



**PROCON/MG**

Ministério Público de Minas Gerais

**Processo Administrativo n.º 0024.16.003.451-8**

**Fornecedor: Tim Celular S/A**

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### I RELATÓRIO

Tratam os autos de Processo Administrativo instaurado pelo **PROCON Estadual de Minas Gerais**, com base na Lei federal nº 8.078/1990 e no Decreto federal nº 2.181/1997, em face de **Tim Celular S/A (TIM)**, inscrita no CNPJ sob o nº 04.206.050/0001-80, com endereço na Avenida Raja Gabaglia nº 1781, bairro Luxemburgo, Belo Horizonte/MG, visando apurar prática infrativa ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990) em desfavor da coletividade.

Este Processo Administrativo foi subsidiado por uma Investigação Preliminar, que se iniciou após um consumidor noticiar que havia, por parte do fornecedor, cobrança de plano diário de dados móveis sem o seu efetivo uso. Conforme o consumidor reclamante, a operadora fornecia serviço de dados móveis cobrando por dia o valor de R\$0,75 (setenta e cinco centavos) por 50MB (cinquenta megabytes) de dados transmitidos. Alegou que embora não utilizasse o serviço de dados móveis em seu dia-a-dia, devido a contar com internet via wi-fi em sua residência e local de trabalho, mesmo assim os valores lhe eram cobrados (ff. 05/11).

Notificado a respeito dessas peças de informação, o fornecedor prestou informações sobre as soluções apresentadas ao consumidor reclamante

Rodrigo Filizola de Oliveira  
Promotor de Justiça



(ff. 51/54). Instado a se manifestar, o consumidor afirmou que houve valor creditado em sua conta, mas que não concordava com a cobrança realizada pelo fornecedor (f. 58A).

Foi expedido ofício à ANATEL para que informasse se havia registro de reclamações consumeristas versando sobre a matéria dos autos (ff. 58/60). Aportou resposta da Agência Reguladora informando possíveis 1135 (mil cento e trinta e cinco) ocorrências de situações análogas às dos autos (ff. 64/66, 68).

Foram juntadas aos autos as reclamações consumeristas que constavam no PROCON-BH (ff. 90/105), bem como as que estavam nas bases dos PROCONs municipais integrados ao SINDEC (ff. 110/128).

O fornecedor apresentou estudo técnico de sua lavra a respeito da questão de fundo dos autos (ff. 203/207), além de cópias dos Contratos de Prestação de Serviço Móvel Pessoal relativos às modalidades pré e pós-paga (ff. 215/242).

A ANATEL encaminhou Relatório de Fiscalização a respeito da matéria discutida nestes autos (ff. 261/275).

Ao cabo da Investigação Preliminar concluiu-se que havia indícios da prática de condutas infrativas aos direitos coletivos dos consumidores pelo fornecedor. Desse modo, converteram-se os presentes autos em Processo Administrativo em 17/07/2018 (Portaria à f. 02-B/2-A e Despacho à f. 277), imputando-se ao fornecedor a seguinte prática infrativa:

*O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao cobrar pelo serviço de internet móvel na tecnologia 4G, embora estejam desligados os dados móveis do aparelho celular do consumidor (f. 02-B).*

O fornecedor foi devidamente notificado para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (ff. 278/279), apresentando defesa às ff. 280/288.

Após notificação para informar sobre a possibilidade de celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (ff. 313/319), o fornecedor, representado por seus procuradores, manifestou em audiência, realizada em 26/09/2018, a necessidade de discussão com a nova direção da sociedade empresária da possibilidade de acordo (f. 350).

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



O fornecedor apresentou contraproposta de TAC (petição às ff. 352/355, doc. 2 às ff. 417/420). A proposta não foi aceita pelo Ministério Público (f. 425, frente e verso).

Por derradeiro, o fornecedor apresentou sua manifestação final (ff. 429/434).

## II FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos ocorridos, nos moldes da Lei federal nº 8.078/1990, artigo 56, parágrafo único e do Decreto Federal nº 2.181/1997, artigos 4º, inciso IV e 5º, *caput*.

O processo administrativo teve seu trâmite regular, sem qualquer vício que pudesse prejudicar o exercício do direito de defesa do infrator.

### 2.1 Síntese das teses da defesa

A portaria de instauração narra prática abusiva, visto que o fornecedor realizou cobrança indevida pelo serviço de internet móvel na tecnologia 4G, embora os consumidores estivessem com os dados móveis do aparelho celular desligados.

Em sua defesa processual (ff. 280/288), o fornecedor apresentou, em síntese, os seguintes argumentos: **i)** a nulidade do processo administrativo, tendo em vista o Ministério Público não contar entre as entidades autorizadas a presidir o Processo Administrativo Sancionatório previsto na legislação consumerista; **ii)** não haveria cobrança indevida, já que a reclamação que deu ensejo ao presente Processo Administrativo decorreria de característica inerente à tecnologia 4G. Já em sua manifestação final (ff. 429/434), o fornecedor alegou que **iii)** já haveria procedimento instaurado pela ANATEL, PADO 53500.055783/2018/21, que trata da mesma questão delimitada na portaria dos presentes autos, o que reclamaria o arquivamento, ou, ao menos, suspensão até decisão final pela ANATEL; ademais, requereu **iv)** o prosseguimento das negociações para celebração de eventual Termo de Ajustamento de Conduta.

Rodrigo Filgueira de Oliveira  
Promotor de Justiça



Nenhum dos argumentos apresentados pelo fornecedor merece prosperar.

## 2.2 Do Procon Estadual

Para regulamentar a proteção administrativa do consumidor, foi editado o Decreto federal nº 2.181, de 20/2/97. Neste sentido, organizou-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto na lei consumerista (art. 1º, 1ª parte e parte final; CDC, arts. 105 e 106). Descreveram-se os seus membros como sendo os seguintes: a) Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC); **b) órgãos públicos** federais, **estaduais**, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor; e c) entidades civis de defesa do consumidor (art. 2º).

Aos órgãos públicos estaduais, dentre outros, criados, em lei, para o exercício da defesa do consumidor, o Decreto Federal nº 2.181/97 **outorgou** as seguintes atribuições: a) as constantes dos incisos II a XII do art. 3º; b) planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação (art. 4º, I); c) atender aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas (art. 4º, II); d) fiscalizar as relações de consumo (art. 4º, III); **e) funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto (arts. 4º, IV, 5º e 7º)**; f) elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao DPDC (art. 4º, V); g) desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades (art. 4º, VI).

E finalmente a **Lei Complementar Estadual nº 61, de 12/07/2001**, que dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, estabeleceu, em seu artigo 22, a criação do PROCON ESTADUAL, na estrutura do Ministério Público, nos termos do art. 14 do ADCT da Constituição Mineira, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo,



especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 2.181/97, cometendo, ainda, ao PROCON ESTADUAL, no inciso VI do art. 23, a função de *“funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar”*.

