



PROCON MG

Ministério Público de Minas Gerais

Processo Administrativo nº 0024.17.011.190-0

Fornecedor: Tim Celular S/A (TIM)

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)**, inscrito 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.

Nos autos de Processo Administrativo, imputa-se ao fornecedor Tim Celular S/A a seguinte prática infrativa (fls. 02C/02B):

O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao impor a cobrança dos serviços de valor adicionados denominados "Tim Music", "Tim Banca Virtual" e "Tim Backup", sem que haja anuência/contratação prévia e expressa dos consumidores.

Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Devidamente notificado o fornecedor Tim Celular S/A (TIM) para os fins do artigo 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97 (fls. 176 e 178), houve apresentação de defesa às fls. 179/188.

Registre-se que o fornecedor manifestou não ter interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (fls. 382/385).

II FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, 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 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**

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



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**.

Passemos, pois, à análise jurídica dos fatos e das provas.

Rodrigo Filgueiras de Oliveira
Promotor de Justiça



2.2 Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo

A portaria de fls. 02C/02B dos autos do presente Processo Administrativo descreve o que segue:

O fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao impor a cobrança dos serviços de valor adicionados denominados "Tim Music", "Tim Banca Virtual" e "Tim Backup", sem que haja anuência/contratação prévia e expressa dos consumidores.

Insta salientar que a Investigação Preliminar sob o nº 0024.17.014.642-7, em apenso a este Processo Administrativo, trata também da imposição de cobrança indevida dos serviços "Tim Banca Virtual", "Tim Music" e "Tim Backup" aos consumidores.

Nos referidos autos de Processo Administrativo, consta reclamação consumerista (fls. 03/04) narrando a conduta da empresa consistente em impor a cobrança dos serviços de valor adicionado acima referidos, sem que os consumidores tenham realizado a contratação dos mesmos. Segue teor da reclamação:

Tentei efetuar a ativação de um plano da TIM (Tim Controle B Plus) e verifiquei que o custo do plano é 34,10, porém só posso ativar o plano por um custo mensal de R\$54,90. Já vem "incluso" no plano a função "Tim Music" por R\$9,90 e "Tim Banca Virtual" por R\$10,90. Gostaria de saber se isso não se trata de uma venda casada.

*Verifiquei essas informações na fatura do meu tio (segue em anexo) que possui o plano e tem descrito esses valores (**grifa-se**)*

Às fls. 65/73, constam reclamações consumeristas do Procon municipal de Belo Horizonte tratando do mesmo objeto dos autos, a ver:

Reclamação de fl. 66/67

A consumidora Dalva Danielle Teodoro Braga, portadora do CPF nº 842.240.966-68, é titular de contrato de prestação de serviços de telefonia móvel acesso nº (31) 986625-9881 e internet, plano pós-pago, celebrado junto a Tim Celular S/A, ora fornecedora.

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



*Relata a consumidora que o plano possui o valor de R\$99,90 (noventa e nove reais e noventa centavos) mensal, porém recebeu fatura com vencimento em 15/06/2017, no valor de R\$155,80 (cento e cinquenta e cinco reais e oitenta centavos), onde consta a cobrança dos serviços de **Tim Backup 30 GB, Tim Banca Virtual e Tim Music, nos respectivos valores de R\$13,90 (treze reais e noventa centavos), R\$10,90 (Dez reais e noventa centavos), R\$ 9,90 (nove reais e noventa centavos), que essa afirma não ter contratado.***

Entrou em contato com a fornecedora, na tentativa de resolução da demanda protocolo de nº 2017434779481, e com a Anatel sob protocolo nº 14633752017, para solicitar o cancelamento dos serviços não contratados, porém não obteve êxito na resolução da demanda. (grifa-se)

Reclamação de fls. 68

O consumidor Euler Duarte Rocha, portador do CPF nº 994701273, realizou um contrato de prestação de serviços de telefonia, nº 994701273, junto à operadora TIM.

