



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
**3ª CÂMARA DE COORDENAÇÃO E REVISÃO**

PORTARIA N° 11, DE 26 DE JUNHO DE 2023.

O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, pelo Subprocurador-Geral da República signatário, no exercício das atribuições constitucionais conferidas pelo artigo 129 da [Constituição da República Federativa do Brasil](#);

CONSIDERANDO que é função institucional do Ministério Público zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados na [Constituição Federal](#), promovendo as medidas necessárias à sua garantia, na forma do artigo 129 da Lei Maior;

CONSIDERANDO a função executiva do Coordenador da Câmara de abrir procedimento interno de coleta, sistematização e tratamento de dados ou informações técnico-jurídicas, para apoiar medidas extrajudiciais, judiciais, de planejamento ou de simples execução da atuação ministerial, estabelecidas no artigo 7º, §2º, inciso XXV do [Regimento Interno da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal](#);

CONSIDERANDO que, de acordo com o artigo 8º da Resolução n°. 174, de 4 de julho de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público, o Procedimento Administrativo é o instrumento próprio da atividade-fim destinado a: (I) acompanhar o cumprimento das cláusulas de termo de ajustamento de conduta celebrado; (II) acompanhar e fiscalizar, de forma continuada, políticas públicas ou instituições; (III) apurar fato que enseje a tutela de interesses individuais indisponíveis, e (IV) embasar outras atividades não sujeitas a inquérito civil;

CONSIDERANDO que o Procedimento Administrativo deverá ser instaurado por portaria sucinta, com delimitação de seu objeto, aplicando-se, no que couber, o princípio da publicidade dos atos, previsto para o inquérito civil, conforme dispõe o artigo 9º da Resolução n° 174/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público;

CONSIDERANDO o direito assegurado ao consumidor de rescisão de contrato de serviços de telecomunicações em procedimento a ser realizado por telefone, canais virtuais (e-mail, chat ou SMS) ou no site da operadora, previsto no art. 22, § 3º e art. 27, § 1º, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC

(Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014) e no art. 5º, II, do [Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022](#) (Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC);

RESOLVE instaurar PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO para acompanhamento de possíveis práticas abusivas em relação aos serviços de telefonia móvel, sobretudo no que se refere às dificuldades indiretas para pleno exercício do direito ao cancelamento, bem como em relação ao incômodo de chamadas abusivas de telemarketing, telecobrança e similares ("robocalls"), e restrição de acesso a serviços só disponibilizados mediante comparecimento do usuário à loja física da operadora.

Para tanto, determino:

a) a autuação desta Portaria, nos termos do artigo 3º da [Instrução Normativa SG/MPF nº 11/2016](#) e do artigo 9º da Resolução nº 174/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público;

b) a publicação desta Portaria, nos moldes do artigo 16, § 1º, inciso I, da Resolução nº 87/2006, do Conselho Superior do Ministério Público Federal, e do artigo 9º da Resolução nº 174/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público.

LUIZ AUGUSTO SANTOS LIMA  
Subprocurador-Geral da República  
Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão

Este texto não substitui o [publicado no DMPF-e, Brasília, DF, 12 jul. 2023. Caderno Extrajudicial, p.4.](#)