Assim, o PROCON ESTADUAL é o órgão público estadual, gerido pelo Ministério Público (Constituição Mineira), com atribuições previstas no Decreto Federal nº 2.181/97 (art. 4º), que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/90), e na Lei Complementar Estadual nº 61/2001 (arts. 22 e 23), dentre as quais, a de promover a fiscalização, em todas as áreas em que ocorra uma relação de consumo, através de seus **servidores legalmente investidos de Poder de Polícia Administrativa**, bem como de funcionar, na esfera administrativa, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, haja vista o princípio da independência das esferas, o que permite ao PROCON Estadual, **promover a instrução e o julgamento do processo administrativo**.

### 2.3. Da cobrança indevida

O fornecedor afirmou que não haveria que se falar em cobrança indevida, vez que a questão discutida nos autos decorreria de característica inerente à tecnologia 4G, independente da vontade da operadora e que gera um pequeno consumo de dados diário que se verifica em todos os telefones celulares com acesso a esse tipo de tecnologia.

O argumento não se sustenta.

Foi ofertado pelo fornecedor ao mercado o serviço de dados móveis, pelo custo R\$0,75 (setenta e cinco centavos) por dia de utilização. Tal oferta, vinculante ao fornecedor, nos termos do art. 30 do CDC, gerou legítimas expectativas nos consumidores de boa-fé de que apenas com o efetivo uso do serviço de internet móvel seria realizado o débito correspondente.

Rodrigo Filizotta de Oliveira  
Promotor de Justiça



Não foi o que ocorreu, conforme se depreende do Relatório de Fiscalização 011/2018/GR02 (ff. 262/275, frente e verso), de lavra da ANATEL. Reproduz-se trecho pertinente:

"quando da detecção, através das análises das reclamações do FOCUS, do chamado 'problema do 4G', os Sim Cards já haviam sido solicitados à empresa. Em razão do problema afetar mais gravemente os clientes pré-pagos com planos do tipo 'pague quando usar', e de forma a não atrasar a fiscalização em andamento, em virtude da necessidade de esperar pelo envio e ainda conseguir a habilitação em nome de algum servidor da Agência, foi decidido adquirir, às custas do próprio agente de fiscalização, novo Sim Card e realizar testes controlados.

**A ideia consistia em realizar acessos à rede da operadora nas diferentes tecnologias disponíveis (2G, 3G | WCDMA e 4G | LTE), com e sem habilitação de addos móveis, verificando o decréscimo do saldo disponível e ainda realizar testes de volume de dados.** Foi acessado o Meu TIM para controle do saldo disponível. Aplicativos de celular de medição de dados trafegados foram usados também.

Foi adquirido o Sim Card para o nº 21 | 98398-2451, na modalidade pré-pago, com R\$ 10 de crédito, que só seriam gastos quando da utilização, seja com ligações ou com tráfego de dados.

**No dia 27/07/2017, o aparelho permaneceu o dia todo com a função Dados Móveis desligada e com tecnologia 4G habilitada. Mesmo assim, foi verificado débito no saldo disponível no Meu TIM, conforme linha abaixo extraída da consulta de consumo.**

DATA HORA HISTÓRICO LOCAL DE ORIGEM NÚMERO DESTINO  
DESTINO REALIZADA TIPO VALOR

27/07/2017 08:58:34 Acesso a Internet -21 timp.br -0,013 -0,99

**O mesmo ocorreu no dia 25/08/2017:**

DATA HORA HISTÓRICO LOCAL DE ORIGEM NÚMERO DESTINO  
DESTINO REALIZADA TIPO VALOR

25/08/2017 13:45:13 Acesso a Internet -21 timip.br -0 -0,99" (f. 267, frente e verso, grifamos).

Mesmo com o uso de dados móveis desligado houve a cobrança, infringindo-se a confiança do consumidor de boa-fé. A questão de ordem técnica levantada pelo fornecedor, de que um pequeno uso de dados diariamente seria insito à tecnologia 4G, não afasta a realidade de que houve um descumprimento do contratado, sob a perspectiva da boa-fé objetiva. O consumidor, vulnerável por não deter o conhecimento técnico pareado com o fornecedor, não tinha meios de tomar uma decisão informada sobre as características da tecnologia 4G antes de contratar o serviço de internet móvel.

O consumidor não estava, portanto, em condições de saber que haveria cobrança diária pelo serviço em decorrência dessas características

Rodrigo Filomeno de Oliveira  
Promotor de Justiça



técnicas. Tal é nítido se analisadas as reclamações consumeristas apresentadas pela ANATEL (f.68):

A tim vem cobrando dos meus créditos acessos a internet que NÃO faço, por que utilizo wifi. São valores de R\$ 0,50 ao dia. já havia entrado em contato meses anteriores para reclamar. Alguns Atendentes Diziam que eu estava acessando até que decidi excluir o ponto de acesso das configurações do meu celular. Desde então comecei a acompanhar as cobranças que a tim fazia dos meus créditos através do site meu tim. Identifiquei que houve cobranças: Mês abril do dia 01 até 30, Mês Maio do dia 1 ate 23, Mês de Junho dia 2 ate 12. Houve cobranças em meses anteriores também porem essas foram as datas que acompanhei certinho. Entrei em contato no dia 02/06 e foi aberto uma reclamação pra devolverem meus créditos o atendente me informou ainda que seria analisado desde o inicio do ano (janeiro de 2016). Da ultima vez que liguei 11/06 (porque ainda não tinha resposta) uma atendente me disse que era cobrado devido a um pacote de dados que havia contratado (sendo que nunca contratei) Essa foi a primeira vez que um atendente me informou qual era a causa da cobrança frequente. Ela informou que cancelou, porem depois desta data ainda verifiquei cobranças. Hoje dia 13/06 verifiquei que consta um saldo a mais do que eu tinha de 5,00. Se esta foi a resposta pra reclamação acho um descaso total. Por que só nos meses que eu conferi o valor que eles tinham que devolver era de + ou \_ R\$ 32,00 imagina se fosse em dobro. Por favor me ajude a resolver o problema Quero que a tim devolva tudo que cobrou indevidamente referente a esse Pacote de Dados que eu NÃO CONTRATEI. Obrigada

meus créditos acabaram, quando verifiquei o relatório de crédito observei a cobrança pelo serviço de internet por vários dias consecutivos em que não foi utilizado o serviço

Estão ocorrendo descontos de Internet que não são utilizados, a vários meses. Uma completo absurdo pois já verifiquei no aparelho e não consta dado utilizado apenas Internet wife

Estou sendo tarifado com uso de internet do qual não estou usando. Possui entorno de 3 meses entrando em Contato com a operadora e vários protocolos sem sucesso e sem devolução dos créditos.

Estão sendo cobrados valores referentes a dados móveis quase que diariamente SEM QUE HAJA UTILIZAÇÃO DESTES, tenho mantido os dados celulares DESLIGADOS e ainda sim valores referentes a dados móveis foram cobrados de maneira indevida na segunda-feira (06/06/2016), quinta-feira (09/06/2016) e sexta-feira (10/06/2016), ao entrar em contato com a central de atendimento da operadora pelo número \*222, fui informado que realmente estavam sendo cobrados dados e que a utilização das dados nos dias cobrados seriam mínimas (explicação plausível haja vista que o serviço não foi ativado portanto não teria como ser utilizado), fui informado que receberia contato do suporte técnico, ao entrar em contato novamente com a operadora fui informado que o suporte técnico não necessariamente entraria em contato, e que a resposta minha solicitação era que os dados teriam sido utilizados (sendo que antes havia sido informado que a utilização teria sido mínima), quando os dados não foram utilizados, depois das tentativas de contato com a operadora sem resposta plausível e ressarcimento de créditos foi aberta então **reclamação** junto a ANATEL.