*Alega que aderiu ao plano Tim a um ano plano no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) como o plano está vencendo não quer mais continuar com o plano pós-pago porque de acordo com ele está aumentando muito. Já entrou em contato com a operadora através do protocolo 2017264026494, alegando que só poderia pagar o valor de R\$30,00 (trinta reais mensais) como não conseguiu vai cancelar o plano e continuar com o número de pré-pago. **Alega também ter recebido a cobrança do valor de R\$9,90 (nove reais e noventa centavos) referente a cobrança de Tim Music lançado na fatura com vencimento em 07.04.17 e quer o cancelamento da mesma. (grifa-se)***

Às fls. 75/77 dos autos, constam reclamações consumeristas registradas perante a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), discorrendo a respeito da cobrança indevida de serviços de valor adicionado denominados "Tim Music", "Tim Banca Virtual" e "Tim Backup", sem que haja

Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotor de Justiça



anuência/contratação prévia e expressa dos consumidores. Vejamos algumas delas:

Na minha conta com vencimento para o dia 20/03/2017, a TIM está cobrando serviços (Tim Music R\$ 9,90 e TIM Banca Virtual R\$ 10,90) que eu não contratei. Liguei na operadora reclamando e o atendente informou que esses valores estão inclusos na cobrança tão somente porque a TIM aumentou os valores dos planos. **_x000D_ Configurada a prática de venda casada na minha conta, requeiro que a TIM exclua esses valores para que eu possa efetuar o pagamento. Além disso, requeiro também, a discriminação de todos as ligações efetuadas, tendo em vista que a empresa não me disponibiliza o extrato completo de ligações. (grifa-se)**

A Tim está me cobrando serviços que eu não contratei: _x000D_ Tim Banca; Tim Music; Tim backup. Eu liguei para reclamar a atendente disse que faz parte do plano, isso é venda casada, é ilegal. Eu não contratei esses serviços (grifa-se)

CONSUMIDOR(A) RECLAMA QUE A PRESTADORA ESTÁ FAZENDO VENDA CASADA DE 3 PRODUTOS E NÃO DA OPÇÃO DE RETIRA-LOS. **_x000D_ tim backup 30 gb-13,90_x000D_tim banca virtual -10,90_x000D_tim music-9,90_x000D_ PROTOCOLO:2017277080966_x000D_DATA DO PROTOCOLO:31/03_x000D_PRESTADORA RECLAMADA:TIM (grifa-se)**

Verifiquei na fatura, que paguei hoje, com vencimento em 10/04/17; **que está sendo cobrado os serviços: tim backup, tim banca virtual e tim music, serviços estes que não contratei.** Em contato com a central de atendimento tim fui informado que estes serviços fazer parte do meu pacote, apesar de não terem sido contratados, não posso cancelá-los (está sendo feito venda casada que é proibido) e está sendo cobrados e discriminados na fatura. **(grifa-se)**

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Não assinei adicionais pelos quais consta cobrança em minha conta, como tim Back protect backup e tim music. Ao tentar cancelar estes, a pessoa que me atendeu disse que isso não é possível pois é parte do pacote. Mas não quero pacote! Não foi isso que foi vendido para mim! Quero apenas a internet e minutos, sem venda casada! (grifa-se)

Observei que a minha conta veio mais cara no mês de abril. Achei que se tratava de um reajuste, mas para minha surpresa alguns serviços haviam sido inseridos sem que eu houvesse solicitado. Liguei para a operadora para cancelar tais serviços, mas fui informada pelo atendente que não poderia cancelar porque os serviços faziam parte do meu plano. O curioso é que esses serviços não eram oferecidos até março e os valores estão descritos separadamente na fatura. Mesmo depois de dizer ao atendente que essa prática configura venda casada e, por isso, é ilegal fui ignorada. Ele disse que nada poderia fazer. Os serviços mencionados acima são: "Tim Backup", "Tim Music" e "Tim Banca". Desde já, obrigada pela atenção.(grifa-se)

Por sua vez, a ASTEP (Assessoria Técnica do Procon Estadual de Minas Gerais) também apresentou nos autos reclamações consumeristas que tratam da imposição da cobrança de serviços de valor adicionados, denominados "Tim Backup", "Tim Music" e "Tim Banca" (fls. 78/86), sem qualquer contratação e/ou anuência dos consumidores, a saber:

