No Estado de São Paulo, o PROCON integra a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania e, como fundação de direito público, por competência atribuída pela Lei Estadual nº 9.192/95, em seu art. 3º, é responsável pela coordenação e execução da política estadual de proteção, amparo e defesa do consumidor, ao qual cabe orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias, fiscalizar previamente os direitos dos consumidores e aplicar sanções, quando for o caso.

Ausente comprovação da necessidade de retificação a ser promovida na decisão agravada, proferida com fundamentos suficientes e em consonância com entendimento pacífico deste Tribunal, não há prover o Agravo Interno que contra ela se insurge.

Por tudo isso, nego provimento ao Agravo Interno.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO SEGUNDA TURMA

**AgInt no AREsp 1.714.912 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2020/0141916-1

Número de Origem:

1032115-39.2016.8.26.0053 10321153920168260053

Sessão Virtual de 09/12/2022 a 15/12/2022

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro HERMAN BENJAMIN

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES

Secretário

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : TIM CELULAR S.A

ADVOGADOS : CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335

RAPHAEL BURLEIGH DE MEDEIROS - SP257968

LUISA OPICE - SP434077

AGRAVADO : FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON

PROCURADOR : CLAUDIO HENRIQUE DE OLIVEIRA - SP329155

ASSUNTO : DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - ATOS ADMINISTRATIVOS - INFRAÇÃO ADMINISTRATIVA - MULTAS E DEMAIS SANÇÕES

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : TIM CELULAR S.A

ADVOGADOS : CRISTIANO CARLOS KOZAN - SP183335

RAPHAEL BURLEIGH DE MEDEIROS - SP257968

LUISA OPICE - SP434077

AGRAVADO : FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON

ADVOGADO : CLAUDIO HENRIQUE DE OLIVEIRA - SP329155

TERMO

A SEGUNDA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em sessão virtual de 09/12/2022 a 15/12/2022, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Francisco Falcão, Humberto Martins, Mauro Campbell Marques e Assusete Magalhães votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Mauro Campbell Marques.

Brasília, 16 de dezembro de 2022