Notei que meus créditos estavam acabando muito rápido, quando percebi, estava sendo tarifado todos os dias por usar a internet da TIM,

Rodriem Filipeira de Oliveira  
Promotor de Justiça



porém nunca utilizei internet da operadora, somente wi-fi. Mesmo com meus dados móveis desligados, eu estava sendo tarifado. A empresa não resolve meu problema pois alega que eu não sou o titular da linha, sendo que, como prova disso, em anexo consta um link do TJMG, onde a justiça já ordenou a operadora a restabelecer meu plano e minha titularidade para a linha que eu uso, porém até agora ela não fez, e com isso não consigo resolver nada referente a minha linha.

A tarifa de acesso a dados está sendo cobrada TODOS os dias e não somente no dia utilizado. Já fizemos os testes e monitoramento. O serviço de dados do Celular fica desativado e mesmo assim é cobrado. Ao ligar para a operadora por várias vezes, é informado que o sistema está fora do ar e pedem para ligar depois de 48 horas.

MINHA FATURA COM VENC 15/06 CODIGO DO CLIENTE 1.51266132 VEIO COBRANDO SERVIÇO DE INTERNET NO VALOR DE 34,90.NAO UTILIZO INTERNET NO CELULAR,PODEM VERIFICAR QUE NAS FATURAS ANTERIORES NAO VIERAM COBRANDO ESSE SERVIÇO.DESEJO O REAJUSTE DA FATURA PARA QUE EU POSSA FAZER O PAGAMENTO.OBRIGADA

Fui surpreendido na fatura de 15/06/2016 uma cobrança indevida no valor de 92,30 referente a Internet (38,25) sendo que não utilizei o serviço. Gostaria do boleto com a correção do valor para 54,05.

Bom dia! Eu sou cliente da TIM há muitos anos. Sempre usei internet 3G, não uso todo dia, pois tenho wi-fi em todos os lugares que frequento (trabalho/casa/faculdade), só ligo o plano de dados quando preciso e desligo tão logo não preciso mais. A cobrança de R\$0,50 era feita corretamente no dia que eu utilizava. Há menos de um mês mudei o uso do 3G para o 4G, mas continuei não utilizando o plano de dados todos os dias (não preciso e mantenho desativado), porém tenho recebido cobrança diária de R\$0,50 pelo uso do plano de dados todos os dias. Mesmo não usando. Ontem, 02/06/2016, por exemplo, usei como teste mesmo. Não ativei o plano de dados nenhuma vez e fui cobrada pelo uso dele. Usei somente wi-fi e mantive os dados desligados.

Por volta do dia 26/05/2016 eu tinha cerca de R\$5 de créditos, que ainda tinham 2 meses de validade, não usei nenhum serviço, não contratei nenhum serviço, resumidamente não usei meus créditos, no dia 31/05/2016 quando fui acessar a internet pelo meu celular não havia créditos no meu celular, no site da operadora consta 4 dias de uso de internet nos quais não usei, e nem mesmo estavam ativos os dados móveis do celular, ainda sim por custar 75 centavos por dia de conexão, dariam 3 Reais de cobrança e meus créditos não poderiam constar como R\$ 0,00 , entrei em contato e fui informado que por meu celular ser de tecnologia 4G ele conecta **automaticamente**, o que acho uma resposta incabível e absurda já que isso não é informado por parte da operadora, e nem por parte da fabricante do celular, e ainda sim no site mostra como o gasto de internet o valor de 0 mb, o que não cabe cobrança de uso de toda forma, e sendo q não foi só o uso de internet q foi cobrado pois os valores não batem.

Solicito verificação sobre a cobrança do uso de internet. Praticamente todos os dias uso conexão wifi, mas a tim está cobrando R\$1,00 todos os dias. Peço que verifiquem e retifiquem meus créditos com a devida validade. Obrigada.

estou reclamando desde do dia 27/05/2016 sexta feira ..que esta sendo descontados o valor do uso dados moveis e nao estou tendo acesso a

Rodrigo Filomeno de Oliveira  
Promotor de Justiça





internet já fiz várias reclamações e nada ..nem reembolso do meus créditos...quero reembolso desde dia 27/05/2016 ...e não me dão retorno...segue os protocolos.....2016304764980, 2016300750488, 2016304636741, 2016304764980, 2016304779728

Prezados, solicitei através da central que meu uso de internet no celular fosse bloqueado. Porém tenho percebido que ao longo dos últimos 6 meses tenho sido tarifado pela utilização diária de internet no valor de R\$ 1,00 totalizando 24 reais. Desde já solicito o ressarcimento em dobro com juros e correção monetária dos valores tarifados. Grato.

Mais uma vez a tim insiste em fazer cobrança indevida na minha linha. Venho observando que todos os dias a tim vem cobrando franquia de internet todos os dias sem eu estar utilizando a mesma. Todos os dias cobra sem eu utilizar porém acabava no meio do dia utilizando então fui deixando. Porém na segunda dia 23/05/16, quinta 26/05/2016 e hoje 27/05/16 não utilizei o 4g ou a franquia de internet e foi descontado da minha linha, e tudo em horário de madrugada onde eu estou dormindo. Então, gostaria que meus créditos fossem devolvidos os que não utilizei o serviço é que parasse de ser descontado sem eu estar ativando o serviço. Eu pago pelo dia que utilizo esse é o meu plano Tim Beta Lab então pago 0,30 o DIA QUE EU UTILIZAR, e está sendo cobrado todos os dias de madrugada onde eu me encontro dormindo.

Nos dias 20/05, 22/05 e 23/05 foram cobrados o uso de dados na minha linha, porém nenhum dado foi utilizado conforme o relatório extraído do site da TIM, solicito ressarcimento dos valores cobrados em dobro.

Ativei R\$ 30,00 reais de crédito no dia 16/05/2016. Porém a tim está debitando de mim, todos os dias, R\$ 0,75 de internet que não contratei. Utilizo Wi fi em casa e em meu trabalho. Fico sem usar a internet somente no percurso casa - trabalho/ trabalho - casa. Foram R\$ 4,50 em internet e R\$ 1,40 em ligações e R\$ 3,80 em que o detalhamento não diz em que foi gasto. Dos R\$ 30,00 de crédito ativado, o único valor realmente utilizado foi de R\$ 1,40 das ligações. Solicito o ressarcimento e contato através do e-mail.

Dia 14/05 utilizei dados móveis em minha linha pelo qual fui debitado. Desde então bloqueei o acesso aos dados móveis e a operadora continua efetuando o débito diário de uso. Imaginando que eu poderia estar com algum problema nas configurações de meu aparelho, fui até a loja da Tim e pedi a atendente que verificasse as configurações pois estava sendo tarifado por uso de internet sendo que a opção estava desativada; a atendente verificou que de fato estava bloqueado o acesso de dados e orientou-me a ligar para 1056 para reclamar. Já fiz 3 tentativas (12:29h, 12:30h e 12:31h) e a ligação sempre cai; pela internet também não consegui registrar a queixa, tendo sobrado apenas a opção de recorrer a Anatel. Tendo em vista o débito incorreto por parte da operadora solicito o devido ressarcimento.

