



Processo Administrativo nº 0024.15.004073-1

Infrator: Mapfre Seguros Gerais S/A e TIM Celular S.A

DECISÃO

1 – Relatório

Trata-se de Processo Administrativo instaurado visando apurar a contratação irregular e abusiva de seguro através de oferta veiculada por meio de SMS (*Short Message Service*), assim como a ausência de obtenção do consentimento do consumidor

A seguradora informou, às fls. 06/14, que, visando divulgar seu novo contrato de seguros, denominado Seguro Mapfre Assistência Concierge, cuja cobertura corresponde a um seguro de acidentes pessoais e serviço de assistência Mapfre concierge, contratou junto à operadora de telefonia TIM, o serviço de divulgação e contratação de serviços por meios remotos, através do envio de SMS, devidamente autorizados pelo órgão regulador do mercado (SUSEP).

Afirmou que, no caso específico do consumidor, ocorreu o envio da oferta, e após a confirmação de vontade em adquirir o referido contrato de seguro, foi gerado o número do protocolo, em 26/02/15 às 17h11min, sendo que o usuário optou pelo comando SAIR no mesmo dia, às 21h07min, o que automaticamente “cancelou a contratação realizada”, não tendo gerado quaisquer tarificações em sua conta telefônica.

Asseverou também para que haja a contratação do referido seguro, ofertada via SMS, são necessárias 03 confirmações, em 03 mensagens distintas, acerca da sua intenção em contratar o seguro, podendo o receptor da mensagem cancelar, ou autorizar o prosseguimento através da tecla OK.

Frisou que, em havendo interesse do usuário na oferta enviada, que este pode, a qualquer tempo, acessar o *site* informado na tela de seu celular e conhecer todas as condições contratuais aplicáveis ao produto ofertado.



Ressaltou que o seguro é regulamentado pela legislação referente a microsseguros, como a Circular SUSEP 440/2012, além de autorizar a cobrança de prêmios em contas de prestação de serviços, carnês, boletos ou faturas de cartão de crédito.

A reclamação do consumidor foi cadastrada como Notícia de Fato em 07/04/15 e foi juntado às fls. 29/40 cópia do Manual do segurado – Regulamento de Assistência Concierge e Regulamento da Promoção comercial Modalidade Incentivo.

A fim de se obter maiores esclarecimentos sobre os fatos, determinou-se a instauração de Investigação Preliminar em face da Mapfre Seguros e a expedição de ofício à seguradora investigada com pedido de informações, nos termos do despacho de fls. 41/45.

Em resposta às fls. 69/81, a seguradora disse se tratar de situação atípica, e de ter solicitado a averiguação do caso. Também nada esclareceu porque a oferta enviada ao consumidor foi realizada em apenas uma única tela e não em três telas como deveria.

Afirmou que o consumidor pode obter as informações detalhadas do seguro no *site* da seguradora, como é informado na segunda tela de divulgação do produto, assim como no SAC da operadora de telefonia.

Aduziu que a Tim Celular S/A é a estipulante do seguro de Acidentes pessoais coletivo, atrelado ao produto "Mapfre Concierge Tim", e que a vigência do certificado individual do seguro é de 12 meses, podendo ser renovado automaticamente uma única vez, nos termos dos artigos 30 e 58 da Resolução CNSP nº 117. Nesse caso, informou que é enviado um SMS ao consumidor informando-lhe sobre a renovação automática, e alertando-o sobre o fim da vigência do plano contratado.

Salientou que a oferta desses seguros se iniciou em 30/01/15, e que a oferta está disponível para todos os clientes TIM Celular, sendo que até abril de 2015, 34.979 consumidores contrataram o referido seguro e 457 efetuaram o seu cancelamento.

Ressaltou que o seguro em referência se enquadra na hipótese prevista no art. 19, §1º da Circular SUSEP nº 440/12 (com emissão de bilhete, precedido de solicitação verbal do interessado, a qual equipara-se à utilização de meios remotos).



Por outro lado, informou que a emissão e a entrega do certificado aos consumidores ocorre por meio remoto ou através dos correios, conforme art. 4º da Resolução CNSP nº 294/13, cuja responsabilidade é da seguradora.

Para tanto, juntou às fls. 89/142 a cópia das condições contratuais do seguro coletivo de acidentes pessoais, do manual do segurado, e do regulamento de assistência e sorteio.

Às fls. 145/152 foram juntadas aos autos algumas reclamações colhidas do site Reclame Aqui e a cópia do Ofício Circular nº 39/12 da ANATEL, mencionado pela investigada em sua última manifestação.

Nos termos do despacho de fls. 158/164, foi designada audiência para oitiva da empresa Mapfre, bem como foi determinada a expedição de ofícios a SUSEP e a ANATEL com pedido de informações.

Na audiência realizada no dia 15/09/15, a Reclamada afirmou que o consumidor toma conhecimento da existência do seguro de acidentes pessoais ao acessar o *link* que acompanha a oferta. Não soube afirmar, todavia, se o seguro Mapfre Concierge Tim é considerado um microsseguro, nos termos da Circular SUSEP 440/12.

Esclareceu que uma vez contratado, o seguro pode ser cancelado pelo consumidor junto à seguradora ou à operadora de telefonia, através da internet, por telefone, ou por meio da mensagem que foi enviada ao consumidor, sendo o seu cancelamento imediato. A Reclamada informou, ainda, que além do Seguro Mapfre Concierge Tim, oferece outros seguros em parceria com a TIM Celular, mas não soube informar o nome dos outros seguros.

A SUSEP esclareceu, às fls. 486/498 e 508/513, que ao contrário do afirmado pela seguradora, esse não é um microsseguro, sendo que a primeira versão do referido produto foi registrada na SUSEP em 2011 (sob o nº 15414.000357/2011-64), ano em que os microsseguros sequer possuíam regulamentação no Brasil, não havendo, nesse caso, restrições quanto ao público alvo desse seguro, uma vez que a Circular SUSEP nº 440/2012 não se aplica ao seguro em questão.

Esclareceu que o referido seguro de acidentes pessoais é coletivo, tendo como estipulante a TIM Celular, e está sujeito aos normativos aplicáveis a seguros de pessoais, a



saber: Resolução CNSP nº 117/2004, Circular SUSEP nº 302/2005 e Circular SUSEP nº 317/2006, e que o consumidor deve informar o nome do beneficiário à seguradora.

Ressaltou que, diferentemente do informado pela seguradora, o referido seguro ofertado não é comercializado por meio de bilhete e sim por certificado individual, conforme disposto no art. 3º da Circular SUSEP nº 317/2006, e que o preenchimento e assinatura da proposta de adesão é indispensável no caso de seguros coletivos, conforme previsto em diversos normativos, dentre eles o art. 6º da Resolução CNSP nº 107/2004.

