

## FAQ – RN 388/2015

### **1. A operadora pode pleitear o pagamento antecipado e à vista da multa nos termos do artigo 33 da RN 388/2015 sem reconhecer a ilicitude da conduta?**

Não. A apresentação do requerimento de pagamento antecipado e à vista da multa tem como pressuposto obrigatório o reconhecimento da ilicitude da conduta.

Caso a operadora encaminhe pedido de pagamento com a exclusão do reconhecimento da ilicitude da conduta a menção sobre a exclusão será considerada como não escrita.

### **2. É possível requerer o pagamento antecipado e à vista da multa da multa nos termos do artigo 33 da RN 388/2015 e apresentar defesa?**

Não. O pedido de pagamento antecipado e a vista da multa é substitutivo da apresentação da defesa, portanto ou a operadora solicita o desconto ou apresenta a defesa nos termos do §4º do artigo 33.

Caso seja apresentado pedido para pagamento antecipado e à vista da multa cumulado com a apresentação da defesa, qualquer que seja a ordem dos pedidos, esta será desconsiderada, processando-se o pedido de pagamento.

### **3. Quando, no curso da apuração de uma infração potencialmente coletiva, restar comprovado que a infração cometida possui, na verdade, natureza individual, poderá requerer o pagamento antecipado e à vista da multa nos termos do artigo 33 da RN 388/2015?**

Sim, havendo a comprovação de que a infração é de natureza individual, será conferida a oportunidade para que a operadora possa requerer o pagamento antecipado e a vista (artigo 33).

### **4. Nas hipóteses em que a conduta praticada possua natureza potencialmente coletiva, na forma definida RN nº 124/2006, mas a operadora entenda que a conduta produziu efeito singular/individual, como deve proceder para requerer o reconhecimento da Reparação Posterior, prevista no art. 34 da RN nº 388/2015?**

A operadora deve, em sua defesa, alegar e comprovar a singularidade de sua conduta.

Na mesma oportunidade, deve requerer e comprovar o reconhecimento da reparação posterior, nos termos do artigo 34 da RN 388/2015.

### **5. O que se entende por comprovação inequívoca da Reparação Posterior?**

É a prova apresentada juntamente com a defesa que demonstre imediatamente que a operadora solucionou o problema do beneficiário, no prazo de 10 dias úteis a contar do encerramento prazos de Reparação Voluntária e Eficaz – RVE.

Ou seja, é a juntada de provas aos autos do respectivo processo que não demandem qualquer dilação probatória, ou seja, que permitam à autoridade julgadora reconhecer imediatamente, em cognição sumária, que a operadora adotou todas as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis.

**6. O agendamento do procedimento solicitado pelo beneficiário é suficiente para o reconhecimento da Reparação Posterior?**

Não. Para o reconhecimento da reparação posterior, a operadora deve comprovar a efetiva realização do procedimento, e não apenas a marcação deste, nos termos do inciso IV do § 2º do artigo 34 da RN 388/2015.

**7. Nos casos de cobrança indevida, o que é necessário para o reconhecimento da Reparação Posterior?**

Para a utilização do instituto da reparação posterior, a operadora deve comprovar a devolução em dobro, com juros e correção monetária, ao beneficiário dentro dos 10 dias úteis previstos no artigo 34 *caput* da RN 388/2015.

**8. Quais são as infrações de natureza potencialmente coletivas?**

A RN 396/2016, que alterou a RN 124/2006, inseriu um parágrafo em todos os tipos sancionadores com esta potencialidade, conforme a redação abaixo:

“Caso o cometimento da infração descrita no caput produza efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 9º desta Resolução para cálculo da multa a ser aplicada.”