Vem sendo abatidos dos meus créditos R\$0,75/dia, **sistematicamente**, mesmo o botão de dados estando Inativo em "Ajustes" do meu iPhone. Num primeiro contato de informação com a operadora, fui orientado a procurar uma Assistência Técnica, pois segundo a atendente, o problema deveria ser do meu aparelho. Fui à uma Assistência Técnica e verificaram que o aparelho estava em ordem. Liguei para o Suporte da Apple e me informaram que quando o botão de "dados" está "Inativo" o **aparelho** só se conecta via WiFi, **portanto** a INTERNET não pode ser acessada através do GRPS, 3G ou 4G. Ao tentar abrir uma **reclamação** com a operadora TIM em 18/05/2016 a atendente Petronili me informou

Rodrigo Filipeira de Oliveira  
Promotor de Justiça



que segundo o "script" na tela (O SISTEMA ESTÁ INDISPONÍVEL E A PREVISÃO DE RETORNO É DIA 23/05 ÀS 18:00), portanto não poderia acatar a reclamação. INFORMO QUE SÓ UTILIZO DADOS VIA 3G, 4G OU GRPS QUANDO VIAJO E ISSO OCORRE A CADA 30-40 DIAS. Quando estou em minha base de trabalho/casa em MG utilizo somente WiFi. Ficarei sem créditos em poucos dias em decorrência da "COBRANÇA INDEVIDA". Carreguei R\$50,00 em 11/3/2016 e estou com apenas R\$ 5,26. Solicito ressarcimento e reparação pelos transtornos, para tanto, anexo EXTRATOS dos últimos 6 meses, para verificação e comprovação do que foi relatado.guardo providências URGENTES em face à gravidade do caso. Grato.

Estou sendo tarifado pelo uso de dados mesmo com os dados móveis do meu smartphone desativado. Todos os dias a operadora está me cobrando pelo uso de dados mesmo quando eu desativo a opção de dados móveis do meu aparelho celular. Isso já vem ocorrendo há algum tempo.

A operadora TIM vem descontando diariamente o valor de R\$1,25 nos meus créditos referente a uso de dados móveis. Já são 11 dias de desconto, totalizando R\$13,75. Ao registrar a reclamação a atendente informou que o desconto é devido ao meu aparelho de celular utilizar a tecnologia 4G e que por isso mantém a conexão de dados mesmo estando com os dados móveis desligado. Não concordo com essa resposta, tendo em vista que quando desligo os dados móveis recebo uma mensagem informando que não terei mais acesso a internet ao menos que esteja conectada a uma rede wi-fi. Se sou impossibilitada de continuar usando os serviços de internet quando desligo os dados móveis, porque pago por isso? Cobrança indevida! Não uso, não posso pagar! Exijo ressarcimento do valor. Segundo a atendente tenho que modificar a configuração do meu aparelho para usar tecnologia 3G. Um absurdo! Tenho uma tecnologia melhor em meu aparelho e não posso usar porque minha operadora rouba meus créditos!!!

O Reclamante, desde que habilitou o chip 31 993366497, linha pré-paga, vem sendo cobrado indevidamente no valor de R\$ 0,99 por serviços de 3g/4g que não utiliza e que se encontra bloqueado em seu aparelho da marca Moto G. Registre-se que, anteriormente ao uso dessa linha, o reclamante era titular da linha pré-paga 81 996062345, que utilizava no mesmo aparelho e com as mesmas configurações (DADOS BLOQUEADOS) e nunca teve cobrança sob essa rubrica. O reclamante entrou em contato com a TIM por mais de 3 vezes para saber o motivo pelo qual seus créditos acabavam poucos dias após a recarga e foi informado, em todos as oportunidades, que tal se deu devido a cobrança de internet móvel. Entretanto, em todos os contatos com a TIM, argumentou que não utiliza desse serviço (já que possui outro aparelho com linha pós paga que utiliza para internet), apenas faz uso das ligações e que o aparelho é bloqueado manualmente para não utilizar 3g/4g (a internet somente funciona via wi-fi), não obstante, as cobranças continuam e não houve ressarcimento dos créditos (aproximadamente R\$ 45,00 gastos nos últimos meses), tampouco solução para o problema. Assim, requer a intervenção do órgão fiscalizador para que intervenha no caso.

Efetuei um crédito de R\$15,00 no dia 20/04/2016 e não realizei nenhuma chamada. No dia 04/05/2016 quando tentei fazer uma ligação para outro TIM, recebi a mensagem de saldo insuficiente. Em contato com a TIM, o atendente Leonardo me informou que foram descontados R\$0,99 ap dia para utilização de Internet, sendo que o telefone não é utilizado. Tenho outro número pós pago, esse é exclusivamente para receber ligação de

Rodrigo Filipe de Oliveira  
Promotor de Justiça



uma determinada pessoa. Não utilizo Internet nem autorizei essa cobrança. Solicito que seja ressarcido o valor descontado INDEVIDAMENTE e que não sejam efetuadas novas cobranças.

A tim está me **cobrando** por utilização de dados móveis que não utilizo, diz que deixo meus dados móveis ativos e isso é uma inverdade, pois uso a internet via wi-fi, fui muito mal atendida e mal tratada pelo atendente por nome de Paulo, já fiz outras reclamações referente a este assunto e não obtenho resposta satisfatória nem um bom atendimento.

A Tim está descontando diariamente o valor de R\$0,99 ref. acesso a internet e eu não utilizo esse serviço, meus dados móveis fica diariamente desativado, já passei para um analista verificar se tem vírus e eles disseram que meu aparelho não tem problema algum, e a TIM não resolve meu problema, desejo cancelamento desse uso internet que eu não fiz solicitação e nem uso, outra cobrança indevida foi no dia 25/04/2016 as 18:38:47 ref. VO-Engineering - TIM PROTECT que eu nunca solicitei esse serviço, por favor peço encarecidamente que me devolvam os meus créditos e façam todos os cancelamentos, pois não estou nem fazendo mais recarga pois não aguento mais pagar por serviços que não solicitei. aguardo providencias e desde já agradeço. Esse protocolo citado acima é um de vários que já até perdi as contas de quantas vezes liguei o \*144.

Desde do dia 18/04 estou sem conexão de internet e todos os dias sendo tarifado pela utilização então ligo na operadora e nada é resolvido. Me informam que é uma falha de rede e que seria normalizado em 24hs e quando peço protocolo ou nome da atendente me transferem pra ura ou me desconectam. Então tive de pegar internet do vizinho através do wireless para baixar o app da tim e confirmar que realmente estou sendo tarifado pela não utilização da internet e pode constar também que até ligações estão sendo cobradas indevidamente em um mesmo número de telefone.