A autarquia também informou que o consumidor pode desistir das contratações realizadas por meios remotos no prazo de 07 dias corridos, conforme previsto no art. 49 do CDC e art. 11 da Resolução CNSP 294/13, sendo que o seu cancelamento pode ocorrer a qualquer momento junto à seguradora, ou ao estipulante. Nesse sentido, enfatizou que se nem a seguradora nem a operadora de telefonia móvel alertaram ao consumidor sobre tal faculdade, ambas incorreram na falha por omissão.

A SUSEP esclareceu também ter identificado em seus registros, no período de 01/01/14 até 24/09/15, 23 reclamações contra empresas do Grupo Mapfre relacionadas à operadora TIM Celular, havendo 05 registros sobre Seguros de Acidentes Pessoais, sendo 04 com menção ao produto "Help Desk", 01 ao produto "Concierge", e as demais referentes a seguro residencial;

Em todas as reclamações registradas, a SUSEP relatou que os segurados afirmaram que houve a cobrança indevida dos valores nas faturas de suas contas de telefonia móvel, uma vez que não anuíram com a contratação de qualquer seguro, razão pela qual requereram o cancelamento dos contratos e a devolução dos valores cobrados indevidamente.

Já a ANATEL, às fls. 503/507, esclareceu que a responsabilidade pela falha de não se oferecer ao consumidor a opção de cancelar a oferta do seguro é solidária, ou seja, tanto da seguradora quanto da operadora de telefonia.

Informou também que entre 01/01/15 e 31/08/15, a agência registrou 90 reclamações possivelmente relacionadas ao assunto em questão, em face da TIM Celular, no âmbito do Estado de Minas Gerais, e que foram instaurados Procedimentos de Acompanhamento e Controle (PAC) em face de diversos grupos econômicos, inclusive a



prestadora TIM Celular S/A, para averiguar o cumprimento dos dispositivos em vigor do RGC.

A TIM Celular, atendendo à solicitação da ANATEL, informou que possui contratos de exclusividade com as seguradoras MAPFRE e ASSURANT, sendo que, por meio da Mapfre são oferecidos os serviços: Seguro Mapfre Casa Protegida, Seguro Mapfre Concierge e Seguro Mapfre HelpDesk; e por meio da seguradora Assurant são oferecidos os serviços: Tim Protect Conta Protegida e Tim Protect Seguro Aparelho.

Em seguida, consoante despacho de fls. 515/516 foi requerido informações adicionais à investigada, bem como lhe foi proposto Termo de Ajustamento de Conduta, nos termos da minuta de fls. 517/524.

A Reclamada, às fls. 535/536, requereu a suspensão do prazo para avaliação da proposta do TAC até a aprovação final das alterações dos dispositivos da Resolução CNSP nº 294/13, no intuito de adequar a referida Resolução ao operacional da utilização de meios remotos.

Salientou, ainda, que após a aprovação final das alterações da referida Resolução que apresentará sua contraproposta, requerendo, desde já, que a questão se refira, única e exclusivamente, ao seguro Mapfre Concierge, uma vez que as demais empresas do grupo, bem como os outros produtos e/ou serviços comercializados por meios remotos não foram objeto da presente investigação.

No despacho de fls. 544/546, foi determinada nova notificação da Reclamada para esclarecimentos e ainda para informar que foi concedido o prazo improrrogável de 10 dias para manifestar quanta a possibilidade de assinatura do TAC, tendo em vista o indeferimento do pedido de suspensão de avaliação do TAC em virtude das alterações na Resolução CNSP nº 294/13.

Em resposta a Mapfre afirmou que não concorda com a assinatura do TAC proposto, ratificando o pedido de suspensão feito anteriormente (fls 558/562).

Às fl. 626v. foi certificado a conversão da presente Investigação Preliminar em Processo Administrativo em face das empresas TIM Celular e Mapfre Seguros, conforme Portaria de fls. 02B e 2A.



A empresa Mapfre Seguros apresentou defesa alegando que a Investigação preliminar abordou única e exclusivamente o Seguro MAPFRE Acidentes Pessoais Concierge e que cada operação de produtos securitário via SMS, se difere uma da outra com peculiaridades distintas, operando em acordo da legislação editada pelo conselho Nacional de Seguros - CNSP e pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP. Afirmou ainda que em relação aos casos do Sr. Rodrigo Filgueira de Oliveira e da Sra. Helga Isis de Almeida, ambos foram devidamente solucionados, sendo que no primeiro a contratação decorreu de descasamento tecnológico e o segundo, não obstante tenha sido devidamente contrato, o cancelamento foi prontamente atendido. No tocante ao nome do seguro, disse tratar-se de nome fantasia, cuja oferta é feita por meio remoto e que não comporta todas as informações (fls. 637/642).

A empresa TIM Celular S.A apresentou sua defesa, alegando que o Ministério Público não possui previsão legal para instaurar Processo Administrativo e em relação ao “Seguro Mapfre Concierge” disse que não praticou a conduta atribuída nestes autos, oferecendo o produto de modo que o usuário deveria confirmar mais de uma vez a intenção de compra através de mensagem recebida no seu celular (fls. 672/680).

As Reclamadas foram notificadas para se manifestarem quanto à possibilidade firmar TAC e TA (fl. 732 e 760).

Às fl. 761/781 foram juntadas reclamações do site do Ministério da Justiça em face da empresa TIM Celular pela cobrança de seguros/serviços sem o conhecimento do consumidor.

No dia 03/05/2017 foi realizada audiência onde compareceram os representantes da empresa TIM Celular e Mapfre Seguros, tendo sido concedido o prazo de 15 e 30 dias para se manifestarem quanto a possibilidade de aceitação das propostas apresentadas no TAC (fls. 821/822).

Às fl. 824/846 foram juntadas outras reclamações do *site Reclame aqui* e do Procon Assembleia Belo Horizonte sobre o objeto do processo.

Em resposta ao ofício nº 4410/2015/Finanças a SUSEP respondeu que dos 28 itens elaborados pelo Ministério Público, todos foram respondidos através dos pareceres de fls. 36/49, 50/54 e 55/56, exceto o item 1.1, que foi respondido pela PF-SUSEP (fls. 66/69), e os itens 27 e 27.1, que foram respondidos pela COATE (fl.62). Disse, ainda, que PF-



1171
B

SUSEP aponta que a responsabilidade pela falha de não ter sido oferecido ao consumidor a opção de cancelar a oferta do seguro é tanto da seguradora quanto da operadora de telefonia, pois não alertaram o consumidor sobre tal faculdade. Por fim afirmou que está sendo realizada uma fiscalização na Mapfre Seguros com o objetivo de verificar a adequação dos meios de comercialização de produtos via meios remotos (fls. 872/874).

À fl. 881 foi juntada manifestação em conjunto das empresas TIM Celular e Mapfre Seguros na qual apresentaram contraproposta ao TAC, requerendo a designação de nova audiência.