Reclamação de fl. 79

A conta do meu celular pós pago com vencimento em 10.07.2017 veio com cobranças indevidas, porque foi cobrado serviços que não autorizei são eles: tim backup, tim banca virtual e tim music. (grifa-se)

Reclamação de fl. 79

Pelo segundo mês pago uma fatura maior que contratei sem extrapolar o meu pacote. O plano que contratei foi de 1000 min de ligação para qualquer operadora e internet 3 giga. Agora estão

Rodrigo Filgueiras de Oliveira
Promotor de Justiça



me cobrando pelo serviço de tim music, tim backup, tim banca virtual. Serviço que não contratei, que não tenho interesse em usá-lo. Pagava R\$99,00 e agora pago R\$114,23. Entrei em contato com a operadora e tive a informação que eu não posso cancelar esses serviços e que o reajuste da conta é legal e regulamentado mesmo sem a ciência do consumidor. Protocolo 2017401175113.(grifa-se)

Reclamação de fl. 80

Inclusão do serviço Tim Backup 30GB R\$13,90 e Tim Banca Virtual R\$10,90 sem autorização. (grifa-se)

Lavrado Auto de Constatação às fls. 107/109, os agentes fiscais do Procon Estadual de Minas Gerais verificaram que não era possível a contratação dos planos Tim Controle Light, Tim controle A plus, Tim controle B plus, Tim controle C plus, sem a aquisição dos serviços de valor adicionado.

Abaixo, segue trecho da constatação dos fiscais do Procon Estadual de Minas Gerais:

(...) sendo atendida pela Sra. Taís, solicitei informações sobre a oferta de planos controle e constatei a oferta dos seguintes planos e dos respectivos valores:

Tim Controle Light por R\$39,99 (trinta e nove reais e noventa e nove centavos)

Tim Controle A Plus por R\$ 39,99 (trinta e nove reais e noventa e nove centavos)

Tim Controle B Plus por R\$54,99 (cinquenta e quatro reais e noventa e nove centavos)

Tim Controle C Plus por R\$74,99 (sessenta e quatro reais e noventa e nove centavos).

Em todos os planos ofertados estão incluídos os aplicativos Banca Virtual e Tim Music, com exceção do Tim Controle A Plus que é oferecido somente o serviço Banca Virtual.

Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Não há opção de contratação dos planos sem os mencionados aplicativos Tim Music e Banca Virtual, que são ofertados fora dos planos....(grifa-se)

Nos autos de Investigação Preliminar sob o nº 0024.17.014.642-7, apenso aos autos do presente Processo Administrativo, também constam reclamações que tratam da imposição aos consumidores de cobrança dos mesmos serviços de valor adicionado.

A título de exemplo, cita-se, a reclamação consumerista de fl. 03 dos autos registrada perante o Procon Estadual de Minas Gerais, a ver:

DENÚNCIA: VENDA CASADA. A TIM disponibiliza no mercado um plano denominado "TIM Controle light plus" que consiste em uma franquia de serviços telefônicos no valor de R\$25,10 e um serviço denominado "Tim Banca Virtual" no valor de R\$10,90. **Ao adquirir um plano telefônico, o serviço "Tim Banca Virtual" é automaticamente cobrado na fatura sem qualquer solicitação, o que se refere a assinatura virtual de revistas como "veja, exame, boa forma, etc."**. para tentar justificar a licitude da cobrança, disponibilizam no site um regulamento do serviço, informando que o cliente poderá cancelar o serviço ?TIM Banca Virtual? A qualquer momento (vide cláusula 4.3 do citado regulamento). Contudo, não bastasse a abusividade na inclusão não solicitada do serviço de revistas, ainda não cancelam o serviço quando solicitado, alegando que são parte integral do plano de telefonia. Tendo em vista que a cobrança é efetuada a inúmeros consumidores, resta demonstrado o interesse coletivo. **(grifa-se)**