No dia 22.4.16, contratei a recarga especial da TIM no valor de R\$ 5,00. Trata-se de um adiantamento de créditos que seria debitado em minha próxima recarga. Ao consultar o meu saldo de créditos pelo \*222#, em 25.4.16, constou que eu possuía apenas R\$ 2,06. Liguei para a operadora e perguntei o valor da utilização de dados móveis (R\$ 0,75 ao dia) e valor da ligação (R\$ 0,35 tim pra tim e R\$ 0,70 para ligação de tim pra fixo) e ao final questionei o por que não tinha os meus R\$ 5,00 de créditos tendo em vista que não os utilizei, salvo no próprio dia 25.4 com dados móveis. O atendente me disse que constava em seu sistema uso de dados móveis dias 22, 23 e 24.4 os quais contestei, pois não é verdade sobre a utilização e pedi o estorno de meu saldo e o atendente insistiu sobre o que aparecia em seu sistema. Pedi para falar com o supervisor, caso não conseguisse atender à minha demanda, fui transferida e aguardei por 25 minutos e nada foi resolvido, pois ao final desisti. A minha indignação é que caso fosse verdade o que o atendente disse, por que a conta não fecha? Se utilizei dados móveis durante três dias (22, 23, 24), com valor de R\$ 0,75 ao dia, total de R\$ 2,25, por que meu saldo no dia 25.4.16 estava como R\$ 2,06? Hoje, dia 26.4.16, voltei a consultar o meu saldo e consta de saldo de créditos R\$ 2,06. Mas, eu utilizei os dados ontem, dia 25.4 a (R \$ 0,75), o que deveria constar como saldo de crédito R\$ 1,31. Pode-se perceber que a TIM está roubando créditos e infringindo o código de defesa do consumidor. Quero os créditos devidos de volta.

Operadora está cobrando por uso diário de internet pelo celular, sendo que não há uso de tal serviço, não há a ativação dos dados do celular. Já

*Redeio Filgueira de Oliveira*  
Promotor de Justiça



reclamei com a operadora, porém o problema persiste e não há ação efetiva da operadora.

Bom dia. Meu plano é o plano controle onde pago um valor mensal e recebo uma franquia. Reparei que toda hora chegava uma mensagem informando meus créditos, cada vez menor o valor, sendo que não estava utilizando o serviço. Ao entrar na minha conta detalhada, observei que estavam creditando 0,75 por uso diário da internet, todos os dias desde quando caiu a franquia, e não estava sendo utilizada. Muito menos, os dados móveis estavam ligados em meu celular. O primeiro protocolo foi 2016216078487, onde a atendente simplesmente desligou a ligação. Nesse último, do dia 18, não houve resposta. Queria a franquia de volta. Perdi alguns clientes por falta da internet fora de casa.

Bom dia!!! Tenho inumeros protocolos de atendimento. Esse ultimo, é referente à 59 minutos que fiquei esperando atendimento pra falar com atendente! Protocolo: 2016203306838 , 2016207715484 , chamado 76118118 ,76057234 ,75847620 , etc.. Estou com problemas com cobranças indevidas com internet! Todos os dias vem cobrança em meu celular, sem eu acessar dados moveis!! Já pedi pra que fosse resolvido, até agora nada! Gostaria que houvesse solução para meu caso; do contrario deixarei de sr cliente Tim, fazendo uns 15 anos que sou usuaria!! Podem me ajudar? Obrigada! Também fui à uma loja Tim e meu problema não foi resolvido!

Entre em contato com a operadora Tim a respeito de cobranças indevidas de crédito, me cobrando o valor de acesso a internet mesmo com a opção desabilita no meu telefone. A operadora ficou de me dar retorno, até hoje não me deu resposta é repor meus créditos cobrados indevidamente.

operadora tim desconta dos meus créditos. acesso a internet com pacote de dados desligado

Novamente venho reclamar que na data de 15 de abril de 2016 por volta das 11:00 vim a colocar creditos em meu celular e renovar a promoção do tim pre 150, realmente os creditos entram, contudo minha rede de dados moveis encontrava-se desativado, e ao ligar por volta das 14:00 a operadora me mandou uma mensagem que minha internet ja estava bloqueada que teria usado 100% de minha franquia. Ja é a segunda vez que acontece essa situação, liguei para a operadora e a atendente desta vez fez pior ainda veio a desligar o telefone sem dar nenhuma satisfação sobre minha situação, ela simplesmente desligou o telefone e me disse que teria que esperar.

Nesta data de 18/04/2016, foi subtraído o valor de um real do meu saldo de créditos, sendo que não utilizei nenhum serviço desta operadora, por parte da tim estão alegando que é referente ao uso de internet, porém só fiz uso nesta data de internet via wifi e verifiquei em meu aparelho que os dados móveis do mesmo não foram acionados.

Fiz uma recarga de R\$10,00 ha um mês e notei que estava acabando muito rápido sem eu ter utilizado, logo contatei uma atendente da TIM e ela disse que estava sendo cobrado R\$ 0,75 todos os dias, sendo que meus dados móveis estão sempre desligados e eu não fiz nenhuma ligação. Tornei a fazer outra recarga de R\$10,00 e meus créditos continuam sendo descontados sem eu ter feito alguma ligação e com os dados móveis sempre desligados. Abri duas reclamações (Protocolos: 2016195842393, 2016206273528, respectivamente), as mesmas foram fechadas e meu problema ainda não foi resolvido. Gostaria de saber

Rodrigo Flloriano de Oliveira  
Promotor de Justiça



como meu problema será resolvido. Protocolos gerados desde o início das reclamações: 2016188891943, 2016188898758, 2016188891943, 2016188898758, 2016191576681, 2016191579306, 2016195820025, 2016196146509, 2016201551580.

Desde ontem(14/04) vocês vem consumindo meu pacote de dados sem eu utilizar! Tenho 10Mega de franquia! E so vocês olharem no meu historico! Hoje (15/04) eu nao usei a internet e vocês mandaram msg falando que eu ja atingi a franquia!! Um absurdo! Atendentes despreparados! Que o valor cobrado seja ressarcido!! Pq vcs me cobraram um servico que eu nao utilizei!!

Ressalte-se o fundamento legal da presunção de vulnerabilidade do consumidor, insculpido no artigo 4º, inciso I, da Lei Federal n.º 8.078/90:

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

*I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;*

Ademais, as regras e sanções impostas ao fornecedor no Código de Defesa do Consumidor zelam pela observância da boa fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade, na correção. Assim conceitua a doutrina<sup>1</sup>:

O princípio da boa-fé objetiva na formação e na execução das obrigações possui muitas funções na nova teoria contratual: 1) como fonte de novos deveres especiais na conduta durante o vínculo contratual, os chamados deveres anexos; 2) como causa limitadora do exercício, antes lícito, hoje abusivo, dos direitos subjetivos; e 3) na concreção e interpretação dos contratos. A primeira função é uma função criadora (pflichtenbegründende Funktion), seja como fonte de novos deveres (Nebenpflichten), de deveres de conduta anexos aos deveres de prestação contratual, como os deveres de informar, de cuidado e de cooperação, seja como fonte de responsabilidade por ato lícito (Vertrauenshaftung) ao impor riscos profissionais novos e agora indisponíveis por contrato. **A segunda função é uma função limitadora (Schranken-bzw, Kontrollfunktion), reduzindo a liberdade de atuação dos parceiros contratuais ao definir algumas condutas e cláusulas como abusivas, seja controlando a transferência dos ricos profissionais e libertando o devedor em face da não razoabilidade de outra conduta (pflichtenbefreie Vertrauensstände).** A terceira função é a função interpretadora, pois a melhor linha de interpretação de um contrato ou de uma relação de consumo deve ser a do princípio da boa-fé, o qual permite uma visão total e real do contrato sob exame. **Boa-fé é cooperação e respeito, é conduta esperada e leal, tutelada em todas as relações sociais. A proteção da boa-fé e da confiança despertada forma, segundo Couto e Silva, a base do tráfico jurídico,**

<sup>1</sup>MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 234. Grifamos.