No dia 26/07/17 foram ouvidos os especialistas em Regulação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL sobre a possibilidade do oferecimento de seguros através de meios remotos e suas especificidades.

À fl. 901 foi expedido ofício à SUSEP requisitando informações as quais deverão ser respondidas pela Coordenação de Condução de Mercado, relativas ao Processo Administrativo em face da Mapfre Seguros Gerais e TIM Celular. O recebimento do referido ofício pelo Diretor de Condução da SUSEP foi certificado pela secretaria desta Promotoria, conforme certidão de fl. 902.

No dia 08/08/17 foi realizada audiência onde compareceram os representantes da empresa TIM Celular e Mapfre Seguros e ficou acertado que além da juntada de documentos (fls. 905/929) as empresas deveriam apresentar alteração de uma das telas informando sobre a possibilidade cobrança do serviço; a possibilidade de filtro para direcionamento das mensagens para aparelhos aptos a receber a tecnologia; conta de pós e pré-pago contendo a identificação do seguro contratado e a identificação dos seguros oferecidos com os respectivos nomes técnicos (fls. 903/904).

Em manifestação às fls. 933/934 as empresas TIM Celular e Mapfre Seguros apresentaram os itens solicitados em audiência e requereram a intimação da empresa FS VAS Participações e Serviços de Telecomunicações e Tecnologia Ltda.

A SUSEP se manifestou às fls. 940, em resposta ao ofício nº 4368/2017/Finanças, enviando cópia do processo contendo as manifestações das áreas técnicas desta Autarquia, conforme CD em anexo às fls. 941, na qual concluiu: como resultado de todo o trabalho desenvolvido, foram constatadas as seguintes irregularidades na operação da Seguradora: Falta 1: Emitir apólice ou certificado individual de seguro, sem



o preenchimento de proposta. (Representação 15414.608178/2017-65) Falta 2: Ofertar ou apresentar produto com informações sem clareza ou imprecisas, ou ainda, em desacordo com as normas. (Representação 15414.608171/2017-43) Falta 3: Não disponibilizar ao proponente as condições contratuais antes da assinatura da proposta (Representação 15414.608171/2017-43) Falta 4: Não enviar ao segurado o certificado individual (Representação 15414.608171/2017-43).

No despacho de fls. 942 foi determinado o envio de ofício a empresa TIM Celular para requisitar informações sobre os seguros objetos deste processo.

Às fls. 964 foi solicitada pesquisa no Sindec Nacional a respeito da existência de reclamações registradas em face das empresas infratoras sobre a contratação de seguro por meio remoto sem a concordância do consumidor.

A empresa TIM manifestou informando que os seguros listados às fls. 975 continuam sendo comercializados por ela, e que o número de total de seguros comercializados em Minas Gerais até maio de 2018 era de 7.680 contratos ativos.

Em resposta ao ofício nº 2997/2018, o Sindec Nacional informou que foram encontrados 677 atendimentos entre os anos de 2010 à julho de 2018, conforme anexo de fls. 980/1064.

Às fl. 1072, a empresa FS Secury Serviços de Tecnologia S.A manifestou-se, em resposta ao ofício 3191/2018/Finanças, informando que a FS é responsável por gerar arquivos com base nas informações recebidas da empresa TIM Celular, mas não lê as informações contidas neles. Essa leitura é feita de forma automática pelo sistema próprio da Mapfre. Disse ainda, que com base no acordo são comercializados 4 seguros, sendo que a venda da Proteção residencial iniciou-se em agosto de 2014, e a venda do Acidente Pessoais com Assistência Help Desk iniciou-se em abril de 2015 (fls. 1072/1075).

No dia 07 do mês de agosto de 2018, foi realizada audiência, onde compareceram os **representantes** das empresas infratoras e ficou acordado que a empresa Mapfre Seguros apresentaria as informações constantes na ata de fl. 1.101.

Em despacho de fls. 1103 foi determinado que o diretor de supervisão de conduta da SUSEP esclareça o questionado no ofício nº 3941/2018. Às fls. 1107 foi concedido prazo suplementar a representada Mapfre Seguros de 20 dias.



Em resposta ao determinado em audiência em 07/08/2018 a Mapfre Seguros apresentou o relatório de vendas de produtos (fls. 1.118/1.119), bem como informou que os planos e produtos da TIM Celular não tiveram alteração de coberturas, capital ou prêmios e que os ajustes que ocorreram foram na fraseologia da oferta, listando os seguros ainda vigentes. Disse, ainda, que a venda pelo canal *Smart Message* foi paralisada para todos os produtos, desde 31/12/2016, e que a abordagem por SMS permanece por provocação com média de 15 vendas /mês.

Às fl. 1.121 foi determinado a expedição de novo ofício ao Diretor de Supervisão da SUSEP sob pena de cometimento de crime de desobediência, requisitando resposta ao ofício nº 3941/2018.

Em resposta, a SUSEP informou os processos relativos ao plano de seguro compreensivo residencial e de seguro de pessoas coletivo da Mapfre Seguros foram objetos de fiscalização com foco na verificação dos meios de comercialização via meio remoto SMS. Como resultado disse que foram detectadas infrações administrativas, tendo sido proposta de representação com a análise de suspensão de produtos comercializados e consequente comunicação ao MPF.

No dia 14/003/2019 foi determinada a notificação da SENACON e a SUSEP para manifestação quanto ao resultado de suas respectivas investigações (fls. 1.133).

A SUSEP informou que as investigações estão em fase de manifestação das áreas técnicas envolvidas e elaboração de relatório circunstanciado e após serão remetidas a coordenação de julgamentos (fl. 1.141).

A SENACON informou que o processo Administrativo culminou na aplicação de sanção de multa no valor de R\$ 9.736.859,94 nos termos de art. 42 do CDC, em razão de cobrança indevida por parte da operadora TIM Celular de valores de serviços nos anos de 2013 e 2016, concluindo pela violação nos artigos 4º caput, incisos I e III; art. 6º, incisos III e IV e VI, art. 31; 39, incisos III e IV, 42 e 46 todos do CDC (fl. 1.142).

Oficiada novamente a SUSEP para informar o resultado dos processos de representação em face da empresa Mapfre Seguros, a Superintendência respondeu que o processo nº 15414.608171/2017-43 ainda não teve julgamento e aguarda a ordem cronológica da distribuição de processo. Já o processo nº 15414.608178/2017-65 foi julgado



em primeira instância e aplicado a multa de R\$200.000,00, aguardando a fase de recurso (fl. 1.148).

À fl. 1150 foi determinada a intimação das infratoras para apresentação de alegações finais. Em resposta a Mapfre Seguros alegou que no caso ocorreu descasamento entre a operação por meio remoto e a tecnologia do aparelho do usuário. Disse que a oferta é feita por meio remoto e, por não comportar todas as informações, ao optar por saber mais, o cliente é direcionado para uma segunda tela de divulgação. Informou que cada operação de produtos securitários, via SMS, é diferente uma da outra, com peculiaridades distintas. Esclareceu que fez ajuste na fraseologia das ofertas, visando informar o nome completo dos produtos.