Defendendo-se da imputação (fls. 79/188) nos autos de Processo Administrativo, o fornecedor **Tim Celular S/A (TIM)** apresentou, em suma, os seguintes argumentos: **i)** não há previsão legal permitindo que o Ministério Público instaure Processo Administrativo sancionatório, com a finalidade de eventual aplicação das penalidades previstas no artigo 56 do CDC e do Decreto federal nº 2.181/97; **ii)** não há lei ou norma que atribua ao Promotor de Justiça a função de autoridade julgadora, nos termos do Decreto federal nº 2.181/97, muito menos a competência para aplicar as sanções previstas no artigo 56 do CDC; **iii)** há vedação constitucional de representação judicial e consultoria jurídica de entidades públicas pelo Ministério Público; **iv)** não há imposição de serviços de



valor adicionado, visto que fazem parte da oferta contratada por livre e espontânea vontade pelo usuário; v) a contratação de serviços de valor adicionado "Tim Music", "Tim Banca Virtual" e/ou "Tim Backup" tratam-se de opção conferida aos usuários, pois há ofertas sem os mencionados aplicativos.

Data máxima vênia, os argumentos apresentados pelo fornecedor não merecem guarida.

Em relação à ausência de previsão legal permitindo que o Ministério Público instaure Processo Administrativo sancionatório, com a finalidade de eventual aplicação das penalidades previstas no artigo 56 do CDC e do Decreto federal nº 2.181/97, o argumento não merece valia, conforme tópico 2.1 desta decisão administrativa.

No tocante à afirmação de que não há lei ou norma que atribua ao Promotor de Justiça a função de autoridade julgadora, nos termos do Decreto federal nº 2.181/97, muito menos a competência para aplicar as sanções previstas no artigo 56 do CDC, também não merece guarida, visto que o Procon Estadual em Minas Gerais, conforme já explanado também no tópico 2.1 desta decisão administrativa, encontra-se inserido no Ministério Público do Estado de Minas Gerais, e, por consequência lógica, cabe ao Promotor de Justiça, membro da instituição, atuar como autoridade administrativa.

De mais a mais, o artigo 5º da Resolução PGJ nº 11/2011 prescreve que as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais integram o Procon-MG, conforme abaixo transcrito:

Art. 5º O Procon-MG integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do artigo 105 da Lei Federal nº 8.078/90.

§ 1º Integram o Procon-MG as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, com competência, como autoridade administrativa, para instaurar, instruir e julgar processo administrativo relacionado com infrações às normas de defesa do consumidor no âmbito de sua comarca ou região, na forma prescrita nesta Resolução

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



No que se refere ao argumento de que há vedação constitucional de representação judicial e consultoria jurídica de entidades públicas pelo Ministério Público, importante registrar que os Promotores de Justiça não assumem essa função quando atuam como autoridades administrativas do Procon Estadual.

Em verdade, os Promotores de Justiça atuam em defesa da coletividade de consumidores (direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos), não existindo qualquer representação judicial ou consultoria jurídica de entidades públicas.

No trâmite das Investigações Preliminares e dos Processos Administrativos pelos Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor, busca-se a prevenção e reparação dos direitos dos consumidores.

Alega também o fornecedor que não há imposição dos serviços de valor adicionado, visto que fazem parte da oferta contratada por livre e espontânea vontade pelo usuário, o que também não procede.

Há reclamações consumeristas registradas no âmbito do Procon Estadual de Minas Gerais, no Procon municipal de Belo Horizonte, na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), na plataforma do www.consumidor.gov.br, que relatam a conduta do fornecedor consistente na imposição de cobrança de serviços de valor adicionado denominados "Tim Music", "Tim Banca Virtual" e "Tim Backup".

Os consumidores são convergentes em informar que não sabiam da inclusão desses serviços de valor adicionado nos planos de serviços contratados.

Nesse sentido, os serviços de valor adicionado eram embutidos nos planos de serviços, sem qualquer ciência e/ou autorização dos consumidores.

Com relação à alegação de que a inclusão dos aplicativos "Tim Music", "Tim Banca Virtual" e/ou "Tim Backup" nos planos de serviço constitui opção conferida aos usuários, também não merece prosperar. Na verdade, os

Rodrigo Filipe de Oliveira
Promotor de Justiça



consumidores não tinham conhecimento de que tais serviços estavam incluídos nos planos de serviços contratados.