**a base de todas as vinculações jurídicas, o princípio máximo das relações contratuais.**

Tal princípio também encontra guarida no ordenamento positivo, conforme se extrai do artigo 4º, inciso III, da Lei Federal n.º 8.078/90:

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

(...)

*III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de **desenvolvimento** econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé** e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;*

Nesse raciocínio, é abusiva a prática apontada na Portaria, na medida em que há vantagem manifestamente excessiva em favor do fornecedor, que, para efeitos práticos, cobra diariamente o consumidor mesmo sem que este de fato desfrute do serviço:

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

(...)

*V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;*

Lecionando sobre práticas abusivas, o Min. BENJAMIM escreve:<sup>2</sup>

*Prática abusiva (lato sensu) é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. São – no dizer irretocável de Gabriel A. Stiglitz – ‘condições irregulares de negociação nas relações de consumo’, condições estas que ferem os alicerces da ordem jurídica, seja pelo prisma da boa-fé, seja pela ótica da ordem pública e dos bons costumes.*

As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, embora não firam o requisito da veracidade, são permeadas de imoralidade econômica. Em outros casos, simplesmente dão causa a danos substanciais contra o consumidor. Manifestam-se através de uma série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesa, ou, se a tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-la. Afinal, raros serão os consumidores que reclamarão da prática infrativa apontada na Portaria do presente Processo Administrativo.

<sup>2</sup> BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos *et al.* Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto: São Paulo: Forense, 2001, p. 319.



Portanto, as práticas imputadas contrariam princípios orientadores basilares da tutela jurídica das relações de consumo — os princípios da vulnerabilidade do consumidor e da boa-fé objetiva — que vão se materializar e fundamentar preceitos legais espalhados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

#### **2.4 Do *bis in idem***

O fornecedor salientou a existência de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações — PADO n. 53500.055783/2018/21, instaurado pela ANATEL, que estaria tratando da mesma questão delimitada na portaria dos presentes autos. Com base nisso, sustentou que isso poderia levar à duplicidade na penalização em razão da mesma conduta.

Há que se ressaltar, contudo, a distinção entre os fundamentos jurídicos do Processo Administrativo no âmbito do PROCON e do Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações.

A primeiro, quanto à atuação do PROCON, impende ressaltar que sua esfera de atuação primeva é na salvaguarda dos direitos subjetivos dos consumidores, em razão da sua vulnerabilidade, conforme já elucidado no item *supra*. Não é por outro motivo que, além da pena de multa, é facultada à autoridade administrativa a imposição de sanções quais, *e.g.*, a suspensão de fornecimento de produto ou serviço, a suspensão temporária de atividade, a intervenção administrativa e a interdição de atividade (art. 56, do CDC, e art. 18 do Decreto n. 2.181/97). Não só sanções, tais medidas podem ser aplicadas mesmo a título de cautela (art. 56, parágrafo único, do CDC), ressaltando-se de maneira unívoca a função precípua de resguardo aos interesses do consumidor.

Mesmo que a pena de multa *prima facie* aparente ter condão puramente punitivo, é possível se vislumbrar que, em sua destinação, há o condão de se reparar a lesão sofrida pelo consumidor. É que a pena de multa constitui forma de financiamento para a Política Nacional de Relações de consumo, conforme depreende-se da redação do artigo 30 do Decreto n. 2.181/97:

*Rafaela Filomena de Oliveira*



Art. 30. As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.

As agências reguladoras, como a Agência Nacional de Telecomunicações, por outro lado, possuem função distinta dentro do ordenamento jurídico pátrio. A sua instituição, que se deu a partir do contexto da reforma administrativa empreendida no final do século passado, serviu para dar disciplina a serviços públicos prestados por particulares — bem como serviços privados considerados estratégicos. O intento foi o de reduzir o protagonismo do Estado na ordem econômica, incumbindo-o das funções de planejamento, regulação e fiscalização<sup>3</sup>.

As agências reguladoras se apresentam, portanto, como instrumento para intervenção do Estado na ordem econômica, desempenhando, nesta senda, diversas tarefas distintas, quais:

- "a) controle de tarifas, de modo a assegurar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato;
- b) universalização do serviço, estendendo-o a parcelas da população que deles não se beneficiavam por força da escassez de recursos;
- c) fomento da competitividade, nas áreas nas quais não haja monopólio natural;
- d) fiscalização do cumprimento do contrato de concessão;
- e) arbitramento dos conflitos entre as diversas partes envolvidas: consumidores do serviço, poder concedente, **concessionários**, a comunidade como um todo, investidores potenciais etc"<sup>4</sup>.

Assim, dada a especificidade das funções institucionais de cada um dos órgãos e dos limites de seus poderes administrativos, vê-se que os processos administrativos sancionadores possuem esferas de atribuição marcadamente distintas, não havendo que se falar em duplicidade de sanção por fundamentos idênticos.

É este também o entendimento da mais conceituada doutrina:

<sup>3</sup>BARROSO, Luis Roberto. Agências Reguladoras. Constituição e transformações do Estado e Legitimidade Democrática. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 229, p. 293, jul. 2002. ISSN 2238-5177. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/46445>>. Acesso em: 14 Fev. 2019. doi:<http://dx.doi.org/10.12660/rda.v229.2002.46445>.

<sup>4</sup>BARROSO, Luis Roberto. *Op. cit.* p. 301.





“Esta concorrência de competências administrativas pode se dar tanto no cotejo entre a competência de órgãos pertencentes a distintos entes federados (Senacon vs. órgãos estaduais e municipais; órgão estadual vs. órgãos municipais, órgão estadual vs. órgão estadual e órgão municipal vs. órgão municipal), e eventual conflito no conteúdo no processo ou conteúdo das decisões (*conflito vertical* de competências), quanto no exercício de competência dos órgãos de defesa do consumidor e outros órgãos de competência regulatória de determinado setor econômico ou de prestação de serviço público (e.g. agências reguladoras, Banco Central). **Neste segundo caso, contudo, o exercício de competência entre distintos órgãos (denominado *conflito horizontal* de competências) é de solução menos complexa, especialmente por reconhecer-se a competência comum dos órgãos de defesa do consumidor e dos órgãos regulatórios para fiscalização e controle do mercado, considerando a finalidade pública específica cuja realização deve ser o objetivo de cada órgão** (FINK, Daniel Roberto. *O código brasileiro de defesa do consumidor comentado...* 6. ed. p. 857). Neste sentido, o próprio STJ no sentido de reconhecer, por exemplo, a competência comum dos órgãos de defesa do consumidor e do Banco Central para fiscalização do cumprimento das normas de direito do consumidor pelas instituições financeiras. Ou como refere outro precedente da Corte, ‘a atividade fiscalizadora e normativa das agências reguladoras não exclui a atuação de outros órgãos federais, municipais, estaduais ou do Distrito Federal, como é o caso dos Procons ou da própria Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por meio de seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, que podem fiscalizar, apenas, qualquer pessoa física ou jurídica que se enquadre como fornecedora na relação de consumo, nos termos do art. 3º e parágrafos do Código de Defesa do Consumidor’ (STJ – AgRg no Resp 1.081.366/RJ – 1ª T. – 05.06.2012 – rel. Min. Benedito Gonçalves – DJe 12.06.2012)”<sup>5</sup>. (grifamos)

Também é neste sentido a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. OFENSA AOS ARTS. 535 E 557 DO CPC NÃO CARACTERIZADA. APLICAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA PELO PROCON. POSSIBILIDADE. ATUAÇÃO DA ANATEL. COMPATIBILIDADE.