Tendo em vista que não houve a apresentação das alegações finais por parte da representada TIM Celular (fl. 1.162), foi determinada nova notificação da empresa, entretanto, a mesma permaneceu inerte (fl. 1.167).

Por derradeiro, foram realizadas inúmeras audiências na tentativa de assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta (fls. 195, 821, 851, 900, 903, 1105, etc), restando todas infrutíferas.

É o necessário relatório.

2 – FUNDAMENTAÇÃO

2.1 – DA PRÁTICA ABUSIVA

Diante das informações colhidas no presente Processo Administrativo, apurou-se que as Reclamadas Mapfre Seguros Gerais S/A e TIM Celular desrespeitaram o ordenamento jurídico, compelindo seus usuários a aquisição de seguro, sem a adequada informação, sem a prévia e devida autorização, e, ainda, cobrando pelos mesmos, causando prejuízo aos usuários e se enriquecendo indevidamente.

Conforme constam dos autos, há centenas de reclamações de consumidores de que as Reclamadas realizam frequentes cobranças indevidas por serviços de seguro via mensagem SMS, dentre eles o "Seguro Mapfre Concierge". Tais reclamações correspondem aos anos de 2010 a 2018.



Assim agindo, as empresas Mapfre Seguros Gerais S/A e TIM Celular incorreram em prática abusiva, cobrando seguro do consumidor sem solicitação prévia deste (art. 39, II, CDC), infringindo os princípios da boa-fé objetiva e da transparência, pois colocaram em situação de extrema desvantagem econômica o polo mais fraco da relação de consumo – o vulnerável consumidor do serviço móvel pessoal – o qual se viu obrigado a contratar o serviço sem ter manifestado prévio interesse para contratação.

Em verdade, o que se busca evidenciar é que a forma com a qual o seguro, após oferecido, é “ADICIONADO” AO PLANO CONTRATADO PELOS CONSUMIDORES, COM A CONSEQUENTE COBRANÇA. Restou demonstrado que a maneira com que as Reclamadas julgam a validade da concordância do consumidor para aquisição do seguro não corresponde com a realidade, haja vista as diversas reclamações que acompanham o presente processo.

Consoante juntado aos autos várias reclamações de consumidores registradas na Anatel, Sindec Nacional, site Reclame Aqui, SUSEP e nos demais relatos acostados aos autos. Os consumidores descrevem idêntico *modus operandi* praticado pelas empresas Mapfre Seguros Gerais S/A e TIM Celular, consistente em ativar o seguro sem a anuência a sua anuência e, posteriormente, dificulta o cancelamento do produto, cobrando valores pelo produto que não foi contratado.

Registre-se, que segundo levantamento realizado pelo Data Popular- IDEC (https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/Resultados_Pesquisa_IDEC-DataPopular.pdf), 97% das pessoas entrevistadas tiveram problema na área de telefonia (fl.05), além disso um grande percentual não reclama porque não acha que vai resolver/Não vai dar em nada (32%) ou dá muito trabalho/É muito desgastante/Demora muito (39%) (fl.14). Segundo ainda o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, a telefonia celular corresponde ao maior volume de reclamações (<https://sindecnacional.mi.gov.br/report/Atendimentos>).

De acordo com a mesma pesquisa, apesar de inúmeros consumidores terem algum problema com serviços de telefonia, apenas 23%, conforme constatado no referido levantamento, fazem suas reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor. (fls. 09).

Apesar do grande número de reclamações sobre a má prestação no serviço das Reclamadas, referida pesquisa constatou que muitas vezes os consumidores deixam de



reclamar quando enfrentam problemas, e um dos principais motivos citados pelos consumidores é o desgaste gerado e a falta de punição.

Ademais, o volume das reclamações colacionadas diz respeito somente a 55% dos municípios que estão interligados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

Portanto, o enorme número de reclamações constantes dos autos é ínfimo e representa uma pequena porcentagem da conduta abusiva perpetrada pelas Reclamadas, além de não envolver a periodicidade (o consumidor lesado paga várias vezes o valor cobrado abusivamente), evidenciando que a prática perpetrada é corriqueira.

Especificamente, constam dos autos reclamações acerca de oferecimento do seguro a partir de mensagens instantâneas do tipo *pop-up*, que bloqueiam a tela do aparelho telefônico e oferece um serviço, e só desaparecem após o cliente escolher uma das opções apresentadas, sendo elas “cancelar” ou “ok”, funções que, ao serem colocadas desta forma, induzem o consumidor a responder de forma equivocada.

Não obstante as informações fornecidas pela Operadora TIM Celular e pela Mapfre Seguros, diante das reclamações, percebe-se que o oferecimento dos seguros é feito de modo “repentino” por meio dos *pop-ups* instantâneos ou pelas *smart messages*, canal controlado pelas teles e muito utilizado para a oferta dos serviços.

Percebe-se, portanto, que, a despeito das informações prestadas, as Reclamadas não detalharam o que motivaram as reclamações que originaram a presente investigação, tampouco apresentaram solução para a demanda. Vislumbra-se que as reclamações apresentadas pelos consumidores, listadas às fls. 145/152, 486/498, 503/507, 508/513, 761/781, 824/846, 980/1064 dos autos, corroboram a prática abusiva e violação dos princípios da transparência, boa-fé objetiva e publicidade.

Constam dos autos reclamações dos consumidores entre os anos de 2010 e 2018, as quais informam a ativação do seguro sem que fosse solicitado, como as listadas abaixo:

Reclame aqui:



- A empresa está enviando SMS para o usuário e uma vez clicado ok é ~~contratado~~ um seguro residencial. Absurdo isso. Numero de protocolo 2015180031513559. Belo Horizonte – MG – 20/07/2015 (fl. 148).
- Colocaram no meu celular um seguro que não fui consultada e pior me enviaram uma mensagem no dia 24/07 (seguro Mapfre Help Desk contratado com sucesso! Após pagamento você receberá SMS para confirmar o seguro. Para Cancelar envie SAIR (protocolo 2015180032019911) quase que imediato enviei SAIR, claro que não queria e não quero esse serviço no meu celular. Mas no dia seguinte 25/07/2015 09:11:49 VO – Seguro Mapfre Help Desk 0080000300022 11,13. Tenta cancelar Isso... é praticamente em vão fiquei mais de 30 minutos e nada... Muito indignada e olha que eu estou com essa operadora a muito tempo mas bastou para mim. Osasco - SP- 31/07/2015 (fl. 152).
- No dia 21/02/2017, foi debitado R\$ 9,90 de meu saldo telefônico presente no número (051) 98329... Estou sem créditos sendo que não solicitei nenhum serviço Mapfre. É a segunda vez que isso acontece e espero que isso não aconteça mais! Caso acontecer, tomarei as providências legais conforme Lei Artigo 42 da lei 8.078. Novo Hamburgo – RS ID 24519581 (fl. 827).