Além do mais, em ação fiscal realizada pelos agentes do Procon Estadual de Minas Gerais, restou constatado que era impossível a contratação do plano de serviço controle sem a contratação do "Tim Music", "Tim Banca Virtual".

Enfim, a conduta do fornecedor ofendeu as seguintes normas: Lei federal nº 8.078/90, artigos 4º, incisos I e III, 6º, incisos II, IV e VI, 7º, 39, inciso IV, 42, §único e Resolução nº 632/2014/Anatel, artigo 3º, inciso XIII.

2.3 Princípio da vulnerabilidade. Princípio da boa fé objetiva. Princípio da vedação do enriquecimento sem causa. Vantagem manifestamente excessiva. Liberdade de escolha.

Sobrepondo-se à legislação consumerista, o fornecedor incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao impor a cobrança de valores decorrentes de serviços de valor adicionado, sem qualquer anuência dos consumidores.

No presente feito, constam diversas reclamações registradas no Procon Estadual de Minas Gerais, Procon municipal de Belo Horizonte, Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e na plataforma www.consumidor.gov.br, as quais constituem provas da infração apontada na portaria de instauração do feito.

Saliente-se que o Auto de Constatação lavrado pelos agentes fiscais do Procon Estadual de Minas Gerais (fls. 107/109) também demonstra que o fornecedor não permitia a contratação de plano controle sem a contratação dos serviços de valor adicionado.

O próprio Código de Defesa do Consumidor já pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, enquanto sujeito mais frágil na relação de consumo, em razão do mesmo não acompanhar o processo produtivo (produção, distribuição e comercialização) e de não ter condições de avaliar corretamente a qualidade e segurança dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Sobre a presunção de vulnerabilidade do consumidor, vejamos o teor da Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso I:

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;

Cabe destacar a definição de vulnerabilidade apresentada por Paulo Valério Dal Pai Moraes¹:

Vulnerabilidade é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade daquele ou daqueles sujeitos mais fracos na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venham a ser ofendidos ou feridos, na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do sujeito mais potente da mesma relação.

Ressalte-se que a vulnerabilidade reconhecida constitucionalmente (CRFB, art. 5º, XXXII) e densificada pelo legislador ordinário (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, I) é universal, constituindo-se como a espinha dorsal da proteção do consumidor, sendo a baliza mestra do sistema consumerista brasileiro o reconhecimento da subordinação do consumidor - pelo fornecedor - através do controle das necessidades de consumo.

Nesse mesmo sentido, a conduta do fornecedor agrediu o princípio da boa fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade, na correção.

Portanto, o fornecedor ofendeu um dos princípios basilares previstos na Lei federal nº 8.078/90, artigo 4º, inciso III, que assim dispõe:

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,

¹ MORAES, Paulo Valério Dal Pai, "Código de Defesa do Consumidor – O princípio da vulnerabilidade", 1999, p. 96.



*da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé** e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;*

Com relação ao princípio da boa-fé objetiva, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece um patamar de lealdade e de controle, em que a boa fé passa a ser, objetivamente, um pensar não só em si mesmo, mas também no parceiro (o consumidor), o qual tem expectativas legítimas. Isso implica dizer que a relação que se forma entre o fornecedor e o consumidor não serve somente às vantagens do primeiro, mas também a que o outro atinja o fim previsto no contrato que resultou de um prévio encontro entre os dois.

Nesse passo, a boa-fé na lei consumerista não é entendida como mera intenção, mas como **imperativo objetivo de conduta**, exigência de respeito, lealdade e cuidado, não só com a integridade física e moral, mas também patrimonial, para a qual deve prevalecer desde a formação inicial da relação de consumo, como, no caso presente, na fase pré-contratual (publicidade), especialmente para que seja uma relação **harmônica** (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, *caput*) e **transparente** (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, *caput*), preservando-se a dignidade e a proteção dos interesses econômicos do consumidor, em face da presunção legal da sua **vulnerabilidade** no mercado de consumo (Lei federal nº 8.078/90, art. 4º, inciso I).