1. O Tribunal de origem dirimiu, fundamentadamente, as questões que lhe foram submetidas, apreciando integralmente a controvérsia posta nos presentes autos.
2. A alegação de eventual nulidade em razão do recurso ter sido apreciado **monocraticamente** fica superada com a reapreciação da matéria pelo órgão colegiado em sede de agravo regimental.
3. O entendimento do Tribunal a quo, no sentido de que o PROCON tem poder de polícia para impor multas decorrentes de transgressão às regras ditadas pela Lei n.º 8.078/90, está em sintonia com a jurisprudência do STJ.
4. Ademais, **conforme entendimento já registrado nesta Corte, a atuação do PROCON "não exclui nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências criadas por lei, cuja preocupação não se restringe à tutela particular do consumidor, mas abrange a execução do serviço público em seus**

<sup>5</sup> BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcelos *et al.* *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado* pelos autores do anteprojeto: São Paulo: Forense, 2001, p. 1392.

Rodrigo Filomeno de Oliveira  
Promotor de Justiça



vários aspectos, a exemplo, da continuidade e universalização do serviço, da preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e da modicidade tarifária" (REsp 1.138.591/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, SEGUNDA TURMA, julgado em 22/09/2009, DJe 05/10/2009).

5. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no REsp 1112893/RJ, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 02/10/2014, DJe 17/10/2014, grifamos)

PROCESSUAL CIVIL. MULTA DO PROCON MUNICIPAL. QUANTUM ARBITRADO. MATÉRIA NÃO PREQUESTIONADA. APLICAÇÃO, POR ANALOGIA, DA SÚMULA 282/STF. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. SÚMULA 07/STJ. COMPETÊNCIA DO PROCON. ATUAÇÃO DA ANATEL. COMPATIBILIDADE. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. SÚMULA 07/STJ.

1. Não houve o devido prequestionamento dos artigos 17, 24, 25, 26, e 28 do Decreto n. 2.181/97, e 57, do CDC, nem tampouco da tese trazida no recurso especial em relação ao quantum arbitrado na multa aplicada. Desta forma, o recurso especial não ultrapassa o inarredável requisito do **prequestionamento** em relação à referida norma (557, §1º), do CPC Incidência, por analogia, da Súmula n. 282 do Supremo Tribunal de Federal.

2. E, mesmo se assim não fosse, a discussão acerca da proporcionalidade da multa aplicada, justamente tendo em conta o que dispõe o art. 57 do CDC, encontra obstáculo a seu conhecimento com fundamento no verbete sumular referido, pois a aferição, no caso concreto, dos parâmetros de condenação não pode ser feita sem análise de fatos e provas.

3. A análise referente aos pressupostos **caracterizadores** da litigância de má-fé, com o fim de reformar conclusão obtida pelo acórdão recorrido, implica o revolvimento de matéria fático-probatória, o que é vedado nesta seara recursal, ante o óbice da Súmula 7/STJ.

4. O entendimento do Tribunal recorrido, no sentido de que o Procon tem poder de polícia para impor multas decorrentes de transgressão às regras ditadas pela Lei n. 8.078/90, está em sintonia com a jurisprudência do STJ, pois **sempre que condutas praticadas no mercado de consumo atingirem diretamente os consumidores, é legítima a atuação do Procon para aplicar as sanções administrativas previstas em lei, decorrentes do poder de polícia que lhe é conferido. Acresça-se, para melhor esclarecimento, que a atuação do Procon não inviabiliza, nem exclui, a atuação da Agência reguladora, pois esta procura resguardar em sentido amplo a regular execução do serviço público prestado.**

5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, não provido.

(REsp 1178786/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/12/2010, DJe 08/02/2011, grifamos)

Deste modo, resta cristalino que a instauração de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigação não é condição impeditiva ao fluxo regular do Processo Administrativo no âmbito do PROCON.

Rodrigo Figueiredo de Oliveira  
Promotor de Justiça



## 2.5. Da requisição de negociação de Termo de Ajustamento de Conduta

Por fim, o fornecedor requereu que, se fossem afastados seus argumentos, houvesse o prosseguimento das negociações para eventual celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), a respeito da matéria objeto dos autos.

Houve ampla oportunidade, com apresentação de proposta e contraproposta sem que se houvesse chegado a um consenso. Foi realizada audiência (ff. 165/166, ainda em sede de investigação preliminar), na qual não se chegou a um acordo, tendo o fornecedor apresentado estudo técnico (ff. 203/207). O Ministério Público propôs TAC (ff. 313/318) e foi realizada nova audiência (f. 350), novamente sem acordo. O fornecedor apresentou contraproposta (ff. 352/420), havendo mesmo determinação deste julgador para a apresentação de manifestação final, por não vislumbrar possibilidade de composição (f. 425, frente e verso).

Entendo não ser possível o retorno ao momento negocial, visto que tal fase do Processo Administrativo já se encontra exaurida

## CONCLUSÃO

Em face do exposto, perfeitamente demonstrada a prática infrativa à legislação consumerista, está o fornecedor sujeito ao pagamento de multa (Lei federal nº 8.078/1990, artigo 56, inciso I e Decreto federal nº 2.181/1997, artigo 18, inciso I).

Passo, pois, à individualização da sanção administrativa, observados os critérios estabelecidos pelos artigos 24 e 28 do Decreto federal nº 2.181/1997, bem como na Resolução PGJ nº 11/2011, alterada pela Resolução PGJ nº 52/2011.

A fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a **(1) gravidade da infração, (2) vantagem**

Rodrigo Filipe de Oliveira  
Promotor de Justiça



**auferida e (3) condição econômica do fornecedor**, na forma prevista pela Resolução PGJ nº 11/2011, artigo 59.

O fornecedor, notificado, apresentou o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2015 (ff. 290/298), onde consta o valor de receita bruta de R\$ 25.103.077.000,00 (vinte e cinco bilhões, cento e três milhões e setenta e sete mil reais).

**Considerando** o faturamento bruto relativo ao ano de 2015 do fornecedor no valor de R\$ 25.103.077.000,00 (vinte e cinco bilhões, cento e três milhões e setenta e sete mil reais),

**Considerando** que a infração não se encontra classificada em nenhum dos grupos contidos no artigo 60 da Resolução nº 11/2011, pelo que classifico a infração como sendo do grupo I, na forma do artigo 61 do referido ato normativo,

**Considerando** que a vantagem com a prática infrativa restou, ao menos em tese, não apurada ou não auferida (Resolução PGJ nº 11/2011, artigo 62, alínea "a").