ANATEL:

- Não contratei nem solicitei nenhum serviço da Tim, mas recebi uma mensagem em 14/04 falando para recarregar e completar a ativação do seguro Mapfre HelpDesk ou enviar mensagem para sair. Tente enviar a mensagem mas ela era cobrada, como informado no momento do envio, então desisti. Ontem fiz uma recarga de 14,00 e hoje recebi uma mensagem falando que o seguro foi ativado, mais uma vez sem ter contratado nem solicitado nada. Quando verifiquei meu saldo estava com menos de 3,00. Liguei imediatamente na tim e fui informada que eles não poderiam cancelar o seguro e eu deveria enviar a mensagem sair. Não vou pagar para cancelar algo que não contratei e fui informada que não terei meus créditos de volta. Depositaram 2,00 de crédito de relacionamento. Não aceito o que a Tim fez e peço ajuda da Anatel para recuperar minha recarga, pois não solicitei seguro algum que sequer sei para que serve. Obrigada, LUCIANA GONÇALVES DA SILVA - BELO HORIZONTE. 1177911.2015 - 17/04/2015 (CD anexo fl. 507).
- No dia 20/05/2015 fiz a seguinte reclamação: "Cobrança indevida de serviços NUNCA CONTRATADOS: Seguro MAPFRE (desconheço tal seguro); Som de chamada(alegado pela operadora que eu contratei no dia 23/04/2015; TIM Wizard (desconheço). Ressalto ainda que nunca contratei serviços por celulares e ABOMINO tal coisa. Liguei hoje para a operadora TIM e fui muito mal atendida. A atendente disse que está acostumada a isso... que a gente manda MSN pedindo um serviço, apaga e diz que não contratou. Pedi o ressarcimento e ela disse que a única coisa que faria era cancelar os serviços da TIM, mas que tal seguro não. O Protocolo de atendimento é 2015279806542." Se passaram três dias úteis e a operadora TIM ainda não entrou em contato comigo. Somente manda mensagens oferecendo serviços. Além de tudo o tal seguro MAPFRE mandou outro mensagem com os seguintes dizeres: "Seguro Mapfre contratado com sucesso! Após pagamento você receberá SMS para confirmar seguro. Para cancelar envie SAIR. Protocolo 2015180026325588. O número pelo qual enviaram é 5530." Eu não costumo ler tais mensagens... são tantas propagandas, que apago sem ler. Pelo que estava na mensagem, se o consumidor apagar sem ler, automaticamente ele estará no seguro que eu nem sei do que se trata. Como será resolvido o problema???? As mensagens recebidas aumentaram, e estão cada vez mais descontando créditos que coloco no celular. aguardo resposta da ANATEL. Érica Rezende Gusmão - BELO HORIZONTE - 1647111.2015 - 25/05/2015. (CD anexo fl. 507)



Senacon:

- No mês de março/2016, percebi, diante do crédito reduzir sem utilização do celular no mesmo dia em que foi carregado, que eu estava pagando um seguro Mapfre Help Desk, o qual nunca contratei. Quando fui verificar as mensagens, vi que vem sendo descontado dos meus créditos 6,80 por mês desde outubro de 2015 por um serviço que nunca contratei. Nas mensagens diz que para cancelar basta enviar SAIR para 5529, mensagens essas que sempre falham, tentei enviar umas 10 vezes. Curioso que só essa mensagem falha, qualquer outra mensagem é enviada normalmente, exceto a de cancelamento do serviço. Liguei para central de atendimento da Tim *144, disseram que o sistema estava fora do ar, e pediram para eu retornar outra hora. Retornei a ligação duas vezes em dias distintos e segundo as atendentes nada poderiam fazer por que o sistema estava fora do ar. Para mim fica clara a intenção da empresa de lesar o consumidor. Preciso recarregar meu celular mais vezes porque a Tim tem tomado os meus créditos sem minha autorização por serviço que não contratei e não tenho interesse. 11/04/2016 – Fortaleza CE (fl. 763).
- Constatei que minha fatura com vencimento em 10/04/2015 veio com a cobrança de um serviço que não contratei, trata-se do "Seguro Mapfre Casa Protegida Completo". Entrei em contato com atendente da TIM, fui informado que a oferta de serviço veio através de SMS e que eu aceitei sem querer. Tenho certeza que não aceitei tal serviço. Solicitei cancelamento e estorno das parcelas já pagas (não havia percebido) e me disseram que não podiam cancelar só eu ligando para a seguradora e pedindo para cancelar. Engraçado nunca solicitei esse seguro aí a TIM autoriza ser cobrado na conta, agora para cancelar é um sacrifício (fl. 765 v).

Sindec Nacional

- 660º Atendimento – Região Sul – UF SC – Procon Cocal do Sul (...) Assunto: Telefonía Celular – Problema Cobrança indevida – Data 19/05/2017. A reclamante possui uma linha móvel com a reclamada de número (048) 99609-6236 e relata receber diversas cobranças de um serviço de interatividade cujo não solicitou (TIM Seguro Mapfre) O reclamante nega ter contratado o serviço e jamais respondeu quaisquer perguntas enviadas. Verifica-se uma prática recorrente com diversos consumidores, o que está lesando a todos já que conseguem colocar créditos por causas das constantes cobranças que sequer tem conhecimento. Simples fato de abrir uma mensagem não pode de maneira alguma vincular o consumidor ao plano (...) (fl. 1.062).
- 675º Atendimento - Região Sudeste – UF SP – Procon São Paulo – Data 15/03/2018 – O consumidor acima qualificado, maior de 60 anos, informa-nos que é usuário de vossos serviços através da linha (11) 982395132 pacote Liberty + 50 faturas com vencimento todo dia 07 de cada mês, débito automático. Ocorre que o consumidor após a análise de suas faturas anteriores constatou a cobrança do serviço Mapfre Casa Protegida valor mensal de R\$ 9,90 (...) (fl. 1.064)

Diante das reclamações colhidas, é possível verificar a mensagem instantânea da operadora oferecendo seguro na imagem de "print" da tela de telefone celular, bloqueando a tela e impossibilitando o usuário de continuar com o manuseio do aparelho até que a oferta seja apreciada.



Ou seja, as Reclamadas emitem a oferta do serviço de modo que bloqueia a tela do aparelho do consumidor, que, além de causar transtorno, gera confusão, que poderá concordar com a contratação sem se atentar aos detalhes do produto e o seu custo.

Novamente, percebe-se dissonância do informe da Operadora TIM Celular e da Mapfre Seguros com a realidade dos fatos, haja vista o teor da reclamação dos consumidores.