A conduta do fornecedor fere ainda direitos básicos do consumidor previstos no artigo 6º da Lei federal nº 8078/90, a ver:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

*III - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a **liberdade de escolha** e a igualdade de contratações;*

*IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, **métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*

*VI - a **efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**; (grifo nosso)*

A conduta do fornecedor fere a liberdade de escolha dos consumidores, na medida em que a contratação é imposta, ou seja, os serviços de valor adicionado são embutidos nos planos de serviços controle ou nas faturas telefônicas, sem qualquer consentimento/interesse/autorização dos consumidores.

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



Sobre o direito de liberdade de escolha dos consumidores, segue recente julgado do Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - ESTABELECIMENTOS CINEMATÓGRÁFICOS - VENDA DE ALIMENTOS - VENDA CASADA - NÃO CONFIGURAÇÃO - TUTELA DE URGÊNCIA - REQUISITOS NÃO ATENDIDOS. A venda casada, prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor, consiste na hipótese em que a venda de determinado produto ou serviço é condicionada à aquisição, pelo consumidor, de outro que não seja de seu interesse ou não tenha sido solicitado, por abuso ou por falta de opção. Diversa é a situação em que o consumidor adquire produtos atendendo a seus próprios interesses, sem limitação à sua liberdade de escolha. Inviável o deferimento da tutela de urgência quando não comprovada, de maneira inequívoca, a probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco para o resultado útil do processo. (Agravo de instrumento, autos nº 0631495-20.2016.8.13.0000 (1), Relator: Desembargador José Flávio de Almeida, Data da publicação da súmula: 17.03.2017) (grifa-se)

Da mesma forma, o agir do fornecedor representa prática abusiva consistente em exigir dos consumidores vantagem manifestamente excessiva, na forma da Lei federal nº 8.078/90, artigo 39, inciso V, a saber:

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

(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, apesar de não ferirem o requisito da veracidade, carregam alta dose de imoralidade econômica e de opressão. 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 as tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-la. Afinal, raros serão os consumidores que reclamarão da imposição de cobrança indevida de serviços de valor adicionado.

Nesse diapasão, a prática infrativa imputada contraria o direito à liberdade de escolha dos consumidores, bem como os mais primordiais princípios do ordenamento jurídico – princípio da vulnerabilidade do consumidor e princípio da boa-fé objetiva e princípio da vedação do enriquecimento sem causa – , que

Rodrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



vão se materializar e fundamentar preceitos legais espalhados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

2.4 Resolução nº 632/2014/Anatel, artigo 3º, inciso XIII.

Ao impor a cobrança de serviços de valor adicionado denominados "Tim Music", "Tim Banca Virtual" e "Tim Backup", o fornecedor descumpriu a Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

As reclamações juntadas aos autos e o Auto de Constatação lavrado pelos agentes fiscais do Procon Estadual são os documentos comprobatórios da prática infrativa às relações de consumo apontada na Portaria de instauração.

Conforme estabelece o artigo 3º, inciso XIII da Resolução nº 632/2014/Anatel, o consumidor não pode ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, a ver:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

(...)

XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

Registra-se, a propósito, que o microsistema de direito do consumidor prevê a integração e coexistência de todas as normas protetivas a direito do consumidor, inclusive as administrativas, em diálogo sistemático e de coerência das diversas fontes, de forma a realizar a ampla tutela dos direitos reconhecidos na legislação pátria e a cumprir o mandamento constitucional esculpido no art. 5º, inciso XXXII da Constituição da República.

Nesse sentido, a conduta do fornecedor ofendeu princípios e normas constantes no Estatuto Consumerista, bem como a norma editada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Andrigo Filgueira de Oliveira
Promotor de Justiça



CONCLUSÃO

Em face do exposto, perfeitamente demonstrada a prática infrativa à legislação consumerista, está o infrator 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.

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

Notificado a apresentar o Demonstrativo do Resultado do Exercício Financeiro relativo ao ano de 2016, o fornecedor informou o faturamento bruto nacional no importe de R\$ 22.745.589.000,00 (Vinte e dois bilhões, setecentos e quarenta e cinco milhões, quinhentos e oitenta e nove mil reais).