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/2011 e considerando o limite mínimo e máximo resultado da equação (conforme planilha anexa), fixo a **pena-base em R\$ 20.924.230,83 (vinte milhões, novecentos e vinte e quatro mil, duzentos e trinta reais e oitenta e três centavos)**

**Considerando** que o infrator é reincidente (artigo 26, inciso I, do Decreto federal nº. 2.181/97), conforme certidão anexa, aumento a pena em um sexto, fixando-a em **R\$ 24.411.602,63 (vinte e quatro milhões, quatrocentos e onze mil, seiscentos e dois reais e sessenta e três centavos)**.

**Considerando** não haver outras circunstâncias agravantes ou atenuantes, conforme rol dos artigos 25 e 26 do Decreto n. 2.181/97.

**Considerando** que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena, em definitivo, em R\$ 24.411.602,63 (vinte e quatro milhões, quatrocentos e onze mil, **seiscentos** e dois reais e sessenta e três centavos).

Rodrigo Filizola de Oliveira  
Procurador de Justiça



**Considerando** o teto estabelecido no art. 57, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, fixo a pena, definitivamente, em **R\$ 10.396.002,68 (dez milhões, trezentos e noventa e seis mil, dois reais e sessenta e oito centavos)**.

Sendo assim, **DETERMINO**:

a) A expedição de notificação em face do infrator **Tim Celular S/A**, inscrito no CNPJ sob o nº 04.206.050/0001-80, com endereço na Avenida Raja Gabaglia, n. 1.781, bairro Luxemburgo, Belo Horizonte/MG, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão (**R\$ 9.356.402,41 – nove milhões, trezentos e cinquenta e seis mil, quatrocentos e dois reais e quarenta e um centavos**) ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua notificação, na forma dos artigos 46, § 2º e caput do 49 do Decreto federal nº 2.181/1997 e do artigo 36-A da Resolução PGJ nº 11/2011, incluído pela Resolução PGJ nº 06/2015. Por derradeiro, registre-se também que poderá, a critério da autoridade administrativa, ser concedido parcelamento das multas aplicadas e acordadas, mediante requerimento do infrator, no prazo de 10 (dez) dias do trânsito em julgado da decisão administrativa, devendo ser observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, a teor do que dispõe o artigo 71, §3º da Resolução PGJ nº 11/2011, alterada pela Resolução PGJ nº 06/2015. **A notificação do fornecedor deverá ser instruída com cópia da presente decisão administrativa e dos documentos que instruem a presente decisão.**

b) Havendo a notificação do infrator no endereço acima identificado, a **certificação nos autos** do processo administrativo do não pagamento da multa no prazo legal e/ou a não apresentação de recurso.

c) Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa no importe **R\$ 10.396.002,68 (dez milhões, trezentos e noventa e seis mil, dois reais e sessenta e oito centavos)** não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a **remessa dos autos ao Coordenador do PROCON/MG** para que proceda ao encaminhamento de cópia integral dos autos à Procuradoria do Estado, para fins de inscrição em dívida ativa, bem como inscrição no CADIN-MG (Cadastro

Rodrigo ... de Oliveira  
Promotor de Justiça



Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais), nos termos da Lei Estadual 14.699, de 06 de agosto de 2003, além da propositura de execução fiscal, nos termos da Lei estadual 19.971, de 27 de dezembro de 2011 e do Decreto estadual 45.989, de 13 de junho de 2012.

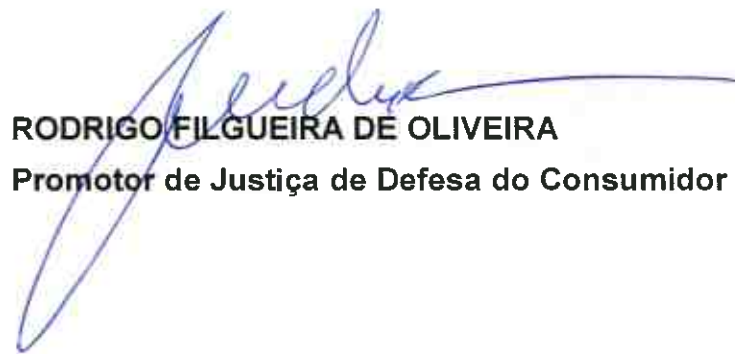
**d)** Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição no nome do infrator no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei federal nº 8.078/1990 e inciso II do artigo 58 do Decreto federal nº 2.181/1997.

**e)** O encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Assessoria Técnica (ASTEP), por meio do e-mail [proconastep@mpmg.mp.br](mailto:proconastep@mpmg.mp.br), na versão digital, para conhecimento e eventual publicação do seu teor no *site* do Procon Estadual e no *site* do Consumidor Vencedor.

**f)** O encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Secretaria do Consumidor (Senacon), na versão impressa, para conhecimento.

**e)** a inscrição do nome do fornecedor no cadastro de reclamações fundamentadas, na forma do artigo 57 do Decreto federal nº 2.181/97.

Belo Horizonte, 15 de fevereiro de 2019.



**RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA**  
**Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor**



Ministério Público do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Fevereiro de 2019**

|  |                                      |      |                              |
|--|--------------------------------------|------|------------------------------|
| <b>Infrator</b>  |                                      |      |                              |
| <b>Processo</b>  |                                      |      |                              |
| <b>Motivo</b>  |                                      |      |                              |
| <b>1 - RECEITA BRUTA</b>   |                                      |      | <b>R\$ 25.103.077.000,00</b> |
| Porte =>   | Grande Porte                         | 12   | R\$ 2.091.923.083,33         |
| <b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>                                 |                                      |      |                              |
| a  | Micro Empresa                        | 220  | R\$ 0,00                     |
| b  | Pequena Empresa                      | 440  | R\$ 0,00                     |
| c  | Médio Porte                          | 1000 | R\$ 0,00                     |
| d  | Grande Porte                         | 5000 | R\$ 5.000,00                 |
| <b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>                                  |                                      |      |                              |
| a  | Grupo I                              | 1    | <b>1</b>                     |
| b  | Grupo II                             | 2    |                              |
| c  | Grupo III                            | 3    |                              |
| d  | Grupo IV                             | 4    |                              |
| <b>4 - VANTAGEM</b>  |                                      |      |                              |
| a  | Vantagem não apurada ou não auferida | 1    | <b>1</b>                     |
| b  | Vantagem apurada                     | 2    |                              |
| <b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b> |                                      |      | <b>R\$ 20.924.230,83</b>     |
| <b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>                 |                                      |      | <b>R\$ 10.462.115,42</b>     |
| <b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>                |                                      |      | <b>R\$ 31.386.346,25</b>     |
| Valor da UFIR em 31/10/2000                                      |                                      |      | 1,0641                       |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2019         |                                      |      | 225,66%                      |
| Valor da UFIR com juros até 31/01/2019                           |                                      |      | 3,4653                       |
| <b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>                   |                                      |      | <b>R\$ 693,07</b>            |
| <b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>             |                                      |      | <b>R\$ 10.396.002,68</b>     |