Apreciando os relatos citados acima, as Reclamadas responderam que todos efetivaram a contratação do serviço, no entanto, os relatos são uníssonos quanto a não contratação dos serviços e a dificuldade para cancelamento, além do não ressarcimento dos valores pagos indevidamente.

Apesar de relatar transparência, percebe-se pelas reclamações dos consumidores, que a Operadora TIM Celular e a Mapfre Seguros ofenderam os princípios da transparência e da publicidade, o que deve ser coibido.

Conclui-se, portanto, que as respostas das Reclamadas não refletem a realidade dos usuários e, conquanto alegam que seguem à risca código de conduta e as normativas do setor, que observam rigorosamente os procedimentos previstos para o oferecimento dos seguros, agiram de modo a ferir os princípios da boa-fé objetiva e da transparência, além da prática abusiva, que merece ser reprimida.

Ademais, impende destacar que as reclamações sobre os mecanismos utilizados pela Operadora TIM Celular e pela Mapfre Seguros para ofertar os seguros são recorrentes, tanto que já foram alvo de multa aplicada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e pela SUSEP conforme informado em fls. 1.142 e 1.148 e, mesmo, assim, continuaram com suas condutas abusivas, demonstrando total falta de compromisso com seus consumidores.

Assim, o que restou demonstrado é que, embora lícita a oferta dos seguros, a forma de contratação não observa os preceitos legais, tanto o oferecimento e a aceitação pelo consumidor com a qual o seguro é "adicionado" ao plano contratado por este, com a consequente cobrança, além dos mecanismos de cancelamento desses serviços que porventura tenham sido contratados sem anuência, fere princípios do CDC.



Ou seja, a oferta de seguro por meio de pop-up é carente de informação adequada apta a formar o livre convencimento do consumidor, sobre a aquisição ou não do produto.

Diante disso, impõe-se necessária a condenação pela oferta dos seguros com disponibilidade de contratação imediata deste por este meio (*por-up*), a fim de resguardar a vontade do consumidor, parte vulnerável da relação consumerista.

2.2- DO DIREITO VIOLADO

O artigo 39, *caput* do Código de Defesa do Consumidor preconiza a vedação de fornecimento de produtos ou serviços por parte do fornecedor, dentre outras práticas abusivas listadas em seus incisos, o fornecimento de qualquer serviço sem solicitação prévia:

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

I - ...

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.

Como esclarece Bruno Miragem ("in" Curso de Direito do Consumidor, Revista dos Tribunais, 6ª edição, p. 319):

*As hipóteses de envio ou fornecimento não solicitado de produto ou serviço têm seu caráter abusivo informado pela ausência de consentimento ou de vontade expressa do consumidor em adquiri-los. Ou seja, há também aqui o propósito de constranger o consumidor a realizar a contratação buscando, sob o argumento da facilitação do negócio, caracterizá-la em sua visão, como fato consumado. Tanto a cobrança do serviço, quanto eventual registro do consumidor nos bancos de dados de proteção ao crédito na hipótese de não pagamento, configuram hipótese de **responsabilização** do fornecedor pelos danos causados.*

Infere-se das diversas reclamações formalizadas pelos consumidores, relevante insatisfação com a forma de agir das reclamadas, sendo que não é o fato de estas oferecerem serviços acessórios, mas sim o fato de fornecerem tais serviços sem que seus usuários tenham solicitado previamente, sem que estes analisem detidamente a oferta,



gerando imensa insatisfação e aborrecimento, principalmente para cancelar ou exigir ressarcimento de cobrança indevida.

Apesar da Operadora TIM Celular e a empresa Mapfre Seguros afirmarem que a oferta do seguro é feita mediante “duplo aceite” pelo consumidor, resta evidente que a prática é feita de forma irregular, no que diz respeito à solicitação e aceite pelo consumidor.

Repise-se que, não se trata aqui, de questionar os serviços oferecidos pelas representadas, pois não se pode olvidar da legalidade da realização da oferta e publicidade pelos fornecedores de produtos e serviços, inerente à atividade econômica, mas se trata de observar os parâmetros legais, com análise ponderada dos direitos e garantias envolvidos, harmonizando a necessidade do mercado de consumo e valores fundamentais envolvidos.

Ao oferecer os serviços de seguro sem a prévia provocação do usuário, a Operadora TIM Celular e a empresa Mapfre Seguros incorrem em prática abusiva, se aproveitando da vulnerabilidade do consumidor e manipulando a sua vontade, bem como a sua anuência, visto que algumas mensagens são enviadas com texto obscuro ou em momentos inoportunos, causando confusão ou até mesmo a autorização inadvertida da parte hipossuficiente que “aceita” sem perceber o serviço oferecido.

Sobre o tema é o posicionamento do Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO INDEVIDO POR COBRANÇA ABUSIVA C/C CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO - SERVIÇOS DE TELEFONIA - SERVIÇOS ADICIONAIS - NÃO COMPROVAÇÃO - DÍVIDA - INEXISTÊNCIA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - COMPROVAÇÃO - RESCISÃO CONTRATUAL - CULPA - PERÍODO DE PERMANÊNCIA - MULTA - COBRANÇA INDEVIDA- Se a parte autora diz que não reconhece o débito a ela atribuído, cabe à parte ré, sob pena de **responsabilidade** indenizatória, provar a regularidade da cobrança da dívida.- É indevida a cobrança de multa por período de permanência, quando comprovada a falha na prestação contratado. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.16.007888-7/002, Relator(a): Des.(a) Ramon Tácio , 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 13/11/2019, publicação da súmula em 14/11/2019)*

*EMENTA: APELAÇÃO - OPERADORA DE TELEFONIA - EMPRESAS DO MESMO GRUPO ECONÔMICO - LEGITIMIDADE CONCORRENTE - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - COBRANÇA DE VALORES NÃO CONTRATADOS - OFENSA AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - INADMISSIBILIDADE - REPETIÇÃO DE INDÉBITO - REQUISITOS. 1. Empresas integrantes do mesmo grupo econômico **detêm legitimidade passiva** concorrente para **responder** à ação, por aplicação da Teoria da Aparência. 2. Reputa-se indevida a inserção e cobrança nas faturas mensais de serviço não contratado pelo consumidor. 3. A repetição em dobro do indébito, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, pressupõe tanto a existência de pagamento indevido quanto a má-fé do credor. (TJMG - Apelação Cível*



1.0145.12.053027-7/001, Relator(a): Des.(a) Maurílio Gabriel , 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 01/08/2019, publicação da súmula em 09/08/2019)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - COBRANÇA INDEVIDA - INEXISTÊNCIA DE PROVA DA NEGATIVAÇÃO - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO - AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR.- Deixando a empresa ré de demonstrar fato que pudesse indicar que a autora tenha efetivamente contratado os serviços de telefonia, não há como se considerar legal as cobranças por ela realizada.- A simples cobrança de valores não contratados, sem efetiva prova da inserção dos dados da parte nos cadastros restritivos de crédito, não enseja lesão de cunho extrapatrimonial. É incabível, neste caso, condenação por danos morais a título punitivo. (TJMG- Apelação Cível 1.0069.13.001045-2/001, Relator(a): Des.(a) Valdez Leite Machado , 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/01/2015, publicação da súmula em 30/01/2015)

Os consumidores também relatam a desídia das Reclamadas quando desejam cancelar o serviço não contratado. Os relatos já são conhecidos: impossibilidade de cancelamento e devolução do dinheiro, horas intermináveis ouvindo a gravações, informações imprecisas dadas pelos call-centers, promessas de devolução da quantia (que não são realmente efetuadas), etc.