A divisão do faturamento do fornecedor por Estado não merece acolhimento, pois a resolução PGJ nº 11/2011, artigo 63, §1º, determina que se utilize a receita bruta do infrator anterior ao da infração, seja ela municipal, estadual, nacional ou internacional.

De mais a mais, mesmo que se considere o faturamento estadual, cabe ao fornecedor apresentar a receita bruta exata arrecadada anteriormente à infração, o que não foi feito nestes autos.

Vale lembrar que não é possível dividir o faturamento nacional da empresa por 27 (vinte e sete) entes federativos, pois há diferença de número de consumidores em cada uma dos Estados. Cito, como exemplo, o número de consumidores no Estado do Acre e no Estado de Minas Gerais.

Considerando o faturamento bruto relativo ao ano de 2016 do fornecedor no valor de R\$ 22.745.589.000,00 (Vinte e dois bilhões, setecentos e

Rodrigo Figueira de Oliveira
Promotor de Justiça



quarenta e cinco milhões, quinhentos e oitenta e nove mil reais), gerando uma receita mensal média de R\$ 1.895.465.750,00 (Um bilhão, oitocentos e noventa e cinco milhões, quatrocentos e sessenta e cinco mil, setecentos e cinquenta reais), conforme disposto no art. 63, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011 c/c Resolução nº 52/2011.

Considerando que a infração em questão não se encontra classificada em nenhum dos grupos, devendo ser aplicado o grupo I, na forma prevista no artigo 61 da Resolução PGJ nº 11/2011,

Considerando que a vantagem com a prática infrativa restou, ao menos tem 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\$ 18.959.657,50 (Dezoito milhões, novecentos e cinquenta e nove mil, seiscentos e cinquenta e sete reais e cinquenta 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\$ 22.119.600,42 (Vinte e dois milhões, cento e dezenove mil, seiscentos reais e quarenta e dois centavos).**

Considerando que não há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011), mantenho a pena em **R\$ 22.119.600,42 (Vinte e dois milhões, cento e dezenove mil, seiscentos reais e quarenta e dois centavos).**

Considerando os termos do artigo 57, §único do Código de Defesa do Consumidor, fixo a pena em **R\$ 10.279.802,96 (Dez milhões, duzentos e setenta e nove mil, oitocentos e dois reais e noventa e seis centavos).**

Rodrigo F. de Oliveira
Promotor de Justiça



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, nº 1781, 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\$ 9.251.822,66 – Nove milhões, duzentos e cinquenta e um mil, oitocentos e vinte e dois reais e sessenta e seis centavos**) ou apresentarem 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.

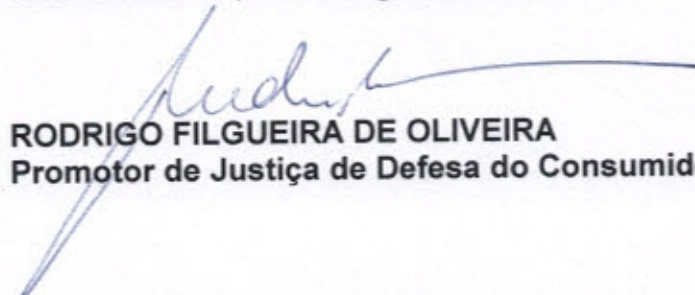
c) Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa no importe **R\$ 10.279.802,96 (Dez milhões, duzentos e setenta e nove mil, oitocentos e dois reais e noventa e seis centavos)** não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a remessa dos autos ao Coordenador do PROCON/MG 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 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.

Rodrigo Silveira de Oliveira
Promotor de Justiça



- 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, 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, 02º de agosto de 2018.


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

Julho de 2018

Infrator	Tim Celular S/A		
Processo	0024.17.011.190-0		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 22.745.589.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 1.895.465.750,00
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	1
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\$ 18.959.657,50
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 9.479.828,75
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 28.439.486,25
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2018			222,02%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2018			3,4266
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 685,32
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.279.802,96
Multa base			R\$ 18.959.657,50
Acréscimo de 1/6 – art. 26, III, IV, VI e VII do Decreto 2.181/97			R\$ 22.119.600,42
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ n°11/11)			R\$ 9.251.822,66