A redação do parágrafo único do art. 42 do CDC opera:

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Ora, a simples afirmação de que a contratação de um serviço foi autorizada ao responder um SMS, ou alguma alternativa em janela *pop-up*, não corresponde com a vontade expressa e antecipada do usuário da linha telefônica, e apenas revela a oferta do serviço, não implicando automaticamente em sua contratação.

A própria SUSEP (fls. 1128), após fiscalização, informou que foram detectadas infrações administrativas nos referidos produtos, tendo sido proposta de representação com a análise de suspensão de produtos comercializados e consequente comunicação ao MPF.

2.3. DA INADEQUAÇÃO DA INFORMAÇÃO



No caso *sob exame*, verifica-se que a Operadora TIM Celular e a empresa Mapfre Seguros não observam o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os serviços de seguro oferecido, ferindo direito à informação da coletividade.

Ainda trazendo entendimento do Ministro Herman Benjamin, vê-se, no REsp. 586316/MG, DJe 19/03/2009, que ele esclarece o que é a informação adequada:

Informação adequada, nos termos do art.6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia ao consumidor. A informação deve ser correta, clara, fácil entendimento, precisa, ostensiva e, por óbvio, em língua portuguesa.

A informação e a publicidade integram a formação do contrato de consumo, e o comportamento do fornecedor está sujeito a uma série de normas que regulam cogentemente a difusão do produto, visando proteger o consumidor, considerado parte vulnerável na relação de consumo, e visando, com isso, a manutenção do equilíbrio consumidor/fornecedor. Encontra-se aí o princípio da boa-fé objetiva e seus deveres anexos de lealdade, proteção, informação, confiança e cooperação.

Na concepção atual do sistema de oferta dos seguros, pressupõe a imposição dos serviços e não a oferta, uma vez que a mensagem enviada ao telefone do consumidor já é acompanhada de palavras que implicam em concordância, pois, embora existam meios para discordar com a proposta (Não, Cancela, Sair, por exemplo), as informações são insuficientes e muitas vezes confundem o consumidor, que não sabe se fez ou não a contratação de tal serviço e não há um meio facilitado para conferência, releitura da proposta para que o consumidor forme sua convicção para contratar o serviço oferecido.

Assim, percebe-se que a lógica adotada para a contratação do seguro pelo consumidor não é adequada para se colher o consentimento deste no ambiente virtual (internet e mensagem em celular), diante dos problemas que permeiam a contratação virtual ou eletrônica nesse tipo de serviço (já elencados acima).

Nesse sentido, a prática coloca o consumidor em situação de extrema vulnerabilidade, por impedir um consentimento consciente e refletido, além de promover uma desvantagem exagerada, com reflexos na harmonia contratual.



Oportuno registrar que a **responsabilidade** pelo serviço prestado é objetiva e solidária, estendendo-se a todos os componentes da cadeia de consumo, conforme também anotou a ANATEL às fls. 503/507.

Diante do exposto, julgo subsistentes as infrações descritas na portaria inaugural do presente procedimento, para condená-las ao pagamento de multa administrativa.

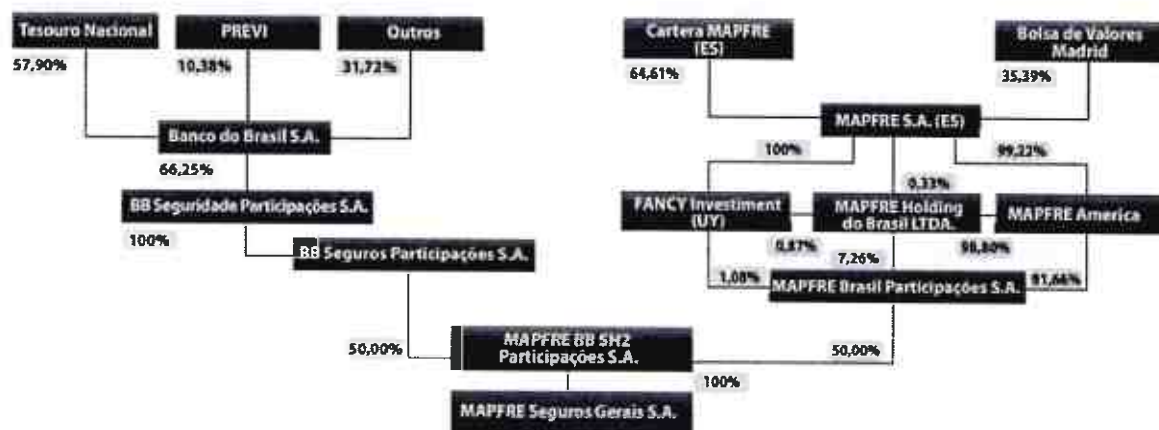
3- CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que os infratores acima qualificados incorreram nas práticas infrativas dos artigos 6º, II, III, IV, VI; 7º, 31, 34, 36, 37, §1º e §3º, 39, III, IV, V, VIII; 46, 51, IV, XV, 51, §1º, I, II e III, todos da Lei 8.078/90; artigos 12, IV, V, VI, IX, "a"; 13, I, 14, §1º e §3º e 22, IV, XV e XVI; ambos do Decreto 2.181/97; art. 99 da Circular SUSEP nº 302/05; e Resolução CNSP nº 294/13.

3.1- Mapfre Seguros Gerais S/A

A maior seguradora da Espanha e uma das maiores seguradoras no Brasil, a Mapfre Seguros é uma gigante multinacional que atua em 49 países. Com mais de 4 mil colaboradores na regional brasileira, a Mapfre possui negócios que vão de seguros, assistência, previdência e saúde até investimentos, capitalização e consórcios, a companhia atende milhões de clientes por meio de uma rede formada por mais de 19 mil corretores em todo território nacional.

A Mapfre é uma das maiores seguradoras do mundo. Em 31 de dezembro de 2017, o GRUPO apresentava a estrutura abaixo, cujo controle acionário foi aprovado pela Portaria SUSEP nº 4.676 de 25 de junho de 2012.





Conforme observado nas demonstrações financeiras, a reclamada obteve elevado ganho com a comercialização de seguros.

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A			
Ano	Prêmios Emitidos	Lucro Operacional	Lucro Líquido
2014	R\$ 5.435.306.000,00	R\$ 155.232.000,00	R\$ 87.962.000,00
2019	R\$ 6.088.119.000,00	R\$ 97.629.000,00	R\$ 57.952.000,00

Fonte: <https://www.mapfre.com.br/seguro-br/quem-somos/mapfre/demonstracoes-financeiras/>

Em relação ao Brasil, segundo notícia veiculada recentemente no Valor Econômico “A seguradora Mapfre registrou **lucro líquido de R\$ 427 milhões no Brasil em 2019**, um crescimento de 80% em relação ao ano anterior” (<https://valor.globo.com/financas/noticia/2020/02/12/mapfre-tem-lucro-de-r-427-milhoes-no-brasil-em-2019-alta-de-80percent.ghtml>).

Assim, levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica da empresa e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Sendo assim, arbitro a receita bruta da empresa atuada com base na sua receita bruta, conforme informado em fls. 694, cujo valor encontrado corresponde a R\$



5.435.306.000,00 (cinco bilhões, quatrocentos e trinta e cinco milhões, trezentos e seis mil reais).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 1.000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 452.942.166,67 (quatrocentos e cinquenta e dois milhões, novecentos e quarenta e dois mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

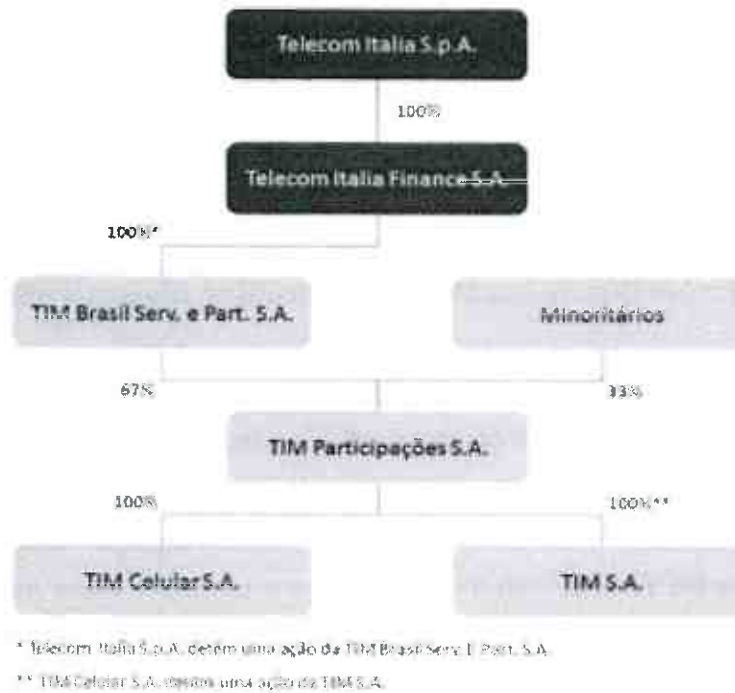
d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$13.593.265,00 (treze milhões, quinhentos e noventa e três mil, duzentos e sessenta e cinco reais), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade) nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 6.796.634,50 (seis milhões, setecentos e noventa e seis mil, seiscentos e trinta quatro reais e cinquenta centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** para **Mapfre Seguros Gerais** no valor de **R\$ 6.796.634,50** (seis milhões, setecentos e noventa e seis mil, seiscentos e trinta quatro reais e cinquenta centavos).

3.1- TIM Celular S/A

Atualmente, a TIM é uma das líderes do setor de telecomunicações no país. Oferecendo serviços de internet, telefonia fixa e móvel para pessoas física e jurídica, a TIM é responsável por, **aproximadamente**, 60 milhões de clientes brasileiros e atua em mais de 2,5 mil cidades com sua cobertura 4G.



Segundo os dados dispostos no site da empresa, somente em 2019 a TIM obteve **lucro líquido superior a R\$ 3 bilhões de reais**.

TIM PARTICIPAÇÕES S/A			
Ano	Receita Líquida	Lucro Operacional	Lucro Líquido
2014	R\$ 19.498.165.000,00	R\$ 2.485.689.000,00	R\$ 1.546.419.000,00
2019	R\$ 17.377.194.000,00	R\$ 4.514.857.000,00	R\$ 3.622.127.000,00

Fonte: <https://ri.tim.com.br/ListResultados/Central-de-Resultados?=&FYrvuD6r3eo9YseDEvrw==>

Assim, levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica da empresa e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.



c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Sendo assim, arbitro a receita bruta da empresa autuada com base na sua receita bruta, conforme informado em fls. 694, cujo valor encontrado corresponde a R\$ 9.309.098.000,00 (nove bilhões, trezentos e nove milhões, noventa e oito mil reais).

Assim, o porte econômico do fonecedor, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 1.000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 775.758.166,67 (setecentos e setenta e cinco milhões, setecentos e cinquenta e oito mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$23.277.745,00 (vinte e três milhões, duzentos e setenta e sete mil e setecentos e quarenta e cinco reais), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade) nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 11.638.872,50 (onze milhões, seiscentos e trinta e oito mil, oitocentos e setenta dois reais e cinquenta centavos).

Considerando, ainda, que o teto máximo para aplicação da multa é de 3.000.000 de Ufirs, conforme disposto no art. 57 da Lei 8.078/90, reduzo o valor da multa a esse patamar, o que corresponde atualmente ao valor de R\$ 10.555.840,66 (dez milhões, quinhentos e cinquenta e cinco mil, oitocentos e quarenta reais e sessenta e seis centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** para **TIM Celular** no valor de **R\$ 10.555.840,66** (dez milhões, quinhentos e cinquenta e cinco mil, oitocentos e quarenta reais e sessenta e seis centavos).




ISTO POSTO, determino:

1. A intimação das Representadas no endereço indicado às fls. 1108 e 967 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:
 - a) Recolham à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor de cada multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 9.500.256,59** (nove milhões, quinhentos mil, duzentos e cinquenta e seis reais e cinquenta e nove centavos) para a **TIM Celular** e **R\$ 6.116.971,05** (seis milhões, cento e dezesseis mil, novecentos e setenta e um reais e cinco centavos) para a **Mapfre Seguros** nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;
 - b) Ou apresentem recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.
2. Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no site do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 1º de julho de 2020.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



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			
Abril de 2020			
Infrator	Tim Celular S/A		
Processo	0024.15.004073-1		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 9.309.098.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 775.758.166,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 23.277.745,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 11.638.872,50
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 34.916.617,50
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/03/2020			231,92%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2020			3,5319
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 706,39
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.595.840,66



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			
Abril de 2020			
Infrator	Mapfre Seguros Gerais S/A		
Processo	0024.15.004073-1		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.435.306.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 452.942.166,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 13.593.265,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 6.796.632,50
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 20.389.897,50
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/03/2020			231,92%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2020			3,5319
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 706,39
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.595.840,66

